

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Kondisi kompetisi yang makin ketat pada era globalisasi menyebabkan perlu adanya perubahan paradigma dari *resource-based competitiveness* menjadi mengandalkan *knowledge-based competitiveness*. Kedua konsep ini sangat bertolak belakang, dimana konsep pertama bertumpu pada keunggulan sumber daya alam lokasi dan kondisi geografis. Konsep kedua berdasarkan pada ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan sumber daya manusia perusahaan. Untuk memudahkan pengembangan sumber daya manusia perusahaan diperlukan kemampuan untuk mengelola dan mengembangkan *knowledge* yang dimiliki. Pengelolaan pengetahuan (*Knowledge Management*) tersebut pada akhirnya dapat menjadi dukungan yang handal bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing. (Winda & Ken ; 2014 : 681)

ITSM (*Information Technology Service Management*, Manajemen Layanan Teknologi Informasi) adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. ITSM merupakan kebalikan dari pendekatan manajemen TI dan interaksi bisnis yang terpusat pada teknologi.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penulis berkeinginan untuk membantu dalam proses perancangan **Analisis & Implementasi Knowledge Management System Berbasis Web Tentang Layanan IT pada PT.**

**PLN (PERSERO) Wilayah Sumatera Utara.** Dalam penulisan ini akan dirancang program aplikasi yang berbasis *Web*. Untuk membangun suatu program aplikasi *web* yang dapat mengolah dan menyajikan data kepada client ( Pegawai PT. PLN PERSERO ) agar memudahkan pegawai untuk berinteraksi langsung melakukan *troubleshooting* yang dimana telah diberi tahu cara perbaikan dan penanggulangnya di dalam aplikasi yang akan di buat. Dalam perancangan Layanan IT berbasis *web* ini penulis mengangkat skripsi yang berjudul : “ **Analisis & Implementasi *Knowledge Management System* Berbasis *Web* Tentang Layanan IT Pada PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sumatera Utara** ”.

## **I.2. Ruang Lingkup Permasalahan**

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang penulis temukan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Kesulitan dalam melakukan perbaikan karna Staff IT langsung turun tangan untuk memperbaiki komputer yang akan di perbaiki.
2. Memakan Waktu yang lama jika terjadi *troubleshoot* ( Instalasi *Windows* ).
3. Kurang nya IT *Supprot* di PT. PLN (PERSERO ) Wilayah Sumatera Utara.
4. Kurangnya pengetahuan IT di kalangan Pegawai PT. PLN ( PERSERO ) Wilayah Sumatera Utara.

### **I.2.2. Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah yang ada antara lain :

1. Bagaimana merancang sistem agar memudahkan Staff IT jika terjadi *troubleshoot* di komputer pegawai PT. PLN ( PERSERO ) Wilayah Sumatera Utara ?
2. Bagaimana agar Pegawai PT. PLN mengerti apabila terjadi kerusakan ?
3. Bagaimana mempercepat penanganan jika terjadi *Troubleshoot* ?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah agar pembuatan aplikasi ini tidak terlalu luas cakupannya adalah sebagai berikut :

1. Data yang di *input* adalah permasalahan *troubleshoot*.
2. Data *ouput* berupa artikel tentang penyelesaian masalah *troubleshoot* komputer.
3. Sistem informasi yang dibuat hanya meliputi sistem layanan IT pada PT. PLN (PERSERO) .
4. Bahasa pemrograman yang digunakan untuk membuat aplikasi yaitu *PHP* dan *database* yang digunakan yaitu *MySQL*.
5. Pemodelan data menggunakan *UML (Unified Modelling System)*.

### **I.3. Tujuan dan Manfaat**

#### **I.3.1 Tujuan**

Tujuan penulisan ini adalah untuk memudahkan Staff IT dalam melakukan pekerjaan jika ada *troubleshoot* yang di hadapi oleh pegawai PT. PLN ( PERSERO ) Wilayah Sumatera Utara.

#### **I.3.2. Manfaat**

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Dengan aplikasi ini memudahkan pegawai untuk melakukan *troubleshoot* tanpa meminta bantuan Staff IT.
- b. Mempercepat Penanganan *Troubleshoot*.

### **I.4. Metodologi Penelitian**

Metode yang dilakukan dengan mengadakan studi langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yaitu peninjauan langsung ke lokasi studi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah :

1. Pengamatan (*Observation*), penulis melakukan kunjungan ke PT. PLN ( PERSERO ) Wilayah Sumatera Utara untuk mendapatkan informasi Pelayanan IT jika terjadi *Troubleshoot* di komputer pegawai PT. PLN ( PERSERO ).
2. Wawancara (*Interview*), yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pegawai PT. PLN ( PERSERO) Wilayah Sumatera Utara.

Adapun pertanyaan yang diajukan penulis kepada staff IT di PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sumatera Utara adalah sebagai berikut :

- a. Apa saja *Troubleshoot* yang sering terjadi di kantor PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sumatera Utara ?
- b. Sebatas mana pengetahuan Pegawai PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sumatera Utara tentang *Troubleshoot* jika ada gangguan di komputer yang sedang digunakan ?

#### **I.4.1. Analisa Tentang Sistem yang Ada**

Metode *System Development Life Cycle* digunakan untuk pengembangan sistem. Pada metode dan pendekatan ini terdapat beberapa tahap diantaranya sebagai berikut :

##### **1. Analisa Sistem Pemesanan**

Tahap ini merupakan kegiatan pengumpulan data tentang apa saja *troubleshoot* yang sering terjadi secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh aplikasi yang akan dibangun.

##### **2. Perancangan Sistem**

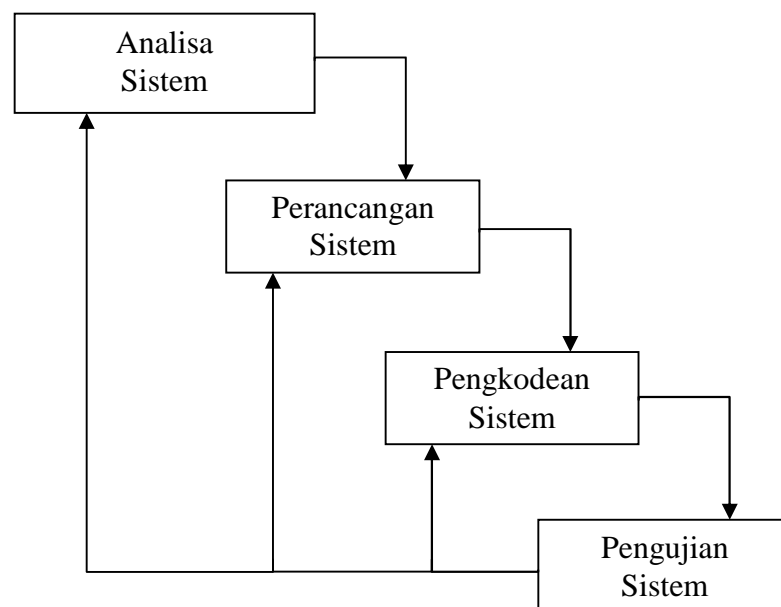
Tahap ini adalah tahap dimana antarmuka dirancang berdasarkan hasil analisis kebutuhan yang telah dikumpulkan secara lengkap. Perancangannya menggunakan aplikasi *Macromedia Dreamweaver*.

### 3. Pengkodean Sistem

Tahap ini adalah tahap penterjemahan hasil perancangan sistem ke dalam *script* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan basis data *MySQL*.

### 4. Pengujian Sistem

Yaitu melakukan pengujian terhadap sistem informasi yang telah dibuat. Pada tahap ini sistem di-*uploading* ke browser dengan menggunakan *web server apache*.



**Gambar I.1. Metode Penelitian**

#### **I.4.2. Perbandingan Sistem Lama Dengan Sistem yang Akan Dirancang**

Berikut ini perbandingan antara sistem yang lama dengan sistem yang baru pada tabel berikut :

**Tabel I.1. Perbandingan Sistem Lama dan Yang Akan Dirancang**

No	Elemen	Sistem Yang Lama	Sistem Yang Dirancang
1.	Sistem	Staff IT langsung Turun Tangan untuk memberikan pelayanan IT kepada user	<i>User</i> tidak seutuhnya memanggil staff IT untuk mendapatkan layanan IT karna bias melihat di web dan membahas permasalahannya yang berkaitan dengan IT yang akan dibuat dengan sistem komputerisasi yaitu dengan bahasa pemrograman PHP
2.	Penyimpanan	Data disimpan dengan penyusunan secara abjad dan berkala	Data disimpan dengan menggunakan sistem database yaitu MySQL

### I.4.3 Pengujian Sistem

Untuk memastikan bahwa sistem yang dibuat telah sesuai dengan yang diharapkan maka sistem ini akan diuji berdasarkan beberapa aspek berikut ini:

1. Pengujian transaksi sistem yang meliputi *input* data sampai *output* yang dihasilkan.
2. Pengujian kesesuaian informasi yang dihasilkan sistem dengan standar pengambilan keputusan yang ada.
3. Kestabilan sistem saat dijalankan pada perangkat keras yang berbeda.

### I.5. Keaslian penelitian

Berikut ini perbandingan antara sistem yang lama dengan sistem yang baru pada tabel berikut :

**Tabel I.2. Keaslian Penelitian**

No.	Peneliti Jurnal	Jurnal	Hasil Penelitian
1.	Suhitarini Soemarto Putri, Togar Harapan Pangaribuan	Knowledge Sharing Culture di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta	Pada jurnal ini, proses pencarian dan penemuan pengetahuan kembali lebih cepat (realtime) karena ditransmisi kan melalui jaringan lokal bertopologi hybrid yang kompatibel dengan beragam spesifikasi perangkat keras <i>workstations</i> dan transmisinya
2.	Agus Mulyanto	Implementasi Knowledge Management untuk Meningkatkan Kinerja Perguruan Tinggi	Masalah yang sering muncul dalam implementasi pengelolaan pengetahuan di universitas adalah knowledge sharing yang belum menjadi behavior dan kemauan. Knowledge sharing selain untuk kepentingan institusi adalah juga untuk kepentingan individu (image

			branding)
3.	Susanti Kurniawati	Model Penerapan Knowledge Management Pada BUMN Penyelenggaraan Bisnis Jasa Telekomunikasi	Model penerapan <i>knowledge management</i> pada BUMN penyelenggara jasa bisnis telekomunikasi ditunjukkan dengan sistem <i>Knowledge Manajemen Kampiun</i> dan <i>Knowledge tree</i> . Penerapan <i>knowledge management</i> dilakukan dengan penciptaan pengetahuan, berbagi pengetahuan dan penerapan pengetahuan. Penciptaan pengetahuan dilakukan dengan model SECI ( <i>sosialization, externalization, combination dan internalization</i> ).

Dari uraian beberapa jurnal diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa rancangan aplikasi berbasis web yang sudah terbit masih sederhana dan kurang menarik. Untuk itu penulis berusaha membuat tampilan yang lebih dinamis dan menarik serta prosedur yang lebih mudah dari jurnal yang sudah ada, dengan menggunakan penggabungan antara fasilitas *css, html* dan PHP. Penulis juga membuat aplikasi ini sedemikian rupa agar setiap pegawai dapat mengeksplisitkan

semua tacit knowledge yang dimiliki sehingga dapat disebarluaskan melalui aplikasi KMS ini kepada pegawai lain.

## **I.6. Lokasi Penelitian**

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Kantor Wilayah PT. PLN (PERSERO) Sumatera Utara Jl. Komodor Laut Yos Sudarso No. 284 Medan 20115 Telp. (061 661 5155), Fax. (061 661 3789), Email. [kontakkamisumut@pln.co.id](mailto:kontakkamisumut@pln.co.id)

## **I.7. Sistematika Penulisan**

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan ini adalah :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan program yang dirancang yaitu Sistem Informasi Geografis Lokasi yang Terkena Dampak Bencana Gunung Sinabung Berbasis Web.

**BAB III : ANALISIS DAN DESAIN SISTEM**

Bab ini mengemukakan tentang analisa dan desain sistem yang dirancang mencakup desain proses, desain basis data, desain antar muka (*interface*), dan algoritma program.

**BAB IV : HASIL DAN UJI COBA**

Pada bab ini menjelaskan tentang tampilan hasil implementasi sistem yang dirancang, beserta pembahasannya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan penulisan dan saran dari penulis sebagai referensi perbaikan dimasa yang akan datang.