

**PERANCANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PADA BAGIAN PACKING
PT.SURYA TOTO INDONESIA TBK**

Ferdi Kuswandi¹⁾, Andi Rukmana²⁾

^{1,2)}Mahasiswa S2 Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur

E-mail : ferdikuswandi@gmail.com, rukmana.andy@gmail.com

ABSTRACT

PT. Surya Toto Indonesia Tbk is one of the companies engaged in the production of sanitary goods, toilets, plumbing, sinks, showers, bathroom accessories and others. The experience and expertise of employees have not been well documented so that employees are more likely to rely on the experience and expertise of employees in completing work. The results of this study Design a knowledge management system that is in accordance with the conditions that exist in the Packing Section of PT. Surya Toto Indonesia Tbk. This research methodology uses the Tiwana model framework, the Becerra-Fernandez development framework, the nonaka SECI model formation, testing using the chi-square test using a Likert measurement scale. With the highest test results 0.823 Sig. \geq 0.05 then H_0 is accepted based on this it can be concluded that this design can be applied

Keywords : *Knowledge Management System, Model Tiwana, Beccera-Fernandez, Model SECI Nonaka, Chi-square test, Skala Likert.*

ABSTRAK

PT. Surya Toto Indonesia Tbk adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang-barang sanitary, toilet, ledeng, wastafel, shower, aksesoris kamar mandi dan lain-lain. Pengalaman serta keahlian karyawan belum terdokumentasi dengan baik sehingga karyawan lebih cenderung mengandalkan pengalaman serta keahlian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil penelitian ini Perancangan *knowledge management system* yang sesuai dengan kondisi yang ada pada Bagian *Packing* PT.Surya Toto Indonesia Tbk. Metodologi penelitian ini menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan Becerra-Fernandez, pembentukan model SECI Nonaka, pengujian menggunakan uji *chi-square* menggunakan skala pengukuran Likert. Dengan hasil pengujian paling tinggi 0,823 Sig. \geq 0,05 maka H_0 diterima berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan perancangan ini bisa untuk diterapkan.

Kata Kunci : *Knowledge Management System, Model Tiwana, BecceraFernandez, Model SECI Nonaka, Chi-square test, Skala Likert.*

PENDAHULUAN

PT.Surya Toto Indonesia Tbk yang beralamat di Jalan Aria Jaya Santika Km 21 No. 1, Cibadak, Desa Bojong, Kecamatan Cikupa, Banten 15710 adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang-barang *sanitary*, toilet, ledeng, *wastafel*, *shower*, aksesoris kamar mandi dan lain-lain. Selain didistribusikan di dalam negeri, produk-produk juga diimpor ke negara-negara lain seperti Malaysia, Australia, China, Hongkong, India, Jepang, Singapura, Vietnam dan Thailand.

Berdiri pada tahun 1968 dengan nama CV Surya, yang bergerak di bidang penjualan material bangunan, terutama produk saniter, perseroan ini menjadi agen penjualan resmi TOTO Ltd Jepang, sebuah merek produk saniter ternama di dunia, kemudian pada bulan juli tahun 1977 CV Surya menjalin usaha bersama (*joint venture*) dengan TOTO Ltd Jepang sehingga merubah namanya menjadi PT. Surya Toto Indonesia Tbk. Pabrik produk saniter pertama mulai beroperasi pada tahun 1978 dengan 65 orang tenaga kerja, di tahun 1980 PT. Surya Toto Indonesia Tbk mulai mengekspor hasil produk saniternya ke mancanegara, perkembangan teknologi dan komunikasi yang semakin cepat menuntut PT. Surya Toto Indonesia Tbk untuk terus berkembang dan berinovasi agar tidak tergeser dari persaingan dengan Kompetitor lainnya.

Bagian *packing* dalam menjalankan proses produksi memiliki tiga subbagian yaitu bagian *Receipt Only Body* (ROB) merupakan proses penerimaan *Only Body* dan persiapan *Row Material Packing*, *Packing* Proses merupakan proses pengemasan produk dan *Issue Finish Good* (IFG) merupakan proses pengiriman produk yang sudah dikemas ke bagian *Warehouse Finish Good*. Aktivitas pekerjaan bagian *packing* dari ketiga sub bagian, baru bagian *packing* proses yang sudah memiliki standar kerja, sedangkan untuk bagian ROB dan IFG belum memiliki standar kerja sehingga karyawan lebih cenderung mengandalkan pengalaman serta keahlian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sub bagian ROB dan IFG selalu terjadi keterlambatan dalam proses kerja apabila ada salah satu karyawan yang tidak masuk bekerja karena tidak samanya pengalaman serta keahlian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Struktur Organisasi Bagian *Packing* memiliki beberapa tingkatan dimulai dari *level Operator*, *Senior Worker*, *Group Leader*, *Formen*, *Supervisor*, *Assisten manager* dan *manager*, hal ini harus diperhatikan karena Masa jabatan dan perubahan struktur dalam organisasi yang tidak diketahui akan berpotensi hilangnya pengalaman serta keahlian seorang karyawan karena belum terdokumentasinya dengan baik. Pola komunikasi sesama karyawan belum berjalan dengan baik, dalam kesehariannya sering terjadi pada sub bagian ROB pada kasus *part* material habis

masih dilakukan dengan cara lisan hal ini sering menimbulkan salah pengertian, yang mana produk tersebut harusnya sudah diproses tetapi tidak diproses padahal produk tersebut sudah siap *packing*, begitupun sebaliknya pada saat produk tersebut sudah di meja *packing* ternyata produk tersebut belum siap *packing* karena material belum lengkap. Rencana kerja harian bagian *packing* mengacu pada Produksi Order (PO) yang bersumber dari bagian *Production Planning and Inventory Control* (PPIC)

diterima pada setiap awal bulan, akan tetapi tidak selalu sejalan dengan PO yang diberikan, terkadang dalam perjalannya selalu ada perubahan-perubahan yang terjadi, sosialisasi informasi harus segera disampaikan untuk menghindari Gerakan sia-sia, kasus yang sering terjadi jika terlambat dalam penyampaian sosialisasi informasi terkait perubahan PO, tipe-tipe yang sudah dikemas harus dibongkar ulang serta dikemas kembali sesuai dengan perubahan PO yang berjalan.

Informasi kebijakan-kebijakan perusahaan atau manajemen yang diberikan via *E-mail*, yang diterima oleh *Indirect Packing* kemudian ditempel pada papan informasi manajemen, hal ini dirasa kurang efektif karena masih banyak karyawan yang belum mengetahui informasi tersebut, seperti informasi mengenai pelatihan karyawan, aturan atau regulasi baru dari perusahaan, salah satu contoh kasus yang pernah terjadi karyawan masuk kerja tidak menunjukkan kartu

pekerja pada petugas *security* sehingga dikenakan sanksi Surat Peringatan Satu (SP1).

Dengan melihat permasalahan yang ada serta merujuk dari berbagai Referensi, Penulis berusaha untuk merancang *knowledge management system* yang sesuai untuk mengelola pengetahuan (*knowledge management*) dan asset pengetahuan (*Tacit Knowledge*) organisasi pada Bagian *Packing* PT.Surya Toto Indonesia Tbk?"

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu (Mundir, 2013). Dalam Penelitian ini Penulis menggunakan metode pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam dan lengkap dari obyek yang akan diteliti (Mundir, 2013). Yakni Bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk. Kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah kerangka kerja Model Tiwana, kerangka pengembangan Becerra-Fernandez, dan pembentukan *knowledge management system* Menggunakan model SECI Nonaka. Pengujian menggunakan model *Chi-square* dengan *instrument* kuesioner menggunakan skala pengukuran Likert.

B. Metode Pemilihan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode purposive sampling dimana karyawan dilihat dari pengetahuan, pengalaman serta pemahaman yang lebih dibandingkan karyawan yang lain. Adapun kriteria-kriteria pemilihan karyawan sebagai sampel penelitian ini yaitu :

1. Karyawan yang memiliki tugas atau kemampuan menganalisa dan pelaku eksekutor terkait penyelesaian masalah-masalah yang ada di lapangan.
2. Karyawan yang memiliki tugas atau kemampuan menganalisa dan penyelesaian masalah-masalah terkait administrasi sistem SAP.
3. Karyawan yang memahami alur proses administrasi indirect Seksi bagian Packing.
4. Level pimpinan di Bagian Packing yang memiliki kewenangan menjalankan SOP.

C. Metode Pengumpulan Data

Data atau informasi yang diperoleh pada penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Untuk data primer, teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi lapangan. Data dan informasi yang diperoleh melalui studi pustaka bersifat sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi literatur, tulisan ilmiah mengenai knowledge management, dan tinjauan studi. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui :

1. Wawancara
2. Observasi Lapangan
3. Mengumpulkan Dokumen

D. Instrumentasi

Adapun instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam rangka untuk mengumpulkan variabel yang sedang diteliti, yaitu :

1. Untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian ini juga dilakukan dengan mewawancarai dan memberikan angket pertanyaan terhadap pihak yang berkompeten.
 2. Perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisa adalah Windows 10 Professional 64 bit, metodologi dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan BecerraFernandez serta model SECI Nonaka digunakan untuk pembentukan knowledge, metode Uji Chi-square digunakan untuk pengujian system dengan kuesioner menggunakan Skala pengukuran Likert.
 3. Perangkat keras yang digunakan untuk menjalankan aplikasi adalah laptop dengan spesifikasi prosesor intel core i3, RAM 2 GB.
- E. Teknik Analisis, Rancangan dan Pengujian Sistem
1. Teknik Analisis
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis Studi Kasus
 2. Teknik Perancangan Sistem
Aplikasi Knowledge Management System pada tahap perancangan system Menggunakan perancangan berbasis obyek atau istilah lainnya pendekatan desain dan analisis berorientasi objek atau Object Oriented Analysis and Design (OOAD)

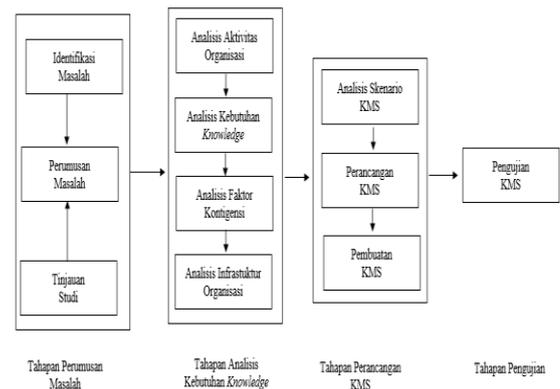
dengan menggunakan notasi Unified Modeling Language (UML). UML adalah sebuah bahasa yang berdasarkan grafik/gambar untuk memvisualisasi, menspesifikasikan dan membangun sebuah sistem pengembangan perangkat lunak berorientasi objek (Marini, 2016). metodologi dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan Becerra-Fernandez dan pembentukan knowledge menggunakan model SECI Nonaka.

F. Teknik Pengujian Sistem

Langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap perancangan yang telah didapat dari proses sebelumnya. pengujian yang dilakukan dengan mencoba melakukan proses-proses Knowledge Management yang didukung oleh perancangan Knowledge Management System ini dengan menggunakan metode uji Chi-square dengan instrumen kuesioner menggunakan skala pengukuran Likert untuk mengetahui kesiapan penerapan dan tanggapan mengenai prototype knowledge management system apakah sudah sesuai dengan kebutuhan di bagian Packing PT. Surya Toto Indonesia Tbk.

G. Langkah Penelitian

Berikut adalah langkah-langkah penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar dibawah ini :



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian

ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Perancangan Knowledge Management System

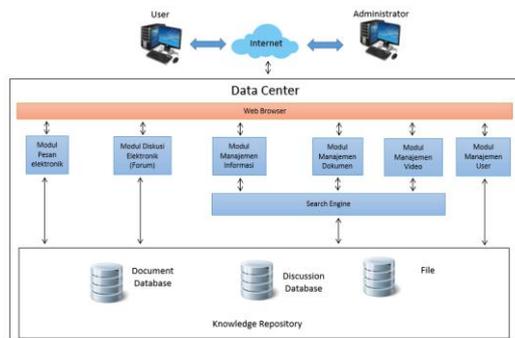
Untuk mendapatkan sebuah perancangan Knowledge Management System, dilakukan Observasi dari aktivitas kegiatan yang ada di bagian Packing untuk mengetahui Proses kerja Bagian Receipt Only Body (ROB), packing proses dan bagian Issue Finish Good (IFG) serta kebutuhan informasi harian dari setiap bagian, adapun hasil dari Observasi sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan Knowledge Organisasi
Untuk mengetahui kebutuhan knowledge yang ada di bagian packing PT Surya Toto Indonesia Tbk, maka yang harus dilakukan adalah mengetahui kebutuhan data, informasi dan knowledge yang ada di masing-masing bagian kerja.
2. Analisis Faktor Kontigensi
Faktor-faktor kontigensi terdiri dari karakteristik knowledge organisasi, analisis karakteristik task organisasi dan analisis karakteristik organisasi. Adapun faktor-faktor kontigensi di bagian packing PT

Surya Toto Indonesia Tbk adalah sebagai berikut :

a. Prototipe *Knowledge Management System*

Berdasarkan hasil analisis proses *knowledge management* dan teknologi yang akan didapatkan, maka langkah berikutnya adalah membuat prototipe *Knowledge Management System* pada Bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk. gambar dibawah ini adalah Prototipe *Knowledge Management System* pada Bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk,



Gambar 2. Prototipe *Knowledge Management System* pada Bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tb

Sehingga Prototipe *knowledge management system* terdiri dari modul pesan elektronik, diskusi elektronik (forum komunikasi), modul manajemen informasi (informasi umum), modul manajemen dokumen (modul dokumen), modul manajemen video (modul Video) dan modul manajemen *user* (data *user*) untuk mendukung proses-proses *knowledge management* eksternalisasi, internalisasi, sosialisasi dan kombinasi. *Knowledge Repositories* adalah tempat

untuk menyimpan semua *knowledge* yang ada baik yang berupa dokumen, *file*, hasil diskusi, data elektronik.

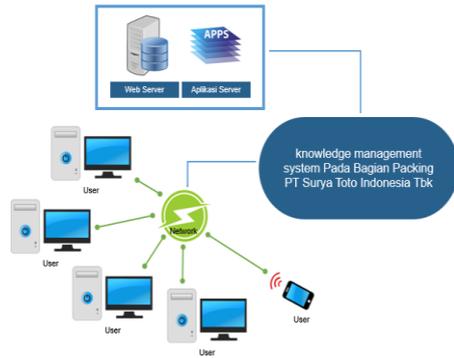
Pembentukan Tim KnowledgeManagement

b. Pembuatan Pototipe *Knowledge Management System*

Prototipe dari *knowledge management system* ini dibuat menggunakan Bootstrap sebagai CSS Alasan dari penggunaan Bootstrap ini adalah tersedia *plugins* yang ada dengan mudah dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan Bootstrap dapat diintegrasikan dengan berbagai komponen.

c. Infrastruktur *Knowledge Management System*

Dalam pengembangan *knowledge management system* dilakukan perancangan arsitektur *knowledge management system* yaitu bagaimana proses pengaksesan *knowledge management system*. *Knowledge management system* ini dikembangkan dengan aplikasi berbasis *web*. *Server* terdiri dari aplikasi *server* dan *web server*. *Server* ditempatkan di *web server*, dan dihubungkan dengan jaringan *Internet* agar aplikasi bisa diakses



Gambar 3 Perancangan Infrastruktur KMS Bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk

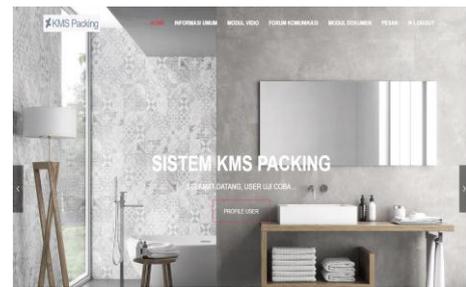
d. Tampilan Prototipe *Knowledge Management System*

Knowledge management system untuk Bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk ini apabila dibuka, maka pertama kali yang akan muncul adalah halaman awal yang mengharuskan GL *Up Packing* atau *user* untuk *login* terlebih dahulu. Hal ini untuk menjaga agar sistem ini hanya bisa diakses oleh orang-orang yang berhak saja, yaitu administrator dan *user* biasa. Administrator adalah orang yang mengelola *user* yang ada di *knowledge management system* ini.

Pengguna yang terdiri dari GL (*Group Leader*), FM (*Foreman*), SV (*Supervisor*), Asisten Manager dan Manager jika ingin menggunakan prototipe *knowledge management system* terlebih dahulu melakukan *login* seperti pada Gambar 4.13 sebagai berikut :



Gambar 5 Tampilan Halaman Login Setelah *User* melakukan *Login* maka akan dialihkan menuju halaman *home* dapat dilihat pada Gambar 4.14 sebagai berikut :



Gambar 6 Tampilan Halaman *Home*

e. Uji *Chi-square* antara Jabatan dengan Kuesioner Pertama

Melakukan uji *Chi-square* antara Jabatan dengan Kuesioner Pertama. Dapat dilihat dari Tabel 4.24 sebagai berikut:

Tabel 3 Hubungan Jabatan dan Pertanyaan kuesioner Pertama

Jabatan	Pertanyaan 1			P Value
	RG	SS	Total	
	n (%)	n (%)	n (%)	
Senior Worker	0 (0,0)	1 (100,0)	1 (100,0)	0,161
Group Leader	1 (33,3)	2 (66,7)	3 (100,0)	
Foreman	2 (100,0)	0 (0,0)	2 (100,0)	
Supervisor	0 (0,0)	2 (100,0)	2 (100,0)	

Jumlah	3 (37,5)	5 (62,5)	8 (100,0)	
--------	----------	----------	-----------	--

Hasil antara hubungan Jabatan dan Pertanyaan kuesioner 1 pada penerapan perancangan sistem KMS di bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk, menunjukkan bahwa adapun jumlah responden dengan Jabatan Group leader berjumlah 3 orang dan 2 orang diantaranya memilih kategori Sudah Sesuai dengan presentase 66,7% .

Hasil Uji Statistik (*Chi-square*) diperoleh nilai P Value sebesar 0,161 artinya nilai ini $\geq (\alpha) = 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima artinya ada hubungan antara Jabatan dan Pertanyaan kuesioner pertama dengan kesesuaian penerapan sistem KMS pada bagian *packing*.

f. Uji *Chi-square* antara Jabatan dengan Kuesioner ke Dua

Melakukan uji *Chi-square* antara Jabatan dengan Kuesioner Pertanyaan ke dua. Dapat dilihat dari Tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel Error! No text of specified style in document. Hubungan Jabatan dan Pertanyaan kuesioner ke Dua

Jabatan	Pertanyaan 2				P Value
	TS n (%)	RG n (%)	SS n (%)	Total n (%)	
Senior Worker	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (100,0)	1 (100,0)	0,544
Group Leader	1 (33,3)	0 (0,0)	2 (66,7)	3 (100,0)	
Foreman	1 (50,0)	1 (50,0)	0 (0,0)	2 (100,0)	
Supervisor	0 (0,0)	1 (50,0)	1 (50,0)	2 (100,0)	
Jumlah	2 (25,0)	2 (25,0)	4 (50,0)	8 (100,0)	

Hasil antara hubungan Jabatan dan Pertanyaan kuesioner no dua pada

penerapan perancangan sistem KMS di bagian *Packing* PT Surya Toto Indonesia Tbk, menunjukkan bahwa adapun jumlah responden dengan memilih kategori sudah sesuai sebanyak 4 orang dengan presentase 50,0% dan 1 orang Formen memilih kategori Tidak Setuju dengan Presentase 33,3%.

Hasil Uji Statistik (*Chi-square*) diperoleh nilai P Value sebesar 0,544 artinya nilai ini $\geq (\alpha) = 0,05$ dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima artinya ada hubungan antara Jabatan dan Pertanyaan kuesioner ke dua dengan kesesuaian penerapan sistem KMS pada bagian *packing*.

g. Hasil Pengujian

Berdasarkan hasil pengujian melalui kuesioner terhadap Perancangan *knowledge management system* didapatkan bahwa hasil uji *Chi-square* berikut:

Tabel 5 Hasil Presentase Penilaian Kuesioner

Pertanyaan ke	Presentase	Keterangan
1	0,161	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)
2	0,544	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)
3	0,587	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)
4	0,620	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)
5	0,587	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)
6	0,823	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)
7	0,530	Jika $Sig. \geq 0,05$ maka H_0 (Diterima)

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Perancangan *knowledge management system* yang diusulkan ini sudah sesuai dengan kebutuhan sistem serta dapat berfungsi sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat diterapkan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil analisis dan kajian Perancangan Knowledge Management System pada Bagian Packing PT Surya Toto Indonesia Tbk, yang dibangun menggunakan kerangka kerja model Tiwana, kerangka pengembangan Becerra-Fernandez serta pembentukan model SECI sudah sesuai untuk mengelola pengetahuan (*knowledge management*) dan aset pengetahuan (*Tacit Knowledge*) sehingga dapat menjadi nilai tambah bagi organisasi pada Bagian Packing PT.Surya Toto Indonesia Tbk melalui pengujian menggunakan metode Uji Chi-square dengan nilai pengujian paling tinggi 0,823 Jika $\text{Sig.} \geq 0,05$ maka H_0 (Hipotesa Awal) diterima, berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan perancangan ini bisa untuk diterapkan pada bagian packing PT.Surya Toto Indonesia.

B. Saran

Agar *knowledge management system* ini dapat berjalan dengan baik, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut :

Bagian Packing PT Surya Toto Indonesia Tbk untuk membiasakan budaya *knowledge sharing* dan melakukan evaluasi terhadap *knowledge* yang ada, agar setiap *knowledge* yang tersimpan dalam sistem adalah

knowledge yang bermanfaat untuk Bagian Packing PT Surya Toto Indonesia Tbk. Diharapkan sumber daya manusia yang menggunakan sistem ini adalah karyawan yang memahami teknologi informasi dan komunikasi, oleh karena itu Bagian Packing PT Surya Toto Indonesia Tbk harus memberikan pelatihan (*training*) kepada para pengguna diantaranya GL UP Packing sebelum menggunakan sistem ini agar dapat lebih optimal dalam menggunakan sistem ini.

Kedepannya untuk diskusi elektronik dapat dikembangkan layanannya, dimana nantinya setiap Komunikasi berisikan sebuah topik tertentu diharapkan ada moderator untuk membuat ringkasan dari pembahasan yang ada dalam setiap Komunikasi dan menu file untuk mendukung jalannya Komunikasi.

Untuk pengembangan selanjutnya dapat lebih meningkatkan pemanfaatan teknologi komunikasi informasi melalui media mobile dalam penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrian, D. (2019) "Perancangan Knowledge Management System dengan SECI Model Pada Layanan Perbaikan AC Mobil di Bengkel Agung Motor Cinere Menggunakan VB.NET," *Informatika SIMANTIK*, 4(1), hal. 29–35.
- Anardani, S., Riyanto, S. dan Setiawan, D. (2021) "Perancangan Knowledge Management System Berbasis Web pada Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu*

- Komputer, 8(1), hal. 77–84. doi: 10.25126/jtiik.0813252.
- Andriana, A. D. dan Mardiani, G. T. (2017) “Perancangan Blueprint Knowledge Management System pada pengelolaan proyek di PT.Swamedia Informatika,” Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2017, hal. 25–30.
- Arthajaya, A. A. G. P. D., Candiasa, I. M. dan Dantes, G. R. (2020) “Rancangan Knowledge Management System Dengan Menggunakan Theoretical Framework Dan Pendekatan Kontingensi Pada RSUD Bintang Kabupaten Klungkung,” Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI), 9(3), hal. 351–363. doi: 10.23887/janapati.v9i3.29320.
- Becerra-Fernandez, I. dan Sabherwal, R. (2010) “Knowledge Management Systems and Processes,” M.E. Sharpe, Inc.
- Boh, W. F. (2008) “Reuse of knowledge assets from repositories: A mixed methods study,” *Information and Management*, 45(6), hal. 365–375. doi: 10.1016/j.im.2008.06.001.
- Hansen, M. T., Nohria, N. dan Tierney, T. (1999) “What’s Your Strategy for Managing Knowledge?,” *Harvard Business Review*, 77, hal. 106–116.
- Hey, J. (2004) “The data, information, knowledge, wisdom chain: the metaphorical link. Intergovernmental Oceanographic Commission.,” 2004.
- Kankanhalli, A., Tanudidjaja, F., Sutanto, J. dan Bernard, C. Y. T. (2003) “The Nature Of The Industry and Knowledge Management Approach Provide Insight Into The Type of IT Organigations Need.,” *Communications Of The ACM*, 46(9), hal. 69–73.
- Likert, R. (1932) “A Technique for the Measurement of Attitudes,” *Archives of Psychology*, 22, hal. 5–55. doi: 10.4135/9781412961288.n454.
- Marini (2016) “Prototype Knowledge Management System pada Kelas Sore Budi Luhur,” *Telematika Mkom*, 8(1), hal. 27–35.
- Mulyanto, A. (2013) “Persepsi Dosen Terhadap Urgensi Berbagi Pengetahuan (Knowledge Sharing) Di Perguruan Tinggi,” *Jurnal Informatika*, 6(2), hal. 663–676. doi:
- Shelly, G. B. dan Rosenblatt, H. J. (2012) “System Analysis and Design Eight edition Boston. Ninth Edit.” Diedit oleh K. McMahon. USA: Course Technology.
- Sovia, R., Hadi, A. F. dan Yuliana, A. (2018) “Sistem pakar mendiagnosa penyakit hipertensi menggunakan Case-Based Reasoning (CBR),” *infotekno*, 1(1), hal. 1–11.
- Sugiyono (2013) “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.” Bandung: Alfabeta.
- Tohari, H. (2014) “Analisis Serta Perancangan Sistem Informasi Melalui Pendekatan UML,” in Penerbit Andi, hal. 2014:2.

- Wijaya, A. E. (2017) “Knowledge Management System Model pada Forum diskusi Petani Buah Naga menggunakan CMS phpBB,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(1), hal. 44–51. doi: 10.25126/jtiik.201741150.
- Yudiasuti, H. dan Irwansyah, I. (2018) “Perancangan Knowledge Management System Pada Kantor Dinas Pendidikan Pemda Ogan Ilir,” *Jurnal Ilmiah Matrik*, 20(3), hal. 234–246. doi: 10.33557/jurnalmatrik.v20i3.471.
- Yunus, A. dan Rohman, A. C. (2018) “Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Kualitas Kayu,” *Teknik Informatika STMIK Budi Darma Medan*, 1(SPK), hal. 327–337.