

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN KAPRODI, PEMBIMBING DAN PENGUJI	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
PAKTA INTEGRITAS.....	viii
<i>COPYRIGHT</i> TESIS MAGISTER	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	21
1.1. Latar Belakang Penelitian	21
1.2. Rumusan Masalah	24
1.3. Tujuan Penelitian	25
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	25
1.5. Lingkup Penelitian	25
1.6. Kesenjangan Penelitian.....	26
1.7. Rasionalisasi Penelitian	27
1.8. Signifikansi Penelitian	28
1.10. Sistematika Penelitian	29
1.11. <i>State of the Art</i>	30
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	32
2.1 Metode Review	32
2.1.1 <i>Traditional Literature Review</i>	32
2.1.2 Analisis Bibliometrik.....	32
2.2 Hasil Review	33
2.2.1 <i>Knowledge Management Framework Benchmark</i>	33
2.2.2 <i>Framework yang Revelan</i>	35
2.2.2.1 <i>Knowledge Unified Management (KUM) Framework</i>	35
2.2.2.2 <i>ITIL 4 Knowledge Management Framework</i>	37
2.2.2.2.1 <i>Value Streams and processes</i>	38

2.2.2.2.2 <i>Organization and People</i>	40
2.2.2.2.3 <i>Information and technology</i>	41
2.2.2.2.4 <i>Supplier & Partner</i>	41
2.2.2.3 <i>Knowledge Relative Lubis Framework</i>	41
2.2.2.4 <i>ISO 30401 Knowledge Management Systems</i>	44
2.3 Perspektif Teori	46
2.3.1 <i>Teori Agile Knowledge Management</i>	46
2.3.2 <i>Teori Agile Knowledge Creation</i>	48
2.3.3 <i>Constructivist Grounded Theory</i>	50
2.4 Isu dan Tren Penelitian.....	52
2.5 Motivasi Penelitian.....	55
2.5.1 Pemilihan Isu dan Tren Penelitian	55
2.5.2 Pemilihan Teori.....	56
2.5.3 Pemilihan <i>Framework</i>	56
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1 Perancangan Penelitian	58
3.2 Model Konseptual	58
3.3 Sistematika Penelitian	62
3.4 Asumsi Penelitian.....	64
3.5 Uji Keabsahan Penelitian	64
3.6 Metode Interpretasi untuk Kesimpulan	65
3.7 Bias Penelitian.....	66
3.8 Pertimbangan Etika	67
BAB 4 PENGUMPULAN DATA.....	69
4.1 Gambaran Objek Penelitian	69
4.1.1 Profil Organisasi	69
4.1.2 Proses Bisnis Organisasi.....	73
4.2 Teknik Pengumpulan Data	74
4.2.1 Wawancara Semi Terstruktur	74
4.2.2 Observasi Lapangan	75
4.2.3 Studi Dokumen	75
4.3 Sumber Data Penelitian.....	76
4.4 Instrumen Penelitian.....	76
4.5. Persiapan Wawancara.....	76
4.5.1 Seleksi Narasumber	76

4.5.2 Alat Pendukung Wawancara	78
4.5.3 Materi Wawancara	78
4.6 Pelaksanaan Wawancara.....	79
4.7 Hasil Wawancara	79
4.8 Pelaksanaan dan Hasil Observasi Lapangan	80
4.7 Pelaksanaan dan Hasil Studi Dokumen.....	82
4.8 Uji Keabsahan Data.....	82
4.8.1 Uji <i>Credibility</i>	82
4.8.2 Uji <i>Transferability</i>	83
4.8.3 Uji <i>Confirmability</i>	83
BAB 5 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	84
5.1 Tahapan Analisis Data	84
5.2 Hasil Analisis.....	86
5.2.1 Hasil Analisis <i>Open Coding</i>	86
5.2.2 Hasil Analisis <i>Axial Coding</i>	115
5.2.2.1 Studi Kasus Efishery	116
5.2.2.2 Studi Kasus Gits Indonesia	118
5.2.2.3 Studi Kasus PT DAKSA	120
5.2.3 Hasil Analisis <i>Theoretical Coding</i>	122
5.2.4 Hasil Analisis Kebutuhan Perancangan <i>Framework</i>	123
5.3 Tahapan Perancangan <i>Framework</i>	124
5.3.1 Pemetaan Landasan <i>Framework</i>	125
5.3.1.1 Hasil Pemetaan <i>Framework</i> ITIL4: <i>Knowledge Management Practice</i>	125
5.3.1.2 Hasil Pemetaan <i>Framework Knowledge Relative</i> Lubis (KRL).....	126
5.3.1.3 Hasil Pemetaan <i>Knowledge Unified Management</i> (KUM).....	127
5.3.2 Hasil Perancangan <i>Framework</i>	128
5.3.3 Domain <i>Framework</i>	129
5.3.3.1 <i>Knowledge Influence</i>	129
5.3.3.2 <i>Knowledge Resource</i>	131
5.3.3.3 <i>Knowledge Activities</i>	133
5.3.3.3.1 Keterkaitan <i>Knowledge Activities</i> dengan <i>Knowledge Asset</i> dan <i>Facilitate Learning</i>	136
5.3.3.4 <i>Knowledge Asset</i>	137
5.3.3.5 <i>Facilitate Learning</i>	140

5.3.3.5.1 Dukungan Pemanfaatan <i>Knowledge Asset</i> dalam Memfasilitasi Pembelajaran (<i>Facilitate Learning</i>)	141
5.3.3.6 <i>Knowledge Based Culture</i>	141
5.3.3.7 <i>Knowledge Contribution</i>	142
5.3.3.8 <i>Knowledge Management System</i>	144
5.3.3.9 <i>Knowledge Continuity</i>	148
5.3.3.10 <i>Knowledge Value</i>	149
5.3.4 Aliran Nilai Pengetahuan	150
5.3.4 Peran <i>People, Process, Technology</i> dan <i>Content</i> dalam <i>Framework</i>	151
5.4 Validasi <i>Framework</i>	152
5.5 <i>Roadmap</i> Penerapan Perbaikan Tata Kelola Manajemen Pengetahuan (KM)	155
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	160
6.1 Kesimpulan	160
6.2 Saran	161
6.2 Rekomendasi	162
LAMPIRAN	163
DAFTAR PUSTAKA	193