

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin cepat menuntut manusia untuk bertindak semakin cepat dengan memperhatikan efisiensi dan efektifitas di segala bidang untuk menghadapi perkembangan tersebut tentu di perlukan fasilitas dan peralatan yang memadai. Salah satu penerapan teknologi informasinya dapat diterapkan dalam bidang instansi negara.

Pengetahuan telah menjadi sesuatu yang sangat menentukan, oleh karena itu perolehan dan pemanfaatannya perlu dikelola dengan baik dalam konteks peningkatan kinerja organisasi. Langkah ini dipandang sebagai sesuatu yang sangat strategis dalam menghadapi persaingan yang mengglobal, sehingga pencapaiannya akan merupakan suatu bencana bagi dunia bisnis, oleh karena itu diperlukan cara yang dapat mengintegrasikan pengetahuan itu dalam kerangka pengembangan SDM dalam organisasi. Dari sinilah istilah manajemen pengetahuan berkembang sebagai suatu bagian penting dan strategis dalam pengelolaan SDM pada Perusahaan/organisasi.(Widayanti 2008)

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Ditjen Dukcapil yang perumusan kebijakan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan database kependudukan, Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan standar kualifikasi sumber daya manusia pelaksana Administrasi Kependudukan. Membantu terwujudnya program Ditjen Dukcapil maka dibentuknya Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Dukcapil disetiap Provinsi maupun Kota, Dukcapil memiliki berbagai divisi yang salah satu nya divisi yaitu Operator Dukcapil yang mengelola akta kelahiran yang sudah di paraf oleh kepala sector dukcapil kecamatan, melakukan persetujuan pembuatan atau pengajuan kartu keluarga, melakukan pencetakan akta kelahiran dan akta kematian yang sudah sesuai persyaratannya, sering kali kekeliruan dalam menginput data kependudukan, persyaratan berkas yang kurang, proses pencetakan KTP yang salah, kurang teliti nya operator dalam menyampaikan persyaratan akta kepada pemohon, pembukaan lowongan dukcapil Jakarta Barat disetiap akhir tahun yang

mengakibatkan keluar masuknya atau berpindah pindahnya pegawai yang membuat pegawai baru harus bertanya kepada pegawai lain nya.

Dengan ini memanfaatkan *Knowledge Management System* berbasis *Web* divisi ini menggunakan *Knowledge Management Solution* dengan Metode Fernandez. Hal ini dilakukan untuk menghindari hilangnya knowledge bersamaan dengan keluarnya pegawai dari instansi ini. Maka dengan penelitian yang berjudul “**ANALISIS DAN PERANCANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM BERBASIS WEB DUKCAPIL KECAMATAN TAMBORA**” Analisis *Knowledge Management System* ini dapat mengelola pengetahuan yang ada sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pegawai yang memiliki beberapa permasalahan terkait dengan pengoperasian pada Operator Dukcapil Kecamatan Tambora.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas dapat, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pengetahuan dan pengalaman tidak terdokumentasi dengan baik sehingga menyulitkan pegawai dalam menjalankan tugasnya saat terjadi perpindahan pegawai.
2. Kegiatan mutasi pegawai antar Operator Dukcapil menyebabkan beberapa pengetahuan dan informasi hilang bersama pegawai yang bersangkutan apalagi kedatangan pegawai baru.
3. Pengetahuan dan pengalaman pegawai akan hilang bersamaan jika pegawai tersebut di mutasi atau telah pensiun.
4. Pengetahuan dan pengalaman sebagian besar yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari masih tersimpan pada setiap pegawai dan belum disimpan ke dalam sistem, sehingga tergantung pada masing-masing pegawai
5. Belum adanya suatu sistem untuk mendukung penyebaran pengetahuan antar pegawai di lingkungan Operator Dukcapil.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, tujuan penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Dapat menerapkan *Knowledge Management System* untuk pengoperasian IT dalam divisi Operator Dukcapil.
2. Dapat memfasilitasi Pegawai di divisi Operator Dukcapil untuk mendapatkan pengoperasian TI yang maksimal.
3. Dapat membangun aplikasi *Guide* sebagai sarana penerapan *Knowledge Management System*

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, manfaat penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Membantu memberikan kemudahan kepada pegawai dalam pengoperasian sesuai standar operasional prosedur.
2. Membantu pegawai dalam pengoperasian IT tanpa memerlukan biaya print kertas atau buku terkait *user guide* sistem.
3. Mempermudah pegawai dalam memperoleh pengetahuan atau informasi mengenai layanan yang baik tanpa perlu menanyakan kembali kepada pegawai lain sebelum nya.
4. Membantu Operator Dukcapil dalam menurunkan *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* untuk digunakan dalam pengoperasian dengan pengetahuan yang sesuai dengan prosedur.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, batasan masalah dari penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Membahas alur proses kegiatan operasional divisi Operator Dukcapil Se-Kecamatan.
2. Membahas penerapan Knowledge Management pada layanan IT divisi Operator Dukcapil berfokus pada penerapan Knowledge Management Solution 3 dengan Metode Fernandez
3. Usulan yang dibuat berupa rancangan prototype *knowledge management system* sebagai contoh penerapan Knowledge Management System pada Operator Dukcapil Jakarta Barat
4. Penelitian ini hanya pada lingkungan Operator Dukcapil Kelurahan dan Kecamatan Tambora

1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Sistematika Penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Penelitian Tugas Akhir dari berbagai sumber mulai dari buku, jurnal dan internet.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan, visi, misi, struktur organisasi dan kondisi tempat penelitian, bab ini juga berisi metode yang digunakan untuk menerapkan taks characteristic knowledge management system pada studi kasus divisi Operator Dukcapil Kecamatan Tambora, dibab ini juga berisi tentang perbandingan penelitian terdahulu dan analisis masalah yang ada pada proses bisnis yang sedang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi usulan proses bisnis baru dalam penerapan knowledge management system pada divisi Operator Dukcapil Kecamatan Tambora mulai dari usulan kebutuhan fungsional dan non - fungsional usulan proses setelah diterapkan knowledge management system dalam bentuk rancangan diagram use case dan activity diagram.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang telah didapat dari penelitian terkait laporan tugas akhir.