

## **PENGEMBANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM UNTUK MEMPERBAIKI PELAYANAN PELANGGAN PADA TOKO KUE BASAH BERBASIS WEB**

**Haveiszal Faroque<sup>1)</sup>, Monica Mey<sup>2)</sup>, Muhammad Nurwegiono<sup>3)</sup>**

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

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

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

*email : 322110003@student.machung.ac.id<sup>1)</sup>, 322110011@student.machung.ac.id<sup>2)</sup>,  
muhammad.nurwegiono@machung.ac.id<sup>3)</sup>*

### ***Abstrak***

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Manajemen Pengetahuan (SMP) berbasis WordPress guna meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada toko "PUKIS CIKME". Proses transformasi pengetahuan menggunakan metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) yang memetakan aliran pengetahuan tacit dan eksplisit di dalam organisasi. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan pengelolaan informasi, mendukung kolaborasi antar karyawan, serta menyediakan saluran formal untuk umpan balik dua arah antara karyawan dan manajemen. Tahapan pengembangan SMP mengikuti sebagian kerangka KMSLC (*Knowledge Management System Life Cycle*) meliputi perekaman, perancangan cetak biru, dan verifikasi sistem. Hasilnya adalah sistem berbasis WordPress yang fleksibel, mudah digunakan, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan bisnis. Sistem ini memungkinkan peningkatan efisiensi operasional, inovasi karyawan, serta responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, implementasi SMP memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan keberlanjutan toko.

### ***Kata Kunci :***

*Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC), Sistem Manajemen Pengetahuan, SECI model*

### ***Abstract***

This study aims to develop a WordPress-based Knowledge Management System (KMS) to enhance customer service quality at "PUKIS CIKME" shop. The knowledge transformation process utilizes the SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) method, mapping tacit and explicit knowledge flows within the organization. The system is designed to simplify information management, support employee collaboration, and provide a formal two-way feedback channel between employees and management. The KMS development follows partial KMSLC (*Knowledge Management System Life Cycle*) stages, including knowledge capture, blueprint design, and system verification. The result is a WordPress-based system that is flexible, user-friendly, and adaptable to business needs. This system enables improved operational efficiency, employee innovation, and responsiveness to customer needs. Thus, implementing the KMS significantly contributes to enhancing the shop's productivity and sustainability.

### ***Keywords:***

*Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC), Knowledge Management System, SECI model*

## 1 PENDAHULUAN

"PUKIS CIKME" adalah perusahaan bidang *food and beverage* yang menyajikan makanan pukis dengan berbagai pilihan *topping*. Perusahaan ini merupakan rintisan dari pemilik perusahaan Pancong Pocong, dirintis pada 8 Oktober 2023[1]. Sebagai perusahaan yang relatif baru, Pukis Cikme memiliki 4 cabang yang tersebar di Kota Malang. Situasi ini memunculkan tantangan bagi perusahaan dalam bentuk pengelolaan pengetahuan, baik dalam hal operasional maupun non-operasional antar karyawan, serta manajemen umpan balik yang tidak tertata.

Pengelolaan umpan balik yang baik dapat meningkatkan performa, produktivitas, dan kepuasan karyawan[2]. Pengelola ulasan dari pelanggan secara efisien dapat meningkatkan kualitas layanan untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Dengan meningkatnya performa karyawan, kualitas produk yang dihasilkan akan meningkat pula. Pelanggan yang merasa puas dengan pembelian produk tersebut merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan bisnis ke depannya[3]. Kondisi terkini pada sistem pengelolaan umpan balik Pukis Cikme adalah masih sederhana tanpa menggunakan sistem yang terstruktur. Umpan balik dari pelanggan dikelola langsung oleh manajemen pusat melalui nomor WhatsApp tanpa melibatkan outlet yang melayani pelanggan tersebut. Selain itu, karyawan tidak memiliki saluran formal untuk menyampaikan masukan kepada manajemen.

Penggunaan Sistem Manajemen Pengetahuan (SMP) merupakan proses mengumpulkan dan menyebarkan pengetahuan dalam organisasi yang bertujuan mengelola dan memaksimalkan aset-aset pada organisasi [4]. Sistem Manajemen Pengetahuan (SMP) dapat diterapkan untuk manajemen umpan balik tersebut. Manajemen pengetahuan segala aktivitas terkait operasional pencatatan, penciptaan, dan penyajian pengetahuan[5]. Pengetahuan dalam organisasi dapat diolah dari bentuk tacit ke eksplisit. *Tacit knowledge* terjadi secara serentak (simultan), dekat dan terjadi pada saat ini, sedangkan *explicit knowledge* adalah pengetahuan yang terpisah-pisah dan prediktif [6]. Proses transformasi pengetahuan dari tacit ke eksplisit bertujuan untuk memudahkan penyebaran, pemanfaatan, dan pengelolaan informasi, sehingga mendukung efisiensi serta inovasi dalam organisasi.

Untuk mendukung hal tersebut, desain Sistem Manajemen Pengetahuan (SMP) yang akan diterapkan dirancang berbasis WordPress. Wordpress merupakan platform yang banyak dikenal oleh kalangan pembuat website pemula, karena beberapa kemudahan dan keunggulan yang ditawarkan ketika menggunakannya [7]. Platform ini dipilih karena fleksibilitasnya dalam mengelola konten, kemudahan penggunaan, serta kemampuannya dalam menyesuaikan fitur sesuai kebutuhan organisasi. Dengan menggunakan metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*), penelitian ini memetakan aliran informasi dan pengetahuan dari staf dan pelanggan menuju manajemen pusat, serta menyediakan mekanisme formal untuk mengelola ide staf yang sebelumnya tidak terfasilitasi.

Kontribusi utama dari makalah ini adalah menyediakan solusi sistematis yang mendukung komunikasi dua arah antara pelanggan, staf, dan manajemen. Dengan implementasi sistem ini, toko kue "PUKIS CIKME" diharapkan dapat meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan dan memberikan ruang bagi inovasi dari karyawan.

## 2 METODE PENELITIAN

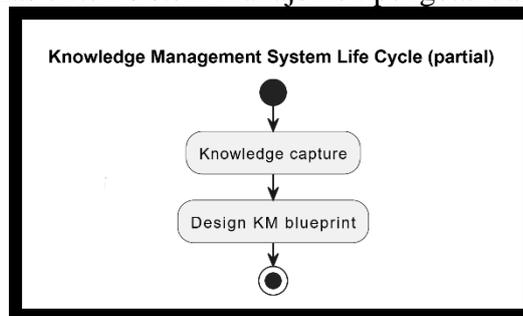
### 2.1 SECI Model

Implementasi SMP akan menggunakan metode *SECI model*, di mana model ini membagi proses manajemen pengetahuan menjadi 4 komponen: *Socialization, Externalization,*

*Combination, Internalization*[8]. Keempat komponen ini menjabarkan bentuk transfer pengetahuan berdasarkan bentuknya: *tacit* dan *explicit*. Pengetahuan *tacit* adalah pengetahuan yang sulit dijelaskan dalam bentuk tulisan atau ucapan mulut, sementara pengetahuan *explicit* adalah pengetahuan yang terkodifikasi dalam bentuk tulisan[8], [9]. Tahap *Socialization* menghubungkan *tacit-to-tacit*, di mana contoh implementasinya adalah diskusi grup, seminar, atau pelatihan. Tahap *Externalization* menghubungkan *tacit-to-explicit* di mana pengetahuan *tacit* diubah menjadi *explicit*, di mana contoh implementasinya adalah penulisan dokumen panduan atau resep. Komponen *Combination* menghubungkan *explicit-to-explicit*, memunculkan pengetahuan baru berdasarkan pengetahuan eksplisit yang sudah ada. Tahap akhir *Internalization* menghubungkan *explicit-to-tacit*, di mana contoh implementasinya adalah membuka repositori pengetahuan dan belajar dari repositori tersebut.

## 2.2 KMSLC

Pengembangan SMP akan menggunakan sebagian dari kerangka kerja *Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC)*. KMSLC adalah kerangka kerja pengembangan sistem mirip dengan *System Development Life Cycle (SDLC)*, tetapi terdapat beberapa langkah tambahan yang khas untuk sistem manajemen pengetahuan[10].



Gambar 1 Tahapan KMSLC parsial

Berikut adalah penjelasan dari tahapan KMSLC tersebut:

1. *Knowledge capture*

Tahapan perolehan dan perekaman pengetahuan. Dalam penelitian ini, tahapan ini mewakili aktivitas wawancara yang dilakukan kepada karyawan outlet Pukis Cikme.

2. *Design KM blueprint*

Tahapan mendesain cetak biru sistem SMP dan pengembangannya.

Pada tahapan KMSLC yang utuh, terdapat dua tahapan sebelum *Knowledge Capture*: Evaluasi infrastruktur yang ada dan pembentukan tim SMP [11]. Kedua tahapan ini tidak dilakukan karena situasi terkini Pukis Cikme tidak memiliki infrastruktur SMP, dan pembentukan tim KM akan diserahkan sepenuhnya kepada pihak pengelola Pukis Cikme. Di samping itu, ada empat tahapan yang dilewati setelah tahapan *Design KM blueprint*: Verifikasi dan validasi, Implementasi SMP, Manajemen Perubahan, dan Evaluasi. Keempat tahapan tersebut tidak masuk dalam ruang lingkup penelitian ini.

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Perekaman Pengetahuan (*Knowledge Capture*)

Dari hasil observasi lokasi outlet Pukis Cikme di wilayah Sawojajar dan wawancara dengan salah seorang karyawan di sana, berikut adalah hasil identifikasi pengetahuan pada Pukis Cikme:

Tabel 1 Identifikasi pengetahuan pada *outlet* Pukis Cikme

No	Pengetahuan	Keterangan
1.	Buku resep pukis	Fisik dan softfile
2.	SOP pelayanan pembeli	Fisik dan softfile
3.	SOP kue rusak atau gagal	Fisik dan softfile
4.	SOP kebersihan	Fisik dan softfile
5.	SOP penyimpanan bahan baku	Fisik dan softfile
6.	Inovasi resep baru	Tidak tertulis
7.	Siasat menghadapi pesanan banyak	Tidak tertulis
8.	Arahan atau petunjuk antar karyawan	Ada
9.	Pelatihan rutin karyawan	Tidak ada, hanya sekali pada rekrutmen awal
10.	Pengelolaan umpan balik	WhatsApp pengelola
11.	Umpan balik karyawan	Tidak disalurkan

Dari hasil identifikasi tersebut, pengelolaan pengetahuan pada *outlet* Pukis Cikme dapat disimpulkan menjadi beberapa poin:

##### 1. *Explicit*

Pengetahuan eksplisit adalah pengetahuan yang terkodifikasi. Yang termasuk ke dalam bentuk pengetahuan ini adalah pengetahuan nomor 1 sampai nomor 5.

##### 2. *Tacit*

Pengetahuan *tacit* ada pada nomor 6 hingga 9, dan nomor 11. Pengetahuan tersebut tidak dikodifikasi menjadi dokumen atau bentuk tekstual lainnya.

##### 3. *Arus Pengetahuan dan Kolaborasi Tim*

Arus penyaluran pengetahuan pada bisnis Pukis Cikme tidak sepenuhnya terstruktur rapi. Berdasarkan poin 6, 7, 9, dan 11, beberapa pengetahuan internal tidak memiliki arus transfer yang terstandarisasi dan teratur dari pihak manajemen, meskipun arus pengetahuan tersebut masih dilaksanakan dengan baik di lingkup sesama internal karyawan.

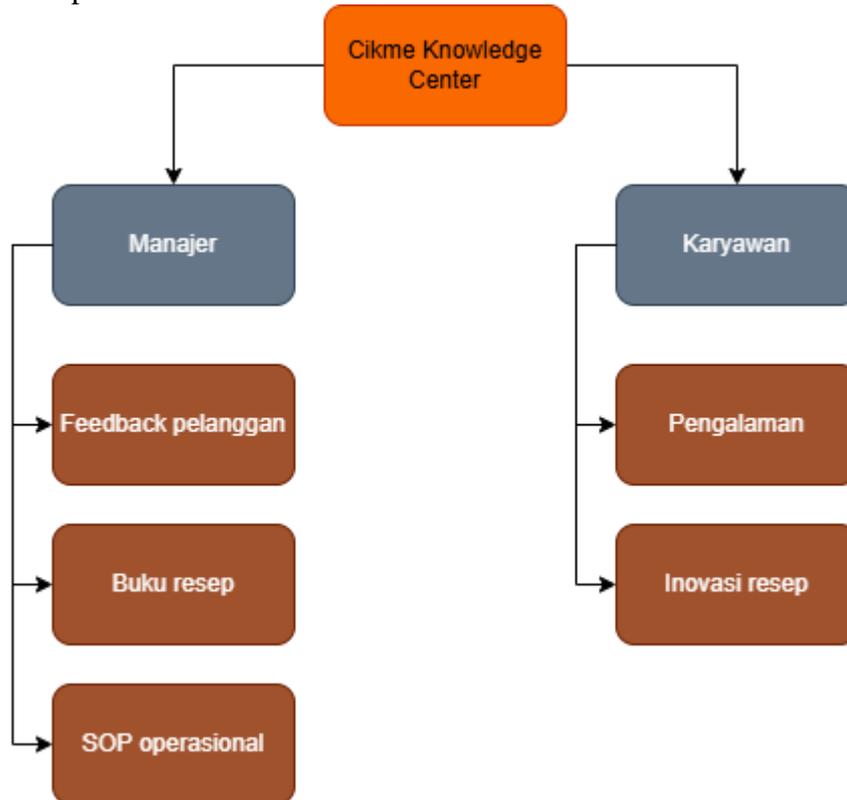
##### 4. *Pengelolaan Umpan Balik*

Umpan balik pelanggan hanya dipegang oleh pihak manajemen, yang kemudian akan diteruskan menjadi kebijakan kepada pihak karyawan/outlet. Akan tetapi, tidak ada manajemen umpan balik dari pihak karyawan/outlet kepada pihak manajemen.

### 3.2 Desain Cetak Biru SMP

#### 3.2.1 Pemetaan pengetahuan

Pengetahuan yang teridentifikasi pada tabel 1 akan dipetakan menurut pemiliknya. Pemetaan pengetahuan dilakukan menggunakan metode *Knowledge Map*, di mana metode ini memvisualisasikan pengetahuan yang ada pada perusahaan untuk memandu seseorang ke mana ia harus pergi untuk mencari pengetahuan tertentu[10]. Berikut adalah pemetaan pengetahuan pada bisnis Pukis Cikme:



3.

Gambar 2 Knowledge Map Pukis Cikme

Pengetahuan yang terkumpul akan dimasukkan ke dalam Sistem Manajemen Konten (SMK) Wordpress.

### 3.3 Perancangan SMK (*Design KM Blueprint*)

SMK akan dirancang dengan menggunakan SMK Wordpress. Setiap pengguna, berdasarkan tabel 2, akan memiliki hak akses masing-masing ke dalam SMK ini. Di samping itu, akan ada pengguna *administrator* yang bertugas mengatur, mengelola, dan merawat SMK secara keseluruhan. Total keseluruhan jenis pengguna adalah 3: Admin, Manajer, dan Karyawan. Pada bagian selanjutnya akan dijabarkan *use case* dari tiap pengguna tersebut.

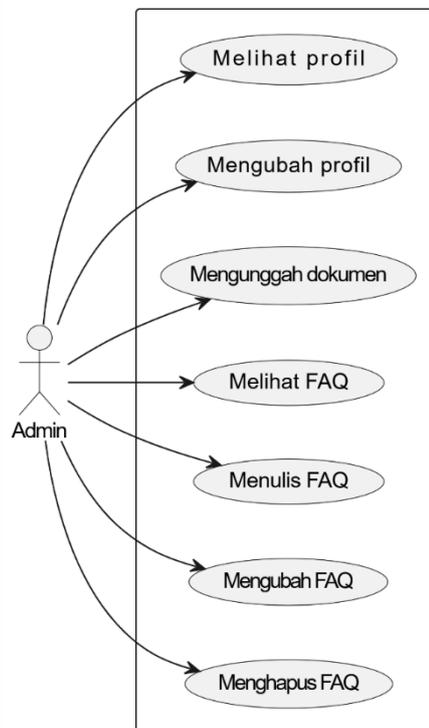
3.3.1 Diagram Use Case

Diagram Use Case memetakan aktivitas apa saja yang dilakukan tiap pengguna sistem (aktor). Aktor yang terlibat pada SMP Pukis Cikme adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Aktor SMP Pukis Cikme

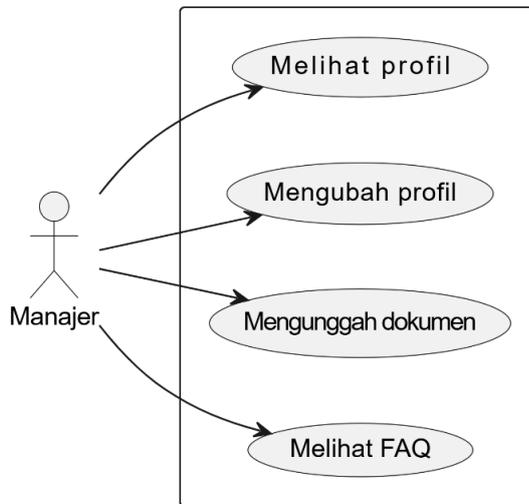
No	Aktor	Keterangan
1.	Admin	Mengelola SMP dan memiliki hak akses penuh terhadap SMP.
2.	Manajer	Mengunggah dan mengubah, pengetahuan eksplisit (SOP, resep). Melihat pengetahuan tacit.
3.	Karyawan	Menuliskan pengetahuan tacit (pengalaman, inovasi resep). Melihat pengetahuan eksplisit.

Untuk setiap aktor pada tabel 2, berikut adalah use-case-nya masing-masing.



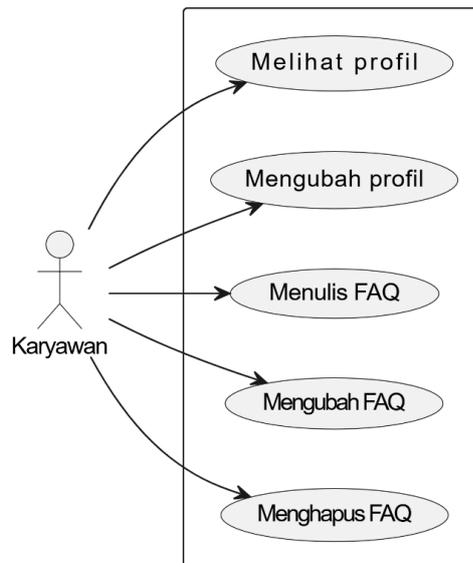
Gambar 3 Use Case Admin

Gambar 3 menunjukkan aktor admin yang memiliki akses penuh terhadap seluruh fungsional sistem. Admin dapat melihat dan mengubah profil dari semua pengguna yang terdaftar dalam sistem. Pun sama untuk dokumen dan FAQ yang ada di dalam sistem.



Gambar 4 Use Case Manager

Gambar 4 menunjukkan aktor manajer memiliki hak akses atas aspek pengetahuan eksplisit (dokumen). Di samping itu, tiap pengguna dapat mengubah profil akun masing-masing.

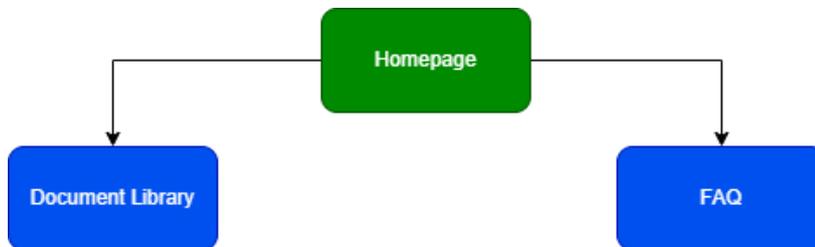


Gambar 5 Use Case Karyawan

Gambar 5 menunjukkan aktor karyawan memiliki hak akses CRUD pada aspek pengetahuan *tacit* yang disajikan dalam bentuk FAQ. Di samping itu, tiap pengguna dapat mengubah profil akun masing-masing.

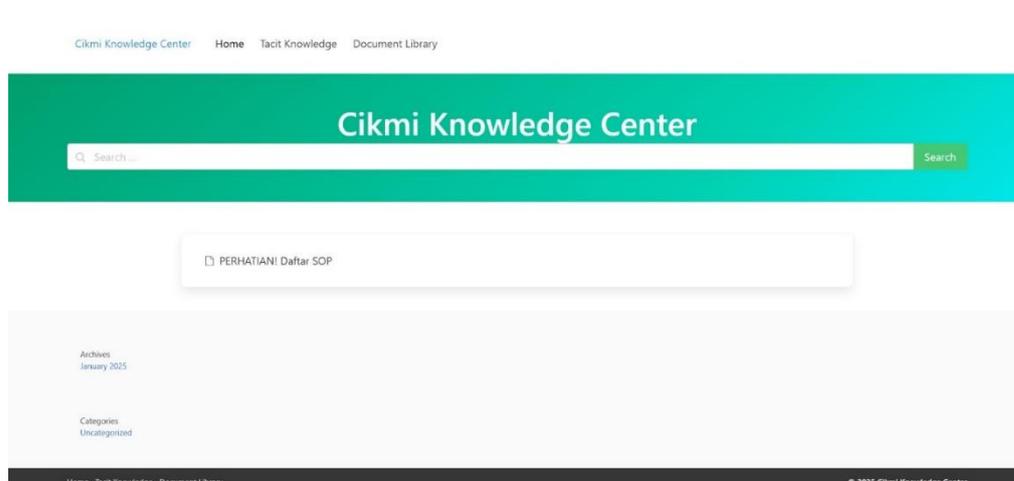
### 3.4 SMK Wordpress

Engine yang digunakan untuk membangun SMP ini adalah Sistem Manajemen Konten Wordpress. Sitemap dari sistem yang dikembangkan ditunjukkan pada Gambar 6.

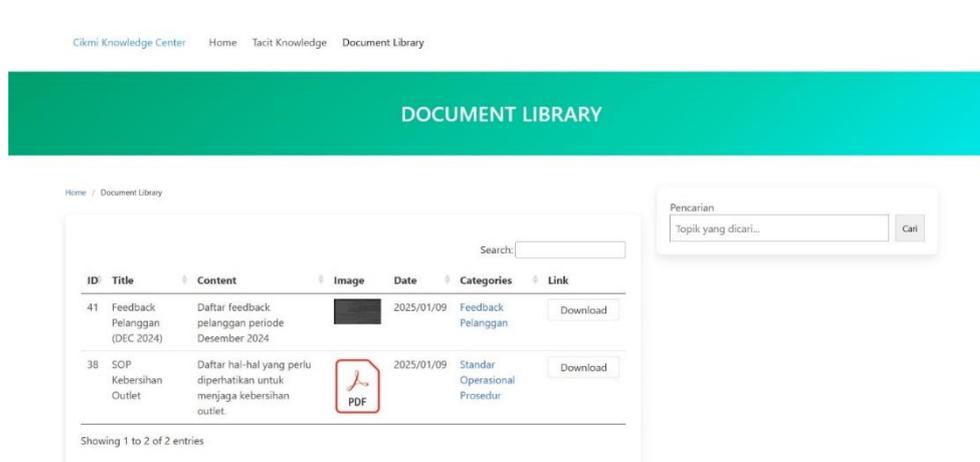


Gambar 6 Sitemap KMS Pukis Cikme

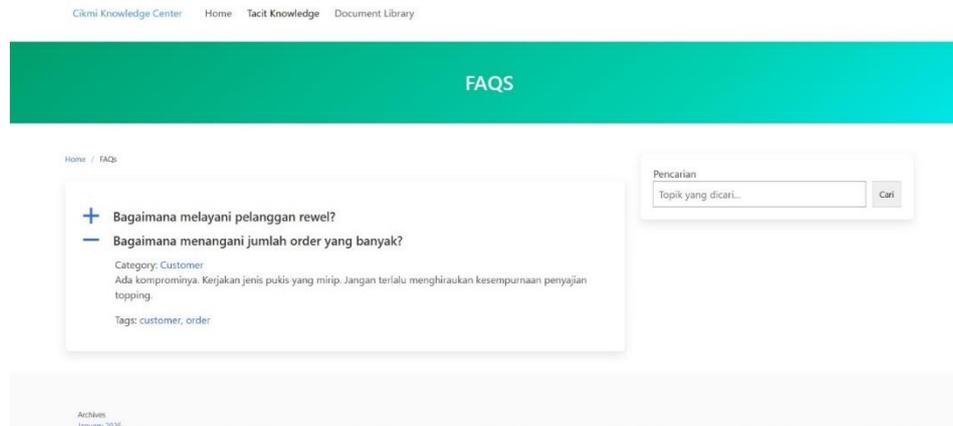
KMS Pukis Cikme memiliki dua fungsi: Document Library dan FAQ. Document Library menangani pengetahuan eksplisit yang dipegang oleh pihak manajemen, sementara FAQ menangani pengetahuan *tacit* yang dipegang oleh pihak karyawan. Gambar 7, 8, dan 9 merupakan tampilan SMP Pukis Cikme.



Gambar 7 Halaman utama KMS



Gambar 8 Halaman Document Library (pengetahuan eksplisit)



Gambar 9 Halaman FAQ (pengetahuan tacit)

#### 4 KESIMPULAN

Sistem Manajemen Pengetahuan (SMP) berbasis WordPress dirancang untuk mengatasi tantangan pengelolaan pengetahuan di toko "PUKIS CIKME". Dengan menerapkan metode SECI, sistem ini mampu mentransformasikan pengetahuan tacit menjadi eksplisit untuk mendukung efisiensi, inovasi, dan kolaborasi antar karyawan serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Implementasi SMP ini juga menyediakan saluran formal untuk umpan balik dua arah antara karyawan dan manajemen, memastikan informasi tersampaikan dengan baik. Platform WordPress dipilih karena fleksibilitas dan kemudahan penggunaannya, yang memungkinkan sistem dapat disesuaikan sesuai kebutuhan organisasi.

#### 5 REFERENSI

- [1] "Pukis Cikme Sawojajar; Porsi Jumbo, Olesan Selai dan Topping Bervariasi," Malang Posco Media. Accessed: Jan. 08, 2025. [Online]. Available: <https://malangposcomedia.id/pukis-cikme-sawojajar-porsi-jumbo-olesan-selai-dan-topping-bervariasi/>
- [2] J. Rogito and M. Makabe, "The Art and Act of Providing Feedback at the Workplace: Effective Feedback for Positive Results," vol. Vol. 4, pp. 49–56, Jan. 2023.
- [3] L. Hertati, A. Susanto, W. Zarkasyi, H. Suharman, and H. Umar, "PENGUJIAN EMPIRIS BAGAIMANA KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI YANG DIPENGARUHI OLEH ETIKA ORGANISASI BERIMPLIKASI TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Rahmadiyah*, vol. 3, p. 88, Feb. 2020, doi: 10.51877/jiar.v3i1.95.
- [4] B. Web Willy Thomas and Y. Nataliani, "Analisis dan Penerapan Knowledge Management System," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 3, no. 2, 2021, [Online]. Available: <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- [5] M. E. D. Koenig, "What is KM? Knowledge Management Explained," KM World. Accessed: Jan. 08, 2025. [Online]. Available: [https://www.kmworld.com/About/What\\_is\\_Knowledge\\_Management](https://www.kmworld.com/About/What_is_Knowledge_Management)
- [6] D. Inda Sari, M. Azmi Mutohhari Nasution, T. Kemala Intan, and P. Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Kirana Medan, "Mengubah Tacit Knowledge Menjadi Explicit Knowledge Dalam Meningkatkan Kesadaran Manajemen Sampah Siswa," 2022.

- [7] S. Santosa and H. Ismaya, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN MENGGUNAKAN CMS WORDPRESS PADA TOKO IMPORTIR LAPTOP BANDUNG,” *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, vol. 11, Mar. 2021.
- [8] I. Nonaka and H. Takeuchi, *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press, 1995.
- [9] S. Hélie and R. Sun, “Incubation, Insight, and Creative Problem Solving: A Unified Theory and a Connectionist Model,” *APA PsycArticles*, pp. 994–1024, 2010.
- [10] E. M. Awad and H. Ghaziri, *Knowledge Management*, 1st ed. Pearson, 2003. [Online]. Available:  
<http://gen.lib.rus.ec/book/index.php?md5=0029ED947274E7A2E9435667936305BB>