

Perancangan Knowledge Management System Menggunakan Pendekatan Becerra Fernandez Framework, Prototyping, Dan Gamification: Studi Kasus Divisi IT PT Telkom Indonesia = Designing Knowledge Management System using Becerra Fernandez's Framework, Prototyping, and Gamification: A Case Study of Information Technology Division of Telkom Indonesia

Ilatifah Nur Hidayat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920542809&lokasi=lokal>

Abstrak

Knowledge merupakan aspek penting di dalam suatu perusahaan. Knowledge juga menjadi dasar yang dalam proses pengambilan keputusan, sehingga pengelolaan knowledge yang buruk dapat berdampak pada kinerja perusahaan. Divisi Information Technology (DIT) merupakan salah satu divisi di Telkom yang menyadari akan pentingnya pengelolaan knowledge. Saat ini pengelolaan knowledge di DIT belum dilakukan secara merata dan terstruktur. Hal tersebut berakibat pada banyaknya pengetahuan yang hilang, sulitnya mencari dan mengakuisisi pengetahuan, tidak ada repositori pengetahuan, dan proses pembelajaran terhambat. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukanlah penelitian ini dengan tujuan untuk merancang KMS yang sesuai dengan kebutuhan DIT Telkom. Penelitian ini menggunakan KMS design method dari Becerra Fernandez untuk mengidentifikasi KM solution. Kemudian untuk mendapatkan kebutuhan fungsional dan non-fungsional KMS, penulis melakukan wawancara dengan pihak terkait. Setelah requirement didapatkan, penulis merancang KMS dengan menggunakan teknik prototyping. Untuk analisis gamification, penulis menerapkan kaleidoskop gamification. Hasil rancangan KMS dievaluasi dengan menggunakan teknik PSSUQ. Penulis juga merancang arsitektur KMS dengan menerapkan seven-layer arsitektur KMS dari Tiwana. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa proses KM yang dibutuhkan oleh DIT Telkom adalah socialization (for knowledge discovery), direction, routines, dan combination. Kemudian elemen gamification yang dibutuhkan adalah point, reward, dan leaderboard. Hasil evaluasi rancangan KMS menunjukkan nilai PSSUQ sebesar 2,783 yang berarti rancangan dapat diterima oleh pegawai DIT.

..... Knowledge is a fundamental component within a corporation. Insufficient management of knowledge can adversely affect firm performance as it serves as the foundation for the decision-making process. The Information Technology Division (DIT) is a division within Telkom that recognizes the significance of knowledge management. Presently, the implementation of knowledge management in DIT lacks uniformity and organization. Consequently, there is a significant loss of knowledge, challenges in locating and obtaining knowledge, absence of a knowledge repository, and hindered learning process. In order to address this issue, a study was carried out with the objective of developing a Knowledge Management System (KMS) that is tailored to the specific requirements of DIT Telkom. This study employs Becerra Fernandez's KMS design methodology to discern appropriate Knowledge Management (KM) solutions. To obtain the functional and non-functional requirements of KMS, the author conducted interviews with relevant stakeholders. Once the requirements were acquired, the author developed the KMS utilizing prototyping methodologies. The author utilized kaleidoscopic gamification for the purpose of analyzing gamification. The outcomes of the KMS design were assessed utilizing the PSSUQ methodology. The author implemented the KMS architecture by utilizing Tiwana's seven-layer KMS architecture. The research findings indicate

that the KM processes required by DIT Telkom include socialization (for knowledge discovery), directions, procedures, and combination. The necessary gamification components are points, awards, and leaderboards. The evaluation findings of the KMS design indicate a PSSUQ value of 2.783, signifying that the design is acceptable to DIT personnel.