**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Kondisi persaingan dan perkembangan teknologi informasi yang cepat menuntut langkah bisnis yang semakin cepat pula. Dengan demikian perusahaan memerlukan suatu inovasi baru dalam menyusun strategi untuk menjaga kelangsungan bisnis dan dapat bertahan dari segala ancaman yang ada. Salah satu solusi yang dapat digunakan perusahaan untuk bertahan dan bersaing adalah dengan memanagemen pengetahuan. *Knowledge* (pengetahuan) telah dikenal sebagai suatu sumber daya yang penting dan strategis oleh seluruh jenis organisasi dan institusi swasta maupun publik, baik yang berorientasi layanan maupun produksi (Arora & Rupali, 2011 (dalam Subagdja, 2011:300)). Menurut Turban, 2008 (dalam Subagdja, 2011:302):

*Knowledge Management* (KM) adalah suatu proses yang dapat membantu organisasi untuk mengindentifikasi, memilih, mengelola, menyebarkan dan mentransfer informasi dan keahlian penting yang merupakan bagian dari memori organisasi dan secara khusus menjadi bagian dari organisasi dalam cara yang tidak terstruktur.

Tujuannya agar *knowledge* tersebut dapat dikumpulkan dan dikelompokkan sehingga tidak hilang begitu saja dan dapat dibagi dengan karyawan dalam perusahaan. *Knowledge Management System* (KMS)merupakan suatu *framework* yang mengintegrasikan orang, proses dan teknologi untuk menjadi kinerja dan pembelajaran untuk pertumbuhan yang berkelanjutan (Gorelick, 2006 (dalam Subagdja, 2011:302)). Menurut Febrianti (2012:31) “… perusahaan perlu mendorong dan memfasilitasi proses *learning* dengan memastikan individu-individu berkolaborasi dan melakukan *knowledge sharing* secara optimal.

Menurut Edmondson, (dalam Mohammed & Jalal, 2011:218) “*Information technology will then give the banking management a new dimension in managing its knowledge and help in carrying out and maximizing the management’s initiatives in harmonizing the appropriate strategies in the short and long-term*”. Sedangkan menurut Haux, 2002 (dalam Mohammed & Jalal, 2011:218):

*The information technology development enables utilization of a continuously expanding knowledge base*. *So, the information technology plays a major factor in expanding the dimension of knowledge management base in the financial organizations by processing the knowledge management, to gain the highest benefits*.

Dari penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa KMS dapat diterapkan pada bidang perbankan. Unit *Human Capital* merupakan salah satu satuan kerja yang ada di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang yang di nilai perlu menerapkan KM. Hal ini dikarenakan wawasan dan pengalaman kerja karyawan merupakan *intangible asset* yang bermanfaat bagi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan perbankan yang dihadapi. Permasalahan tersebut biasanya berkaitan dengan teknologi sistem informasi khususnya *core banking system,* dan kompetensi dasar sumber daya manusia. Namun pada setiap permasalahan yang dihadapi, tidak semua karyawan dapat menyelesaikan dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Hal tersebut dikarenakan bidang keahlian yang dikuasai dan pengalaman kerja dari setiap karyawan tersebut berbeda-beda, sehingga diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu karyawan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan KMS, sistem ini menganut *system learning* dan *system sharing knowledge*.

KMS yang akan dibangun pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang dikembangkan menggunakan metode *Cased-Based Reasoning.* Menurut Salamo, 2010 (dalam Prakoso dkk, 2012:1):

*Case-Based Reasoning* (CBR) adalah cara penyelesaian permasalahan baru dengan cara menggunakan kembali pengetahuan paling relevan yang telah dimiliki saat ini yang selanjutnya melakukan proses adaptasi terhadap pengetahuan tersebut untuk menyesuaikan dengan permasalahan yang baru. CBR merefleksikan cara kerja penyelesaian masalah manusia yang menggunakan pengetahuan yang ia miliki dalam pemecahan masalah terdahulu yang kemudian digunakan sebagai titik awal proses penyelesaian permasalahan baru yang mirip dengan permasalahan yang ia selesaikan sebelumnya

Sedangkan menurut Putri dkk, (2007:3):

CBR menggunakan pendekatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelegent*) yang menitikberatkan pemecahan masalah dengan didasarkan pada *knowledge* dari kasus-kasus sebelumnya. Apabila ada kasus baru maka akan disimpan pada basis pengetahuan sehingga sistem akan melakukan *learning* dan *knowledge* yang dimiliki oleh sistem akan bertambah.

KMS ini berfungsi sebagai alat bantu karyawan untuk mendokumentasikan dan men*share* *knowledge* mereka berkenaan dengan solusi dari permasalahan-permasalahan yang terjadi, sehingga *knowledge* yang tersimpan pada KMS dapat digunakan kembali untuk menyelesaikan permasalahan yang baru, serta dapat diakses dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat penelitian Tugas Akhir dengan judul **“Penerapan Konsep *Knowledge Management* Berdasarkan Bidang Keahlian Pegawai dengan Pendekatan *Case Based Reasoning (CBR)* di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang*”*.**

* 1. **Tujuan dan Manfaat**
     1. **Tujuan**

Tujuan dari penelitian Menerapkan *Knowledge Management* untuk PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah pelambang adalah :

* Menganalisa *Knowledge* yang ada pada Unit Human Capital PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang.
* Merancang *Knowledge Management System* untuk membantu mendokumentasikan *knowledge* yang ada pada Unit Human Capital PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang.
  + 1. **Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

* KMS membantu pegawai untuk menyimpan atau mendokumentasikan *knowledge* yang mereka miliki dan dengan adanya KMS ini dapat membantu PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang dalam mengatasi permasalahan-permasalahan perbankan dengan cepat.
* Dapat mengelola data *knowledge* secara baik dan terstruktur, kemudian *knowledge* yang sudah ada dapat di manfaatkan dengan baik, sehingga *knowledge* yang sudah ada tidak hilang begitu saja.
  1. **Batasan Masalah**

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi penelitian ini untuk proses-proses yang akan di bahas yaitu :

* Objek penelitian adalah PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk, Kantor Wilayah Palembang. Hanya meneliti yang berhubungan langsung dengan *knowledge* padaUnit Human Capital.
* Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah The 10-Step KM Roadmap (Tiwana, 1999), yang disusun menjadi 4 fase sebagai berikut :

1. Persiapan dan evaluasi infrastruktur
2. Analisis, desain KMS ( *Knowledge Management System )*
3. Pengembangan *Knowledge Management*
4. Evaluasi

* Metode *sharing knowledge* yang digunakan ialah CBR*,* yang memiliki empat proses yang terjadi pada metode CBR ini dalam menyelesaikan masalah yaitu : *Retrieve, Reuse, Revise, dan Retain.*

Dari beberapa batasan masalah diatas, pada penelitian Tugas Akhir ini penulis lebih memfokuskan pada batasan masalah nomor 3 mengenai metode *sharing knowledge* yang akan dibuat dengan metode CBR.