

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) adalah salah satu operator selular di Indonesia dengan jumlah pelanggan yang mengalami peningkatan tiap tahunnya hingga mencapai 152.641.000 pelanggan pada tahun 2015. Pencapaian tersebut mewajibkan Telkomsel untuk terus kompetitif diantara kompetitornya melalui penerapan teknologi yang terdepan dalam produk yang dihasilkannya.

Menurut Laporan Tahunan Telkomsel 2015, dalam kinerjanya sebagai perusahaan operator selular, Telkomsel mempekerjakan 4.930 karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Adapun jenjang karir karyawan dalam Telkomsel terbagi atas dua yaitu struktural dan fungsional. Struktural adalah karyawan dengan jabatan mulai dari *band 2 (supervisor)* hingga *band 6 (senior vice president)* yang memiliki bawahan, sedangkan fungsional adalah karyawan dengan tingkatan *band* yang sama namun berbeda nama, dimulai dari *band 2 (officer)* hingga *band 6 (senior advisor)* dan tidak memiliki bawahan.

Fungsional dalam Telkomsel biasa disebut *business expert (BE)*, terdapat 42 orang BE yang tersebar dalam empat *functional scope* sesuai dengan penerapan tingkat keahlian mendalam atas bidang tertentu yang mereka capai. Peran BE dalam tiap *functional scope* adalah sebagai *advisor* yang memberikan saran dan rekomendasi kepada atasan struktural untuk perbaikan dan peningkatan kinerja suatu unit. Dalam Gambar I.1 dapat dilihat *functional scope* yang terdapat dalam Telkomsel.



Gambar I.1 *Functional Scope* PT. Telekomunikasi Selular (Data PT. Telekomunikasi Selular, 2015)

Saat ini interaksi antar BE untuk dapat melakukan *knowledge sharing* sesuai keahlian yang mereka miliki berlangsung dalam suatu waktu tertentu melalui *knowledge sharing offline* seperti *event knowledge sharing* yang diadakan Telkomsel, rapat, pelatihan, diskusi dan belum ada suatu sistem yang memfasilitasi *knowledge sharing* secara *online* antar BE yang bersifat *real time*. Sehingga jika ingin membahas sebuah topik sesuai keahlian yang mereka miliki, BE harus menunggu *event* atau pertemuan selanjutnya mengangkat tema yang sesuai dengan keahlian BE. Kondisi ini tentu membuat Telkomsel perlu menerapkan *knowledge management* yang dapat memfasilitasi *knowledge sharing* BE dalam bentuk *communities of practice* (COP) sesuai *functional scope* tiap BE. *Communities of Practice* menurut Wenger (2002) adalah sekumpulan orang yang saling berbagi perhatian, masalah dan memiliki ketertarikan dalam suatu bidang dan memperdalam *knowledge* mereka dalam bidang tersebut. Hal ini sejalan dengan BE yang terbagi dalam empat *functional scope* sesuai keahlian individual dan sebagai *advisor* yang memiliki *tacit knowledge* yang dapat dibagikan (*sharing*) kepada orang lain.

Untuk memaksimalkan penerapan *knowledge management* dalam bentuk *communities of practice*, keterlibatan teknologi tidak dapat dilepaskan dari hal tersebut. Pada Gambar I.2 menunjukkan dalam *knowledge management*, ada tiga sudut pandang utama yang saling melengkapi yaitu *people*, *processes* dan *technology* yang digambarkan dalam *knowledge triad*.



Gambar I.2 *Knowledge Triad* (Wickramasinghe & von Lubitz, 2007)

Melihat permasalahan yang terjadi dan jika dikaitkan dengan *knowledge triad* pada gambar diatas, BE berada dalam posisi sebagai *people* dan kendala BE berinteraksi

untuk melakukan *knowledge sharing* adalah *process*. Masalah yang menghambat kedua sudut pandang tersebut dapat dijumpai melalui penelitian ini, *knowledge management* dalam bentuk *communities of practice* melibatkan penerapan teknologi yang menghimpun BE untuk dapat melakukan *knowledge sharing*. Adapun bentuk teknologi yang dapat diwujudkan untuk memenuhi kebutuhan menghimpun BE agar dapat saling melakukan *knowledge sharing* satu sama lain adalah melalui *expertise locator*. *Expertise locator* menurut Ackerman dan Halverson (2003) adalah sebuah ruang virtual yang menjadi tempat individu untuk melakukan tanya jawab yang akhirnya dapat menjadi jaringan sosial dalam organisasi untuk pemecahan masalah yang spesifik.

Penelitian ini merancang sebuah *Expert Locator System* (ELS) dalam bentuk aplikasi *web* yang berperan sebagai ruang virtual yang disebutkan sebelumnya. ELS yang dirancang memiliki modul *communities of practice* (COP) yang berbentuk forum diskusi. Forum diskusi akan menghimpun BE dari *functional scope* yang berbeda dan melalui forum, keahlian masing-masing BE yang merupakan *tacit knowledge* dapat didokumentasikan dalam forum dan menjadi *explicit knowledge*. Forum dalam modul COP yang dirancang berjumlah dua yaitu forum *best practice* dan inovasi. Forum *best practice* memfasilitasi BE untuk melakukan *knowledge sharing* mengenai permasalahan tertentu, sedangkan forum inovasi memfasilitasi BE untuk berdiskusi menghasilkan inovasi untuk efisiensi kerja maupun produk atau teknologi baru yang akan diterapkan. Kedua forum tersebut akan mendokumentasikan interaksi *knowledge* antar BE sehingga jika ada BE lain yang memerlukan *knowledge* yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam forum, mereka bisa mengaksesnya melalui forum yang telah dibuat.

ELS ini dirancang dengan menggunakan *framework Codeigniter* (CI) yang digunakan dalam PHP. Pemilihan penggunaan *framework* ini didasarkan pada tingkat kesulitannya yang relatif rendah dan mudah untuk dikembangkan kedepannya. *CodeIgniter* merupakan *framework* dengan model MVC (*Model, View, Controller*) untuk membuat website dinamis yang berbasis bahasa pemrograman PHP. Penggunaan *framework* MVC ini dapat mempercepat dan mempermudah pembangunan aplikasi berbasis *web* dalam skala besar, selain itu

telah disediakan fasilitas yang dibutuhkan dalam pembangunan aplikasi *web* melalui *library* yang disediakan. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam perancangan ini adalah *iterative incremental*, alasan pemilihan metode ini adalah karena metode ini memungkinkan pengembangan sistem secara paralel dan dalam bagian yang kecil. Selain itu dalam metode ini, *developer* dapat dengan mudah menambah fungsionalitas sistem, karena adanya tahap pengujian di tiap iterasi.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, terdapat beberapa rumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana modul *communities of practice* dirancang untuk memfasilitasi *knowledge sharing* antar BE ?
2. Fitur apa yang memfasilitasi *knowledge sharing* antar BE dalam modul *communities of practice* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, terdapat beberapa rumusan masalah antara lain :

1. Merancang modul *communities of practice* yang berbasis web untuk memfasilitasi *knowledge sharing* yang terdokumentasi antar BE pada PT. Telekomunikasi Selular.
2. Membuat fitur berupa forum *best practice* dan inovasi untuk memfasilitasi *knowledge sharing* antar BE.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagi PT. Telekomunikasi Selular :
PT. Telekomunikasi Selular memiliki sarana *Communities Of Practice* (COP) antara sesama BE untuk melakukan *knowledge sharing* secara *real time*.
2. Bagi BE :
 - a. BE dapat saling berinteraksi melakukan *knowledge sharing* melalui ELS untuk menghasilkan *best practice* dan inovasi.

- b. BE dapat saling melakukan *knowledge sharing* tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung dan menunggu *event knowledge sharing*.

I.5 Batasan Penelitian

Pembatasan dalam penelitian dilakukan agar ruang lingkup dari penelitian lebih jelas dan lebih terarah. Berikut merupakan batasan penelitian dari tugas akhir ini :

1. Pada penelitian ini *expert locator system* memfasilitasi *communities of practice* (COP) antar sesama BE.
2. Penelitian ini tidak melibatkan tahap implementasi..