

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* OTOMATISASI BISNIS UNTUK PROSES SUKSESI PADA PT. XYZ

INDRIYANI NI'MATUL 'ISMAH



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tesis dengan judul “Desain *Knowledge Management* Otomatisasi Bisnis untuk Proses Suksesi pada PT. XYZ” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Mei 2025

Indriyani Ni'matul 'Ismah
K1501221110

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



RINGKASAN

INDRIYANI NI'MATUL 'ISMAH. Desain *Knowledge Management* Otomatisasi Bisnis untuk Proses Suksesi pada PT. XYZ. Dibimbing oleh SYAMSUL MA'ARIF dan BUDI YULIANTO.

Setiap perusahaan selalu menginginkan tujuan perusahaan yang tercapai dengan baik, efektif, serta efisien. Efektif menekankan kepada *doing the right things*, sementara efisien berarti melakukan pekerjaan dengan menghemat sumber daya yang digunakan. Agar sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan, maka setiap perusahaan perlu memiliki sistem dan prosedur yang baik dalam mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan yang berada dibawah organisasi tersebut. Otomatisasi merupakan sebuah rancangan untuk memperbaiki proses pelaksanaan pekerjaan dalam meningkatkan produktivitas pekerjaan. Sejalan dengan judul penelitian, PT. XYZ merupakan sebuah perusahaan keluarga yang membutuhkan proses suksesi untuk menyiapkan peralihan kepemimpinan dan pengendalian dari satu generasi ke generasi berikutnya, dengan melibatkan setidaknya dua generasi dalam keluarga yang mempengaruhi kebijakan perusahaan.

Penelitian ini melibatkan metode campuran dengan menganalisis tingkat kesiapan *knowledge management* PT. XYZ melalui pengukuran level implementasi *knowlegde*, merancang otomatisasi bisnis dengan pendekatan *knowledge management* menggunakan *Knowledge mapping*, menganalisis rencana strategi implementasi *knowledge management* dengan AHP-SWOT dan melakukan implikasi manajerial melalui model SECI. Diperlukan delapan bisnis proses pada PT. XYZ yang kemudian dikembangkan aktivitas strateginya hingga metode yang berkembang untuk membuat otomatisasi bisnis untuk proses suksesi menjadi lebih baik. Bisnis proses yang perlu dikembangkan antara lain pengembangan proyek, pemeliharaan alat berat, pengelolaan logistik, keselamatan dan kepatuhan, pelatihan karyawan, pengelolaan keuangan, pengelolaan administrasi, dan pengembangan bisnis. Seluruh bisnis proses ini memerlukan peran seluruh divisi pada PT. XYZ agar seluruh karyawan yang terlibat dapat terus mengembangkan keterampilan yang sudah atau akan dimiliki. Terutama divisi operasional yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Rencana strategi yang didapat dalam penelitian ini menghasilkan delapan alternatif strategi bisnis, yang kesemuanya disusun dalam empat kombinasi strategi. Keempat kombinasi strategi tersebut meliputi strategi S-O, W-O, W-T, dan S-T. Dalam memilih prioritas strategi, pengambilan keputusan didasarkan pada empat indikator yang menjadi bahan pertimbangan. Indikator-indikator ini digambarkan secara sistematis melalui struktur hierarki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prioritas strategi yang dapat diambil PT XYZ untuk otomatisasi bisnis adalah ST1, yaitu “Mengembangkan inovasi agar berbeda dengan kompetitor dengan memanfaatkan pengetahuan yang ada”.

Kata Kunci: *Knowledge Management*, Otomatisasi Bisnis, Suksesi, *Knowledge mapping*, Strategi

SUMMARY

INDRIYANI NI'MATUL 'ISMAH. Designing an Automated Knowledge Management System for Business Process Succession at PT. XYZ. Supervised by SYAMSUL MA'ARIF and BUDI YULIANTO.

Every company always wants the company's goals to be achieved well, effectively, and efficiently. Effective emphasizes doing the right things, while efficient means doing work by saving the resources used. In order for a company to achieve its goals, every company needs to have a good system and procedure in managing and supervising all activities under the organization. Automation is a design to improve the process of implementing work in increasing work productivity. In line with the title of the study, PT. XYZ is a family company that requires a succession process to prepare for the transition of leadership and control from one generation to the next, involving at least two generations in the family that influence company policy.

This study involves a mixed method by analyzing the level of knowledge management readiness of PT. XYZ through measuring the level of knowledge implementation, designing business automation with a knowledge management approach using *Knowledge mapping*, analyzing the knowledge management implementation strategy plan with AHP-SWOT and carrying out managerial implications through the SECI model. Eight business processes are needed at PT. XYZ which are then developed into strategic activities to the methods that develop to make business automation for the succession process better. Business processes that need to be developed include project development, heavy equipment maintenance, logistics management, safety and compliance, employee training, financial management, administration management, and business development. All of these business processes require the role of all divisions at PT. XYZ so that all employees involved can continue to develop the skills they already have or will have. Especially the operational division that is directly related to consumers.

The strategic plan obtained in this study resulted in eight alternative business strategies, all of which are arranged in four strategic combinations. The four strategic combinations include the S-O, W-O, W-T, and S-T strategies. In choosing strategic priorities, decision making is based on four indicators that are considered. These indicators are systematically described through a hierarchical structure. The results of the study indicate that the strategic priority that can be taken by PT XYZ for business automation is ST1, namely "Developing innovation to be different from competitors by utilizing existing knowledge".

Keywords: Knowledge Management, Business Automation, Succession, Knowledge mapping, Strategy



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* OTOMATISASI BISNIS UNTUK PROSES SUKSESI PADA PT. XYZ

INDRIYANI NI'MATUL 'ISMAH

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

1. Dr. Suhendi S.P., M.M.
2. Dr. Asep Taryana. S.T.P., M.M.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Tesis : Desain *Knowledge Management* Otomatisasi Bisnis untuk Proses
Suksesi pada PT. XYZ
Nama : Indriyani Ni'matul 'Ismah
NIM : K1501221110

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. M. Syamsul Ma'arif, M.Eng



Pembimbing 2:
Dr. Budi Yulianto, S.E., M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc
NIP 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, MS
NIP 196812291992031016



Tanggal Ujian: 20 Mei 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas nikmat dan karuniaNya yang senantiasa mengiringi langkah penulis dalam menyelesaikan tesis untuk memperoleh gelar Magister. Seiring penulisan tesis, banyak rintangan yang penulis hadapi. Untuk itu saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada ‘diri’ ini, kepada Indri selaku penulis. Terima kasih sudah mampu berjuang hingga sejauh ini. Terima kasih sudah bertahan dan tidak pernah mundur.

Selain itu, penulisan skripsi ini tak akan selesai secara sempurna tanpa bantuan dari banyak pihak yang membantu penulis untuk menghadapi rintangan yang ada. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang terlibat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. M. Syamsul Ma’arif. M.Eng. Dan Bapak Dr. Budi Yulianto, S.E., M.Si. Selaku pembimbing yang tanpa henti meluangkan banyak waktu untuk memberikan nasihat, kritik, saran, ilmu pengetahuan serta suntikan energi kepada Penulis hingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Suhendi S.P., M.M. dan Bapak Dr. Asep Taryana. S.T.P., M.M. selaku dewan penguji yang telah banyak memberikan nasihat, kritik, dan saran yang konstruktif terhadap penulisan tesis penulis.
3. Seluruh karyawan PT. XYZ, dan rekan eksternal yang telah menjadi narasumber penelitian.
4. Suami Penulis Muhammad Daud, Anak pertama Penulis Audry Sachi Jessenia, dan Anak kedua Penulis yang saat ini sedang mendetakkan jantungnya dalam rahim Penulis yang memberikan segala doa dan dukungan bagi Penulis. Kalian berharga.
5. Orang tua penulis, Papaku Suparji, Mamaku Maryani, Adikku Chantika Khairunisa Ghanis. Terima kasih untuk kekuatan luar biasa bagi Penulis untuk bisa menyelesaikan tesis ini. Kalian luar biasa berharga.
6. Rekan-rekan Penulis, Muhammad Reza Pahlevi S.Si serta seluruh rekan kelas E83 untuk masa kuliah yang menyenangkan dan membahagiakan.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

Bogor, Mei 2025

Indriyani Ni'matul 'ismah

DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XII
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Otomatisasi	5
2.2 Sukses	5
2.3 Knowledge (Pengetahuan)	6
2.4 <i>Knowledge Management</i>	8
2.5 <i>Knowledge Management Readiness</i>	11
2.6 <i>Pilar Knowledge Management</i>	13
2.7 <i>Knowledge Mapping</i>	14
2.8 <i>AHP-SWOT</i>	15
2.9 Model SECI	17
2.10 Kajian Penelitian Terdahulu	20
2.11 Kerangka Pikir Penelitian	21
III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2 Pendekatan Penelitian	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Kriteria Pakar Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	24
3.6 Teknik Pengolahan Data	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
4.2 Karakteristik Demografi Responden	27
4.3 Pengukuran Tingkat Kesiapan Implementasi <i>Knowledge Management</i> PT. XYZ	29
4.4 Pilar Implementasi <i>Knowledge Management</i> di PT. XYZ	30
4.5 Merancang Otomatisasi Bisnis <i>Knowledge Management</i> PT. XYZ	34
4.6 Rencana Strategi Penerapan <i>Knowledge Management</i> di PT. XYZ	38
4.7 Implikasi Manajerial	46
V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52
RIWAYAT HIDUP	93



DAFTAR TABEL

2. 1 <i>Knowledge management readiness</i> menurut Rao (2005)	11
2. 2 <i>Aspek dari knowledge management</i> menurut Holt (2000)	13
2. 3 Skala penilaian perbandingan berpasangan Saaty (2008)	17
3. 1 Daftar nama pakar yang dijadikan narasumber penelitian	24
3. 2 Jumlah sampel penelitian	25
4. 1 Jumlah karyawan internal	28
4. 2 Karakteristik demografi responden	28
4. 3 Tingkat Kesiapan <i>Knowledge Management</i> PT. XYZ	29
4. 4 Hasil perhitungan komponen <i>abstract</i>	30
4. 5 Hasil perhitungan komponen <i>soft</i>	30
4. 6 Hasil perhitungan komponen <i>hard</i>	30
4. 7 <i>Knowledge mapping</i> PT. XYZ	37
4. 8 Analisis SWOT (<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>)	38
4. 9 Hasil analisis tingkat prioritas elemen kriteria	41
4. 10 Hasil analisis tingkat prioritas elemen sub kriteria	41
4. 11 Hasil analisis tingkat prioritas elemen alternatif	44
4. 12 SECI model	47

DAFTAR GAMBAR

2. 1 Proses penciptaan pengetahuan model SECI	18
2. 2 Kerangka pemikiran penelitian	22
4. 1 Struktur organisasi PT. XYZ	27
4. 2 Strategi PT. XYZ	40

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner Knowledge Management Readiness	53
2 Kuesioner AHP – SWOT	56