

# PERANCANGAN SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU PURI MUTIARA

Pualam Dipa Nusantara  
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik  
Universitas Satya Negara Indonesia  
Email : [pualamd@gmail.com](mailto:pualamd@gmail.com)

## Abstrak

Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Puri Mutiara. Tujuan dan Manfaat Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan ini adalah Menumbuhkan budaya berbagi pengetahuan dan kecerdasan secara terencana pada seluruh sumber daya manusia dalam perusahaan, agar kelancaran pekerjaan tidak bergantung pada satu orang yang menguasai pekerjaan spesifik, serta Memudahkan dalam perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan.

Metodologi Penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode Wawancara dan Pengamatan.

Perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan pada PT. Bank Rakyat Indonesia menghasilkan Halaman Home, Halaman Index, Halaman Pencarian, Halaman Create, Halaman List Pengetahuan, Halaman Un Approved, dan Halaman Details Un Approved.

Kata Kunci : Perancangan Sistem, Sistem Manajemen Pengetahuan.

## Abstract

*The Design of Knowledge Management System in Bank Rakyat Indonesia PT. Sub-branch Office Puri Mutiara. The purpose and benefits of Designing Knowledge Management Systems is a growing culture of knowledge sharing and intelligence on programmatically throughout the human resources within the company, in order to smooth the work does not depend on one person who mastered the job specifics, as well as ease in planning, control and decision making. The research methodology using the method of interview and observation. Designing Knowledge Management Systems at Bank Rakyat Indonesia PT. produce Home page, Index Page, search page, the Create Page, List Page, knowledge is Un Approved Page, and page Details Un Approved.*

*Keywords:* Designing Systems, Knowledge Management Systems.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berpengaruh besar terhadap pola pikir pelaku bisnis, pada kenyataannya sumber daya manusia yang memiliki potensi dan inovasi sangat berpengaruh dalam memajukan perusahaan. Realitas ini menumbuhkan kesadaran pelaku bisnis tentang pentingnya aset *knowledge* sumber daya manusia dari pada sumber daya perusahaan lainnya. Pemahaman tentang bagaimana *knowledge* tersebut di ciptakan, diolah, serta kolaborasi dan penggunaan kembali pengetahuan untuk mengatasi masalah, berbagi kecerdasan dan pengetahuan sehingga dapat meningkatkan kinerja seseorang atau perusahaan, yang memunculkan pentingnya teori *knowledge management*.

Pengetahuan yang dimiliki sumber daya manusia pada Bank Rakyat Indonesia KCP Puri Mutiara, merupakan aset yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Selama ini pengelolaan *knowledge* sumber daya manusia dalam perusahaan ini belum dikelola dengan baik. Bersifat individual, informal, secara lisan, dan tidak terdokumentasi. Sehingga ketergantungan terhadap satu orang yang menguasai pekerjaan dan pengetahuan spesifik sangat tinggi. *Knowledge* dari karyawan yang keluar tidak diwariskan kepada penggantinya dan begitu juga sebaliknya, karyawan baru tidak mendapatkan *knowledge* dari pendahulunya. Kondisi tersebut pada situasi pekerjaan tertentu dapat menimbulkan hambatan dan masalah dalam pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu kebutuhan *knowledge management system* menjadi penting dan mendesak diterapkan pada perusahaan ini.

Pada Bank BRI KCP Puri Mutiara *Knowledge* belum terdokumentasi dengan baik, sehingga menimbulkan kesenjangan dalam pengetahuan, dan berakibat pada kelancaran pekerjaan dan pengambilan keputusan.

## Ruang Lingkup

Ruang lingkup penerapan *knowledge management system* pada Bank Rakyat Indonesia KCP Puri Mutiara ini mencakup :

1. Perancangan konsep *knowledge management system* bagi Bank Rakyat Indonesia KCP Puri Mutiara berdasarkan hasil analisa data yang terkumpul.
2. Pembahasan sebatas pada perancangan *Knowledge Management System* pada Bank Rakyat Indonesia KCP Puri Mutiara.

## Tujuan Penelitian

1. Merancang Sistem Manajemen Pengetahuan pada PT. Bank Rakyat Indonesia.
2. Menumbuhkan budaya berbagi pengetahuan dan kecerdasan secara terencana pada seluruh sumber daya manusia dalam perusahaan, agar kelancaran pekerjaan tidak bergantung pada satu orang yang menguasai pekerjaan spesifik.

## LANDASAN TEORI

### Konsep Data, Informasi dan Knowledge

Dalam organisasi atau perusahaan harus memiliki sistem pengelolaan *knowledge* yang baik, hal ini bertujuan untuk menghasilkan *knowledge* yang berkualitas dan bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Pada dasarnya data, informasi dan *knowledge* merupakan konsep yang saling berhubungan. Untuk itu perlu di pahami konsep dari data, informasi dan *knowledge*.

Data adalah keterangan tertulis mengenai suatu fakta yang masih berdiri sendiri, belum mempunyai pengertian sebagai suatu kelompok, belum terkoordinasi satu sama lain. Sedangkan informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan kebutuhan tertentu. *Knowledge* adalah informasi yang telah diorganisasi, diringkas untuk meningkatkan pengertian, kesadaran atau pemahaman.

Untuk membedakan antara data, informasi dan *knowledge* dapat juga dengan memahami tiga istilah sebagai berikut, dimana data berada dalam dunia, sementara *knowledge* berada dalam diri manusia, sedangkan informasi menjadi perantara antara data dengan *knowledge*.

Dari sudut pandang teknologi informasi, *knowledge* sangat berbeda dengan data dan informasi. Yang mana data adalah kumpulan fakta-fakta, hasil pengukuran dan statistik. Informasi adalah data yang terorganisasi dan merupakan hasil dari suatu proses yang tepat waktu dan akurat. Sedangkan *knowledge* adalah informasi yang relevan, konstektual dan dapat menjadi sebuah tindakan.

### Knowledge Management

*Knowledge management* adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk di gunakan kembali, diketahui dan dipelajari didalam organisasi atau perusahaan. Penerapan *knowledge management* pada organisasi atau perusahaan diharapkan dapat membantu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sehingga membantu memperbaiki komunikasi antara atasan dengan karyawan dan juga sesama karyawan, dengan cara saling berbagi *knowledge*.

### Sistem Pendukung Keputusan

Sistem pendukung keputusan (*Decision Support Systems* disingkat DSS) adalah bagian dari sistem informasi berbasis komputer yang dipakai untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dapat juga dikatakan sebagai sistem komputer yang mengolah data menjadi informasi untuk mengambil keputusan dari masalah semi terstruktur yang spesifik. Sistem Pendukung Keputusan digambarkan sebagai sistem yang mampu mendukung analisis data, dan pemodelan keputusan, berorientasi keputusan, orientasi perencanaan masa depan, dan digunakan pada saat-saat yang tidak biasa.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data melalui :

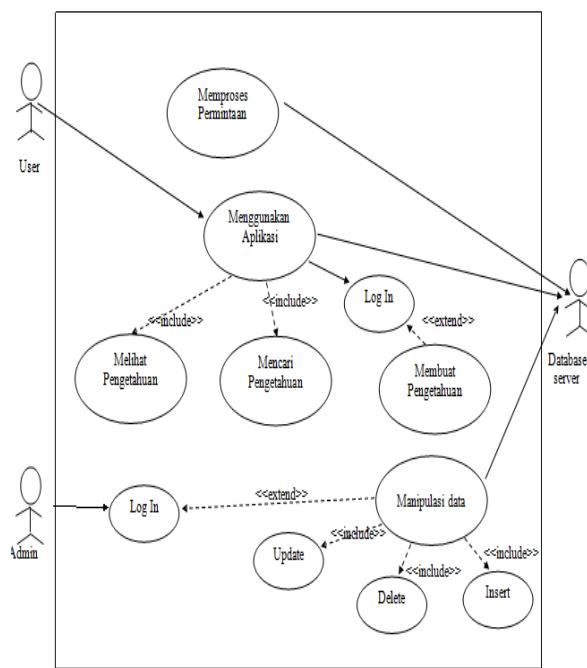
1. Wawancara (*interview*)  
Penulis melakukan wawancara terhadap pihak-pihak yang bersangkutan di dalam perusahaan untuk mendapatkan informasi yang di butuhkan.
2. Pengamatan (*Observasi*)  
Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses operasional yang sedang berjalan dalam perusahaan untuk mendapatkan data-data dan informasi yang dibutuhkan.

## PERANCANGAN SISTEM

### Usulan Prosedur yang Baru

Setelah melakukan analisa terhadap masalah yang dihadapi dalam pendokumentasian *knowledge*, maka penulis memberikan alternatif pemecahan masalah dengan merancang *Knowledge Management System*. Penulis merancang sebuah sistem berbasis web, yang dapat digunakan untuk saling berbagi pengetahuan antar sumber daya manusia dan juga dapat digunakan sebagai sistem pendukung pengambilan keputusan dalam organisasi.

### Perancangan Proses Data



Gambar 1 : Perancangan Use Case Sistem Aplikasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil dan Pembahasan Sistem

*Knowledge Management System* BRI KCP Puri Mutira ini merupakan aplikasi berbasis web yang memfasilitasi setiap sumber daya manusia BRI KCP Puri Mutiara untuk saling berbagi pengetahuan, mencari pengetahuan, dan sebagai pendukung dalam pengambilan keputusan oleh *Supervisor* atau *Pincapem*, yang pada akhirnya dapat menunjang pencapaian perusahaan pada target yang telah ditetapkan.

### Halaman Home

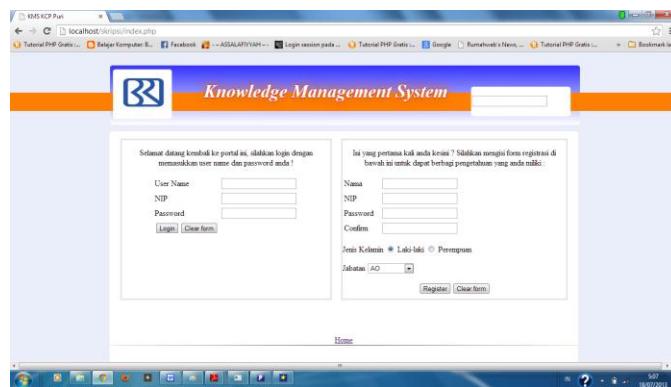
*Home* adalah tampilan awal saat aplikasi web *Knowledge Management System* ini dibuka. Yang di dalamnya ada menu-menu seperti login, daftar pengetahuan, dan juga membuat pengetahuan yang dapat di akses oleh setiap *user*. Tampilan halaman home nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 2 : Halaman home

### Halaman Index

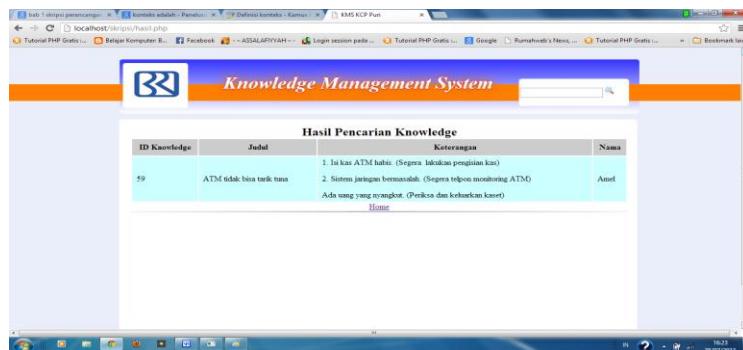
Pada halaman ini *user* melakukan login bagi yang telah mendaftar sebelumnya agar dapat membuat pengetahuan. Apabila belum terdaftar *user* diharuskan untuk mengisi form *registrasi* terlebih dahulu. Halaman index tersebut nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 3 : Halaman index

### Pencarian

*User* dapat melakukan pencarian pengetahuan tanpa harus login terlebih dahulu. Agar *user* lebih mudah dalam melakukan pencarian pengatahanan, menu pencarian berada pada setiap halaman web di pojok kanan atas. Dengan cara meng kalimat yang akan dicari dalam sebuah kolom yang disediakan, dan sistem akan meberikan *output* berupa hasil yang sesuai dengan input yang telah diberikan. Gambar halaman hasil pencarian seperti nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 4 : Halaman hasil Pencarian

### Halaman Create

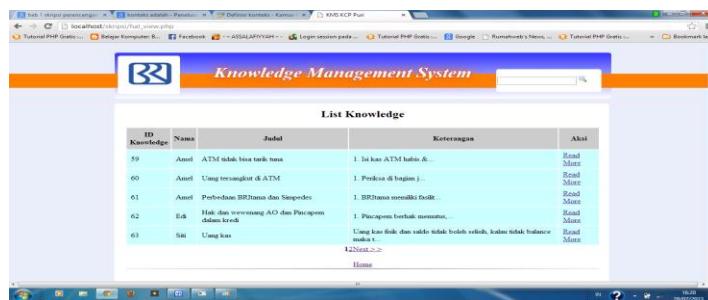
Pada halaman ini hak akses hanya diberikan pada *user* yang telah melakukan login sebelumnya. Disini *user* dapat membagikan pengetahuan yang dimiliki dengan cara mengisi form yang telah disediakan. Gambarnya terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5 : Halaman Create

### Halaman List Pengetahuan

Setiap user memiliki hak akses ke halaman ini, yang mana dapat di akses tanpa login terlebih dahulu. Pada halaman ini di tampilkan seluruh pengetahuan yang telah di validasi dalam bentuk tabel perhalaman, seperti pada gambar di bawah ini.



ID Knowledge	Nama	Judul	Keterangan	Aksi
59	Annel	ATM tidak bisa tarik tunai	1. Isi koin ATM bahwa &...	Read Edit Delete
60	Annel	Uang tersangkut di ATM	1. Proses di bagian j...	Read Edit Delete
61	Annel	Pembelahan BRTtrans dan Simpedes	1. SBRtrans memiliki fecht...	Read Edit Delete
62	Edi	Hak dan wewenang AO dan Picapem dalam keril	1. Picapem berhak menuntut,... Uang koin dikeluarkan dan valid tidak boleh sebalik, kalau tidak boleh sebalik maka t...	Read Edit Delete
63	Siti	Uang tas	Uang koin dikeluarkan dan valid tidak boleh sebalik, kalau tidak boleh sebalik maka t...	Read Edit Delete

Gambar 6 : List Pengetahuan

*Read More* di gunakan untuk membaca isi sebuah pengetahuan secara detail, nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 7 .Halaman Detail Knowledge

Pada halaman ini, pengetahuan yang di buat oleh *user* sebelum di *approve* ditampilkan dalam sebuah tabel. Untuk membaca pengetahuan tersebut SPV atau Pincapem dapat meng-klik *read more*, yang selanjutnya akan di tampilkan pengetahuan secara utuh pada halaman *details knowledge*. Menu Unapproved hanya bisa di akses oleh SPV atau Pincapem yang merupakan admin dari sistem ini. Untuk lebih jelasnya, halaman unapproved nampak pada gambar di bawah ini.



Gambar 8 : Halaman Un Approved Knowledge

#### Halaman Details Un Approved

Pada halaman details unapproved SPV atau Pincapem dapat membaca pengetahuan yang telah di buat oleh karyawan secara details untuk memastikan apakah pengetahuan tersebut dapat di setujui sebagai pengatauhan yang valid atau tidak seperti gambar dibawah ini.



Gambar 9: Details Knowledge UnApproved

Pengetahuan juga dapat di edit terlebih dahulu oleh Supervisor atau Pincapem sebelum di Approve menjadi pengetahuan valid, lebih jelasnya seperti pada gambar di bawah ini.



Gambar 10 : Edit Knowledge

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Dengan *Knowledge Management System*, inovasi dan perkembangan perusahaan menjadi lebih cepat, karena dengan *Knowledge Management System* tersebut semua pengetahuan tersimpan dengan baik dan dapat di akses dengan mudah oleh seluruh pegawai. Namun di perlukan kesadaran dan kemauan masing-masing pegawai untuk mengeksplisitkan semua *tacit knowledge* yang dimiliki, sehingga dapat disebarluaskan kepada seluruh pegawai.
2. Dengan *Knowledge Management System*, memudahkan dalam pengelolaan *tacit knowledge* dan *eksplicit knowledge*, karena pengetahuan tersimpan dalam bentuk digital dan terstruktur.

### Saran

1. Agar perancangan *Knowledge Management System* dibuat antar muka yang lebih menarik.
2. Kemudahan dalam penjelajahan portal *Knowledge Management System* perlu diperhatikan agar *user* dapat menerima informasi dengan mudah.
3. Untuk pengembangannya di sediakan menu forum, untuk berdiskusi dan berbagi pengetahuan secara langsung antar karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir .2013, Pengenalan Algoritma, Andi, Yogyakarta.
- Abdul Kadir. 2003. *Pemrograman Web dengan PHP*. Andi, Yogyakarta.
- Abdul kadir. 2003. *Pemrograman Web: Mencakup HTML, CSS, JAVASCRIPT & PHP*. Andi, Yogyakarta.
- Gordon B. Davis. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Pustaka Binaan Pressindo, Jakarta.
- Noor Fuad. 1998 *Analisa dan Perancangan Sistem*. Intermedia, Jakarta.
- Raymond McLeod, Jr & George P. Schell. 2008. *Sistem Informasi Manajemen, Edisi 10*. PT. Indeks, Jakarta.
- Sugiri & Haris Saputro. 2008. *Pengelolaan Database MySQL dengan PHP My Admin*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Hanindito, 2009. "Pengertian Knowledge Management". <http://hnindito.wordpress.com/2009/12/28/pengertian-knowledge-management/>. Diakses tanggal 5 Maret 2013.