

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi saat ini semakin berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan manusia. Dalam memasuki dunia globalisasi, manusia mengenal teknologi informasi yang semakin maju untuk mempermudah melakukan berbagai kegiatan dalam kehidupan. Teknologi informasi dalam hal internet juga berkembang semakin pesat dan memberikan informasi yang bersifat global, serta dapat diakses dimanapun. Selain itu internet dapat digunakan sebagai media komunikasi secara *online* dengan menggunakan aplikasi *web chat*. *Web chat* sendiri merupakan sarana media komunikasi yang banyak digunakan orang untuk bertukar pikiran maupun menghasilkan sebuah pengetahuan.

Semakin meningkatnya persaingan bisnis antar perusahaan maka diperlukannya penerapan konsep manajemen pengetahuan, dimana Konsep manajemen pengetahuan ini meliputi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi (TI) dalam tujuannya untuk mencapai suatu perusahaan yang semakin baik sehingga mampu memenangkan persaingan bisnis. Perkembangan teknologi informasi memang memainkan peranan yang penting dalam konsep manajemen pengetahuan. Hampir semua aktivitas kehidupan manusia akan diwarnai oleh penguasaan teknologi informasi, sehingga jika berbicara mengenai manajemen pengetahuan tidak lepas dari pengelolaan. Teknologi informasi saat ini perkembangannya sangat pesat dengan berbagai kemampuan, baik dari segi perangkat keras maupun perangkat lunaknya dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna. Media komunikasi juga telah banyak dikembangkan dengan dukungan teknologi informasi yang baik. Sistem komunikasi tidak lagi hanya dikembangkan pada

perangkat keras (telepon rumah dan telepon genggam), tetapi juga pada perangkat lunak (*VoIP*, *e-mail*, forum, dan lain-lain). Pada sisi lain internet dapat digunakan sebagai media komunikasi secara *online* menggunakan aplikasi *web chat*. Ini diperlukan suatu jaringan internet untuk memperlancar pesan dan informasi yang akan dikomunikasikan terhadap lawan bicara.

Sistem komunikasi yang digunakan pada PT Sinar Mitra Sepadan *Finance* menggunakan *email* ataupun telepon untuk menghubungi kantor pusat. Hal ini terlihat bahwa pemakaian internet kurang optimal, dan biaya telepon yang dikeluarkan perusahaan sering kali mahal, dan orang yang berkomunikasi melalui telpon tidak mengetahui orang yang bersangkutan. Dari sistem yang digunakan untuk kegiatan pengiriman data dan komunikasi yang sedang berjalan saat ini dirasa belum mampu memberikan kinerja yang maksimal. Oleh karena itu peneliti ingin membangun sebuah aplikasi *web chat* dimana pada aplikasi ini diharapkan proses pengiriman data dan komunikasi yang dilakukan secara langsung kepada orang yang bersangkutan, serta mampu memberikan informasi melalui media *web*, diharapkan dengan aplikasi ini dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Penerapan Konsep Manajemen Pengetahuan Berbasis Aplikasi *Web Chat* pada PT Sinar Mitra Sepadan *Finance*” yang diharapkan dapat membantu permasalahan pada perusahaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana membuat atau menghasilkan sebuah *software* aplikasi *web chat* pada PT Sinar Mitra Sepadan *Finance*?”

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S1).
2. Untuk membuat *software* yang diaplikasikan dalam sistem komunikasi pada PT Sinar Mitra Sepadan *Finance*.
3. Untuk mempercepat penyampaian informasi dan data yang diinginkan kepada orang yang bersangkutan.
4. Untuk mengurangi pemakaian sistem komunikasi telepon.
5. Untuk memaksimalkan penggunaan internet dalam hal berkomunikasi.

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat yang dihasilkan oleh aplikasi ini bagi beberapa kelompok seperti :

1. Bagi Sekolah Tinggi Teknik MUSI

Sebagai tambahan referensi khususnya dalam hal penerapan konsep manajemen pengetahuan dalam bidang teknologi informasi berbasis aplikasi *web chat*.

2. Bagi Perusahaan

Mempermudah karyawan PT Sinar Mitra Sepadan *Finance* dalam penyampaian informasi dan data, serta menghemat biaya pengeluaran perusahaan.

3. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui secara lebih mendalam gambaran tentang kondisi nyata dunia kerja sehingga nantinya diharapkan mampu menerapkan ilmu yang telah didapat dalam aktivitas dunia kerja yang sebenarnya.

4. Bagi umum

- a. Dapat mengetahui bahwa konsep manajemen pengetahuan dapat diterapkan dalam teknologi informasi berbasis *web chat*.

- b. Dapat mengetahui secara langsung kegiatan dan langkah-langkah yang dilakukan dalam pengerjaan laporan tugas akhir.

1.4 Ruang Lingkup

Peneliti membatasi masalah pada penelitian ini pada :

1. Merancang aplikasi *web chat* antar cabang dan pusat.
Dengan ini diharapkan sistem komunikasi dan pengiriman data antar cabang dan pusat berjalan dengan lancar.
2. Pengolahan data pegawai setiap cabang.
Dengan ini setiap pegawai memiliki ID dan PASS untuk *login* kedalam *web*.
3. Pembuatan buletin untuk menyampaikan informasi perusahaan.
Dengan adanya buletin maka informasi yang berhubungan dengan perusahaan dapat dilihat secara langsung.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini berupa *metodologi FAST (Framework for the Application of System Thinking)*.

Fase-Fase Metodologi FAST :

1. Fase Definisi Lingkup
Pada fase ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses operasional perusahaan, dan melakukan wawancara berupa tanya jawab kepada pihak-pihak yang bersangkutan mengenai sistem komunikasi perusahaan yang sedang berjalan saat ini.
2. Fase Analisis Masalah
Pada fase ini setelah melakukan wawancara dan observasi, peneliti menganalisis bidang masalah didalam perusahaan, sehingga menghasilkan tujuan perbaikan dari sistem yang diperoleh dari masalah-masalah yang ada. Kerangka *PIECES* digunakan untuk menganalisis masalah yang ada.

3. Fase Analisis Persyaratan

Pada fase ini peneliti mengambil kesimpulan dari permasalahan yang ada dan mengaplikasikannya kedalam beberapa syarat yang dapat mengidentifikasi kebutuhan dan prioritas yang dapat dilakukan oleh sistem yang akan dikembangkan. kerangka *PIECES* digunakan untuk menganalisis persyaratan.

4. Fase Analisis Keputusan

Pada fase ini peneliti memberi penilaian dan saran yang terkandung didalam sistem yang akan digunakan dan menunggu hasil keputusan dari perusahaan apakah program tersebut layak digunakan.

5. Fase Desain Logis

Dalam fase ini peneliti merancang sistem yang terlebih dahulu ingin dibuat dalam bentuk *flowchart*, *data flow diagram* (DFD), tabel data dan ERD, sesuai dengan sistem yang akan dikembangkan.

6. Fase Kontruksi dan Pengujian

Pada fase ini peneliti merancang program dan memasukan koding program setelah selesai dilakukan penguji sebuah sistem yang memenuhi persyaratan bisnis dan spesifikasi desain fisik serta mengimplementasikannya.

7. Fase implementasi sistem

Fase ini peneliti menjalankan dan memberi pelatihan kepada para pengguna sistem, dengan menuliskan berbagai macam manual prosedur penggunaan sistem dan mengkonversikan *file* serta *database* untuk mendapatkan sebuah sistem final.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan skripsi ini terdiri dari 6 bab yang saling mendukung, dimana pada setiap bab disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 SEJARAH PERUSAHAAN

Bab ini berisi mengenai sejarah, tujuan dan sasaran organisasi, struktur organisasi, unit-unit kerja, wewenang dan tanggung jawab.

BAB 3 LANDASAN TEORI

Dalam landasan teori terdapat teori-teori yang relevan dan menunjang kelengkapan serta keakuratan data sesuai dengan permasalahan yang ditemukan. Teori-teori tersebut berasal dari sumber-sumber teori baik dari buku maupun dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB 4 ANALISA KEBUTUHAN DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI

Merupakan bab yang berisi tentang analisis Sistem yang sedang berjalan, prosedur sistem yang berjalan, permasalahan yang dihadapi, analisis kebutuhan, analisis kelayakan, prosedur sistem yang diusulkan meliputi rancangan sistem logis, dan rancangan program meliputi Diagram Dekomposisi, DAD kejadian, DAD sub sistem, *spesifikasi file*, relasi antara tabel.

BAB 5 PERANCANGAN PROGRAM

Pada bab ini berisi tentang logika program, dan tampilan antarmuka.

BAB 6 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari skripsi yang dibuat oleh penulis, dan jawaban terhadap permasalahan yang timbul serta saran untuk pengembangan sistem informasi ini agar dapat berguna dimasa yang akan datang.