

**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA UNIT
PENGELOLA KEPEGAWAIAN DI DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK**

TUGAS AKHIR



PRABOWO DANNY WICAKSONO

1182902005

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA UNIT
PENGELOLA KEPEGAWAIAN DI DIREKTORAT
JENDERAL PAJAK**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



PRABOWO DANNY WICAKSONO

1182902005

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Prabowo Danny Wicaksono

NIM : 1182902005

Tanda Tangan : 


Tanggal : 29 Januari 2020

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Prabowo Danny Wicaksono
NIM : 1182902005
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul : Model *Knowledge Management System* Pada Unit
Pengelola Kepegawaian Di Direktorat Jenderal
Pajak

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

Pembimbing	: Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.	()
Pembimbing	: Sigit Wijayanto, M.Sc.	()
Penguji	: Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.	()
Penguji	: Reyful Rey Fatri, S.Si., M.Sc., Ph.D.	()

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 24 Februari 2020

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Sistem Informasi Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Sigit Wijayanto, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 3) pihak Direktorat Jenderal Pajak yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 4) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral;
- 5) teman-teman saya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 29 Januari 2020

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prabowo Danny Wicaksono
NIM : 1182902005
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Analisa Perancangan Sistem

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

Model *Knowledge Management System* Pada Unit Pengelola Kepegawaian Di Direktorat Jenderal Pajak

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Januari 2020

Yang menyatakan



(Prabowo Danny W)

**MODEL OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM IN HUMAN
RESOURCES MANAGEMENT UNIT OF DIRECTORATE GENERAL OF
TAXATION**

Prabowo Danny Wicaksono

ABSTRACT

Directorate General of Taxation (DGT) as a unit in the ministry of finance has the duty to collect tax revenue. To achieve the optimal tax revenue, DGT requires competent Human Resources (HR). Bagian Perencanaan, Pengembangan dan Pemberhentian Pegawai (Bagian P4) is a part of human resource management unit in DGT which manage Human Resources. Bagian P4 as one of unique and complex entities is needed to manage the knowledge for providing high quality employee management. This research aims to design compatible knowledge management system for Bagian P4 in managing human resources knowledge. Data collection methods used in this research are questionnaires, observation, and interview within Bagian P4's employees. This research adopts knowledge management system design methodology by Fernandez by analysing contingency factor aspect, technology, process, infrastructure and mechanism of knowledge management. The final result shows that in designing the knowledge management system in Bagian P4, the top priority of knowledge management process needed to be developed are socialization for knowledge discovery, exchange, externalization, and internalization in importance/urgency order.

Keywords: *Knowledge management design, contingency factors, human resource knowledge management system, knowledge management process, managing human resource*

**MODEL *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA UNIT
PENGELOLA KEPEGAWAIAN DI DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

Prabowo Danny Wicaksono

ABSTRAK

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai unit kerja di Kementerian Keuangan memiliki tugas untuk mengumpulkan penerimaan pajak. Untuk mencapai penerimaan pajak yang optimal, DJP membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten. Bagian Perencanaan, Pengembangan dan Pemberhentian Pegawai (Bagian P4) adalah salah satu unit kerja dari Unit Pengelola Kepegawaian yang mengelola sumber daya manusia di DJP. Bagian P4 sebagai unit kerja yang unik dan kompleks dibutuhkan untuk mengelola pengetahuan untuk menyediakan pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang *knowledge management system* yang sesuai untuk Bagian P4 dalam mengelola pengetahuan sumber daya manusia. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan wawancara kepada pegawai di Bagian P4. Penelitian ini mengadopsi metodologi perancangan *knowledge management system* oleh Fernandez dengan menganalisis faktor kontingensi, teknologi, proses, infrastruktur, dan mekanisme *knowledge management*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam merancang *knowledge management system* di Bagian P4, *knowledge management process* yang menjadi prioritas untuk dikembangkan adalah *socialization* untuk *knowledge discovery, exchange, eksternalisasi, dan internalisasi* dalam urutan yang paling penting.

Keywords: *Rancangan manajemen pengetahuan, faktor kontingensi, sistem manajemen pengetahuan sumber daya manusia, proses manajemen pengetahuan, mengelola sumber daya manusia*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Data, Informasi, dan Pengetahuan.....	7
2.1.1 Pengetahuan Prosedural Atau Pengetahuan Deklaratif.....	8
2.1.2 Pengetahuan Tacit Atau Pengetahuan Eksplisit.....	8
2.1.3 Pengetahuan Umum atau Pengetahuan Khusus.....	9
2.2 Lokasi Penyimpanan Pengetahuan.....	9
2.3 Teori <i>Knowledge Management</i>	10
2.3.1 Definisi <i>Knowledge Management</i>	10
2.3.2 Metodologi.....	12
2.3.3 Proses <i>Knowledge Management</i>	12
2.3.4 Mekanisme <i>Knowledge Management</i>	14
2.3.5 Teknologi <i>Knowledge Management</i>	14
2.3.6 Infrastruktur <i>Knowledge Management</i>	15
2.3.7 <i>Knowledge Management System</i>	15
2.3.8 Solusi <i>Knowledge Management</i>	15
2.4 Faktor Kontingensi.....	16
2.5 Pengaruh Karakteristik Tugas, Pengetahuan, Organisasi dan Lingkungan.....	17
2.6 <i>Unified Modeling Language</i>	19
2.6.1 <i>Use Case</i>	20
2.6.2 <i>Activity Diagram</i>	21
2.7 Penelitian Sebelumnya.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Alur Penelitian.....	24
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.2.1 Data Primer.....	27
3.2.2 Data Sekunder.....	28
3.3 Metode Sampling.....	28
3.4 Perhitungan Nilai Terboboti.....	29
3.5 Jadwal Penelitian Skripsi.....	30

BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Identifikasi Faktor Kontingensi	31
4.1.1 Analisis Karakteristik Tugas	31
4.1.2 Analisis Karakteristik Pengetahuan	32
4.1.3 Analisis Karakteristik Organisasi dan Lingkungan	33
4.1.4 Ringkasan Faktor Kontingensi	34
4.2 Identifikasi Proses KM Berdasarkan Faktor Kontingensi	34
4.3 Prioritas Proses KM Yang Dibutuhkan	35
4.4 Identifikasi Proses KM Saat Ini dan Harapan Proses KM.....	37
4.5 Identifikasi Proses KM Tambahan yang Dibutuhkan.....	39
4.6 Analisis Infrastruktur KM.....	41
4.6.1 Kultur Organisasi	41
4.6.2 Struktur Organisasi	42
4.6.3 Infrastruktur Teknologi Informasi	42
4.6.4 Pengetahuan Umum	43
4.6.5 Lingkungan Fisik	45
4.7 Pengembangan Sistem, Mekanisme dan Teknologi KM yang Dibutuhkan	46
4.8 Validasi Hasil Kuesioner	48
4.9 <i>Use Case Diagram</i>	50
4.9 <i>Activity Diagram</i>	51
4.9.1 Login.....	52
4.9.2 Mencari Dokumen	53
4.9.3 Mengelola Dokumen.....	55
4.9.4 Mencari Pengetahuan.....	57
4.9.5 Mengelola Pengetahuan.....	59
4.9.6 Forum Diskusi.....	61
4.9.7 Perpustakaan <i>Online</i>	63
4.9.8 <i>Chatting</i>	65
4.9.9 Verifikasi Dokumen.....	67
4.9.10 Verifikasi Pengetahuan	68
4.10 Implikasi Penelitian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lokasi Penyimpanan Pengetahuan	10
Gambar 2. 2 <i>SECI Model</i>	11
Gambar 2. 3 <i>Knowledge Management Process</i>	13
Gambar 2. 4 <i>Detail Knowledge Management Solution</i>	16
Gambar 2. 5 Elemen <i>Use Case</i>	21
Gambar 2. 6 Elemen <i>Activity Diagram</i>	22
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	24
Gambar 4. 1 Ketidakpastian Tugas	31
Gambar 4. 2 Ketergantungan Tugas	32
Gambar 4. 3 Deklaratif Vs Prosedural	32
Gambar 4. 4 Tacit Vs Eksplisit	33
Gambar 4. 5 Ketersediaan Fasilitas <i>Knowledge Sharing</i>	45
Gambar 4. 6 Harapan Fitur KMS	46
Gambar 4. 7 <i>Use Case Diagram</i>	51
Gambar 4. 8 <i>Activity Diagram Login</i>	53
Gambar 4. 9 <i>Activity Diagram Mencari Dokumen</i>	55
Gambar 4. 10 <i>Activity Diagram Mengelola Dokumen</i>	57
Gambar 4. 11 <i>Activity Diagram Mencari Pengetahuan</i>	59
Gambar 4. 12 <i>Activity Diagram Mengelola Pengetahuan</i>	61
Gambar 4. 13 <i>Activity Diagram Forum Diskusi</i>	63
Gambar 4. 14 <i>Activity Diagram Perpustakaan Online</i>	65
Gambar 4. 15 <i>Activity Diagram Chatting</i>	66
Gambar 4. 16 <i>Activity Diagram Verifikasi Dokumen</i>	68
Gambar 4. 17 <i>Activity Diagram Verifikasi Pengetahuan</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pengaruh karakteristik organisasi dan karakteristik lingkungan terhadap proses KM.....	18
Tabel 2. 2 Daftar Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi pada Bagian P4 DJP.....	28
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel Minimal Pada Setiap Unit Kerja	29
Tabel 3. 3 Nilai Bobot Skala Likert	30
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian Skripsi	30
Tabel 4. 1 Analisis Faktor Kontingensi.....	35
Tabel 4. 2 Analisis Prioritas Kebutuhan Proses KM	36
Tabel 4. 3 Prioritas Kebutuhan Proses KM.....	36
Tabel 4. 4 Proses KM Saat Ini	38
Tabel 4. 5 Harapan Proses KM	39
Tabel 4. 6 Pemetaan Prioritas Fitur	40
Tabel 4. 7 Prioritas Fitur	41
Tabel 4. 8 Lokasi Sumber Pengetahuan Tacit Pada Pegawai	44
Tabel 4. 9 Pengelompokan Proses, Mekanisme dan Teknologi KM	47
Tabel 4. 10 Uji Validitas Bagian I	48
Tabel 4. 11 Uji Validitas Bagian II	48
Tabel 4. 12 Uji Validitas Bagian III.....	49
Tabel 4. 13 Uji Validitas Bagian IV.1	49
Tabel 4. 14 Uji Validitas Bagian IV.2	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuesioner	77
Lampiran II: Konstruksi Kuesioner	82
Lampiran III: Data Kuesioner	84
Lampiran IV: Skor Terboboti	87
Lampiran V: Hasil Wawancara	88
Lampiran VI: Surat Izin Riset	97