

ANALISIS PERAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA BENGKEL CEMERLANG RACING MOTOR

Ari Heriyadi, Muhammad Hafiz Al Zaky, Muhammad Farhan,

Dio Rizqy Saputra, Ken Ditha Tania, Ahmad Rifai

Universitas Sriwijaya Kampus Bukit Besar

Jl. Padang Selasa No. 524, Bukit Lama, Kota Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia

ariheriyadi09@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *knowledge management* dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada Bengkel Cemerlang Racing Motor Kota Palembang, yang masih menghadapi permasalahan berupa dominasi *tacit knowledge* dan belum terdokumentasinya pengetahuan secara sistematis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, serta pendekatan model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) untuk menggambarkan proses pengelolaan pengetahuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *knowledge management* mampu mengubah pengetahuan mekanik menjadi *explicit knowledge* yang terdokumentasi, sehingga mempercepat proses perbaikan, meningkatkan konsistensi kerja, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, *knowledge management* berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan bengkel.

Kata kunci : *knowledge management, SECI model, tacit knowledge, explicit knowledge, efektivitas pelayanan.*

1. PENDAHULUAN

Di tengah persaingan bisnis yang terus berkembang, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas sebagai faktor utama dalam mendukung pertumbuhan dan keberhasilan organisasi. Karyawan yang memiliki kreativitas, keterampilan, dan komitmen tinggi mampu meningkatkan kinerja perusahaan sehingga dapat bersaing secara kompetitif. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, karena kinerja karyawan yang baik akan berbanding lurus dengan perkembangan perusahaan.

Seiring dengan meningkatnya aktivitas dan mobilitas masyarakat, kebutuhan akan transportasi juga semakin meningkat. Sepeda motor menjadi salah satu sarana transportasi yang paling banyak digunakan karena sifatnya yang praktis dan efisien dalam mengatasi kemacetan. Dalam penggunaannya sehari-hari, sepeda motor memerlukan perawatan yang baik agar tetap dalam kondisi optimal, sehingga keberadaan bengkel menjadi sangat penting dalam menunjang kebutuhan tersebut.

Bengkel Cemerlang Racing Motor di Kota Palembang merupakan usaha jasa yang bergerak di bidang perawatan dan modifikasi sepeda motor. Namun, dalam pelaksanaan operasionalnya, proses pekerjaan masih sangat bergantung pada pengalaman dan keahlian mekanik tertentu. Sebagian besar pengetahuan terkait proses perbaikan dan perawatan masih bersifat *tacit knowledge* dan belum terdokumentasi secara sistematis. Hal ini menimbulkan beberapa permasalahan, seperti ketergantungan pada mekanik tertentu, perbedaan kualitas hasil perbaikan, serta kesulitan bagi mekanik baru dalam memahami proses kerja.

Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penerapan *knowledge management* untuk mengelola pengetahuan secara lebih sistematis. Melalui *knowledge management*, pengetahuan yang sebelumnya bersifat *tacit* dapat diubah menjadi *explicit knowledge* sehingga dapat didokumentasikan, disimpan, dan dibagikan kepada seluruh mekanik. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) yang menjelaskan proses transformasi pengetahuan dari *tacit* ke *explicit* maupun sebaliknya secara berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *knowledge management* dalam proses perbaikan dan perawatan sepeda motor di Bengkel Cemerlang Racing Motor Kota Palembang, mengidentifikasi bentuk *tacit* dan *explicit knowledge* yang ada, serta merumuskan rekomendasi model *knowledge management* yang sesuai untuk meningkatkan efektivitas pelayanan bengkel.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Analisis

Analisis data adalah salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang diteliti tersedia sepenuhnya. Ketajaman dan keakuratan penggunaan alat analisis sangat menentukan keakuratan kesimpulan. Oleh karena itu, kegiatan analisis data merupakan kegiatan yang tidak dapat diabaikan dalam proses penelitian [1].

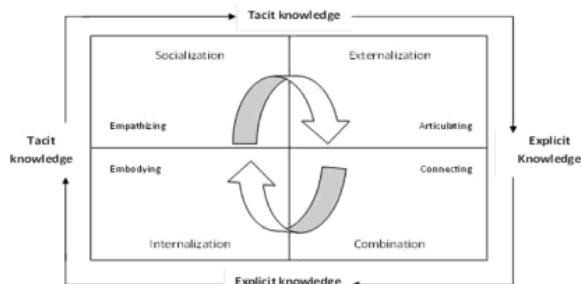
2.2. Knowledge Management

Pengertian knowledge management adalah proses sistematis untuk menemukan, memilih, mengorganisasikan, menyaring dan menyajikan pengetahuan dengan cara tertentu, sehingga para pekerja mampu memanfaatkan dan meningkatkan penguasaan pengetahuan dalam suatu bidang kajian yang spesifik, untuk kemudian ada proses institusional agar pengetahuan yang diciptakan menjadi pengetahuan perusahaan.[2]

Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management / KM) merujuk pada proses sistematis dalam menciptakan, berbagi, dan menerapkan pengetahuan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks teknologi informasi, KM mengintegrasikan keahlian manusia dengan alat digital untuk memfasilitasi pembelajaran berkelanjutan, pemecahan masalah, dan inovasi. Secara umum, tujuan dari Knowledge Management adalah untuk meningkatkan produktivitas perusahaan dan mempertahankan pengetahuan perusahaan [3]. Penerapan ini terdiri dari dua jenis, yaitu sebagai berikut:

- Tacit Knowledge: Pengetahuan yang terdapat didalam otak atau pikiran seseorang sesuai dengan pemahaman dan pengalaman orang itu sendiri. Biasanya pengetahuan tidak terstruktur, susah untuk didefinisikan dan diberitahukan dengan bahasa formal kepada orang lain dan isinya mencakup pemahaman pribadi.[2]
- Explicit Knowledge: Pengetahuan yang sudah dikumpulkan serta diterjemahkan kedalam suatu bentuk dokumentasi (rangkuman) sehingga lebih mudah dipahami orang lain. Pengetahuan ini bersifat formal dan mudah untuk dibagikan ke orang lain dalam bentuk buku, artikel dan jurnal tanpa harus datang langsung untuk mengajari orang tersebut.[2]

2.3. Bengkel



Gambar 1. Model SECI

Definisi Bengkel merupakan suatu tempat atau ruangan yang digunakan untuk melakukan perbaikan, perawatan, pemeliharaan serta merancang dan merakit suatu mesin, yang mana dalam bengkel tersebut terdapat alat-alat kontruksi serta onderdil dari mesin tersebut. Sedangkan pengetahuan dan keterampilan tentang bengkel bisa disebut juga perbengkelan [4].

2.4. Efektivitas Pelayanan

Pengertian efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya. Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan [5]. Dalam konteks bengkel, efektivitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

- Ketepatan waktu, Proses servis atau perbaikan selesai sesuai estimasi waktu yang dijanjikan.
- Ketepatan hasil kerja, Ketepatan hasil kerja kerusakan kendaraan diperbaiki dengan benar tanpa kesalahan berulang.
- Kualitas pelayanan, Mekanik bekerja sesuai standar operasional (SOP) dan memberikan hasil yang memuaskan.
- Responsivitas, karyawan cepat merespons keluhan atau pertanyaan pelanggan.
- Kepuasan pelanggan, Pelanggan merasa puas dan bersedia kembali menggunakan jasa bengkel.

Efektivitas pelayanan tidak sama dengan efisiensi. Efisiensi menitikberatkan pada sumber daya seperti waktu, biaya, dan tenaga digunakan secara optimal dan hemat, sedangkan efektivitas berorientasi pada sejauh mana tujuan pelayanan dapat tercapai dengan baik.

2.5. Model SECI

Menurut Ikujiro Nonaka dan rekan-rekannya (2008), pengetahuan baru terbentuk melalui interaksi yang berlangsung secara terus-menerus antara pengetahuan tacit dan eksplisit. Pengetahuan eksplisit merupakan bentuk pengetahuan yang telah terdokumentasi atau diformalkan sehingga dapat disimpan, direproduksi, disebarluaskan, serta dipelajari kembali [2]. Proses interaksi antara kedua jenis pengetahuan tersebut berlangsung melalui empat tahapan utama, yaitu sosialisasi (tacit ke tacit), eksternalisasi (tacit ke eksplisit), kombinasi (eksplisit ke eksplisit), dan internalisasi (eksplisit ke tacit). Keempat tahapan membentuk suatu proses penciptaan pengetahuan yang dikenal sebagai model SECI.

2.6. Penelitian Terdahulu

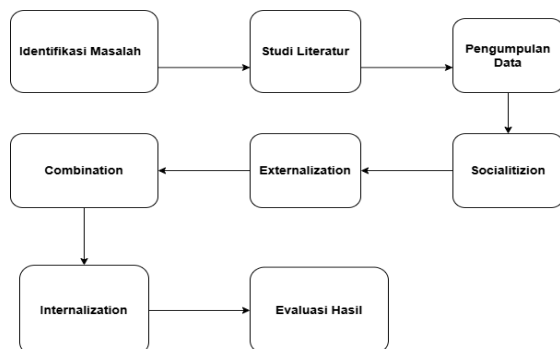
Penelitian terdahulu yang relevan dilakukan oleh Sumintén dengan judul *Analisis Knowledge Management Identifikasi Kerusakan Notebook pada Lestari Computer Menggunakan Model SECI*. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model SECI sebagai kerangka dalam pengelolaan pengetahuan teknisi, khususnya dalam proses identifikasi kerusakan notebook. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan model SECI berhasil diimplementasikan melalui pembangunan *Knowledge Management System* (KMS) berbasis web yang mampu membantu proses diagnosis kerusakan

notebook dengan tingkat akurasi sistem mencapai sekitar 95,65%. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengetahuan yang terstruktur dapat meningkatkan efektivitas dan akurasi dalam proses perbaikan perangkat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus pada sebuah bengkel yang dijadikan sebagai objek penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pemilik bengkel, mekanik, serta karyawan yang terlibat dalam kegiatan pelayanan. Selain itu, observasi secara langsung juga dilakukan guna memahami bagaimana praktik pengelolaan pengetahuan diterapkan dalam aktivitas kerja maupun dalam proses pelayanan kepada pelanggan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Tahapan tersebut bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran knowledge management dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada bengkel.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

3.1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses penelitian karena berkaitan langsung dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Data yang diperoleh pada tahap ini akan menjadi dasar dalam proses analisis selanjutnya. Proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui beberapa metode, seperti penelitian lapangan (field research), studi pustaka (library research), wawancara, pengumpulan dokumen yang relevan, serta kajian terhadap literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3.2. Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber internal yang didapatkan secara langsung melalui pelaksanaan observasi, yaitu pengamatan secara langsung, dan lain-lain. [10] Pengumpulan data dalam metode ini dilakukan melalui observasi, wawancara, serta analisis dokumen secara langsung di lapangan.

3.3. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Artinya, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti melainkan dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dikumpulkan oleh pihak lain [11].

Data-data yang terkumpul antara lain:

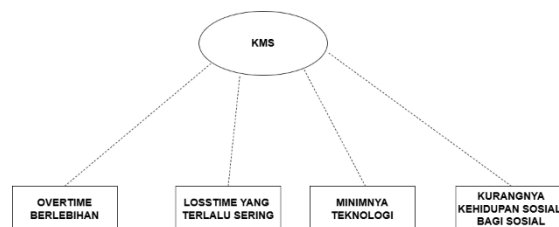
- Data jenis kerusakan motor yang sering terjadi pada pelanggan di Bengkel Cemerlang Racing Motor, seperti kerusakan mesin, sistem kelistrikan, sistem bahan bakar, dan komponen lainnya.
- Diskusi dengan mekanik senior atau kepala bengkel mengenai penyebab kerusakan motor serta solusi perbaikan yang tepat berdasarkan pengalaman kerja mereka.
- Mengklasifikasikan jenis kerusakan dan solusi perbaikan menjadi dua kategori hasil pelayanan, yaitu: Perbaikan berhasil (OK) dan Perbaikan memerlukan penanganan lanjutan atau kerusakan berat (NG).
- Mendokumentasikan pengetahuan perbaikan motor yang diperoleh dari mekanik dan hasil diskusi, kemudian dikumpulkan sebagai referensi untuk menangani kasus kerusakan yang serupa di masa mendatang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil analisis berdasarkan data yang telah diolah dalam penelitian. Selanjutnya, disajikan pula perancangan model solusi Knowledge Management System serta proses pengujian terhadap rancangan sistem yang dihasilkan.

4.1. Model SECI

Model SECI (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) merupakan model penciptaan pengetahuan yang menjelaskan proses transformasi pengetahuan tacit dan explicit dalam suatu organisasi. Model ini menggambarkan bagaimana pengetahuan dapat dibagikan, didokumentasikan, dikombinasikan, serta dipelajari kembali untuk meningkatkan kualitas kerja dan efektivitas pelayanan.



Gambar 3. Penerapan Model SECI

4.2. Socialization

Tahap socialization merupakan proses pertukaran pengetahuan tacit ke tacit, yaitu proses berbagi pengetahuan yang terjadi melalui pengalaman langsung, pengamatan, maupun komunikasi antar

individu tanpa melalui dokumentasi tertulis. Proses ini berlangsung melalui diskusi langsung, praktik kerja di lapangan, maupun bimbingan dari mekanik yang lebih berpengalaman kepada mekanik yang masih baru. Contoh penerapan proses tacit to tacit antara lain sebagai berikut:

- Mekanik junior melakukan diskusi dengan mekanik senior terkait analisis kerusakan motor yang belum pernah ditangani sebelumnya.
- Mekanik senior memberikan arahan berdasarkan pengalaman sebelumnya mengenai cara mengidentifikasi penyebab kerusakan pada kendaraan.
- Pengetahuan mengenai teknik pemeriksaan serta metode perbaikan disampaikan secara langsung melalui komunikasi maupun praktik kerja di bengkel.
- Mekanik senior dapat memberikan arahan seperti: kerusakan dengan gejala tersebut umumnya terjadi pada bagian karburator atau sistem injeksi.

4.3. Externalization

Tahap externalization merupakan proses konversi pengetahuan dari tacit menjadi explicit, yaitu ketika pengetahuan yang sebelumnya hanya tersimpan dalam pengalaman individu kemudian dituangkan dalam bentuk dokumentasi yang lebih sistematis. Contoh penerapan proses tacit to explicit antara lain sebagai berikut:

- Mekanik mendokumentasikan hasil analisis kerusakan motor setelah proses pemeriksaan selesai dilakukan.
- Solusi perbaikan yang telah berhasil diterapkan dicatat dan dimasukkan ke dalam database perbaikan atau knowledge base.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) perbaikan disusun berdasarkan pengalaman penanganan kerusakan yang sering terjadi.
- Informasi mengenai jenis kerusakan, metode perbaikan, serta hasil pengujian kendaraan dicatat dalam sistem pencatatan bengkel.

4.4. Combination

Tahap combination merupakan proses konversi pengetahuan explicit ke explicit, yaitu proses penggabungan berbagai informasi yang telah terdokumentasi untuk menghasilkan pengetahuan baru yang lebih terstruktur dan komprehensif. Contoh penerapan proses explicit to explicit antara lain sebagai berikut:

- Data perbaikan kendaraan yang tersimpan dalam database dianalisis untuk mengidentifikasi pola kerusakan yang sering terjadi.
- Informasi yang berasal dari SOP, catatan perbaikan, serta dokumentasi pengalaman mekanik digabungkan untuk menghasilkan panduan perbaikan yang lebih lengkap.
- Sistem knowledge management mengintegrasikan berbagai data servis untuk

membantu mekanik dalam melakukan analisis terhadap kerusakan kendaraan.

- Hasil pengolahan dan penggabungan pengetahuan tersebut kemudian digunakan sebagai referensi standar dalam proses perbaikan selanjutnya.

4.5. Internalization

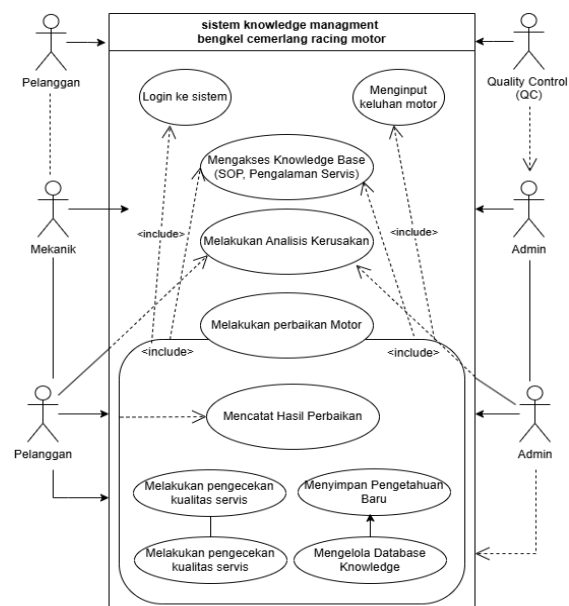
Tahap internalization merupakan proses konversi pengetahuan explicit menjadi tacit, yaitu ketika pengetahuan yang telah terdokumentasi dipelajari, dipahami, dan diterapkan oleh individu sehingga menjadi pengalaman serta keterampilan baru. Contoh penerapan proses explicit to tacit antara lain sebagai berikut:

- Mekanik mempelajari standar operasional prosedur (SOP) serta database kerusakan kendaraan yang tersedia dalam sistem knowledge management.
- Pengetahuan yang telah dipelajari kemudian diterapkan secara langsung pada saat melakukan proses servis atau perbaikan kendaraan.
- Mekanik memperoleh pengalaman baru setelah menerapkan solusi yang diperoleh dari knowledge base.
- Pengalaman tersebut selanjutnya menjadi pengetahuan baru yang dimiliki oleh mekanik dalam menangani berbagai jenis kerusakan kendaraan di masa mendatang.

4.6. Analisa Sistem Usulan

Dengan hasil analisis di atas, pada kasus tersebut membantu mempercepat proses di dalam Bengkel Cemerlang Racing Motor melalui penerapan sistem Knowledge Management

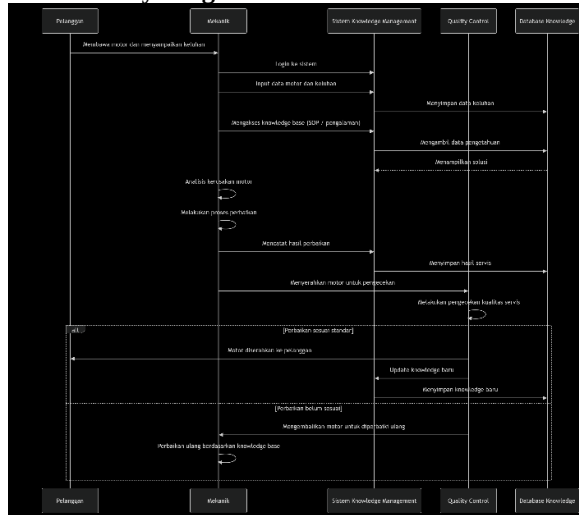
4.7. Use Case Diagram



Gambar 3. Use Case Diagram KMS

Diagram tersebut menunjukkan use case Sistem Knowledge Management bengkel yang melibatkan empat aktor: Pelanggan, Mekanik, Admin, dan *Quality Control* (QC). Pelanggan menginput keluhan motor, kemudian mekanik menganalisis kerusakan dengan bantuan knowledge base dan melakukan perbaikan. Hasil perbaikan dicatat dan diperiksa oleh QC untuk memastikan kualitas servis. Admin bertugas mengelola serta memperbarui knowledge base agar pengetahuan dari setiap servis dapat digunakan kembali di masa depan.

4.8. Activity Diagram



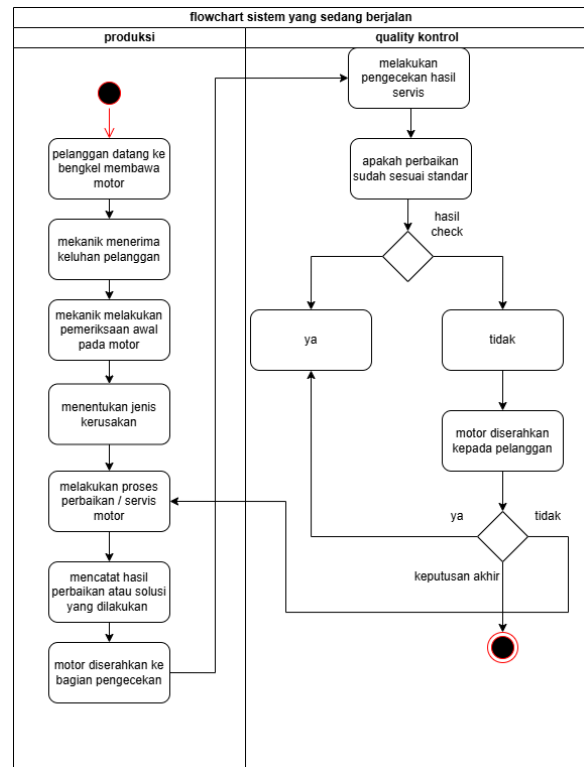
Gambar 4. Activity Diagram KMS

Proses dimulai dari pelanggan yang menyampaikan keluhan motor. Kemudian mekanik melakukan login ke sistem, menginput keluhan, dan sistem akan memproses serta menampilkan solusi dari knowledge management. Setelah itu, mekanik melakukan perbaikan dan mencatat hasilnya ke sistem. Selanjutnya, *Quality Control* (QC) melakukan pengecekan kualitas hasil servis. Jika sudah sesuai, data disimpan ke dalam database knowledge.

4.9. Sequence Diagram

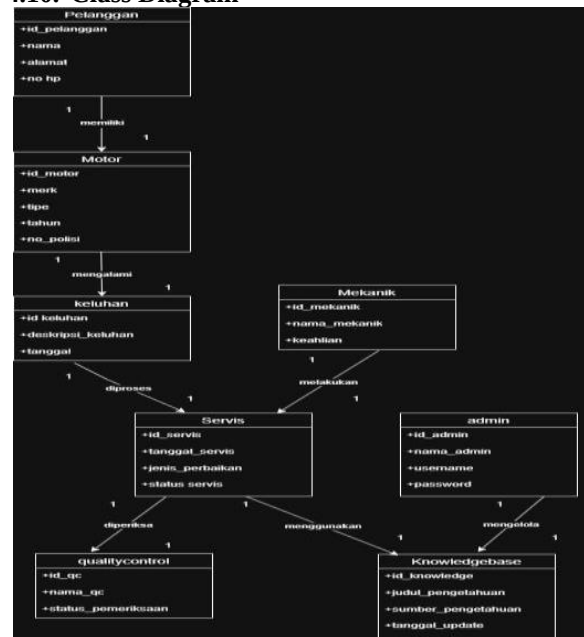
Proses pelayanan dimulai ketika pelanggan datang ke bengkel dan menyampaikan keluhan mengenai kondisi sepeda motor kepada mekanik. Setelah itu, mekanik melakukan login ke dalam sistem Knowledge Management dan memasukkan data kendaraan serta informasi keluhan pelanggan ke dalam sistem. Mekanik kemudian mengakses knowledge base yang berisi standar operasional prosedur (SOP) dan dokumentasi pengalaman perbaikan sebelumnya sebagai referensi dalam menganalisis kerusakan sepeda motor. Berdasarkan hasil analisis tersebut, mekanik kemudian melakukan proses perbaikan kendaraan serta mencatat hasil perbaikan ke dalam sistem. Sepeda motor yang telah selesai diperbaiki selanjutnya diserahkan kepada bagian Quality Control (QC) untuk dilakukan pemeriksaan guna memastikan bahwa hasil servis telah memenuhi standar yang

ditetapkan. Jika hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa perbaikan telah sesuai dengan standar, maka kendaraan akan diserahkan kembali kepada pelanggan dan pengetahuan baru yang diperoleh selama proses perbaikan akan disimpan dalam basis data pengetahuan.



Gambar 5. sequence diagram KMS

4.10. Class Diagram



Gambar 6. Class Diagram

Gambar 6 merupakan *Entity Relationship Diagram* (ERD) yang menggambarkan struktur

database sistem bengkel. Secara singkat, Pelanggan memiliki Motor, lalu motor tersebut dapat mengalami Keluhan. Keluhan kemudian diproses menjadi Servis yang dikerjakan oleh Mekanik. Setelah servis dilakukan, hasilnya diperiksa oleh *Quality Control* untuk memastikan kualitas. Selain itu, data servis juga digunakan dalam Knowledgebase yang dikelola oleh Admin. Diagram ini menunjukkan hubungan antar entitas agar data servis tersimpan dengan terstruktur dan saling terhubung.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis peran Knowledge Management terhadap efektivitas pelayanan pada Bengkel Cemerlang Racing Motor Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa penerapan pengelolaan pengetahuan memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bengkel. Sebagian besar pengetahuan yang dimiliki mekanik masih berupa tacit knowledge, yaitu pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman kerja dan belum terdokumentasi secara sistematis.

Penerapan model SECI (Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization) memungkinkan pengelolaan pengetahuan dilakukan secara lebih terstruktur. Pada tahap socialization, mekanik saling berbagi pengalaman dalam menangani kerusakan kendaraan. Tahap externalization mengubah pengetahuan yang bersifat tacit menjadi pengetahuan eksplisit melalui dokumentasi seperti catatan perbaikan dan SOP. Selanjutnya pada tahap combination, berbagai pengetahuan tersebut digabungkan menjadi referensi perbaikan yang lebih lengkap. Pada tahap internalization, mekanik mempelajari dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam pekerjaan sehari-hari sehingga menjadi pengalaman baru.

Penerapan Knowledge Management System membantu proses analisis kerusakan kendaraan menjadi lebih cepat, sistematis, dan terarah. Dengan demikian, pengelolaan pengetahuan yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan bengkel, mempercepat proses perbaikan, serta meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan penerapan Knowledge Management pada Bengkel Cemerlang Racing Motor.

Pertama, pihak bengkel disarankan mulai menerapkan pengelolaan pengetahuan secara lebih terstruktur dengan mendokumentasikan setiap pengalaman perbaikan kendaraan yang dilakukan oleh mekanik. Kedua, perlu dikembangkan sistem basis pengetahuan (knowledge base) yang menyimpan berbagai informasi penting seperti jenis kerusakan kendaraan, penyebab kerusakan, serta metode perbaikan yang telah diterapkan. Ketiga, pihak bengkel juga perlu mendorong kegiatan berbagi

pengetahuan antar mekanik melalui diskusi teknis, evaluasi hasil perbaikan, maupun pelatihan internal. Keempat, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan sistem Knowledge Management berbasis aplikasi atau web yang terintegrasi sehingga proses pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pemanfaatan pengetahuan terkait perbaikan kendaraan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh mekanik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. S. Febriani, D. Arobiah, A. Apriyani, E. Ramdhani, and A. S. Millah, "Analisis data dalam penelitian tindakan kelas," *J. Kreat. Mhs.*, vol. 1, no. 2, pp. 140–153, 2023.
- [2] A. Mulyanto and A. D. Prakoso, "Penerapan Knowledge Management System Quality Control Pada Kriteria Part NG Dan OK Di PT Setia Guna Selaras Dengan Menggunakan Seci Model," *J. Inform. SIMANTIK*, vol. 7, no. 2, pp. 47–55, 2022.
- [3] M. Alvionita and D. W. M. Putri, "Urgensi Knowledge Management Dalam Pengembangan Profesionalisme Guru," *TADBIRUNA*, vol. 4, no. 1, pp. 34–45, 2024.
- [4] B. A. B. Ii and T. Pustaka, "Bab II Tinjauan Pustaka," pp. 6–18, 2023.
- [5] A. A. Putra, A. R. Untung, I. Mamminanga, and U.P. Sengkang, "Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo," vol. 3, no. 1, 2023.
- [6] A. S. Prapto, Z. A. Alhafiz, A. Maharani, and Y. Sugiarti, "Perancangan Knowledge Management System untuk Startup dengan Metode Rapid Application Development Berbasis Website," vol. 4, no. 2, pp. 127–142, 2024.
- [7] S. Fauziyah and P. L. Gaol, "Analisis Penerapan Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kinerja Dosen Divisi Ginjal Hipertensi Departemen Ilmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia (FKUI)," *J. Sumber Daya Apar.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–22, 2025.
- [8] E. Philosophy, S. Kiram, E. Oktavia, I. Negeri, and S. Kalijaga, "Alacrity: Journal Of Education – Penerapan Knowledge Management dalam Pengembangan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," vol. 5, no. 1, pp. 738–750, 2025.
- [9] Y. S. Siregar, M. Darwis, R. Baroroh, and W. Andriyani, "Peningkatan minat belajar peserta didik dengan menggunakan media pembelajaran yang menarik pada masa pandemi Covid 19 di SD Swasta HKBP 1 Padang Sidempuan," *J. Ilm. Kampus Mengajar*, pp. 69–75, 2022.
- [10] T. Rukhmana, "Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS) Page 25," *J. Edu Res. Indones. Inst. Corp. Learn. Stud.*, vol. 2, no. 2, pp. 28–33, 2021.