



**IMPLEMENTASI KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM  
MENINGKATKAN INOVASI DI BPJS KETENAGAKERJAAN**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**



**IMPLEMENTASI KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM  
MENINGKATKAN INOVASI DI BPJS KETENAGAKERJAAN**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Implementasi *Knowledge Management* dalam Meningkatkan Inovasi di BPJS Ketenagakerjaan  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Risky Firlanda Putra  
NIM : 551171020101  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing

(Dr. Irving Luntungan)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Prof. Dr. -ing. Mudrik Alaydrus)

(Dudi Permana, Ph.D)

## **PERNYATAAN SIMILARITY CHECK**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh :

Nama : Risky Firlanda putra

NIM : 55117120101

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

*"The Implementation of BPJS Ketenagakerjaan Knowledge Management  
in Improving Corporation Innovation",*

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 21 Juli 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

Jakarta, September 2020

Administrasi Turnitin

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
  
Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Implementasi *Knowledge Management* dalam Meningkatkan Inovasi di BPJS Ketenagakerjaan  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Risky Firlanda Putra  
NIM : 551171020101  
Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



## **ABSTRACT**

*This study aims to conduct a scientific study of the implementation of knowledge management in BPJS Ketenagakerjaan. Data or information sources used in this study were obtained based on interviews, observations, audio-visual material, documentation and reports from informants who understood the implementation of knowledge management at the BPJS Ketenagakerjaan. This type of research is qualitative research with a case study method. The results showed that knowledge management was not optimal running well, but knowledge management became an important strategic step for BPJS Ketenagakerjaan in increasing company innovation, this is evident from the steps that have been taken by BPJS Ketenagakerjaan to maximize the application of knowledge management both in terms of People, Process & Technology. This is not optimal because there are still some obstacles in the implementation of knowledge management in BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan continues to strive to minimize the obstacles that occur so that the implementation of knowledge management at BPJS Ketenagakerjaan can provide maximum impact for the development of innovation in the company.*

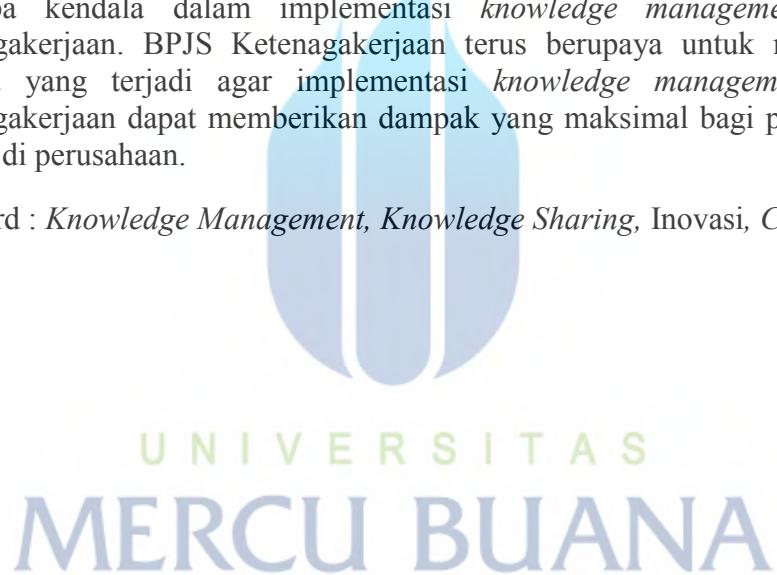
*Keyword:* Knowledge Management, Knowledge Sharing, Innovation, Case Study



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian secara ilmiah tentang implementasi *knowledge management* di BPJS Ketenagakerjaan. Sumber data atau informasi yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi, materi *audio-visual*, dokumentasi dan laporan dari para informan yang memahami mengenai implementasi *knowledge management* di BPJS Ketenagakerjaan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dengan metode *case study*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *knowledge management* belum optimal berjalan dengan baik, namun *knowledge management* menjadi langkah strategis yang penting bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan inovasi perusahaan, hal ini terbukti dari langkah-langkah yang sudah diambil oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memaksimalkan penerapan *knowledge management* baik dari segi *People, Process & Technology*. Hal tersebut belum maksimal dikarenakan masih adanya beberapa kendala dalam implementasi *knowledge management* di BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya untuk meminimalisir kendala yang terjadi agar implementasi *knowledge management* di BPJS Ketenagakerjaan dapat memberikan dampak yang maksimal bagi pengembangan inovasi di perusahaan.

Keyword : *Knowledge Management, Knowledge Sharing, Inovasi, Case Study*



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Implementasi *Knowledge Management* dalam Meningkatkan Inovasi di BPJS Ketenagakerjaan

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada : Dr. Irving Luntungan sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Lenny Christina Nawangsari., ST, MM. selaku penguji pada seminar proposal dan seminar hasil, tidak lupa pula penulis juga berterimakasih kepada Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, Dudi Permana, Ph.D selaku ketua program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.

Demikian penulis juga menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan – rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam implementasi *knowledge management* di Lembaga Pemerintahan Indonesia.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah .....	13
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	13
1.2.2. Batasan Masalah .....	14
1.2.3. Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	15
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	15
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	16
1.4 Kebaruan Penelitian .....	16

### **BAB 2. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Kajian Pustaka .....	18
2.1.1. Knowledge .....	18
2.1.2. Inovasi .....	21
2.1.3. Knowledge Management .....	22
2.1.4. Knowledge Management Implementation Road Map .....	26
2.1.5. Faktor - Faktor Penting dalam Implementasi KM .....	32
2.1.6. Proses Knowledge Management .....	37
2.1.7. Penerapan Knowledge Management .....	39
2.1.8. Komponen Knowledge Management .....	41
2.1.9. Knowledge Management Cycle .....	43
2.1.10. Knowledge Management Infrastructure .....	45
2.1.11. Manfaat Implementasi Knowledge Management .....	46
2.2 Penelitian Terdahulu .....	50
2.3 Kerangka Pemikiran .....	51

**BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	54
3.2 Paradigma Penelitian .....	55
3.3 Jenis dan Metode Penelitian .....	66
3.4 Definisi Konsep .....	73
3.5 Key Informan .....	77
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	79
3.6.1. Wawancara .....	79
3.6.2. Observasi .....	81
3.6.3. Analisis Dokumen .....	81
3.7 Teknik Analisis Data .....	82
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	85
3.9 Protokol Penelitian .....	91

**BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran umum & Objek Penelitian .....	92
4.1.1. Profil Perusahaan .....	92
4.1.2. Visi & Misi .....	94
4.1.3. Struktur Organisasi .....	95
4.2 Analisis Kondisi Knowledge Management BPJS Ketenagakerjaan .....	97
4.2.1. Faktor Pendukung Implementasi KM BPJS Ketenagakerjaan .....	98
4.2.2. Tantangan dalam Implementasi KM BPJS Ketenagakerjaan .....	99
4.2.3. Review Implementasi KM BPJS Ketenagakerjaan .....	101
4.3 Pembahasan .....	106
4.3.1. Aspek Teoritis Optimalisasi Implementasi KM .....	106
4.3.2. Perancangan KM di BPJS Ketenagakerjaan .....	110
4.3.3. Inovasi dalam melakukan Implementasi KM .....	117
4.4 Pemeriksaan Keabsahan data .....	120
4.5 Temuan Kesenjangan Teori pada implementasi KM .....	122
4.6 Implikasi Manajerial .....	124
4.7 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	125

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	127
5.2 Saran .....	128

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>134</b>
-----------------------	------------

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Road Map Pengembangan <i>Knowledge Management System</i> .....	26
Gambar 2.2 Model SECI Process .....	40
Gambar 2.3 Komponen <i>Knowledge Management</i> .....	42
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian .....	52
Gambar 3.1 Komponen <i>Knowledge Management</i> .....	76
Gambar 3.2 Alur Analisis dan Interpretasi Data .....	83
Gambar 3.3 Protokol Penelitian .....	91
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan .....	95
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Direktorat Umum & SDM .....	96
Gambar 4.3 Tampilan Digital Library BPJS Ketenagakerjaan .....	112
Gambar 4.4 Komponen <i>Knowledge Management</i> .....	120



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jaringan Kantor Cabang.....	7
Tabel 1.2 Data Pengajuan Inovasi.....	11
Tabel 3.1 Matrix Jadwal Pelaksanaan Pelatihan .....	54
Tabel 3.2 Perbedaan Aksioma antara Penelitian Kuantitatif & Kualitatif .....	66
Tabel 3.3 Karakteristik Penelitian Kuantitatif & kualitatif .....	69
Tabel 3.4 Situasi Relevan untuk Penelitian yang Berbeda .....	70
Tabel 3.5 Tujuan Metode Case Study .....	73
Tabel 4.1 Kutipan Wawancara tentang <i>Knowledge Management</i> .....	101
Tabel 4.1 Rangkuman Inovasi .....	117



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Hasil Pengecekan <i>Similarity</i> dengan Sistem Turnitin .....	134
Lampiran 2 Penelitian Terdahulu .....	141
Lampiran 3 Seri Katalog Digital Library BPJS Ketenagakerjaan .....	156
Lampiran 4 Pembelajaran Jarak Jauh Forum <i>Communication Across Generation</i> .....	157
Lampiran 5 <i>NewsLetter</i> BPJS Ketenagakerjaan .....	158

