

PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN PADA PERUSAHAAN KAISHOP COOKIES DENGAN METODE KMSLC

Ruben Dwijaya Setyo Atmojo ¹⁾ , Stefanus Christian Gunawan ²⁾

1) Universitas Machung, Villa Puncak Tidar N-1, Malang, Indonesia

2) Sistem Informasi Universitas Machung, Villa Puncak Tidar N-1 Malang

email : 322110008@student.machung.ac.id¹⁾, 322110009@student.machung.ac.id²⁾

Abstrak

Dokumen ini membahas penerapan Sistem Manajemen Pengetahuan (KMS) di perusahaan Kaishop Cookies, yang berfokus pada penjualan produk mochi. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi dan memetakan pengetahuan yang ada dalam perusahaan, baik eksplisit maupun tacit, guna meningkatkan kualitas layanan dan produk. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan knowledge mapping dengan kerangka kerja Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC), yang mencakup analisis kebutuhan, desain sistem, pengembangan, implementasi, evaluasi, dan pemeliharaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan eksplisit seperti daftar menu dan harga produk sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sedangkan pengetahuan tacit terkait dengan penentuan harga ongkir dan produk tidak berjalan optimal. Dengan mengelola pengetahuan secara teratur, Kaishop Cookies dapat meningkatkan proses bisnis dan daya saing di pasar. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas produk berdasarkan kritik dan saran dari konsumen. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan pengetahuan dalam bisnis kuliner. Implementasi KMS yang efektif dapat membantu perusahaan dalam merencanakan strategi yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penerapan sistem manajemen pengetahuan menjadi kunci keberhasilan bagi Kaishop Cookies dalam menghadapi tantangan di industri yang kompetitif.

Kata Kunci :

Knowledge Management System, KMSLC, pengetahuan tacit, pengetahuan eksplisit, Kaishop Cookies

Abstract

This document discusses the implementation of a Knowledge Management System (KMS) in the company Kaishop Cookies, which focuses on selling mochi products. The main objective of the research is to identify and map the knowledge that exists within the company, both explicit and tacit, in order to improve the quality of services and products. The methodology used is a knowledge mapping approach with the Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC) framework, which includes needs analysis, system design, development, implementation, evaluation, and maintenance. The results of the study show that explicit knowledge such as menu lists and product prices are often not well documented, while tacit knowledge related to the determination of shipping and product prices does not run optimally. By managing knowledge on a regular basis, Kaishop Cookies can improve business processes and competitiveness in the market. This research also provides recommendations to improve product quality based on criticism and suggestions from consumers. The conclusion of this study emphasizes the importance of knowledge management in the culinary business. Effective implementation of KMS can help companies in planning better strategies and increasing customer satisfaction. Thus, the implementation of a knowledge management system is the key to success for Kaishop Cookies in facing challenges in a competitive industry.

Keywords :

Knowledge Management System, KMSLC, tacit knowledge, explicit knowledge, Kaishop Cookies

1. PENDAHULUAN

Dunia kuliner semakin berkembang dengan pesat seiring dengan perubahan zaman, di antara pelaku usaha. Perusahaan *Kaishop Cookies* merupakan sebuah usaha kuliner yang berfokus pada penjualan mochi, menghadapi tantangan dalam mengelola pengetahuan, baik secara *eksplisit* maupun *tacit* untuk meningkatkan kualitas layanan dan mutu produk. Pengetahuan *eksplisit*, seperti daftar menu, sejarah perusahaan dan pengiriman atau harga produk, sering kali tidak terdokumentasi dengan baik. Sedangkan pengetahuan *tacit* yang mencakup penentuan harga ongkir dan harga produk sering kali tidak berjalan optimal. Situasi ini dapat menghambat usaha dalam beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang cukup kompleks [1].

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memetakan pengetahuan di *Kaishop Cookies* melalui pendekatan *knowledge mapping*. Dengan memahami distribusi pengetahuan, perusahaan dapat meningkatkan proses bisnis, seperti pencatatan daftar menu, penentuan harga ongkir dan penentuan harga produk. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kritik atau saran terkait kualitas, harga produk, deskripsi produk dan tambahan informasi berupa latar belakang berdirinya perusahaan.

Penelitian ini memiliki ruang lingkup internal dan berfokus pada pengetahuan yang terkait dengan penentuan harga ongkir, penentuan harga produk, kritik dan saran dari konsumen mengenai produk mochi. Penelitian ini juga menggunakan analisis eksternal, seperti kritik, saran, tanggapan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini membutuhkan *KMS* karena terdapat proses bisnis yang masih dilakukan hanya sebatas pengetahuan *tacit* saja tanpa adanya *eksplisit*, sehingga dapat membingungkan pekerja baru yang belum mengetahui tentang harga produk dan harga ongkir. Selain itu, pengetahuan *eksplisit* ini dibuat guna memberikan pedoman yang bermanfaat bagi pekerja mengenai penentuan harga, kritik, saran dan rekomendasi dari konsumen.

Dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan pengetahuan secara teratur, *Kaishop Cookies* dapat memanfaatkan aset yang dimiliki untuk meningkatkan daya saing di pasar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam merencanakan strategi yang lebih baik, terutama dalam memanfaatkan teknologi dan selalu berbagi pengetahuan di lingkungan kerja. Tingkat Keberhasilan pengelolaan pengetahuan juga akan berdampak positif terhadap ketepatan operasional dan kepuasan pelanggan. Pengelolaan pengetahuan menjadi hal yang penting dalam keberhasilan bisnis kuliner seperti *Kaishop Cookies*. Dengan menggunakan pendekatan *knowledge mapping*, penelitian ini memberikan pedoman yang sesuai untuk membangun sistem manajemen pengetahuan secara berkala, sehingga perusahaan dapat terus berkembang dan bersaing di industri yang kompetitif [2].

2. METODE

Sistem Manajemen Pengetahuan

Sistem Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management System*) merupakan sebuah pendekatan terstruktur yang dirancang untuk mengelola, menciptakan, menyimpan, berbagi, dan memanfaatkan pengetahuan dalam suatu organisasi. Konsep ini berasal pada pentingnya pengetahuan sebagai salah satu aset utama organisasi yang dapat meningkatkan daya saing. *KMS* bertujuan untuk mendukung proses pengolahan pengetahuan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk menggabungkan sumber daya intelektual dan memfasilitasi kolaborasi antar individu maupun tim.

KMS terdiri dari tiga komponen utama: teknologi, proses, dan manusia. Teknologi berperan dalam menyediakan infrastruktur untuk pengumpulan, pengelolaan, dan distribusi pengetahuan, seperti melalui basis data, sistem pencarian, dan alat kolaborasi dalam jaringan. Proses ini mencakup strategi dan metode yang diterapkan untuk memastikan alur pengetahuan berjalan efektif dan efisien. Selain itu, peran manusia juga dibutuhkan sebagai sumber utama penciptaan dan pembaruan pengetahuan. Implementasi *KMS* yang berhasil memerlukan dukungan budaya organisasi yang mendorong berbagi pengetahuan serta kebijakan yang jelas untuk memastikan tahap kelanjutan sistem tersebut. Dengan mengintegrasikan komponen-komponen tersebut, *KMS* dapat memberikan nilai tambah yang signifikan bagi organisasi, seperti peningkatan inovasi, pengambilan keputusan yang lebih baik, dan efisiensi operasional [3].

Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC)

Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC) adalah kerangka kerja terstruktur yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, dan mengelola sistem manajemen pengetahuan. *KMSLC* membantu memastikan bahwa setiap tahap dalam siklus *KMS* dijalankan dengan baik, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga implementasi dan pemeliharaan. Proses *KMSLC* biasanya terdiri dari beberapa tahapan, yaitu analisis, desain, pengembangan, implementasi, evaluasi, dan pemeliharaan. Setiap tahap memiliki peran penting untuk memastikan bahwa sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung tujuan organisasi dalam mengelola pengetahuan secara efektif [4].

KMSLC berfokus pada pentingnya keterlibatan pengguna akhir dan pemangku kepentingan pada setiap tahap siklus. Misalnya, tahap analisis bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengetahuan organisasi dan menentukan jenis pengetahuan yang harus dikelola. Tahap desain berfokus pada pembuatan arsitektur sistem yang mampu mendukung aliran pengetahuan. Tahap implementasi memastikan sistem dapat dioperasikan dengan baik, sementara tahap evaluasi dan pemeliharaan berfungsi untuk memastikan sistem tetap sesuai, dan mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan organisasi. Dengan pendekatan *KMSLC*, organisasi dapat memaksimalkan nilai

pengetahuan yang dimiliki dan menciptakan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan [5].

Pengetahuan Tacit

Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang bersifat mutlak, sulit untuk diungkapkan atau didokumentasikan, dan biasanya tersimpan dalam pengalaman, wawasan, atau keterampilan seseorang [6]. Pengetahuan *tacit* sering kali melibatkan aspek pribadi, memiliki konteks, dan intuitif yang tidak dapat dengan mudah ditulis dalam bentuk dokumen. Pengetahuan *tacit* memiliki peranan penting karena sebagai sumber inovasi dan kreativitas dalam organisasi. Namun, pengetahuan *tacit* perlu diidentifikasi dan diubah menjadi pengetahuan eksplisit agar dapat dibagikan dan dimanfaatkan oleh organisasi secara lebih luas.. Dengan mengelola pengetahuan *tacit* secara efektif, organisasi dapat memperkuat keunggulan daya saing dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan bisnis.

Pengetahuan Eksplisit

Pengetahuan eksplisit (*explicit knowledge*) adalah jenis pengetahuan yang dapat dengan mudah diucapkan, didokumentasikan, dan disebarluaskan dalam bentuk tertentu, seperti teks, gambar, atau data [7]. Pengetahuan ini bersifat formal dan terstruktur, sehingga dapat dengan mudah disimpan dan diakses melalui berbagai media, seperti buku, laporan, dokumen elektronik, atau basis data. Karakteristik utama pengetahuan eksplisit adalah kemudahan untuk dicatat dan dipindahkan antar individu atau sistem. Namun, pemanfaatannya memerlukan pengelolaan yang efektif agar dapat memberikan nilai tambah. Pengetahuan eksplisit biasanya disimpan dalam *repository digital* untuk memudahkan pencarian dan penggunaan kembali oleh anggota organisasi. Meskipun mudah diakses, tantangan dalam pengelolaan pengetahuan eksplisit meliputi pembaharuan informasi, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, serta kemampuan untuk mengintegrasikan ke dalam proses organisasi.

Use Case Diagram

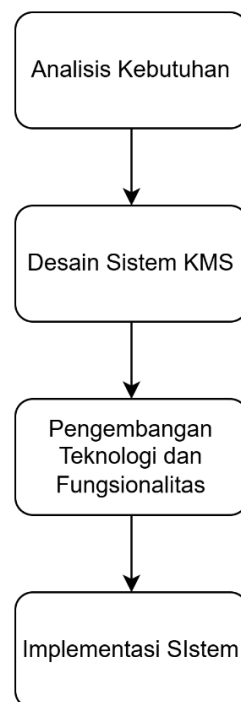
Use Case Diagram adalah salah satu jenis diagram yang digunakan untuk menampilkan interaksi antara aktor eksternal dan sistem yang akan dikembangkan [8]. Diagram ini menggambarkan cara sistem digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui grafis dari fungsi-fungsi utama yang disediakan oleh sistem. *Use case diagram* bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fungsionalitas sistem serta hubungan antara aktor dan kasus penggunaan. Komponen utama pada *use case diagram* meliputi aktor, *use case*, serta hubungan di antara keduanya, seperti asosiasi dan generalisasi. Selain itu, *use case diagram* berguna dalam tahap analisis dan perancangan sistem karena membantu pemangku kepentingan memahami kebutuhan fungsional lebih jelas.

WordPress

WordPress adalah salah satu platform *Content Management System (CMS)* berbasis *open-source* yang digunakan untuk membuat dan mengelola situs *web*. *WordPress* dapat digunakan pengguna non-programmer untuk membuat, mengelola, dan memodifikasi situs *web* dengan mudah. *WordPress* menyediakan banyak tema dan *plugin* yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan tampilan dan fungsionalitas situs sesuai kebutuhan. *WordPress* memiliki keunggulan pada fleksibilitas dan skalabilitasnya. Platform ini dapat digunakan untuk berbagai jenis situs *web*, mulai dari blog pribadi, situs perusahaan, hingga *e-commerce*. Salah satu konsep penting dalam *WordPress* adalah penggunaan tema dan *plugin*. Tema mengontrol tampilan situs, sedangkan *plugin* memperluas fungsionalitas situs, seperti menambahkan fitur *SEO*, formulir kontak, atau kemampuan *online shop*. *WordPress* juga mendukung komunitas pengembang yang besar, dalam mengembangkan dan memperbarui platform untuk meningkatkan keamanan, kompatibilitas, dan performa [9].

Metode Penelitian

Diagram Metode KMSLC yang digunakan dalam penelitian ini.



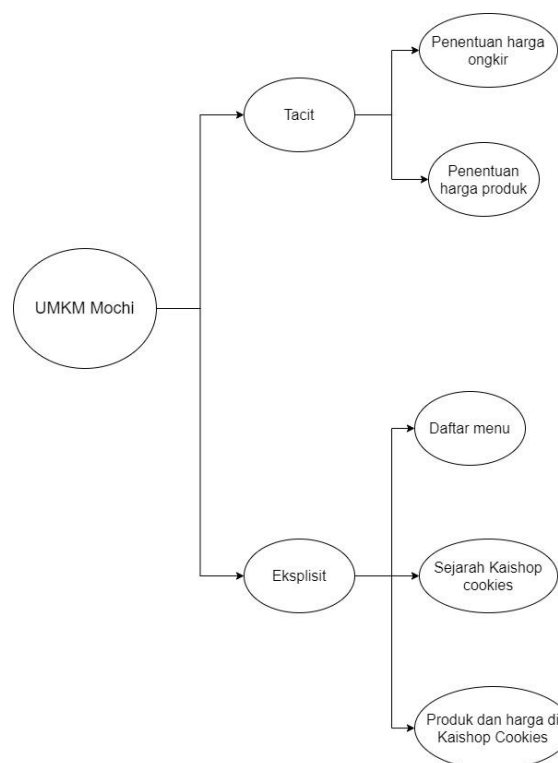
Gambar 1. Tahapan KMSLC

Pada Gambar 1 menjelaskan bahwa tahapan penelitian yang digunakan menggunakan metode *KMSLC (Knowledge Management System Life Cycle)*. *KMSLC* adalah kerangka kerja terstruktur yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, dan mengelola sistem

manajemen pengetahuan. *KMSLC* membantu memastikan bahwa setiap tahap dalam siklus *KMS* dijalankan dengan baik, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga implementasi dan pemeliharaan. [10]. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan, yaitu :

Pertama, tahapan “Analisis Kebutuhan”. Pada tahap ini, melakukan identifikasi kebutuhan pengetahuan organisasi. Analisis dilakukan untuk memahami jenis informasi atau pengetahuan yang perlu dikelola serta masalah yang dihadapi dalam pengelolaan pengetahuan. Kedua, tahapan “Desain Sistem *KMS*” [11]. Tahap ini dilakukan perancangan arsitektur sistem *KMS*, termasuk komponen teknis, fungsionalitas, dan struktur penyimpanan pengetahuan. Selanjutnya, terdapat tahapan “Pengembangan Teknologi dan Fungsionalitas”. Pada tahap ini, teknologi yang dirancang dalam tahap desain mulai dikembangkan. Sistem *KMS* diimplementasikan dengan menambahkan fitur-fitur yang diperlukan, seperti pengkodean pengetahuan eksplisit, integrasi sistem, dan pengembangan basis data pengetahuan. Terakhir, dilakukan tahapan “Implementasi Sistem” Tahap ini melibatkan penerapan sistem di lingkungan organisasi. Pengujian awal dilakukan untuk memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan.

Knowledge Mapping Diagram



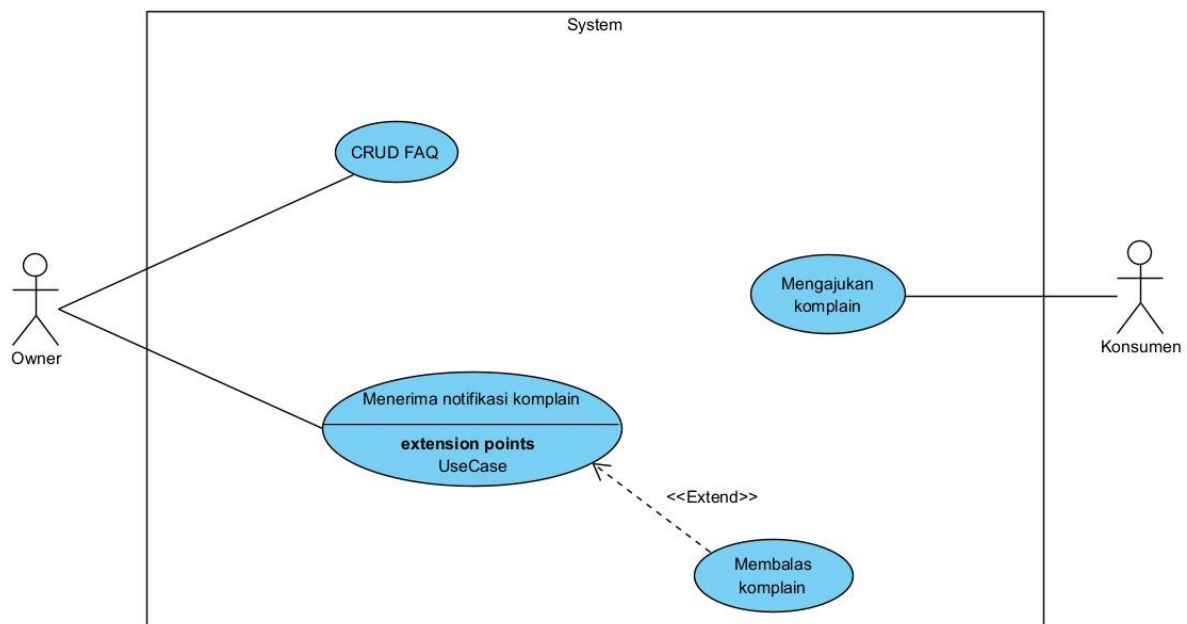
Gambar 2. *Knowledge Mapping Diagram*

Gambar di atas adalah diagram yang menampilkan pembagian pengetahuan dalam usaha kecil menengah (UKM) Mochi. Diagram ini dibedakan menjadi dua

kategori pengetahuan, yaitu *tacit* (pengetahuan yang tidak terdokumentasi) dan *eksplisit* (pengetahuan yang terdokumentasi). Pada pengetahuan *tacit*, dijelaskan bahwa pengetahuan terkait penentuan harga ongkir dan penentuan harga produk menjadi bagian dari pengetahuan yang lebih bersifat pribadi dan bergantung pada pengalaman atau intuisi dari pelaku usaha.

Sementara itu, pada pengetahuan eksplisit, didokumentasikan dalam bentuk yang dapat diakses dan dipelajari oleh pihak lain. Pengetahuan eksplisit dalam UKM ini mencakup daftar menu, sejarah *Kaishop Cookies*, serta produk dan harga di *Kaishop Cookies*. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan eksplisit lebih terstruktur dan memudahkan penyampaian informasi kepada konsumen atau pihak yang terlibat dalam pengelolaan UKM Mochi. Diagram ini membantu memahami bagaimana pengetahuan dalam bisnis dikelola untuk mendukung operasional.

Use Case Diagram



Gambar 3. Use Case Diagram KMSLC

Pada Gambar 3 menjelaskan tentang *Use Case Diagram KMSLC* yang digunakan dalam studi kasus *Knowledge Management System (KMS)* pada Perusahaan *Kaishop Cookies*, yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

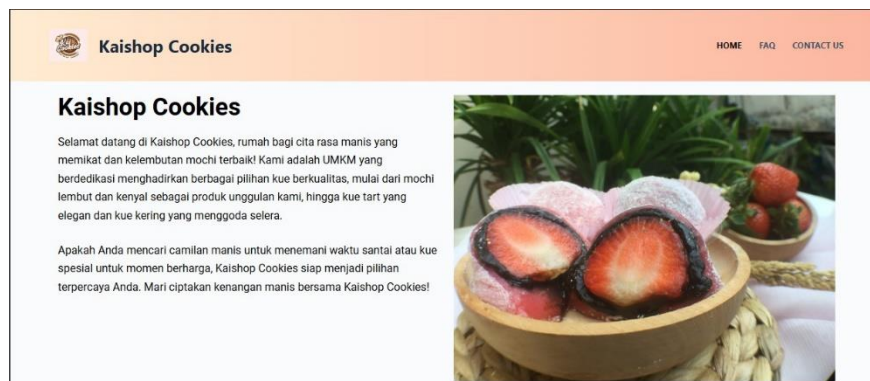
Pertama, terdapat “aktor” *Owner* yang memiliki hak akses untuk mengelola berbagai fungsi, seperti mengelola *FAQ* dan menangani keluhan dari konsumen. Selanjutnya, Konsumen dapat mengajukan keluhan atau komplain melalui sistem.

Kedua, terdapat “*Use Case*” yang dimulai dari tahapan “*CRUD FAQ*”. Aktivitas ini dilakukan oleh *Owner* untuk *CRUD* Daftar *Frequently Asked Questions (FAQ)* pada sistem. Lalu, terdapat tahapan “Mengajukan Komplain”. Aktivitas ini dilakukan oleh Konsumen untuk menyampaikan keluhan atau permasalahan mereka ke sistem. Selanjutnya, terdapat tahapan “Menerima Notifikasi Komplain”. Aktivitas ini dilakukan oleh *Owner* untuk menerima notifikasi terkait komplain yang diajukan oleh Konsumen. Terakhir, tahapan “Membalas Komplain” Aktivitas ini merupakan kegiatan tambahan yang dilakukan oleh *Owner* untuk memberikan tanggapan terhadap komplain yang diterima.

Ketiga, terdapat dua “relasi” yang berkaitan, yaitu Relasi Gabungan. Relasi ini memiliki hubungan langsung (garis penuh) antara aktor dan *use case* yang menunjukkan interaksi langsung, yaitu *Owner* berhubungan dengan “*CRUD FAQ*” dan “Menerima Notifikasi Komplain”. serta Konsumen berhubungan dengan “Mengajukan Komplain”. Selain itu, terdapat Relasi *Extend*, di mana Pada *use case* “Membalas Komplain”, terdapat relasi dengan tanda panah putus-putus berlabel `<<extend>>` yang menunjukkan bahwa aktivitas ini merupakan ekstensi dari *use case* “Menerima Notifikasi Komplain”.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

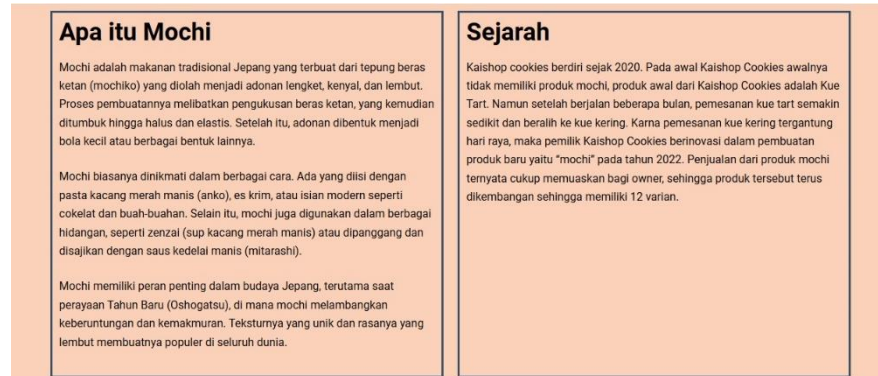
Setelah mengidentifikasi pengetahuan *tacit* dan pengetahuan *explicit KMS* dengan Metode *KMSLC*, dibuatlah sebuah sistem berupa *website* yang berisi deskripsi produk, sejarah, menu dan harga yang dapat dilihat langsung oleh konsumen. Selain itu, konsumen dapat memberikan tanggapan berupa kritik, saran atau penilaian terhadap kualitas produk mochi ini.



Gambar 4. Home Page Kaishop Cookies

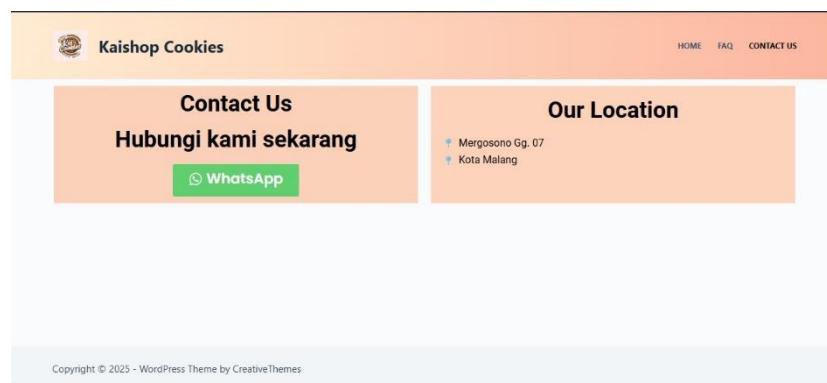
Gambar di atas merupakan tampilan halaman *website Kaishop Cookies*, yaitu sebuah UKM yang menawarkan berbagai produk makanan manis, dengan fokus utama pada makanan ringan mochi. *Kaishop Cookies* menghadirkan cita rasa manis dan kelembutan mochi sebagai produk unggulannya, serta menyediakan berbagai pilihan kue lainnya, seperti kue tart yang elegan dan menggugah selera. Teks ajakan di halaman ini mengundang pelanggan untuk menciptakan momen spesial bersama produk *Kaishop*

Cookies. Tampilan visualnya juga terdapat gambar mochi stroberi segar, yang memberikan kesan menarik dan menggoda untuk dicoba.



Gambar 5. Deskripsi Produk dan Sejarah

Gambar di atas menampilkan dua bagian informasi dari *Kaishop Cookies*, yaitu "Apa itu Mochi" dan "Sejarah". Bagian "Apa itu Mochi" menjelaskan bahwa mochi adalah makanan tradisional Jepang yang terbuat dari tepung beras ketan, memiliki tekstur kenyal, dan biasanya digunakan dalam berbagai hidangan manis, seperti es krim, *anko* (pasta kacang merah), serta *zenzai*. Mochi juga memiliki nilai budaya yang penting di Jepang, terutama dalam perayaan Tahun Baru sebagai simbol keberuntungan. Sementara itu, bagian "Sejarah" menguraikan perjalanan *Kaishop Cookies* yang berdiri sejak 2020. Awalnya, produk utama ini adalah kue tart, namun fokus sekarang bergeser ke mochi pada tahun 2022 karena respons positif pelanggan. Kini, *Kaishop Cookies* menawarkan 12 varian rasa mochi yang terus berkembang.



Gambar 6. *Contact Us* and *Our Location*

Gambar di atas menunjukkan halaman *Contact Us* dari situs web *Kaishop Cookies* dengan tampilan sederhana dan rapi. Di sisi kiri terdapat kolom berjudul

"Contact Us" dengan maksud untuk menghubungi melalui *WhatsApp* pada tombol hijau dengan logo aplikasi tersebut, dan dilengkapi dengan teks "Hubungi kami sekarang". Di sisi kanan, terdapat kolom "Our Location" yang menampilkan alamat bisnis di kawasan Mergosono, Kota Malang. Pada desain halaman terdapat menu navigasi sederhana di bagian atas, serta informasi hak cipta di bagian bawah.



Gambar 7. *Frequently Asked Question (FAQ)*

Gambar di atas menampilkan isi dari halaman FAQ (*Frequently Asked Questions*) pada situs *Kaishop Cookies*. Pada halaman tersebut, dijelaskan beberapa informasi penting terkait layanan mereka, seperti menu yang tersedia, kebijakan pengantaran dengan rincian ongkos kirim serta penjualan mochi yang dilakukan hanya melalui metode *pre-order*. Selain itu, proses pemesanan dilakukan melalui nomor *WhatsApp* yang tertera di menu "Contact Us".

4. KESIMPULAN

Sistem Manajemen Pengetahuan pada *Kaishop Cookies* merupakan suatu hal yang dapat diterapkan di perusahaan untuk memberikan pengetahuan baru, baik secara *tacit* maupun eksplisit kepada pekerja agar dapat memahami produk, harga, kritik dan saran dari konsumen pada produk Mochi ini. Metode yang digunakan untuk mengembangkan pengetahuan ini adalah *Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC)*. Metode ini digunakan karena lebih mudah dipahami dan diterapkan. Selain itu, metode ini lebih sederhana, fleksibel dan terstruktur. Untuk mengembangkan pengetahuan tentang Perusahaan, dibutuhkan sebuah situs *website Kaishop Cookies*. Situs ini berisi tentang *home page*, deskripsi produk, Sejarah, *Contact Us* dan *FAQ* yang masing-masing fitur dapat dimanfaatkan oleh pekerja dan konsumen, Situs *website* ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan tentang produk yang dikembangkan, harga, kritik, saran dan rekomendasi dari konsumen yang dapat berguna di waktu yang akan datang.

Situs *website* yang dibuat ini terdapat hal yang tidak dibahas, seperti resep pembuatan, cara pengiriman barang, metode pembayaran dan *best seller product* karena privasi perusahaan. Oleh karena itu, tidak ada pembahasan beberapa hal tersebut di situs resminya. Jika

memungkinkan, situs tersebut dapat dilengkapi dengan fitur unggulan lainnya yang dapat digunakan oleh pekerja ataupun konsumen agar semua proses bisnis yang berjalan bisa menggunakan sistem semuanya. Situs *website* ini diharapkan dapat dikembangkan lagi untuk kegiatan bisnis *Kaishop Cookies* agar perusahaan dapat memanfaatkan bisnis digital di era saat ini.

5. REFERENSI

- [1] A. Gunawan, H. A. Rivai, and H. Lukito, "Pengaruh Manajemen Bakat dan Pengetahuan terhadap Kinerja dan Komitmen Karyawan dalam Perusahaan," *J. Inform. Ekon. Bisnis*, vol. 5, pp. 1289–1296, 2023, doi: 10.37034/infv5i4.750.
- [2] Endang Supriyadi and Maya Sofiana, "Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus PT XYZ)," *J. Sist. Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 30–35, 2022, doi: 10.51998/jsi.v11i1.465.
- [3] A. Fatah Rahanar, A. A. Putra, M. F. Amal, and T. Setyowardhani, "Knowledge Management Solution Mengidentifikasi Solusi KM yang Tepat Studi Kasus: Sistem Informasi Perpustakaan Digilib," *J. Ilm. Sain dan Teknol.*, vol. 2, no. 2, pp. 470–484, 2024.
- [4] I. P. Restu, I. Prabawa, and A. C. Wardhana, "PENGEMBANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM UKIRAN KAYU KHAS BALI BERBASIS ARTIFICIAL INTELLIGENCE DEVELOPMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM BALINESE WOOD," vol. 10, no. 6, pp. 1379–1388, 2023, doi: 10.25126/jtiik.2023107576.
- [5] R. S. Pratama, "Implementasi Change Management pada Unit Kerja Pengadaan Barang / Jasa," vol. 1, no. 1, pp. 29–39, 2022.
- [6] S. Wahyu, L. Hana, and U. Jember, "PERAN STRATEGIS SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS KNOWLEDGE MANAGEMENT DALAM MEWUJUDKAN," vol. 2017, pp. 27–28, 2017.
- [7] J. Ilmiah and U. P. T. Perpustakaan, "Jurnal Pustaka Ilmiah," vol. 4, no. 0271, 2018.
- [8] V. Kristianingrum and M. F. Y. Al-fadillah, "Perancangan Website E-Commerce Penjualan Ikan Cupang," vol. 18, no. Iii, pp. 164–180, 2022, doi: 10.26487/jbmi.v18i3.19538.
- [9] P. Informatika, U. C. Bangsa, P. Nusa, and T. Timur, "PEMBANDINGAN CONTENT MANAGEMENT SYSTEM DENGAN METODE SAW (SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING) DALAM IMPLEMENTASI PEMBUATAN WEBSITE SEKOLAH," pp. 23–31.
- [10] N. Rokhman, E. Siswanto, and N. C. Ramadiansyah, "Analisis dan Implementasi Knowledge Management System pada Bagian Administrasi PT HASIL KARYA TAMBANG Menggunakan Metode KMSLC DAN Analisis PIECES," vol. 3, no. 1, pp. 10–24, 2023.
- [11] M. Nurwegiono, S. Nurdianti, S. H. Wijaya, "Pengembangan Sistem Manajemen Pengetahuan di Organisasi Asosiasi Alumni Program Beasiswa Amerika-Indonesia (ALPHA-I)" *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 2020.

