

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. *Romance Bedding & Furniture* adalah perusahaan manufaktur dan eksportir atas produk *Spring Mattress, Box Spring, Headboard, Mattress Protector, Pillows, Bolster, dan Foam Mattress*. PT. *Romance Bedding & Furniture* memiliki visi menjadi perusahaan terkemuka di Indonesia, Singapore dan Australia dalam bidang *spring bed* dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam menjalankan bisnisnya. Untuk mencapai hal tersebut maka PT. *Romance Bedding & Furniture* harus berupaya meningkatkan kinerja karyawannya menjadi lebih cerdas, lebih kreatif dan juga penuh inovatif, demi upaya mencapai tujuannya perlu didukung dengan adanya teknologi informasi dan ilmu pengetahuan dalam rangka *sustainable business*. Perkembangan zaman saat ini berubah sejalan dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Manusia kini berada pada masa yang disebut dengan era globalisasi.

Era globalisasi adalah masa dimana sudah tidak ada lagi penghalang (*barriers*) dalam komunikasi dan informasi. Informasi merupakan bagian penting di dalam perusahaan sehingga perlu dikelola dengan baik, informasi yang berupa dokumentasi standar prosedur dan kebijakan sehingga dapat menjadi pengetahuan yang mempunyai nilai bisnis. Konsep *Knowledge Management* itu sendiri pada umumnya dikenal sebagai pengolahan pengetahuan seperti yang diungkapkan pada jurnal "*Knowledge Management konsep dan metodologi*" Vol. IV, No.1 Juni 2013\, 11-17. Pengetahuan merupakan campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual dan pandangan pakar yang memberikan kerangka untuk mengevaluasi dan menyatukan pengalaman baru dengan informasi. Terdapat sebuah hirarki pengetahuan, yang dimulai dari data kemudian

informasi dan menjadi pengetahuan serta hirarki tersebut dilengkapi dengan keahlian dan kapabilitas Organisasi. Dijelaskan oleh Liebowitz, J; Beckman, T., J. (1998). *Knowledge Organization: What Every Manager Should Know*. Boca Raton: CRC Press LLC. PT. *Romance B&F* memiliki kesulitan dalam pengolahan pengetahuan sehingga setiap pengetahuan (dalam bentuk prosedur kerja) kurang tersimpan & terdistribusi dengan baik sehingga sering terjadi *miss communication* dan berdampak pada hasil yang di produksi. Pengetahuan internal dan eksternal setiap perusahaan mempunyai model yang berbeda berdasarkan sistem dan teknologi yang dipakai (Widayanti, 2013). Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai perancangan *Knowledge Management System* dengan judul : **“Analisis & Perancangan Knowledge Management System untuk mendukung Knowledge Acquisition pada Departement Quality Assurance” Studi Kasus ( PT. Romance Bedding & Furniture )**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka didapati permasalahan yang ada :

1. Bagaimana menciptakan konversi antara pengetahuan yang bersumber dari akumulasi pengalaman dan pembelajaran seseorang ke pengetahuan yang dapat dibagi dan didokumentasikan.
2. Bagaimana mengoptimalkan perolehan, perubahan, penyebaran dan pengelolaan pengetahuan berupa SOP yang dibutuhkan dalam peningkatan kinerja dan produktivitas perusahaan.
3. Meminimalisir terjadinya temuan ketidak sesuaian mengenai ketidak tersediaan prosedur kerja dalam aktifitas Audit Mutu Internal

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjadikan pengetahuan sebagai penentu keputusan atas dasar informasi dan pengalaman yang dimiliki oleh setiap karyawan dan dibagi untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu

2. Merancang aplikasi untuk mengoptimalkan penyediaan sumber pengetahuan yang akan memberikan kemudahan kepada setiap karyawan untuk memanfaatkan sumber pengetahuan yang ada sehingga pemanfaatan pengetahuan meningkat yang akhirnya setiap karyawan bisa meningkatkan kompetensinya
3. Menjadikan suatu aplikasi sebagai sarana bagi karyawan dalam mengajukan perubahan – perubahan yang terjadi dalam lingkungan perusahaan yang bersangkutan dengan SOP sehingga bisa meminimalisir terjadinya temuan ketidak sesuaian pada saat Audit Mutu Internal berlangsung.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti dapat memberikan pemahaman lebih mengenai proses perancangan suatu aplikasi di bidang *Knowledge Management*
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat memperlancar *information flow* / *Knowledge flow* yang ada di perusahaan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian berada di Dept. *Quality Assurance* pada PT. *Romance Bedding & Furniture*
2. Pengetahuan yang dikendalikan berupa dokumen internal
3. Pada penelitian ini hanya membahas proses manajemen mulai dari identifikasi pengetahuan, akuisisi pengetahuan, pembagian dan penyebaran pengetahuan, dan penyimpanan pengetahuan
4. Metode yang digunakan dalam perancangan *Knowledge Management System* dengan metode akuisisi pengetahuan dan pendekatan SECI
5. Alat bantu *Tools* yang digunakan sebagai pendeskripsian dan design system digunakan UML ( *Use Case Diagram, Activity Diagram, Class Diagram, Sequence Diagram* ), PHP sebagai alat pengkodean,

MySQL sebagai alat database dan PHPMyAdmin sebagai pengolahan database.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian dibagi menjadi 2 yaitu metode penumpulan data dan metode analisis & pengembangan system.

1. Metode pengumpulan data dilakukan dengan 3 cara :
  - a) Studi Pustaka  
Merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pengumpulan jurnal, buku, artikel yang berhubungan dengan *Knowledge Management System* sebagai referensi dalam pembuatan proposal tugas akhir
  - b) Observasi  
Penamatan secara langsung ke lokasi objek penelitian yang berhubungan dengan tujuan penelitian tentang seluruh aktifitas yang berhubungan dengan maksud penelitian
  - c) Wawancara  
Metode ini melibatkan pembicaraan dengan pakar secara langsung dalam suatu wawancara. Dengan metode ini penulis mengumpulkan informasi – informasi yang dibutuhkan dan mengklarifikasi atas apa yang penulis dapatkan.
2. Perancangan & Desain Sistem
  - a. Analisis menggunakan diagram Ishikawa / Fish Bone /  
Merupakan salah satu metode yang menunjukkan dampak atau akibat dari sebuah permasalahan. Dari metode ini akan ditemukan sebab masalah yang terjadi dan kemudian bisa ditarik kesimpulan bagaimana pemecahan masalahnya.

## b. Perancangan & Desain sistem

Kegiatan perancangan KMS menggunakan rangkaian proses akuisisi pengetahuan (*Acquisition Knowledge*) dengan 5 tahapan yaitu tahap identifikasi, konseptualisasi, formalisasi, implementasi, dan uji coba.

- Identifikasi

Tahap ini merupakan tahap penentu hal-hal penting sebagai dasar permasalahan

- Konseptualisasi

Pada tahap ini merupakan tahap dimana permasalahan dikelompokkan sesuai konsep yang diterapkan pada *Knowledge Management*, konsep yang digunakan adalah konsep SECI dari Ikujiro Nonaka dan Hirakata Takeuchi (1995).

- Formalisasi

Tahap ini merupakan tahap yang menjelaskan bagaimana permasalahan yang sudah di konseptualisasikan terselesaikan

- Implementasi

Pada tahap ini merupakan tahap pembuatan sistem yang didesain menggunakan UML (*Unified Model Language*)

- Uji Coba

Tahap dimana sistem selesai dibuat dan di test keberhasilannya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan Tugas Akhir ini, akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, metode penelitian, jadwal perencanaan serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam memaparkan pokok permasalahan.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini diterangkan tentang Metode pelaksanaan, gambaran umum, Proses Bisnis Yang Berjalan, Analisis Masalah, Dan Rencana Solusi Pemecahan Masalah.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil rancangan ulang pengembangan aplikasi yang akan dibangun menggunakan metode

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir ini.