

ABSTRACT

This study aims to explore knowledge management implementations in Telkom Indonesia through myDigiLearn to mitigate operational and transformation risks, as well as finding obstacles and challenges to formulate strategy to improve its knowledge management for the future years. Finding these knowledge management implementations are important, since myDigiLearn had pioneered COOC as its knowledge management system, and it also contributed in the current business-related risks faced by Telkom Indonesia.

This research is done with case study approach in qualitative manner. The case is a holistic single-case, with exploratory purpose. The data collection method used in the research is semi-structured interview and nonbehavioral observation of myDigiLearn. This research uses explanation building and content analysis as its analysis technique, to explain on how myDigiLearn applies knowledge management implementations, and what best practices are done throughout its process.

The result of this study showed that Telkom Indonesia through myDigiLearn conducted two main practices of knowledge management to mitigate operational and transformation risks. These two practices are knowledge creation and risk aware culture establishment. However, both of these practices also carry negative effect toward risk management implementation. As a result, Telkom needs to create several strategies based on ISO 31000 in order to improve KM conducts to mitigate these risks.

Keywords: knowledge management, COOC, knowledge management system, risk mitigation, myDigiLearn, Telkom Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi manajemen pengetahuan di Telkom Indonesia melalui myDigiLearn untuk memitigasi risiko operasional dan transformasi, serta menemukan kendala dan tantangan untuk merumuskan strategi peningkatan manajemen pengetahuannya di tahun-tahun mendatang. Menemukan implementasi manajemen pengetahuan ini sangatlah penting, karena myDigiLearn telah memelopori COOC sebagai sistem manajemen pengetahuannya, dan juga berkontribusi terhadap risiko terkait bisnis yang saat ini dihadapi oleh Telkom Indonesia.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus secara kualitatif. Kasus ini merupakan kasus tunggal yang holistik, dengan tujuan eksploratif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara semi terstruktur dan observasi nonbehavioral myDigiLearn. Penelitian ini menggunakan bangunan penjelasan dan analisis konten sebagai teknik analisisnya, untuk menjelaskan bagaimana myDigiLearn menerapkan implementasi manajemen pengetahuan, dan praktik terbaik apa yang dilakukan sepanjang prosesnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Telkom Indonesia melalui myDigiLearn melakukan dua praktik utama manajemen pengetahuan untuk memitigasi risiko operasional dan transformasi. Kedua praktik tersebut adalah penciptaan pengetahuan dan pembentukan budaya sadar risiko. Namun kedua praktik ini juga membawa dampak negatif terhadap penerapan manajemen risiko. Oleh karena itu, Telkom perlu membuat beberapa strategi berdasarkan ISO 31000 guna meningkatkan penerapan KM dalam memitigasi risiko-risiko tersebut.

Kata kunci: manajemen pengetahuan, COOC, sistem manajemen pengetahuan, mitigasi risiko, myDigiLearn, Telkom Indonesia