

PROTOTYPE *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA KELAS SORE BUDI LUHUR

Marini

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
Telp. (021) 5853753, Fax. (021) 5866369
marini@budiluhur.ac.id

ABSTRAK

Saat ini *knowledge* yang ada di unit kerja Kelas Sore Universitas Budi Luhur berkembang lambat dan cenderung statis sehingga dalam menangani permasalahan bergantung pada satu orang yang menguasai pekerjaan tertentu, ditambah masa jabatan yang tidak tentu menyebabkan *knowledge* yang dimiliki seorang pegawai yang tidak dikelola dengan baik dikhawatirkan akan hilang karena *knowledge* tersebut hanya tersimpan di dalam otak dan belum didokumentasikan dengan baik, belum terjalannya komunikasi antar pegawai dengan baik dan belum efektifnya sosialisasi aturan-aturan di Kelas Sore menyebabkan setiap pegawai mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. *Knowledge Management System (KMS)* merupakan salah satu cara menumbuh kembangkan budaya saling berbagi *knowledge (sharing knowledge)* antar individu maupun organisasi. Pada penelitian ini, penulis mencoba mengembangkan prototipe *knowledge management system* yang sesuai dengan kondisi yang ada pada unit kerja Kelas Sore Budi Luhur. Metodologi dalam penelitian menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan *knowledge management system* menggunakan kerangka pengembangan Becerra-Fernandez, pembentukan *knowledge* menggunakan model SECI Nonaka, pengujian prototipe sistem menggunakan metode Forum Group Discussion (FGD) dan Black Box Testing, dan metode skoring hasil pengujian sistem menggunakan skala pengukuran Likert. Dari hasil analisis tersebut akan didapatkan sebuah prototipe *knowledge management system* yang sesuai pada Kelas Sore Budi Luhur dan nantinya akan dikembangkan sebuah sistem *knowledge management*.

Kata Kunci : *Knowledge Sharing, Knowledge Management System, Model Tiwana, Model SECI Nonaka.*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin cepat menuntut manusia untuk bertindak semakin cepat pula dengan memperhatikan efisiensi dan efektifitas di segala bidang. Dunia usaha baik instansi pemerintah maupun swasta dalam menjalankan usaha sangat mengandalkan fasilitas atau peralatan kerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan efisien dan hasil kerja yang optimal.

Kelas Sore Universitas Budi Luhur adalah salah satu unit di bawah Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti yang bergerak di bidang akademik dan bertanggungjawab menangani pelayanan administrasi akademik dan kemahasiswaan di lingkungan Kelas Sore dituntut untuk memberikan layanan prima kepada pengguna, seperti pegawai internal, dosen, mahasiswa dan masyarakat umum.

Terkait dengan semua layanan tersebut, pegawai yang berada di unit Kelas Sore harus memahami prosedur yang berlaku dalam memecahkan permasalahan. Namun, saat ini *knowledge* yang ada di Kelas Sore berkembang lambat dan cenderung statis sehingga dalam menangani permasalahan bergantung pada satu orang yang menguasai pekerjaan tertentu. Selain itu, masa jabatan yang tidak tentu menyebabkan *knowledge*, pengalaman dan keahlian yang dimiliki seorang pegawai hanya tersimpan di dalam otak dan belum terdokumentasikan dengan baik dikhawatirkan akan hilang. Di

samping itu, komunikasi antar pegawai belum berjalan dengan baik, misalnya dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan kepegawaian masih dilakukan secara lisan sehingga sering menimbulkan *misunderstanding* (salah pengertian), sehingga informasi yang diterima tidak lengkap dan menjadi rancu.

Belum efektifnya sosialisasi aturan-aturan yang ada di Kelas Sore menyebabkan setiap pegawai mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Misalnya : orang tua murid mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademik dari anak-anaknya.

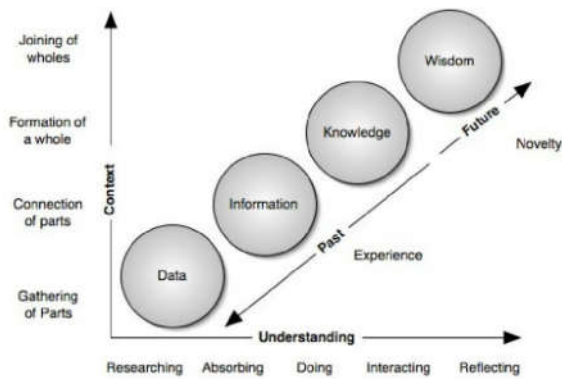
Sehubungan dengan latar belakang tersebut, penulis berusaha merancang prototipe *knowledge management system* yang sesuai diterapkan di Kelas Sore dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai melalui eksplorasi aset pengetahuan dan pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) dengan memanfaatkan teknologi informasi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar *Knowledge*

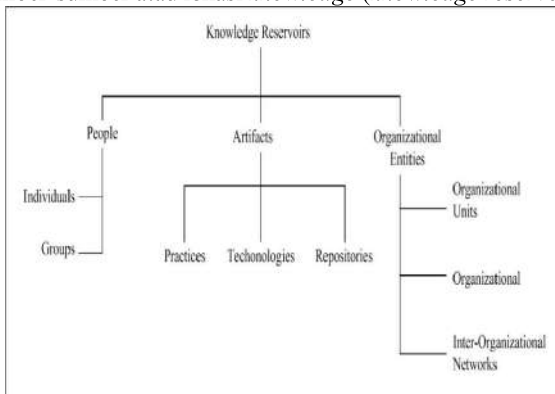
Menurut [1] *wisdom* merupakan tingkatan yang paling tinggi dari *knowledge*. Karena tidak hanya didasarkan pada *knowledge* saja, namun juga terbentuk dari pengalaman, moral, etika, dan lain sebagainya. *Wisdom* lebih mengacu pada

bagaimana seseorang memutuskan suatu hal, apakah itu benar ataukah salah.



Gambar 1. Hirarki Data, Informasi, Knowledge dan Wisdom [1]

Knowledge bisa didapat dari berbagai sumber [2], yakni dari aspek *people*, *artifact* dan *organizational entities*. Sumber-sumber atau lokasi *knowledge* (*knowledge reservoirs*)

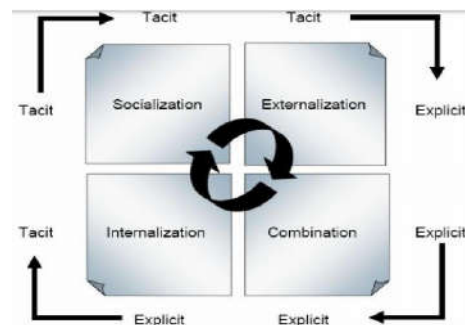


Gambar 2. Sumber-sumber knowledge [2]

Ada beberapa jenis *knowledge* [2], diantaranya adalah:

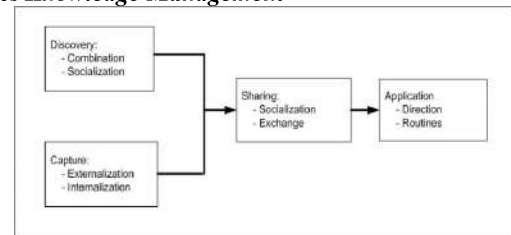
1. *Tacit Knowledge*, yaitu *knowledge* yang terdiri dari model mental, perilaku dan perspektif yang umumnya didasarkan pada pengalaman-pengalaman atau ide yang berada di setiap individu.
2. *Explicit Knowledge*, yaitu *knowledge* yang dimiliki individu atau perorangan maupun kelompok yang telah terkodifikasi yang umumnya dalam bentuk obyek tulisan maupun angka grafik, gambar, manual, prosedur dan lainnya agar dapat dibagikan dengan mudah dan dimengerti.
3. *Procedural Knowledge*, yaitu *knowledge* yang berhubungan dengan urutan, cara-cara atau langkah-langkah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
4. *Declarative knowledge*, yaitu *knowledge* yang menceritakan keterkaitan atau hubungan antara beberapa variabel.

Nonaka dan Takeuchi [3][4] menggambarkan hubungan antara *knowledge* yang tercipta dengan interaksi antara *tacit knowledge* dan *explicit knowledge* dalam bentuk yang dikenal dengan model SECI. Proses konversi *knowledge*.



Gambar 3. Model SECI [3][4]

B. Proses Knowledge Management



Gambar 4. Proses-proses pada Knowledge Management [2]

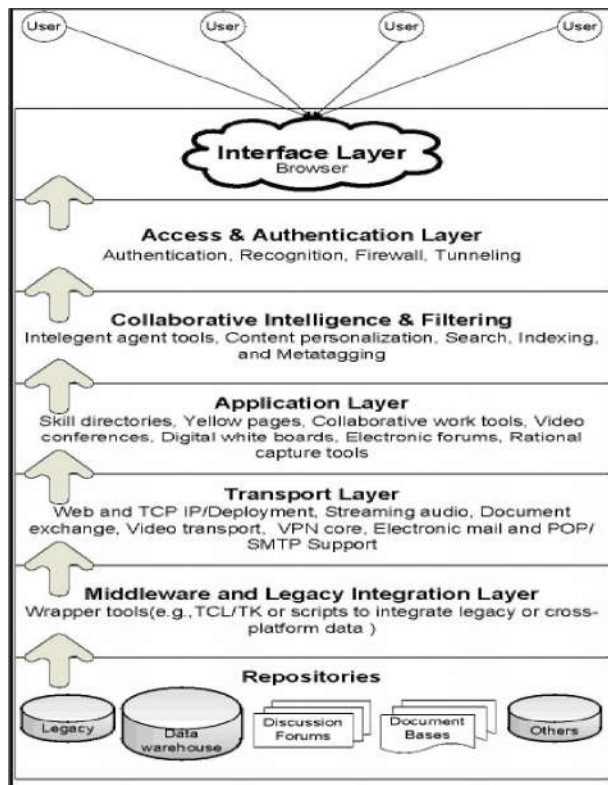
Knowledge discovery [2] dapat didefinisikan sebagai proses pembentukan *tacit knowledge* atau *explicit knowledge* dari data dan informasi atau dari hasil sintesa *knowledge* sebelumnya. Hal ini dapat dilakukan melalui proses *combination* dan *socialization*. *Knowledge capture* [2] adalah proses untuk mengambil atau menangkap *knowledge*, baik yang bersifat *tacit* maupun *explicit*, yang berada pada *people*, *artifacts* dan *organizational entities*. Proses *knowledge capture* ini dilakukan melalui proses *externalization* dan *internalization*.

Knowledge sharing [2] adalah proses di mana *explicit* atau *tacit knowledge* dapat dikomunikasikan dengan individu lain. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan proses *socialization* dan *exchange*. Proses *socialization* ini memfasilitasi proses *knowledge sharing* yang bersifat *tacit*. Proses *exchange* lebih fokus pada pertukaran *knowledge* yang bersifat *explicit*. *Knowledge application* [2] adalah proses menggunakan *knowledge* dalam hal pengambilan keputusan atau pengerjaan tugas melalui proses *direction* dan *routines*.

C. Arsitektur Knowledge Management System

Ada arsitektur yang dapat digunakan dalam penerapan *knowledge management system* yang terdiri atas tujuh *layer*, yaitu *interface*, *access* and *authentication*, *collaborative filtering* and *intelligent*, *application*, *transport*, *middleware* and *legacy integration* dan *repository* [5]. Arsitektur ini dapat membantu menentukan teknologi apa saja yang dapat dipakai

pada saat penerapan *knowledge management system*.



Gambar 5. Arsitektur Knowledge Management [5]

D. Forum Group Discussion

Forum Group Discussion [6] sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif, yang merupakan wawancara kelompok yang ditekankan pada interaksi dan perilaku yang muncul dalam kelompok, ketika kelompok itu disodorkan suatu topik atau isu tertentu dengan kepentingan penelitian.

Tujuan dari *Forum Group Discussion* [7][6] untuk memperoleh persepsi dan sikap mengenai isu yang didiskusikan. *Diskusi* berlangsung secara terbuka, sehingga setiap individu yang terlibat dapat mengekspresikan pendapatnya dengan bebas dan terbuka. Alasan penulis memilih metode *Forum Group Discussion* agar memperoleh informasi yang akurat mengenai persepsi pegawai di Kelas Sore mengenai penerapan *knowledge management*.

E. Black Box Testing

Pengujian *Black Box* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori :

1. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang
2. Kesalahan *interface*
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses *database eksternal*
4. Kesalahan kinerja
5. Inisialisasi dan kesalahan terminasi

F. Pengukuran Skala Likert

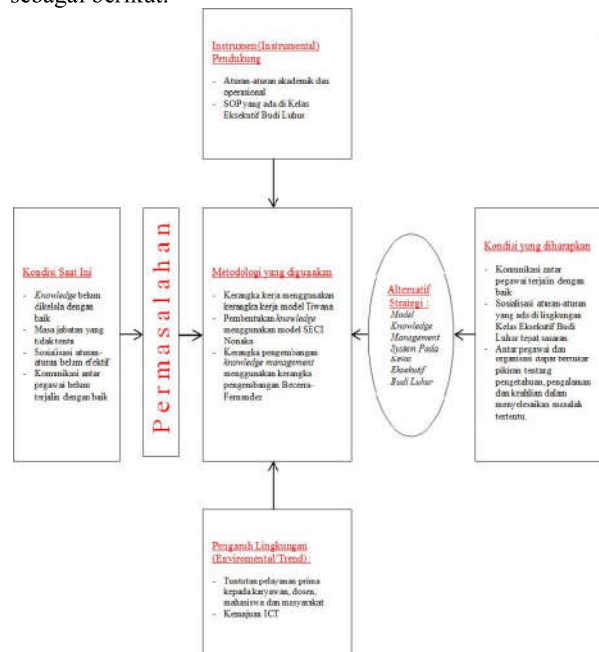
Skala Likert itu bertujuan untuk mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan seseorang terhadap sesuatu objek [8], yang jenjangnya bisa tersusun atas :

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral antara setuju dan tidak
4. Kurang Setuju
5. Sama Sekali Tidak Setuju

G. Kerangka Konsep

Berdasarkan hasil pengamatan sementara dan kajian teori yang telah disusun oleh peneliti, maka selanjutnya dapatlah dibangun kerangka berpikir tentang pengembangan model *Knowledge Management System* pada Kelas Sore Budi Luhur.

Adapun kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 6. Kerangka Konseptual Pemikiran

H. Hipotesis

Diduga prototipe *knowledge management system* yang diusulkan ini dapat diterapkan untuk mengelola *knowledge* yang ada di Kelas Sore Budi Luhur.

III.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan metode studi kasus yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan lengkap dari obyek yang akan diteliti yakni Kelas Sore Budi Luhur. Kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah kerangka kerja Model Tiwana [5], kerangka pengembangan *knowledge management system* menggunakan kerangka pengembangan Becerra-Fernandez [2], dan pembentukan

knowledge menggunakan model SECI Nonaka [3][4]. Untuk pengujian *prototipe knowledge management system* menggunakan metode *Forum Group Discussion* (FGD) [7][6], *Black Box Testing* dan instrument kuesioner dengan sistem *scoring* menggunakan skala pengukuran Likert [8].

A. Metode Pemilihan Sample

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengambilan sampel dengan *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan mengambil responden yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel tersebut. Adapun kriteria pemilihan responden sebagai sampel penelitian ini adalah :

1. Staff IT yang memiliki tanggung jawab untuk *sharing knowledge*.
2. Setiap *user* yang memiliki *user ID*.
Pemilihan responden sampel ini dengan pertimbangan berdasarkan keterlibatan dalam sistem.

B. Metode Pengumpulan Data

Data atau informasi yang diperoleh pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Untuk data primer, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi lapangan. Data dan informasi yang diperoleh melalui studi pustaka bersifat sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi literatur, tulisan ilmiah mengenai *knowledge management*, dan tinjauan studi.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui :

1. Wawancara
Key Person yang diwawancarai pada penelitian ini adalah :
 - 1) Kepala Pengelola Kelas Sore
 - 2) Kepala Bagian Kelas Sore
 - 3) Kepala Sub Bagian Pengajaran Kelas Sore
 - 4) Kepala Sub Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru
 - 5) Dosen
2. Observasi Lapangan
Observasi lapangan dilakukan dengan metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan.
3. Mengumpulkan Dokumen
Dokumen yang ada dan dipakai di unit Kelas Sore Budi Luhur dipelajari untuk memperoleh data dan informasi. Dokumen dapat berupa laporan, surat-menyurat, memo, arsip dan dokumen dalam bentuk gambar atau pun hasil cetakan ke dalam bentuk data elektronik.
4. Menyebarkan Angket/Kuesioner

C. Instrumentasi

Adapun instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam rangka untuk mengumpulkan variabel yang sedang diteliti, yaitu :

1. Untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian ini juga dilakukan dengan mewawancarai dan memberikan angket pertanyaan terhadap pihak yang berkompeten.

2. Perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisa adalah Windows 7 Professional, metodologi dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan *knowledge management system* menggunakan kerangka pengembangan Becerra-Fernandez, pembentukan *knowledge* menggunakan model SECI Nonaka, pengujian prototipe sistem menggunakan metode *Forum Group Discussion* (FGD) dan *Black Box Testing*, dan metode skoring hasil pengujian sistem menggunakan skala pengukuran Likert dan *Graphical User Interface* (GUI).
3. Perangkat keras yang digunakan untuk menjalankan aplikasi adalah prosesor intel pentium dual, RAM 2 GB.

D. Teknik Analisa, Perancangan dan Pengujian

1. Teknik Analisa

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis Studi Kasus, yang langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

- 1) Mengorganisir data dan informasi.
- 2) Membaca keseluruhan data dan informasi, kemudian memberikan kode.
- 3) Membuat suatu uraian terperinci mengenai kasus dan konteksnya.
- 4) Peneliti menetapkan pola dan mencari hubungan antara beberapa kategori.
- 5) Peneliti melakukan interpretasi dan mengembangkan generalisasi natural dari kasus baik untuk peneliti maupun penerapannya pada kasus lain.
- 6) Menyajikannya secara naratif.

2. Teknik Perancangan Prototipe

Aplikasi *Knowledge Management System* pada tahap perancangan sistem menggunakan perancangan berbasis obyek atau istilah *lainnya* pendekatan desain dan analisis berorientasi objek atau *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD) dengan menggunakan notasi *Unified Modeling Language* (UML). UML adalah sebuah bahasa yang berdasarkan grafik/gambar untuk memvisualisasi, menspesifikasikan dan membangun sebuah sistem pengembangan perangkat lunak berorientasi objek. Metodologi dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan *knowledge management system* menggunakan kerangka pengembangan Becerra-Fernandez, pembentukan *knowledge* menggunakan model SECI Nonaka.

3. Teknik Pengujian Prototipe

Langkah selanjutnya adalah melakukan *testing* terhadap *prototipe* yang telah didapat dari proses sebelumnya. *Testing* yang dilakukan dengan mencoba melakukan proses-proses *Knowledge Management* yang didukung oleh *prototipe Knowledge Management System* ini dengan menggunakan metode *Forum Group Discussion* (FGD) dan *Black Box Testing*, dan metode skoring hasil pengujian sistem menggunakan skala pengukuran Likert

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

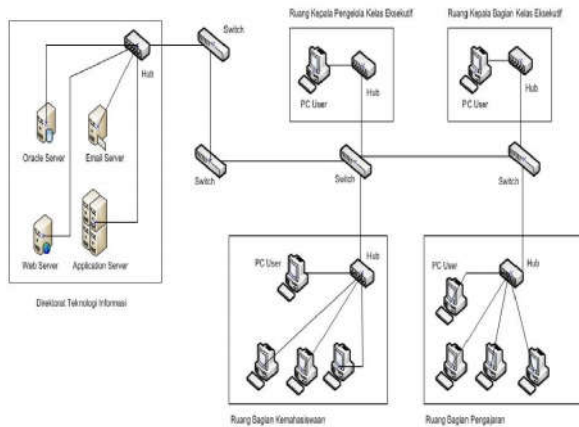
A. Analisis Prototype Knowledge Management System

Untuk mendapatkan sebuah *prototype Knowledge Management System*, maka langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Analisis Kegiatan Organisasi
Aktifitas apa saja yang ada di Kelas Sore Budi Luhur.
2. Analisis Kebutuhan Knowledge Organisasi
Untuk mengetahui kebutuhan *knowledge* yang ada di Kelas Sore Budi Luhur, maka yang harus dilakukan adalah mengetahui kebutuhan data, informasi dan *knowledge* yang ada di masing-masing bagian kerja.
3. Analisis Faktor Kontigensi
Faktor-faktor kontigensi terdiri dari: karakteristik *knowledge* organisasi, analisis karakteristik *task* organisasi dan analisis karakteristik organisasi. Adapun faktor-faktor kontigensi di Kelas Sore Budi Luhur adalah sebagai berikut :
 1) Analisis Karakteristik Knowledge Organisasi
 2) Analisis Karakteristik Task Organisasi
 3) Analisis Karakteristik Organisasi
4. Analisis Infrastruktur Organisasi
Infrastruktur teknologi informasi yang ada di Kelas Sore Budi Luhur meliputi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan program aplikasi yang sering digunakan oleh pegawai dalam menjalankan rutinitasnya.

5. Arsitektur Jaringan Pada Kelas Sore Budi Luhur

Berikut ini adalah arsitektur jaringan *Local Area Network* yang ada di Kelas Sore Budi Luhur. Adapun data server yang berupa *Oracle Server*, *Web Server*, *Email Server* dan *Application Server* dan pengolahan data berada di Direktorat Teknologi Informasi yang terletak di Unit 1 lantai 2, sedangkan Kelas Sore Budi Luhur adalah sebagai *client*-nya.

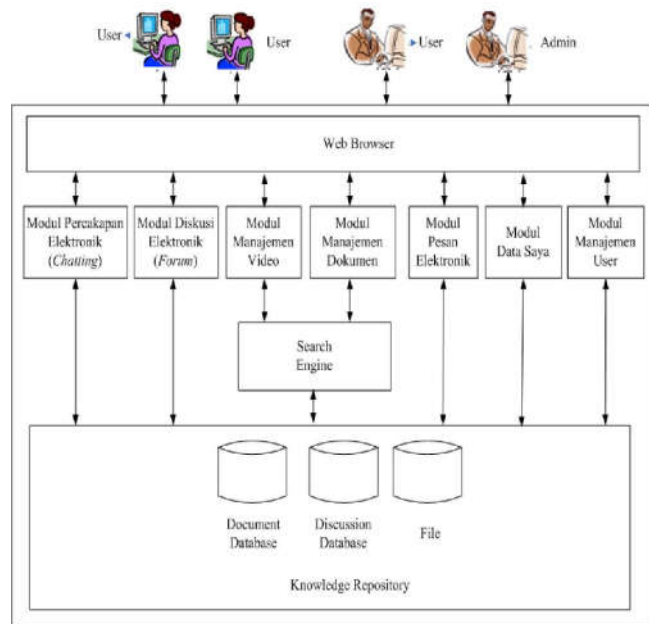


Gambar 7. Arsitektur Jaringan LAN Kelas Sore Budi Luhur

6. Analisis Skenario Knowledge Management System

Setiap kegiatan yang ada di Kelas Sore Budi Luhur untuk membuat dan merumuskan sebuah *knowledge* perlu dilakukan daur dari proses *knowledge management* yang terdiri dari 4 (empat) tahapan yang sesuai dengan prototipe SECI Nonaka [3][4].

Berdasarkan hasil analisis proses *knowledge management* dan teknologi yang akan didapatkan, maka langkah berikutnya adalah membuat rancangan *prototype Knowledge Management System* pada Kelas Sore Budi Luhur.

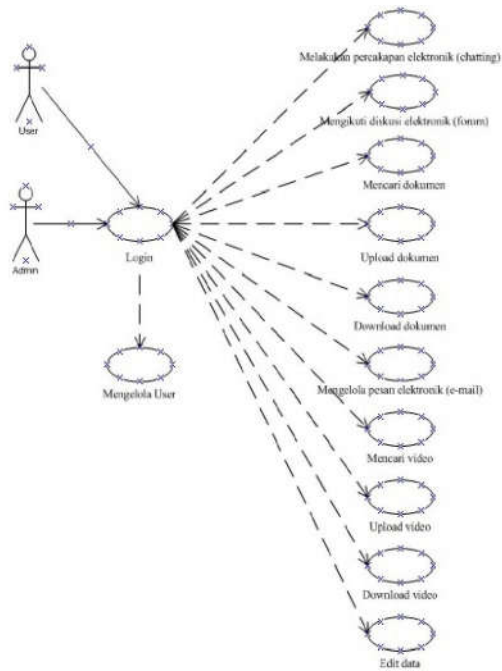


Gambar 8. Prototype Knowledge Management System Pada Kelas Sore Budi Luhur

B. Desain dan Implementasi Knowledge Management System

1. Analisis Kebutuhan Sistem

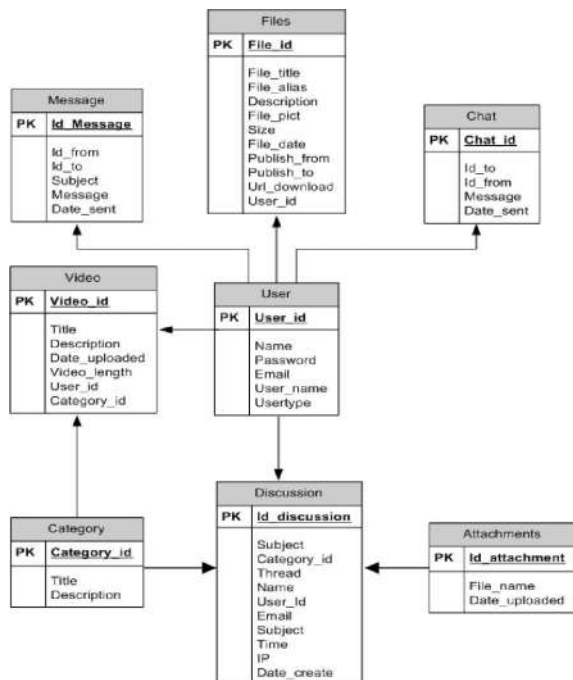
Dalam pembuatan *prototype knowledge management system*, terdapat beberapa kebutuhan yang harus dipenuhi



Gambar 9. Use Case Diagram Knowledge Management System Kelas Sore Budi Luhur

2. Perancangan Basisdata

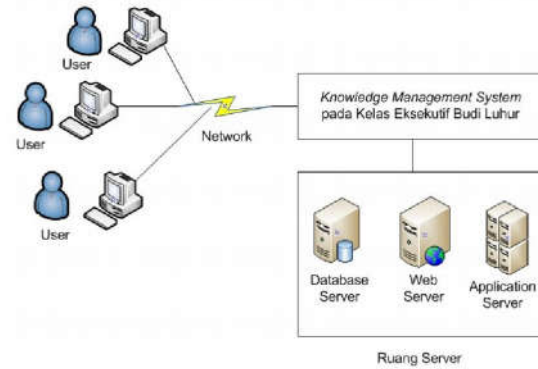
Rancangan Entity Relationship Diagram (ERD) pada pengembangan prototype knowledge management system ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 10. Entity Relationship Diagram Knowledge Management System Kelas Sore Budi Luhur

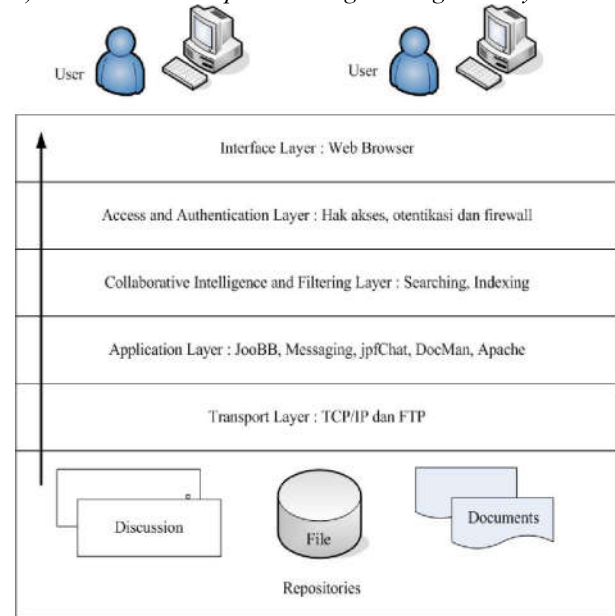
3. Pembuatan Prototype Knowledge Management System
 Prototype dari knowledge management system ini dibuat menggunakan Joomla versi 1.5.3. Alasan dari penggunaan Joomla ini adalah karena Joomla dapat diintegrasikan dengan berbagai komponen dan plugins yang ada dengan mudah dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari Kelas Sore Budi Luhur di masa yang akan datang.

1) Infrastruktur Knowledge Management System



Gambar 11. Perancangan Infrastruktur Knowledge Management System Pada Kelas Sore Budi Luhur

2) Arsitektur Prototype Knowledge Management System

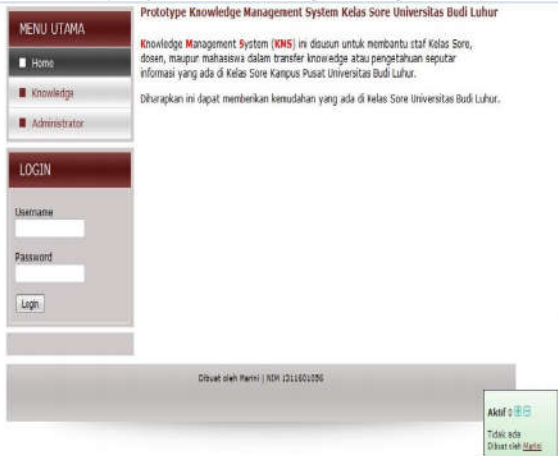


Gambar 12. Arsitektur Knowledge Management System Kelas Sore Budi Luhur

4. Tampilan Prototype Knowledge Management System

Knowledge management system untuk Kelas Sore Budi Luhur ini apabila dibuka, maka pertama kali yang akan muncul adalah halaman awal yang mengharuskan staf untuk login terlebih dahulu. Hal ini untuk menjaga agar sistem ini hanya bisa diakses oleh orang-orang yang berhak saja, yaitu

administrator dan user biasa. Administrator adalah orang yang mengelola *user* yang ada di *knowledge management system* ini.



Gambar 13. Halaman Awal Knowledge Management System Pada Kelas Sore Budi Luhur

5. Pengujian *Prototipe Knowledge Management System*

1) Pemaparan Transkrip Forum Group Discussion dan Skala Kuisisioner

Hasil yang ingin dicapai dari pengujian *prototipe knowledge management system* melalui pelaksanaan FGD pada penelitian ini adalah:

- a. Kesiapan untuk menerapkan *knowledge management system* yang berbasis *web*.
- b. Tanggapan mengenai *prototipe knowledge management system* yang telah dikembangkan, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan atau belum.

Adapun kuisisioner terdiri atas 7 (tujuh) pertanyaan dengan sistem *scoring* menggunakan skala pengukuran teknik Likert [8], berikut adalah skor untuk jawaban kuisisioner :

Tabel 1. Skala Kuisisioner [8]

Skala Jawaban	Keterangan	Skor
SSS	Sangat Sesuai Sekali	5
SS	Sudah Sesuai	4
RG	Ragu-ragu	3
TS	Tidak Sesuai	2
STS	Sangat Tidak Sesuai	1

Tabel diatas adalah jawaban dan skor yang diberikan dari setiap pertanyaan kuisisioner yang akan dibagikan kepada pengguna. Data yang diperoleh dari pemberian kuisisioner kepada responden dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden, analisis yang dapat dilakukan yaitu :

Jumlah skor ideal untuk seluruh item = 5 x jumlah responden
 Rata-rata skor dalam persentase = (jumlah skor : jumlah skor ideal) * 100%

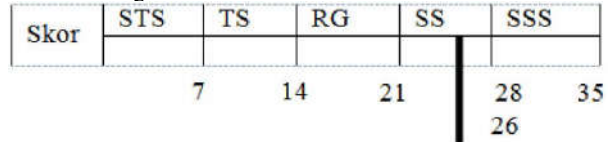
Jumlah skor ideal = 5 * 7 responden = 35
 Secara kontinum dapat digambarkan seperti gambar 14 :

Skor	STS	TS	RG	SS	SSS
	1x7	2x7	3x7	4x7	5x7
	= 7	= 14	= 21	= 28	= 35

Gambar 14. Skor Kontinum [8]

Adapun pertanyaan dan hasil observasi yang telah dibagikan kepada responden adalah sebagai berikut :

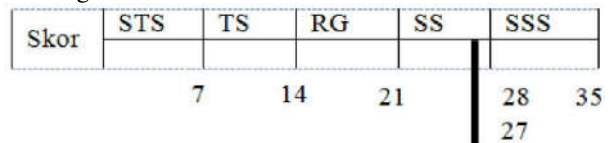
1) Menurut anda, apakah fasilitas diskusi elektronik (*forum*) di dalam *prototipe knowledge management system* ini sudah sesuai dengan kebutuhan untuk Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 15. Garis Kontinum Kuisisioner No. 1

Berdasarkan hasil persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap fasilitas diskusi elektronik (*forum*) adalah **74.29%** dari yang diharapkan atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

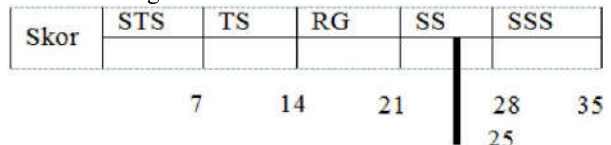
2) Menurut anda, apakah fasilitas pesan elektronik di dalam *prototipe knowledge management system* ini sudah sesuai dengan kebutuhan untuk Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 16. Garis Kontinum Kuisisioner No. 2

Berdasarkan hasil persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap fasilitas pesan elektronik adalah **77.14%** dari yang diharapkan atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

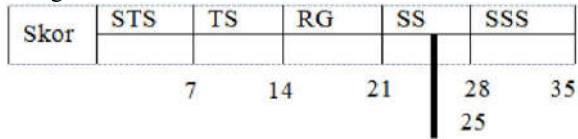
3) Menurut anda, apakah fasilitas manajemen dokumen di dalam *prototipe knowledge management system* ini sudah sesuai dengan kebutuhan untuk Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 17. Garis Kontinum Kuisisioner No. 3

Berdasarkan hasil persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap fasilitas manajemen *dokumen* adalah **71.43%** dari yang diharapkan atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

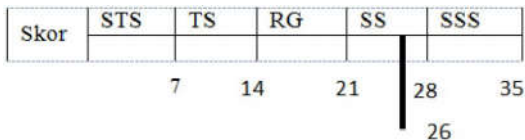
- 4) Menurut anda, apakah fasilitas manajemen video dalam *prototipe knowledge management system* ini sudah sesuai dengan kebutuhan untuk Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 18. Garis Kontinum Kuesioner No. 4

Berdasarkan hasil **persentase** diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap fasilitas manajemen video adalah **71.43%** dari yang diharapkan Atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

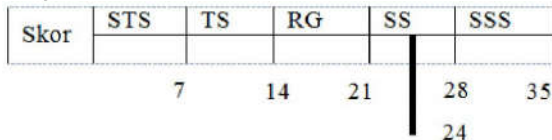
- 5) Menurut anda, apakah fasilitas percakapan elektronik (*chatting*) di dalam *prototipe knowledge management system* ini sudah sesuai dengan kebutuhan untuk Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 19. Garis Kontinum Kuesioner No. 5

Berdasarkan hasil persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap fasilitas percakapan elektronik (*chatting*) adalah **74.29%** dari yang diharapkan atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

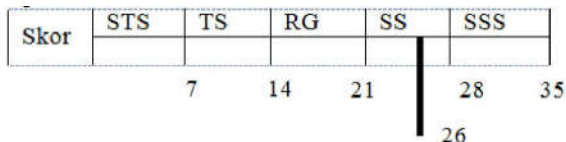
- 6) Menurut anda, apakah fasilitas manajemen user di dalam *prototipe knowledge management system* ini sudah sesuai dengan kebutuhan untuk Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 20. Garis Kontinum Kuesioner No. 6

Berdasarkan hasil persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap fasilitas manajemen user adalah **68.57%** dari yang diharapkan atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

- 7) Setujukah anda, apabila *prototipe knowledge management system* yang diusulkan ini diterapkan untuk mendukung proses *capturing knowledge* yang ada pada Kelas Sore Budi Luhur?



Gambar 21. Garis Kontinum Kuesioner No. 8

Berdasarkan hasil persentase diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian terhadap bisa atau tidaknya penerapan *prototipe knowledge management system* adalah **74.29%** dari yang diharapkan atau dikategorikan **Sudah Sesuai**.

2) Hasil Pengujian Prototipe

Berdasarkan hasil pengujian melalui kuesioner terhadap *prototipe knowledge management system* didapatkan bahwa hasil persentase(%) sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Presentase Jawaban Kuesioner

Pertanyaan Ke	Hasil Presentase Jawaban (%)	Keterangan
1	74.29%	Sudah Sesuai
2	77.14%	Sudah Sesuai
3	71.43%	Sudah Sesuai
4	71.43%	Sudah Sesuai
5	74.29%	Sudah Sesuai
6	68.57%	Sudah Sesuai
7	74.29%	Sudah Sesuai

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *prototipe knowledge management system* yang diusulkan ini dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan dan telah sesuai dengan kebutuhan sistem sehingga dapat diterapkan.

V. KESIMPULAN

1. *Prototipe Knowledge Management System* yang dibangun untuk mendukung layanan prima pada Kelas Sore Budi Luhur didapat dari hasil kombinasi antara analisis faktor kontigensi dan analisis *knowledge* yang sedang berjalan, yaitu pada proses eksternalisasi, internalisasi, sosialisasi dan kombinasi.
2. Dari hasil pelaksanaan *Forum Group Discussion* (FGD) didapatkan kesimpulan bahwa sebagian besar peserta FGD setuju dengan adanya fasilitas percakapan elektronik (*chatting*), diskusi elektronik (*forum*), manajemen dokumen, pesan elektronik, manajemen *user* dan manajemen video yang ada di dalam sistem *Prototipe Knowledge Management System*.
3. *Prototipe knowledge management system* ini dibangun dengan harapan agar setiap pegawai yang ada di Kelas Sore Budi Luhur dapat mengelola *knowledge* yang ada untuk dapat disebarakan dengan mudah kepada seluruh pegawai, sehingga setiap pegawai dimudahkan dalam melakukan kegiatan-kegiatannya.

Dengan menggunakan fasilitas yang ada di dalam *Knowledge Management System* pada Kelas Sore Budi Luhur ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas pegawai dalam bekerja, karena di dalam sistem ini panduan dan petunjuk dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sudah tersedia, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama untuk menyelesaikan seatu pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ackoff, Russell., *"From Data to Wisdom"*, Journal of Applied Systems Analysis, 1989.
- [2] Becerra-Fernandez, Irma, Gonzales, et.al, Rajiv, *"Knowledge Management: Challenges, Solutions and Technologies"*, Pearson/Prentice Hall, 2004.
- [3] Ikujiro, Nonaka, Takeuchi, Hirotaka, *"The Knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation"*, Oxford: Oxford University Press, 1995.
- [4] Ikujiro, Nonaka, Takeuchi, Hirotaka, *"Hitotsubashi on Knowledge Management"*, John Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd, 2004.
- [5] Tiwana, Amrit, *"The Essential Guide to Knowledge Management : E-bussiness and CRM Application"*, Prentice Hall PTR, 2001.
- [6] Litosseliti, L, *"Using Focus Group Discussion in Research"*, Continuum London, 2003.
- [7] Hoed, B.H, *"Diskusi Kelompok Terfokus"*, Fakultas Sastra Universitas Indonesia, Jakarta, 1995.
- [8] Betram, Dane.2006. *"Likert Scales Are The Meaning of Life"*. <http://Poincare.matf.bg.ac.rs>