

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) adalah salah satu operator selular di Indonesia dengan jumlah pelanggan mencapai 152.641.000 pada tahun 2015. Telkomsel mempekerjakan 4.930 karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan jenjang karir terbagi atas dua yaitu struktural dan fungsional. *Business expert* (BE) adalah karyawan dan *knowledge worker* dengan jabatan *band 4* dan *5* yang berada dalam jalur fungsional dengan keahlian mendalam pada suatu *functional scope*.

Interaksi antar BE untuk melakukan *knowledge sharing* sesuai keahliannya berlangsung dalam suatu waktu tertentu melalui *knowledge sharing offline* dan belum ada sistem yang memfasilitasi *knowledge sharing* antar BE secara *real time*. Dalam penelitian ini, *communities of practice* (COP) adalah bentuk *knowledge management* untuk menghimpun BE melakukan *knowledge sharing*. COP diwujudkan dalam perancangan *expert locator system* (ELS) berbasis *web* dengan forum yang memfasilitasi *knowledge sharing*, *knowledge* tersebut didokumentasikan dalam bentuk *best practice* dan inovasi.

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam perancangan ELS modul COP adalah *iterative incremental*, terdiri dari empat fase meliputi *inception*, *elaboration*, *construction*, *transition* serta *framework* yang digunakan adalah *codeigniter*.

Hasil penelitian ini berupa *expert locator system* dengan fitur forum yang berbasis *web* untuk memfasilitasi *communities of practice* yang mendokumentasikan *best practice* dan inovasi yang dihasilkan melalui *knowledge sharing* antar BE.

Kata Kunci : *Knowledge management, communities of practice, expertise locator, knowledge sharing, metode iterative incremental, framework codeigniter*