

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	ii
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	iv
ABSTRACT	v
INTISARI.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan masalah.....	4
1.3 Keaslian penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Data, Informasi, dan Pengetahuan	12
2.2.2 Manajemen Pengetahuan dan <i>KM Foundations</i>	16
2.2.3 <i>KM Solutions</i>	20
2.2.4 Faktor-faktor Kontingensi	25
2.2.5 <i>Unified Modeling Language (UML)</i>	28
2.3 Pertanyaan Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI.....	30
3.1 Alat dan Bahan.....	30
3.1.1 Alat.....	30
3.1.2 Bahan.....	30
3.2 Jalannya Penelitian.....	30
3.3 Langkah-langkah Analisis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Analisis Proses <i>Troubleshooting</i> TIK di Biro TI	39
4.2 Analisis Kebutuhan Sistem.....	41
4.3 Metode Analisis Data	41
4.4 Identifikasi Faktor Kontingensi	43
4.4.1 Analisis Karakteristik Tugas	43
4.4.2 Analisis Karakteristik Pengetahuan	45
4.4.3 Analisis Karakteristik Organisasi	46

4.5 Identifikasi Proses Manajemen Pengetahuan Berdasarkan Faktor-faktor Kontingensi	47
4.6 Melakukan Prioritas Proses Manajemen Pengetahuan Yang Dibutuhkan..	49
4.7 Identifikasi Proses Manajemen Pengetahuan yang Sudah Ada.....	52
4.8 Identifikasi Proses Manajemen Pengetahuan Tambahan yang Dibutuhkan	54
4.9 Analisis Infrastruktur Manajemen Pengetahuan.....	57
4.9.1 Budaya Organisasi	57
4.9.2 Struktur Organisasi	59
4.9.3 Infrastruktur TI	59
4.9.4 <i>Community of Practice</i>	60
4.9.5 Lingkungan Fisik	60
4.10 Pemetaan Teknologi Manajemen Pengetahuan	61
4.11 Perancangan Sistem	63
4.11.1 Diagram <i>Use Case</i>	65
4.11.2 Diagram <i>Activity</i>	67
4.11.3 Diagram Konteks	73
4.11.4 <i>Data Flow Diagram</i>	75
4.11.5 Diagram <i>Sequence</i>	78
4.11.6 Hasil Rancangan Sistem	86
4.12 Validasi Perancangan.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	1