



YAYASAN PERGURUAN CIKINI
INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL

Jl. Moh. Kahfi II, Bhumi Srengseng Indah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640
Telp. 021-7270090 (hunting), Fax. 021-7866955, hp: 081291030024
Email : humas@istn.ac.id Website : www.istn.ac.id

SURAT PENUGASAN TENAGA PENDIDIK
Nomor : 072/03.1-I/III/2022
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama	: Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom.	Status Pegawai	: Edukatif Tetap
NIK	: 35091007	Program Studi	: Sistem Informasi
Jabatan Akademik	: Lektor		

Bidang	Perincian Kegiatan	Tempat	Hari/Jam	SKS	Keterangan
I PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN	MENGAJAR DI KELAS (KULIAH/RESPONSI DAN LABORATORIUM)				
	1. Audit Sistem Informasi	SI	Selasa/ 08:00-09:40 WIB	1	Team Teaching
	2. CRM	SI	Selasa/ 09:40-11:20 WIB	1,5	Team Teaching
	3. Knowledge Management	SI	Kamis/ 08:00-09:40 WIB	1	Team Teaching
	4. Rekayasa Perangkat Lunak	SI	Selasa/ 11:00-12:40 WIB	1,5	Team Teaching
	5. Analisis & Peranc Perangkat Lunak	TIF	Kamis/ 08:00-09:40 WIB	1	Team Teaching
	6. Fotografi (PIG)	TIF	Jumat/ 13:00-14:40 WIB	1	Team Teaching
	7. Pemrograman Mobile Game (MnG)	TIF	Kamis/ 10:00-12:00 WIB	1,5	Team Teaching
	8. Sistem Informasi Manajemen	TIF	Kamis/ 13:00-15:00 WIB	1	Team Teaching
	9. Menduduki Jabatan Struktural FSTI			3	
II PENELITIAN	Penulisan Karya Ilmiah			1	
II PENGABDIAN DAN MASYARAKAT	Pelatihan dan Penyuluhan			1	
IV UNSUR- UNSUR PENUNJANG	Berperan Serta Aktif dalam Pertemuan Ilmiah/Seminar			1	
	Jumlah Total			15,5	

Kepada yang bersangkutan akan diberikan gaji/honorarium sesuai dengan peraturan penugasan yang berlaku di Institut Sains dan Teknologi Nasional, penugasan ini berlaku tanggal 21 Maret 2022 sampai dengan 31 Agustus 2022.



Jakarta, 21 Maret 2022
Dekan

Marbaeni, S.Kom., M.Kom.

Tembusan :

1. Direktur Akademik - ISTN
2. Direktur Non Akademik - ISTN
3. Ka. Biro Sumber Daya Manusia - ISTN
4. Kepala Program Studi Sistem Informasi
5. Arsip

DAFTAR NILAI

SEMESTER GENAP REGULER TAHUN 2021/2022

Program Studi : Sistem Informasi S1
Matakuliah : Knowledge Management
Kelas / Peserta : A
Perkuliahan : Kampus ISTN Bumi Srengseng Indah
Dosen : Marhaeni, S.Kom., M.Kom.
Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom.

Hal. 1/1

No	NIM	N A M A	ABSEN	TUGAS	UTS	UAS	MODEL	PRESENTASI	NA	HURUF
			10%	20%	35%	35%	0%	0%		
1	16350021	Inggar Ananto	79	0	2	0	0	0	0	
2	20350003	Anisa Qadri Kurniasih	100	80	85	80	0	0	83.75	A
3	20350004	Rizky Fauzi Ramadhan	100	80	85	80	0	0	83.75	A
4	20350005	Alamsyah Maulana Fikri	93	60	85	5	0	0	52.8	D
5	20350006	Miftah Zaidan Falih	86	80	85	80	0	0	82.35	A
6	20350008	Muhammad Ibnu Afan Fuadi	100	82	85	80	0	0	84.15	A

Rekapitulasi Nilai							
A	4	B+	0	C+	0	D+	0
A-	0	B	0	C	0	D	1
		B-	0	C-	0	E	0

Jakarta, 30 July 2022

Dosen Pengajar

Marhaeni, S.Kom., M.Kom.

Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom.

	BERITA ACARA PERKULIAHAN (PRESENSI DOSEN) SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2021/2022 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FSTI-ISTN	
	Mata Kuliah : Knowledge Management Dosen : 1. Marhaeni, S.Kom., M.Kom. 2. Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom. Hari : Sabtu Jam : 13:00 – 14:40 WIB	Semester : 4 SKS : 2 Kelas : K Ruang : e-Learning

No.	TANGGAL	MATERI KULIAH	JML MHS HADIR	TANDA TANGAN DOSEN
1.	28 Mei 2022	Knowledge Management Tools	1 Mhs	
2.	4 Juni 2022	Kodefikasi Pengetahuan	1 Mhs	
3.	11 Juni 2022	KM Strategy	1 Mhs	
4.	18 Juni 2022	Konsep Total Quality Management	1 Mhs	
5.	25 Juni 2022	Proses KM 1	1 Mhs	
6.	2 Juli 2022	Proses KM 2	1 Mhs	
7.	16 Juli 2022	Proses KM 3	1 Mhs	
8.	23 Juli 2022	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	1 Mhs	

DOSEN PENGAJAR



Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom.

DAFTAR NILAI

SEMESTER GENAP REGULER TAHUN 2021/2022

Program Studi : Sistem Informasi S1
Matakuliah : Knowledge Management
Kelas / Peserta : A
Perkuliahan : Kampus ISTN Bumi Srengseng Indah
Dosen : Marhaeni, S.Kom., M.Kom.
Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom.

Hal. 1/1

No	NIM	N A M A	ABSEN	TUGAS	UTS	UAS	MODEL	PRESENTASI	NA	HURUF
			10%	20%	35%	35%	0%	0%		
1	16350021	Inggar Ananto	79	0	2	0	0	0	0	
2	20350003	Anisa Qadri Kurniasih	100	80	85	80	0	0	83.75	A
3	20350004	Rizky Fauzi Ramadhan	100	80	85	80	0	0	83.75	A
4	20350005	Alamsyah Maulana Fikri	93	60	85	5	0	0	52.8	D
5	20350006	Miftah Zaidan Falih	86	80	85	80	0	0	82.35	A
6	20350008	Muhammad Ibnu Afan Fuadi	100	82	85	80	0	0	84.15	A

Rekapitulasi Nilai							
A	4	B+	0	C+	0	D+	0
A-	0	B	0	C	0	D	1
		B-	0	C-	0	E	0

Jakarta, 30 July 2022

Dosen Pengajar

Marhaeni, S.Kom., M.Kom.

Siti Nurmiati, S.Kom., M.Kom.

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Knowledge Management Tools

Siti Nurmiati

Alat dan Metode

- ❖ Untuk mengetahui proses penangkapan pengetahuan pelanggan, khususnya pengetahuan yang berasal dari pelanggan. Dengan mengidentifikasi dan mengklasifikasikan alat dan metode untuk menangkap pengetahuan dari pelanggan.
- ❖ Kedua alat umum dari manajemen pengetahuan dan yang khusus dari riset pemasaran dipertimbangkan.

A. Pengetahuan Pelanggan

- Pengetahuan pelanggan adalah pengetahuan yang dimiliki organisasi tentang pelanggannya atau pengetahuan tentang organisasi, produk atau layanannya, yang dimiliki pelanggan.
- Pengetahuan pelanggan merupakan istilah yang komprehensif dan definisi itu sendiri bergantung pada sumber pengetahuan.

A. Pengetahuan Pelanggan (Lanjutan)

- Dengan pendekatan dan alat manajemen pengetahuan yang dikembangkan memiliki efektivitas aktivitas inovasi yang lebih tinggi sehingga penggunaan alat manajemen pengetahuan memungkinkan perusahaan menjadi lebih sukses dalam hal pengembangan produk baru.
- Dari sudut pemasaran, informasi atau pengetahuan dari pelanggan secara tradisional dipandang sebagai bagian dari riset pasar atau khususnya riset pelanggan.
- Alat khusus yang menangkap pengetahuan dari pelanggan yang terutama digunakan dalam pemasaran untuk riset pasar dan pelanggan. Beberapa alat khusus digunakan secara online.

B. Klasifikasi Pengetahuan Pelanggan

Ada beberapa kriteria klasifikasi untuk pengetahuan pelanggan, yaitu :

1. Pengetahuan tentang pelanggan, pengetahuan dari pelanggan, pengetahuan bagi pelanggan.

Pengetahuan dari pelanggan memiliki arti khusus bagi organisasi modern, karena pelanggan dapat berkontribusi pada pemahaman organisasi tentang produk atau layanan dan masa depan, kekuatan dan kelemahan.

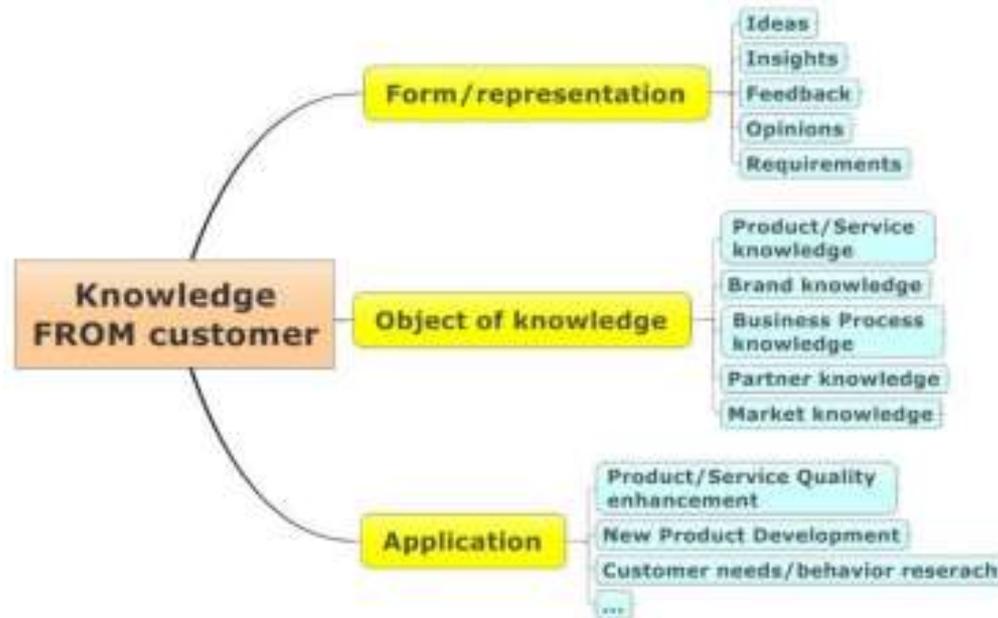
Hubungan dengan organisasi memungkinkan pelanggan untuk memiliki pendapat, pemikiran, ide, kepuasan atau kebutuhan yang tidak terpuaskan dan berbagi pengetahuan dengan organisasi.

B. Klasifikasi Pengetahuan Pelanggan (lanjutan)

2. Pemisahan menjadi pengetahuan diam-diam dan eksplisit
pencirian eksplisit sebagai pengetahuan yang bisa mudah diartikulasikan, diakses dan verbalisasi. Pengetahuan Tacit adalah pengetahuan pribadi tidak dapat dipisahkan dari pengalaman individu yang dapat ditularkan melalui kontak secara langsung untuk mengekstraksi pengetahuan dengan menggunakan prosedur khusus.

C. Pengetahuan dari Pelanggan

Pengetahuan dari pelanggan mengacu pada umpan balik kepada perusahaan, produk dan layanannya, daya saing yang dapat diperoleh dari pelanggan.

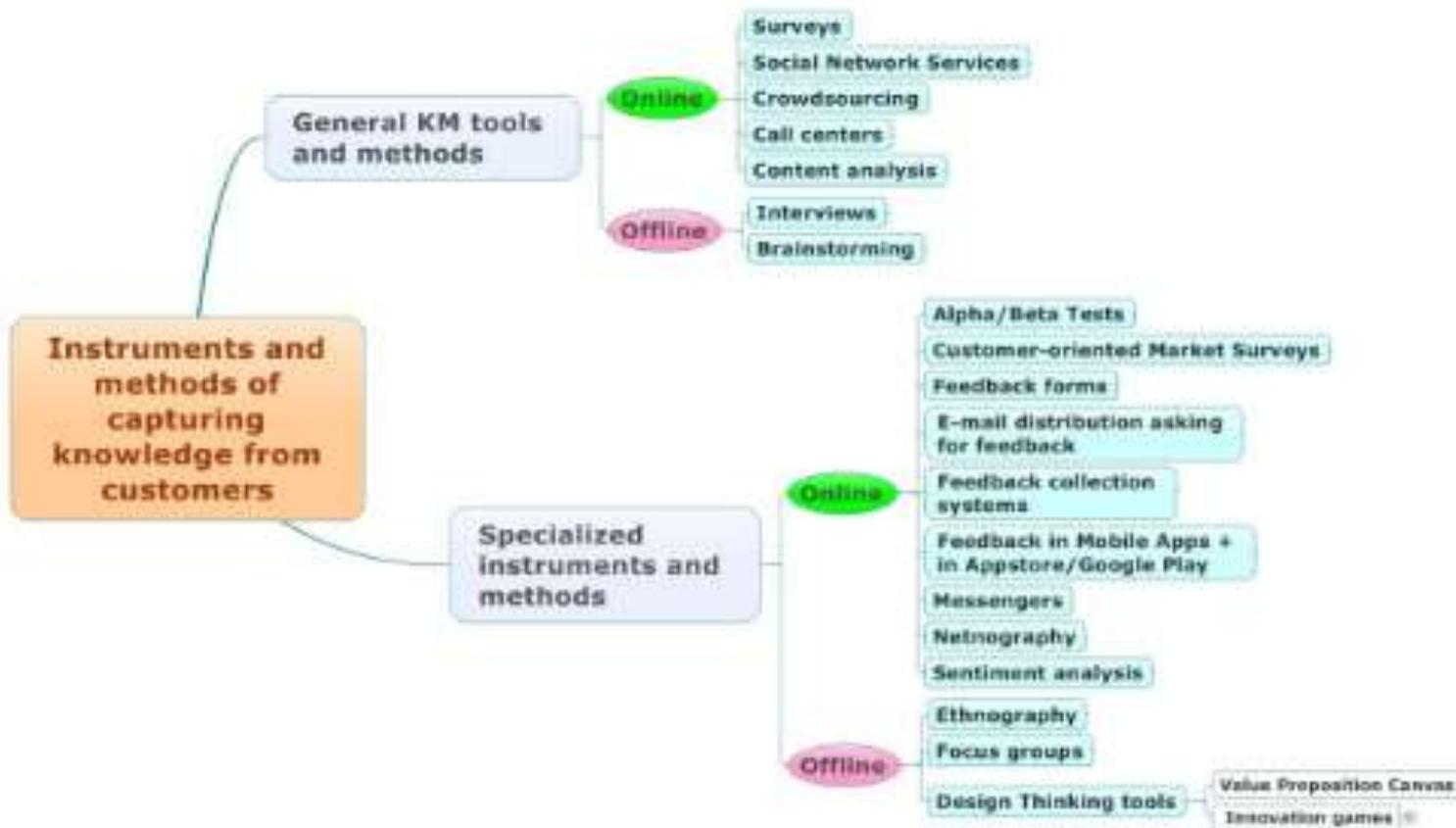


Gambar 1. Ikhtisar pengetahuan dari pelanggan

- Pengetahuan pelanggan berperan penting dalam bisnis yang berorientasi pada pelanggan, peningkatan produk atau layanan, untuk tujuan riset pasar atau pelanggan dan tujuan lainnya.
- Pemisahan menjadi alat umum manajemen pengetahuan dan alat khusus untuk menangkap pengetahuan dari pelanggan dibuat.

Penentu alat penangkap pengetahuan diidentifikasi :

- Strategi perusahaan; pendekatan pengembangan perangkat lunak, budaya organisasi dan gaya manajemen;
- Definisi pendamping kasus yang diinginkan pelanggan untuk klasifikasi;
- Bentuk pengetahuan dan objek pengetahuan untuk menunjukkan pengetahuan yang tepat dari pelanggan yang diterima oleh perusahaan kasus;
- Aplikasi atau tujuan menggunakan pengetahuan dari pelanggan.



Gambar 2. Alat dan metode menangkap pengetahuan dari pelanggan

Sumber :

Nikita Plyasunov, Dmitry Kudryavtsev, Liudmila Kokoulina, The tools and methods of capturing knowledge from customers: empirical investigation,

Karakteristik layanan dan sifat yang dapat digunakan kembali dalam layanan di Software Service Supply Chain (SSSC)

1. **Intangibility:** Layanan tidak dapat dilihat, dicium, didengar, disentuh, atau dicicipi sebelum dikirimkan.
2. **Simultanitas:** Layanan dibuat dan digunakan pada saat yang sama. Dengan demikian, pelanggan harus hadir agar layanan dapat disediakan dan diberikan.
3. **Heterogenitas:** Layanan tidak dapat dengan mudah distandarisasi dan diukur.

Karakteristik layanan dan sifat yang dapat digunakan kembali dalam layanan di Software Service Supply Chain (SSSC) (lanjutan)

4. **Perishable:** Jika layanan tidak dikonsumsi saat tersedia, tidak ada kesempatan untuk menyimpannya untuk digunakan di masa mendatang. Karena layanan adalah akta atau kinerja, daripada barang berwujud yang disimpan oleh pelanggan, maka layanan "mudah rusak" dan tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan di masa mendatang.

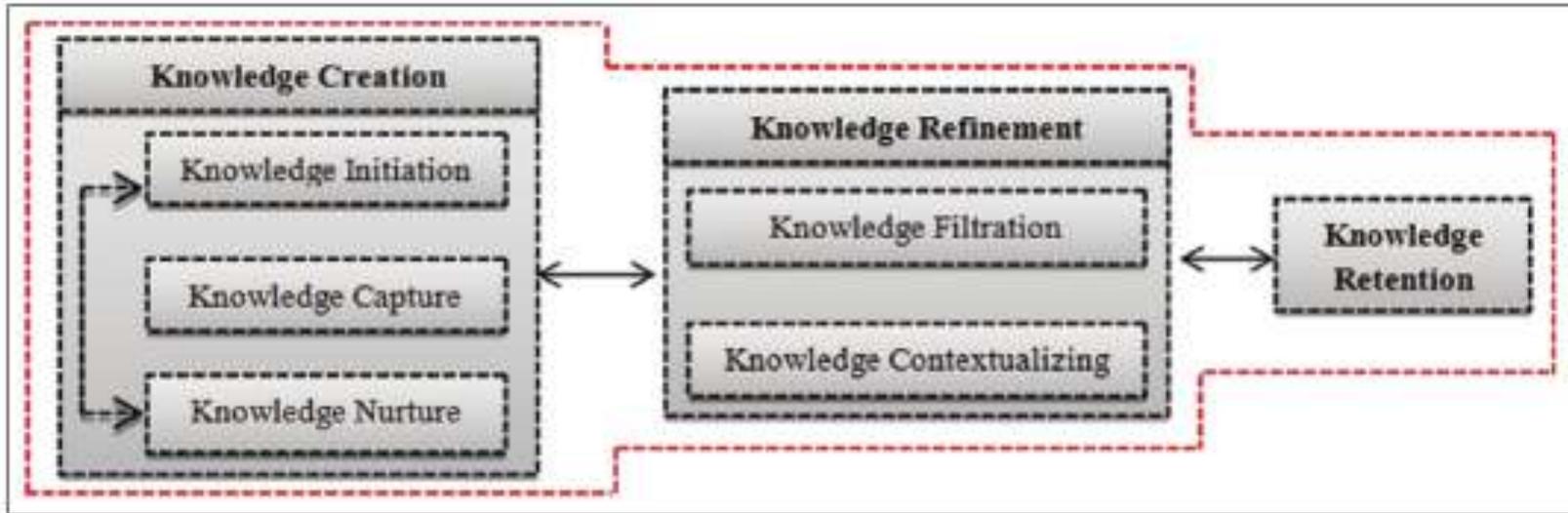
Pengetahuan Organisasi

- Organisasi menjadi semakin bergantung pada pengetahuan dan keahlian karyawan mereka untuk keunggulan kompetitif. Nonaka (1994) menyatakan bahwa pengetahuan telah diakui sebagai sumber daya strategis untuk setiap kinerja organisasi yang berhasil.
- Organisasi akan terus membutuhkan dan mempertahankan pengetahuan yang memungkinkan mereka meningkatkan kinerja mereka. Manajer dan pengambil keputusan harus belajar bagaimana mengelola dan memanfaatkan aset tidak berwujud yang memiliki langsung pengaruh pada hasil keputusan, yang dalam hal mempengaruhi kinerja organisasi dan SC.

Supply Chain (SC)

1. Jenis dan definisi SC

- Dua jenis SC : Manufacturing SC dan SSCs. La Londe dan Masters (1994), Manufaktur SC → sekumpulan perusahaan yang mengirimkan bahan antara satu sama lain selama proses produksi. Beberapa perusahaan independen terlibat dalam pembuatan produk dan menempatkannya di tangan *end user* di SC. Produsen bahan mentah dan komponen, perakitan produk, grosir, pengecer, dan perusahaan transportasi semuanya adalah anggota SC.
- Baltacioglu dkk. (2007), SSC → jaringan pemasok, penyedia layanan, konsumen dan unit pendukung lainnya yang menjalankan fungsi transaksi sumber daya yang diperlukan untuk menghasilkan jasa, transformasi resources, service kepada pelanggan.



Sumber: Baydoun dan El-Den, 2016

Gambar 3. Proses manajemen pengetahuan

Supply Chain (SC)

2. SSSC

- SSSC → area penelitian yang relatif baru dengan akarnya di SC manufaktur tradisional. Umumnya, SC tradisional dalam satu atau lain cara bergantung pada penggunaan perangkat lunak untuk memfasilitasi proses dan operasi organisasi.
- SSSC → keseluruhan proses pengembangan, rilis, penerapan, dan pemeliharaan perangkat lunak dari kode sumber hingga perangkat lunak final yang dikirimkan kepada pengguna.

Supply Chain (SC)

3. Kerangka SSSC

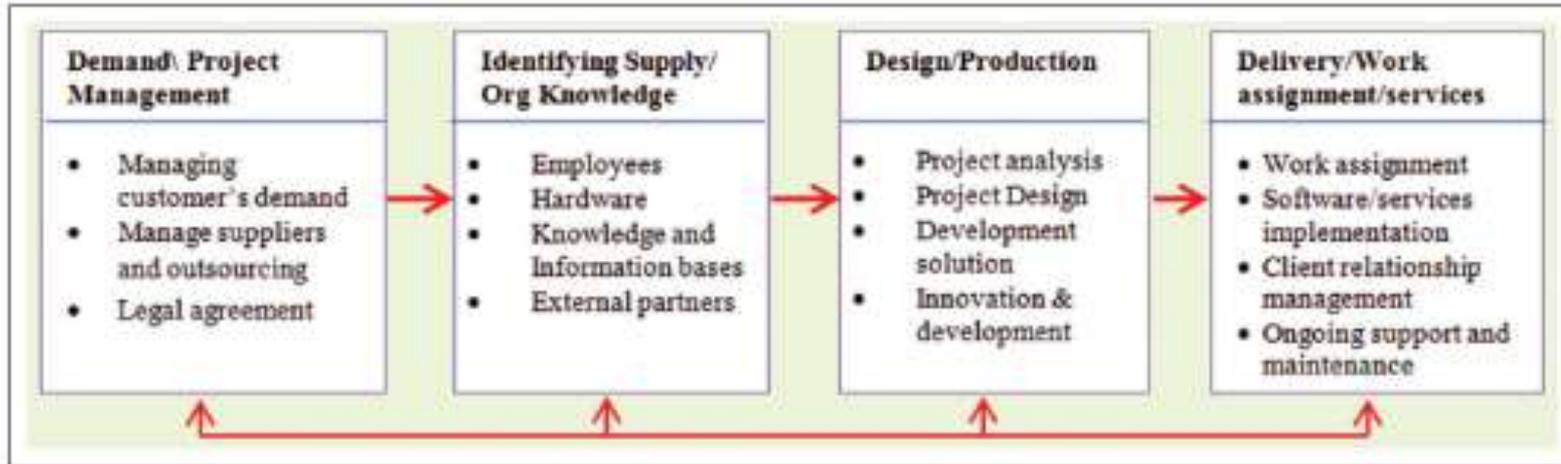
1) Pengetahuan Administrasi

Pengetahuan ini penting bagi organisasi karena mengatur arah untuk keseluruhan proyek termasuk waktu dan persyaratan umum dan sebagai hasil dari administrasi dan manajemen proyek.

2) Pengetahuan internal

Setelah perjanjian ditandatangani dan manajer proyek ditugaskan, proses pengembangan internal perangkat lunak dimulai. Manajer proyek menunjuk kelompok ahli khusus untuk menyelesaikan proyek. Selain itu, laporan analisis proyek selesai yang melibatkan mengunjungi tempat klien, bertemu dengan orang / tim kunci dan menentukan persyaratan sistem klien dengan melakukan wawancara, investigasi dan observasi sistem, perencanaan, dan pengumpulan dokumen.

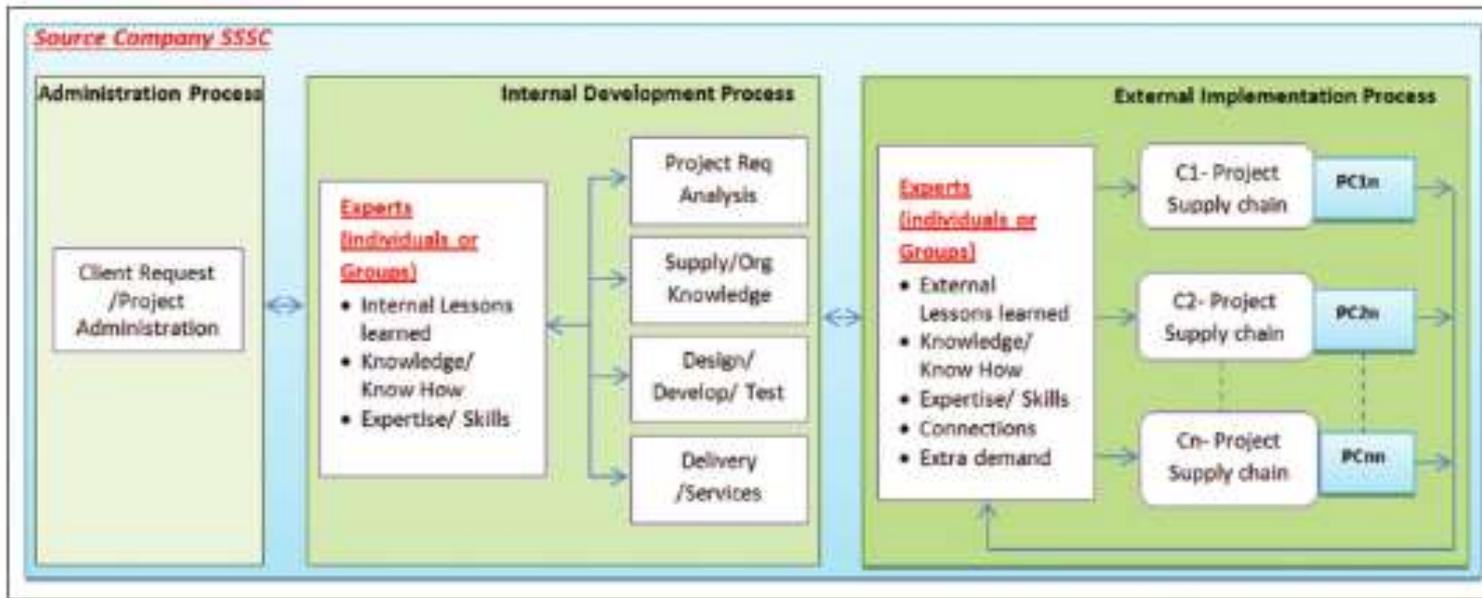
Supply Chain (SC)



Sumber: Baydoun dan El-Den, 2016

Gambar 4. Proses rantai pasokan layanan perangkat lunak

Supply Chain (SC)



Sumber: Baydoun dan El-Den, 2016

Gambar 5. Kerangka rantai pasokan layanan perangkat lunak

Supply Chain (SC)

3. Kerangka SSSC (lanjutan)

3) Pengetahuan eksternal

Setelah *software* diuji dan diselesaikan, perusahaan mengirimkan software ke situs klien dan kemudian karyawannya menerapkan dan menginstal software di sistem komputer klien, bertujuan untuk memenuhi permintaan dan memenuhi kebutuhan klien. Hasilnya, karyawan yang berpartisipasi dalam proses instalasi eksternal ini menjadi sumber penting dari pengetahuan eksternal, pelajaran yang didapat, dan keterampilan “pengetahuan”.

Supply Chain (SC)

3. Kerangka SSSC (lanjutan)

3) Pengetahuan eksternal

Pengetahuan eksternal sangat penting untuk keuntungan perusahaan sumber dan keunggulan kompetitif karena mewakili pengalaman praktis yang terakumulasi dari pengalaman dan tantangan dunia nyata. Selain itu, karyawan perusahaan sumber juga akan menjadi sumber kontak dan koneksi eksternal yang kaya sebagai hasil dari interaksi langsung dengan klien SC.

Supply Chain (SC)

4. Integrasi antara kerangka SSSC dan proses KM Pengetahuan

- Sumber pengetahuan administrasi proyek adalah staf administrasi proyek termasuk manajer proyek yang mengelola dan mengatur proses pengembangan SSSC.
- Pengetahuan ini terdiri dari manajemen dan kontak outsourcing, templat proyek, dan pengetahuan perencanaan.
- Sumber pengetahuan internal adalah para ahli (individu / kelompok) yang terlibat dalam proses pengembangan internal, pengetahuan ini terdiri dari pelajaran yang didapat, keterampilan "pengetahuan", pengalaman sebelumnya, dan keahlian / keterampilan; yang diperoleh dari desain internal dan pengembangan perangkat lunak dalam batas perusahaan sumber.

Supply Chain (SC)

4. Integrasi antara kerangka SSSC dan proses KM Pengetahuan

- Sumber pengetahuan eksternal adalah para ahli (individu / kelompok) yang terlibat dalam proses instalasi dan implementasi eksternal SSSC di tingkat SC klien. Pengetahuan ini terdiri dari pelajaran eksternal yang dipelajari, keterampilan pengetahuan, koneksi, permintaan ekstra, pengalaman sebelumnya, dunia nyata pengalaman, keahlian, dan keterampilan; yang diperoleh dari instalasi eksternal dan implementasi perangkat lunak di situs klien.

Supply Chain (SC)

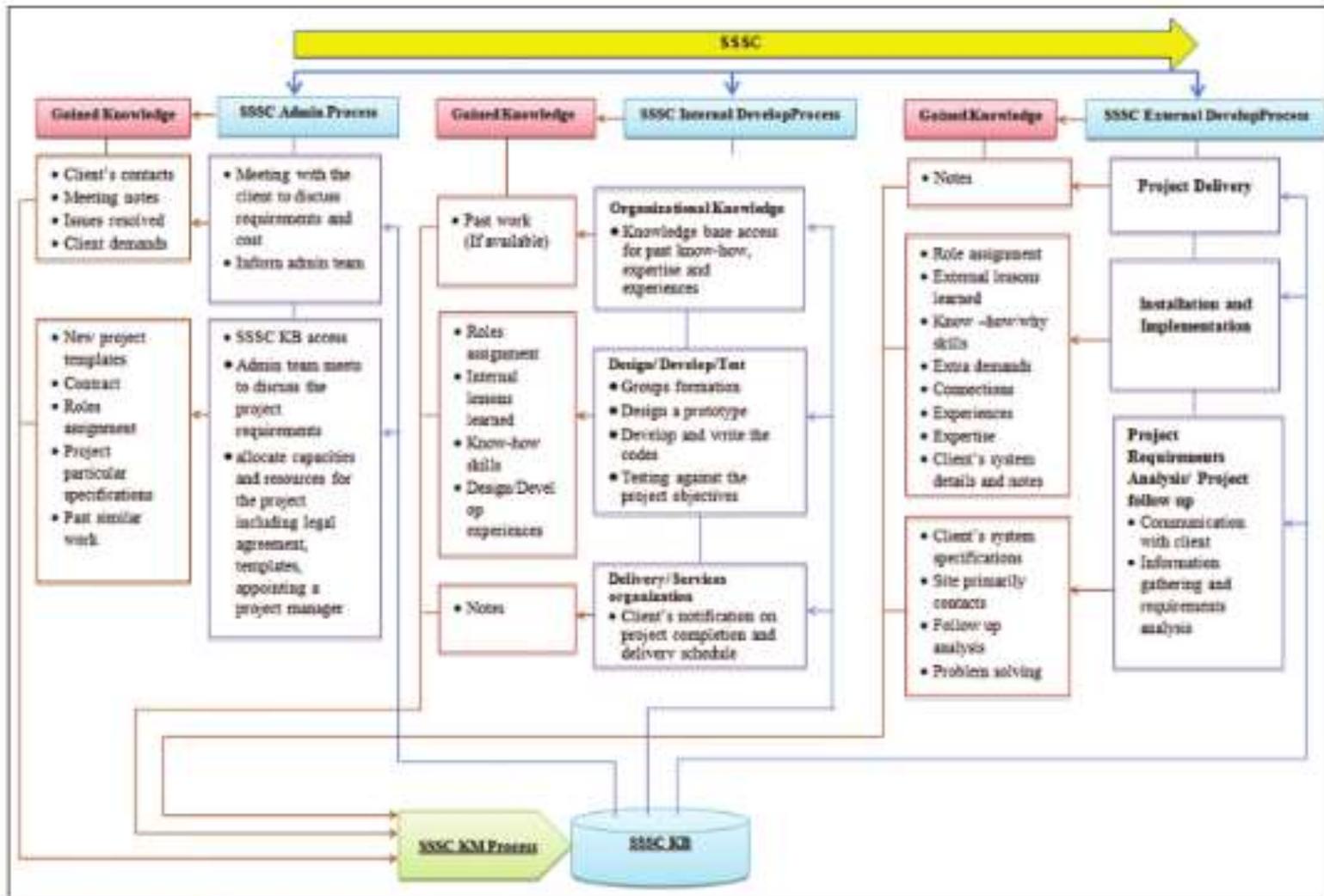
4. Integrasi antara kerangka SSSC dan proses KM Pengetahuan (lanjutan)

- Pengetahuan internal/eksternal dimiliki di kepala karyawan (kelompok / individu) sebagai pengetahuan tacit. Proses KM muncul sebagai solusi untuk mentransfer pengetahuan ini ke semacam pengetahuan (eksplisit) yang dapat dikodifikasi, disimpan dalam basis pengetahuan SSSC, sehingga nantinya dapat digunakan dalam proyek serupa.

Supply Chain (SC)

4. Integrasi antara kerangka SSSC dan proses KM Pengetahuan (lanjutan)

- Pengetahuan ini harus ditangkap dan mengikuti proses SSSC KM untuk dimulai, ditangkap, dipelihara, disaring, dikontekstualisasikan, dan akhirnya dipertahankan dalam basis pengetahuan SSSC. Oleh karena itu, basis pengetahuan SSSC menampung semua pengetahuan internal / eksternal yang disaring dan dipupuk yang dihasilkan dari proses pengembangan SSSC perusahaan sumber.



Contoh: Baydoun dan El-Den (2016)

Gambar 5: Ilustrasi integrasi antara rantai pasokan layanan perangkat lunak dan siklus manajemen pengetahuan

Sumber : Ali Baydoun and Jamal El-Den, A Knowledge Capture and Sharing Approach to Effective Software Service Supply Chain Management.