

Perancangan Kerangka Knowledge Management System Terintegrasi untuk Meningkatkan Berbagi Pengetahuan di PT. XYZ

Septian Eka Ady Buananta¹, Ozmar Azhari², Putry Wahyu Setyaningsih³

¹Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bina Nusantara, Jakarta

²Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bunda Mulia, Jakarta

³Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Yogyakarta

Email: septian.buananta@binus.ac.id

ABSTRAK

Dalam ekonomi digital yang berkembang pesat, pengelolaan pengetahuan yang efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif, khususnya pada industri berbasis teknologi. PT. XYZ, yang bergerak di sektor *smart home*, menghadapi beberapa tantangan utama, yaitu silo pengetahuan, keterbatasan akses informasi, dan hilangnya *tacit knowledge* akibat pergantian karyawan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif-deskriptif yang mengintegrasikan *Systematic Literature Review* (SLR) berbasis PRISMA dengan wawancara semi-terstruktur yang melibatkan 7 informan kunci organisasi. Data sekunder diperoleh dari 19 sumber *peer-reviewed* dan dokumen studi kasus, sedangkan data primer diperoleh melalui wawancara dengan informan untuk memvalidasi temuan literatur dalam konteks PT. XYZ. Penelitian ini berfokus pada tiga pertanyaan utama, yaitu KPI apa yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas KMS dalam meningkatkan efisiensi operasional dan inovasi, mekanisme apa yang paling tepat untuk mendokumentasikan *tacit knowledge*, serta bagaimana desain KMS memengaruhi penggunaan sistem dan hasil kinerja yang dapat diukur. Hasil penelitian mengusulkan kerangka KMS terintegrasi, rekomendasi teknologi seperti MS Teams, Confluence, Guru, dan Loom, serta KPI terukur sebagai target validasi, mencakup penurunan waktu pencarian dokumen dari 15 menjadi 12 menit atau sebesar 20%, peningkatan *first-contact support resolution* dari 70% menjadi 85%, dan peningkatan tingkat penggunaan kembali pengetahuan dari 40% menjadi 65%.

Kata Kunci : *Knowledge Management System* (KMS), *Tacit Knowledge*, PRISMA, *Systematic Literature Review*, Transformasi Digital

ABSTRACT

In the rapidly evolving digital economy, effective knowledge management has become an important factor in creating competitive advantage, particularly in technology-based industries. PT. XYZ, which operates in the smart home sector, faces several key challenges, including knowledge silos, limited access to information, and the loss of tacit knowledge due to employee turnover. This study adopts a qualitative-descriptive research design that integrates a PRISMA-based Systematic Literature Review (SLR) with semi-structured interviews involving 7 key organizational informants. Secondary data were obtained from 19 peer-reviewed sources and case study documents, while primary data were collected through informant interviews to validate the literature findings within the context of PT. XYZ. The study focuses on three main questions: which KPIs can be used to assess KMS effectiveness in improving operational efficiency and innovation, which mechanisms are most appropriate for documenting tacit knowledge, and

how KMS design influences system usage and measurable performance outcomes. The findings propose an integrated KMS framework, technology recommendations such as MS Teams, Confluence, Guru, and Loom, and measurable KPIs as validation targets, including reducing document search time from 15 to 12 minutes or by 20%, increasing first-contact support resolution from 70% to 85%, and increasing the knowledge reuse rate from 40% to 65%.

Keywords : *Knowledge Management System (KMS), Tacit Knowledge, PRISMA, Systematic Literature Review, Digital Transformation.*

1. PENDAHULUAN

Pengetahuan telah menjadi aset strategis yang penting dalam ekonomi digital, khususnya bagi organisasi berbasis teknologi yang beroperasi dalam industri yang sangat dinamis. Bagi PT. XYZ, sebuah perusahaan yang bergerak dalam pengembangan *smart home*, kemampuan untuk mengelola, mempertahankan, dan memanfaatkan pengetahuan organisasi sangat penting untuk menjaga efisiensi operasional, kemampuan inovasi, dan daya saing jangka panjang.

Namun, PT. XYZ menghadapi beberapa tantangan dalam mengelola sumber daya intelektualnya. Tantangan tersebut meliputi adanya silo pengetahuan antara departemen teknis dan nonteknis, keterbatasan akses terhadap informasi terkait proyek, serta potensi hilangnya *tacit knowledge* akibat pergantian karyawan. *Tacit knowledge*, seperti pengalaman praktis, kemampuan pemecahan masalah, dan keahlian teknis, sering kali sulit didokumentasikan, tetapi memiliki peran penting dalam pengembangan produk dan integrasi sistem (Arisana, 2024; Azhari, Anwar, et al., 2025). Jika tidak dikelola dengan baik, hilangnya pengetahuan tersebut dapat mengganggu keberlanjutan organisasi dan mengurangi kemampuan perusahaan dalam merespons perubahan teknologi, kebutuhan pelanggan, dan tuntutan pasar (Restu Indrawan Prabawa & Wardhana, 2023).

Untuk mengatasi tantangan tersebut, penelitian ini mengkaji implementasi dan efektivitas KMS berbasis teknologi di PT. XYZ. Penelitian ini mengadopsi perspektif “*Golden Triangle*”, yang menekankan keselarasan antara manusia, proses, dan teknologi sebagai dasar pengelolaan pengetahuan yang efektif. Dalam konteks ini, manusia merujuk pada budaya organisasi dan kesiapan karyawan untuk berbagi pengetahuan, proses merujuk pada struktur tata kelola dan alur kerja yang mendukung penciptaan serta penggunaan kembali pengetahuan, sedangkan teknologi merujuk pada

infrastruktur digital yang memungkinkan penyimpanan, pencarian, dan kolaborasi pengetahuan (Malikatuz Zahroh et al., 2025; Syarif, 2023).

Meskipun KMS telah banyak dibahas sebagai alat untuk mendukung penciptaan, berbagi, dan retensi pengetahuan, penelitian sebelumnya belum secara memadai menunjukkan hubungan yang terukur antara implementasi KMS dan peningkatan kinerja organisasi, terutama pada sektor yang intensif teknologi (Thomas & Nataliani, 2021). Secara khusus, perhatian terhadap cara menilai efektivitas KMS melalui indikator kinerja utama, cara mendokumentasikan *tacit knowledge* secara sistematis, serta bagaimana desain KMS memengaruhi hasil operasional dan inovasi masih terbatas (Danutirta et al., 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi dan efektivitas KMS berbasis teknologi di PT. XYZ. Secara khusus, penelitian ini dipandu oleh tiga pertanyaan penelitian: (1) mengkaji *Key Performance Indicator* (KPI) yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas KMS dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja inovasi; (2) menyelidiki mekanisme yang mendukung penangkapan, eksternalisasi, dan penggunaan kembali *tacit knowledge*; serta (3) mengeksplorasi bagaimana desain KMS memengaruhi hasil operasional dan inovasi, termasuk waktu siklus proyek, kualitas produk, dan kecepatan inovasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian metode kombinasi yang menggabungkan *Systematic Literature Review* (SLR) dan wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini melakukan triangulasi data sekunder dari 19 sumber literatur dengan data primer dari 7 informan kunci yang berasal dari berbagai peran organisasi. Pendekatan ini memungkinkan analisis indikator efektivitas KMS dalam konteks organisasi PT. XYZ, khususnya dalam menghadapi tantangan seperti keusangan pengetahuan teknis dan transfer *tacit knowledge*. Integrasi temuan literatur dan wawasan informan memberikan dasar berbasis bukti untuk mengembangkan kerangka KMS yang diusulkan.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui metodologi SLR, dengan menggunakan sumber dari jurnal akademik bereputasi dan prosiding konferensi. Protokol SLR mengacu pada PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), yang memastikan proses tinjauan literatur dilakukan secara komprehensif dan dapat direplikasi (Solihin et al., 2023; Yanfi et al., 2022). Berikut adalah tahapan PRISMA yang diadopsi dalam penelitian ini:

1. Identifikasi dan Seleksi Literatur

Literatur yang relevan diidentifikasi melalui pencarian basis data elektronik dari artikel jurnal dan prosiding konferensi bereputasi, termasuk Google Scholar dan Elicit, dalam rentang tahun 2020 hingga 2025. Fokus pencarian diarahkan pada KMS, teknologi manajemen pengetahuan, serta mekanisme penangkapan atau transfer *tacit knowledge*. Kata kunci yang digunakan meliputi “*Knowledge Management System*”, “*tacit knowledge*”, “*digital knowledge sharing*”, dan “*innovation through collaboration*”.

2. Penyaringan dan Seleksi Studi

Judul dan abstrak dari 50 artikel yang teridentifikasi disaring secara independen berdasarkan relevansinya. Artikel yang memenuhi kriteria relevansi dasar atau artikel yang masih diperdebatkan oleh penelaah dipertahankan untuk tahap telaah teks penuh, dengan tiga kriteria sebagai berikut:

- Menyediakan bukti empiris melalui data kuantitatif, studi kasus, temuan kualitatif, atau kerangka terstruktur yang didukung oleh contoh implementasi praktis.
- Memiliki konteks organisasi pada sektor yang intensif teknologi, termasuk departemen R&D, pengembangan perangkat lunak, inovasi produk, atau perusahaan rekayasa.
- Membahas atau mengukur indikator efektivitas KMS, metrik kinerja, hasil adopsi, atau dampak organisasi.

Dari proses penyaringan berdasarkan kriteria tersebut, 50 artikel dikurangi menjadi 25 artikel (50%) yang dilanjutkan ke tahap penilaian teks penuh.

3. Kelayakan dan Kriteria Inklusi

Artikel kemudian diunduh untuk proses verifikasi. Sebanyak 6 artikel tidak dapat diakses karena kegagalan pengambilan dokumen. Dengan demikian, studi yang memenuhi kelayakan berjumlah 19 artikel, sesuai dengan fokus KMS berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan pada tahap identifikasi dan penyaringan.

4. Ekstraksi dan Sintesis Data

Data yang diekstraksi dipilih berdasarkan tema yang telah ditentukan sebelumnya, meliputi retensi pengetahuan, alat berbagi pengetahuan, mekanisme penangkapan *tacit knowledge*, dan kerangka manajemen pengetahuan. Pendekatan sintesis tematik digunakan untuk menggabungkan temuan dari berbagai studi dan mengidentifikasi praktik terbaik yang relevan dengan konteks PT. XYZ.

Validasi Data

Untuk meningkatkan validitas temuan dari tinjauan literatur, penelitian ini melibatkan 7 informan kunci dari PT. XYZ yang dipilih berdasarkan peran dan keahliannya. Informan tersebut memberikan wawasan mengenai tantangan praktis dalam penerapan manajemen pengetahuan saat ini. Informan kunci tersebut meliputi:

1. **Senior Engineer (Departemen R&D):** Memberikan wawasan mengenai transfer pengetahuan teknis dan tantangan dalam penangkapan *tacit knowledge* selama proses pengembangan produk. Informan terdiri dari 2 orang yang berfokus pada bagaimana pengetahuan teknis dibagikan di antara para *engineer*.
2. **Manajer Proyek (Pengembangan Produk):** Memberikan perspektif mengenai bagaimana silo pengetahuan memengaruhi jadwal proyek dan proses inovasi. Informan terdiri dari 2 orang yang memberikan wawasan tentang bagaimana fragmentasi pengetahuan antar tim dapat memperlambat pengambilan keputusan serta mengganggu siklus inovasi, terutama dalam proyek yang bergerak cepat.
3. **Kepala Human Resources (HR):** Memberikan pandangan mengenai peran budaya organisasi dalam mendorong atau menghambat berbagi pengetahuan di antara karyawan. Informan terdiri dari 1 orang yang memberikan pemahaman tentang bagaimana budaya organisasi dan kebijakan HR di PT. XYZ memengaruhi kesediaan karyawan untuk berbagi pengetahuan dan berkolaborasi lintas departemen.

4. **Lead Software Developer (Tim Engineering)**: Memberikan wawasan mengenai alat digital yang digunakan untuk menyimpan dan berbagi pengetahuan, serta integrasi *tacit knowledge* ke dalam KMS. Informan terdiri dari 1 orang yang berfokus pada penerapan praktis perangkat lunak, platform digital, dan solusi berbagi pengetahuan yang digunakan dalam tim engineering.
5. **Knowledge Management Officer (Operations)**: Memberikan wawasan mengenai struktur KMS saat ini dan efektivitasnya. Informan terdiri dari 1 orang yang memberikan umpan balik tentang struktur KMS yang ada di PT. XYZ, cara sistem tersebut berjalan, serta tantangan dalam memastikan keberhasilan implementasi dan penggunaan KMS di seluruh perusahaan.

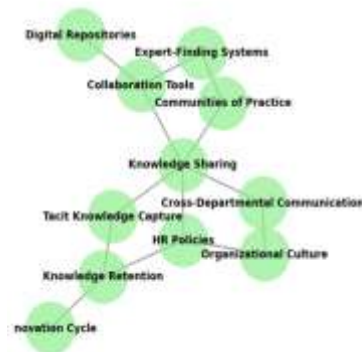
Informan kunci tersebut dipilih untuk membantu memvalidasi temuan tinjauan literatur dan memastikan bahwa kerangka KMS yang diusulkan selaras dengan kebutuhan praktis organisasi.

Untuk mengatasi keterbatasan data sekunder, penelitian ini menerapkan triangulasi dengan membandingkan temuan dari berbagai literatur dan bukti studi kasus. Temuan tersebut kemudian dipetakan terhadap tantangan utama PT. XYZ, khususnya silo pengetahuan dan transfer *tacit knowledge*, agar kerangka KMS yang diusulkan tetap valid, konsisten, serta relevan secara teoretis dan praktis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dari Literatur dan Analisis Lapangan

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui SLR dan kerangka PRISMA digunakan untuk memvalidasi komponen utama Knowledge Management System (KMS) di PT. XYZ. Hasil berikut merangkum temuan utama dari sintesis literatur serta hubungan antar komponen KMS, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1: Komponen dan Hubungan KMS di PT. XYZ

Komponen KMS divalidasi berdasarkan pendekatan PRISMA. Analisis terhadap 19 studi *peer-reviewed* tahun 2020–2025 mengidentifikasi lima tema utama KMS beserta keterkaitannya, antara lain:

1. **Mendokumentasikan *Tacit Knowledge & Knowledge Sharing***

Transfer *tacit knowledge* memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi. Temuan menunjukkan bahwa penangkapan *tacit knowledge* berkaitan langsung dengan berbagi pengetahuan, yang didukung oleh alat kolaborasi dan *Communities of Practice* (CoP) (Azhari, Anwar, et al., 2025; Suryadi, 2023; Tedja et al., 2024). Sebanyak 3 dari 19 literatur utama atau 15,78% menekankan mekanisme transfer *tacit knowledge* agar wawasan penting, seperti keahlian pemecahan masalah dan strategi inovasi, tidak hilang dari organisasi.

2. **Alat Kolaborasi & CoP**

Alat kolaborasi berperan penting dalam mendukung berbagi pengetahuan lintas departemen. Bersama dengan CoP, alat kolaborasi memfasilitasi pembelajaran antarpegawai, *mentoring*, dan pertukaran *tacit knowledge* (Barus et al., 2024; Dwijaya et al., 2025; Malikatuz Zahroh et al., 2025; Suryadi, 2023; Thomas & Nataliani, 2021). Sebanyak 5 dari 19 literatur utama atau 26,32% menyoroti pentingnya aspek ini, terutama bagi perusahaan teknologi seperti PT. XYZ yang membutuhkan aliran informasi cepat antar tim.

3. **Retensi Pengetahuan dan Siklus Inovasi**

Retensi pengetahuan penting untuk menjaga keberlanjutan organisasi, khususnya ketika karyawan kunci keluar atau pensiun. Temuan menunjukkan bahwa retensi pengetahuan berdampak langsung pada siklus inovasi karena pengetahuan yang terdokumentasi memungkinkan proyek berikutnya belajar dari pengalaman sebelumnya (Arisana, 2024; Charolina et al., 2024; Nashikha et al., 2024). Sebanyak 3 dari 19 literatur atau 15,78% menekankan pentingnya pelestarian pengetahuan dalam mendukung inovasi dan pengambilan keputusan.

4. **Kebijakan Sumber Daya Manusia (SDM) & Budaya Organisasi**

Kebijakan SDM dan budaya organisasi merupakan faktor penting dalam mendorong atau menghambat berbagi pengetahuan (Adityarini, 2021; Danutirta et al., 2024; Ritonga et al., 2024; Wardhana et al., 2024). Sebanyak 4 dari 19 literatur atau 21,05% menunjukkan bahwa kebijakan SDM yang jelas dapat mendorong karyawan untuk berbagi pengetahuan, sementara budaya organisasi yang terbuka dan kolaboratif dapat meningkatkan efektivitas KMS.

5. **Komunikasi Lintas Departemen**

Komunikasi lintas departemen menjadi faktor penting dalam mengatasi silo pengetahuan (Azhari, Sakti, et al., 2025; Irwansyah et al., 2025; Malikatuz Zahroh et al., 2025; Syarif, 2023). Sebanyak 4 dari 19 literatur atau 21,05% menunjukkan bahwa saluran komunikasi yang efektif dapat mengintegrasikan pengetahuan antar departemen, mendorong kolaborasi, dan mengurangi hambatan dalam aliran informasi.

Pembahasan

KMS dirancang untuk mengelola pengetahuan organisasi dengan mengintegrasikan peran individu, proses, dan teknologi. Dalam konteks PT. XYZ, KMS diharapkan dapat meningkatkan kinerja melalui integrasi dengan alur kerja harian, pemeliharaan pengetahuan secara sistematis, akses informasi yang cepat dan akurat, pencegahan duplikasi serta kehilangan pengetahuan, dan dukungan terhadap inovasi serta pengambilan keputusan.

Integrasi KMS dengan sistem operasional seperti Microsoft Teams, ERP, dan platform digital lainnya memungkinkan karyawan mengakses informasi tanpa harus berpindah antar sistem. Hal ini dapat mengurangi waktu pencarian dokumen dan

meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, pemeliharaan pengetahuan yang mengikuti siklus manajemen data dan model SECI memastikan bahwa pengetahuan tetap terkini, dapat digunakan kembali, dan terdokumentasi dengan baik.

Fitur seperti pencarian berbasis metadata, notifikasi otomatis, dan rekomendasi berbasis AI dapat membantu karyawan menemukan informasi yang relevan secara lebih cepat. Sistem dokumentasi yang terstruktur juga berperan dalam mencegah duplikasi pengetahuan dan menjaga agar keahlian karyawan berpengalaman tetap tersimpan meskipun terjadi pergantian pegawai. Dengan akses terhadap praktik terbaik, pembelajaran dari data historis sebelumnya, KMS juga dapat mendukung inovasi serta pengambilan keputusan berbasis pengetahuan.

Rekomendasi Teknologi

Bagian ini menyajikan rekomendasi teknologi yang sesuai untuk mendukung implementasi KMS di PT. XYZ berdasarkan temuan utama penelitian, yang meliputi:

1. Kolaborasi Internal dan *Platform* Sosial

Untuk meningkatkan komunikasi terbuka dan mengurangi kesalahpahaman antar departemen, PT. XYZ disarankan menggunakan teknologi kolaborasi seperti:

- a. **Microsoft Teams atau Slack:** Platform ini menyediakan fitur percakapan, panggilan video, penyimpanan file, dan integrasi aplikasi dalam satu ruang kerja digital.
- b. **Confluence (Atlassian):** Confluence dapat digunakan untuk membuat, membagikan, dan mengelola dokumentasi secara terstruktur sehingga dapat mengurangi silo pengetahuan antar departemen.

2. Alat untuk Mendokumentasikan *Tacit Knowledge* dari Karyawan Berpengalaman

PT. XYZ mengalami pergantian karyawan di kalangan engineer dan pengembang produk yang berpotensi menyebabkan hilangnya keahlian. Untuk mengatasi hal ini, dokumentasi *tacit knowledge* perlu dilakukan secara rutin. Alat seperti Loom atau Panopto dapat digunakan untuk merekam dan membagikan pengetahuan kerja dalam bentuk video.

3. Sistem Berbasis Pengetahuan

Agen layanan pelanggan sering kali membutuhkan akses cepat terhadap informasi produk dan panduan pemecahan masalah. Oleh karena itu, teknologi berikut direkomendasikan:

- a. **AI-powered Chatbots:** *Chatbot* dapat membantu menjawab pertanyaan umum pelanggan berdasarkan FAQ dan panduan yang tersedia.
- b. **Salesforce Service Cloud:** *Platform* ini membantu agen layanan pelanggan memperoleh gambaran lengkap mengenai informasi pelanggan dan riwayat interaksi.
- c. **Udemy Business:** *Platform* ini mendukung pelatihan keterampilan teknis dan nonteknis secara fleksibel dengan fitur pelacakan perkembangan pembelajaran.

4. Enterprise Search Engine

Untuk membantu karyawan menemukan informasi secara cepat dan akurat, PT. XYZ disarankan menggunakan teknologi pencarian tingkat lanjut seperti:

- a. *AI-powered* berbasis *knowledge*, seperti Guru, Notion AI, atau platform serupa. Sistem ini dapat mengatur, mengelompokkan, dan menyajikan informasi secara otomatis berdasarkan basis data yang tersedia.
- b. Microsoft *SharePoint* dapat digunakan untuk menyimpan, mengatur, dan membagikan dokumen secara terpusat. Fitur pencarian dan penandaan metadata juga membantu meningkatkan pengelolaan dokumen

5. Idea Management System (IMS)

Untuk membangun budaya inovasi, perusahaan perlu menyediakan sarana untuk menangkap dan membagikan ide baru. Teknologi yang direkomendasikan meliputi:

- a. **Communities of Practice (CoP):** Forum ini memungkinkan karyawan berbagi pengalaman, praktik kerja, dan solusi. CoP sederhana dapat dimulai melalui grup WhatsApp atau forum internal.
- b. **Confluence:** Dapat digunakan untuk mencatat diskusi secara terstruktur dan mudah diakses.
- c. **Mural:** Mural mendukung brainstorming dan retrospektif melalui papan kolaborasi visual, seperti sticky notes, diagram, dan elemen kanvas lainnya.

Kerangka KPI dan Validasi Empiris

Dalam rangka menilai dampak pendekatan KMS yang diusulkan terhadap operasional PT. XYZ, diperlukan indikator kinerja utama atau KPI yang jelas dan terukur. KPI ini diperoleh dari hasil wawancara dan digunakan untuk memantau kemajuan serta mengevaluasi efektivitas KMS dalam mengatasi tantangan yang telah diidentifikasi.

Kerangka KPI pada Tabel 1 mengintegrasikan temuan dari 19 studi SLR dan wawancara dengan 7 informan kunci. Nilai dasar atau baseline diperoleh dari wawancara di PT. XYZ, kemudian ditriangulasi dengan temuan literatur. Target yang ditetapkan bersifat konservatif dan digunakan sebagai target validasi awal, dengan kisaran peningkatan 20–40% berdasarkan temuan literatur.

Tabel 1. Evaluasi KPI

KPI	Baseline	Target	Metode
Waktu Pencarian Dokumen	Rata-rata 15 menit	Berkurang 20%	Waktu yang dibutuhkan untuk mencari dokumen
<i>First-Contact Resolution</i> (CSR)	70% kasus selesai pada kontak pertama	Meningkat 15%	Tingkat penyelesaian layanan pelanggan
Tingkat Penggunaan Ulang Artikel Pengetahuan	40% artikel digunakan kembali	Meningkat 25%	Frekuensi penggunaan ulang artikel
Tingkat Inovasi Ide	3 ide per kuartal	5–10 ide per kuartal	Jumlah ide baru per kuartal
Waktu <i>Onboarding</i>	Rata-rata 6 minggu	Berkurang 30%	Waktu yang dibutuhkan untuk <i>onboarding</i> karyawan baru

KPI tersebut disusun berdasarkan temuan literatur dan wawasan kualitatif dari informan kunci PT. XYZ. Misalnya, waktu pencarian dokumen rata-rata sebesar 15 menit menunjukkan perlunya peningkatan akses informasi melalui KMS. Karena itu, target pengurangan waktu pencarian sebesar 20% ditetapkan sebagai indikator evaluasi pada implementasi uji coba. Selain itu, tingkat *first-contact resolution* sebesar 70% ditargetkan meningkat 15% melalui akses yang lebih cepat terhadap informasi produk

dan panduan pemecahan masalah. Dengan menggabungkan masukan kualitatif dan target kuantitatif, PT. XYZ dapat mengevaluasi dampak KMS secara lebih terukur dan relevan dengan kebutuhan operasional sehari-hari.

4. SIMPULAN

Penelitian ini mengusulkan kerangka *Knowledge Management System* (KMS) ter-integrasi untuk PT. XYZ dalam mengatasi silo pengetahuan, hilangnya *tacit knowledge*, dan ketidakefisienan akses informasi. Berdasarkan sintesis dari 19 sumber literatur dan wawasan dari 7 informan kunci, penelitian ini mengidentifikasi lima tema utama KMS, yaitu penangkapan *tacit knowledge*, alat kolaborasi dan *communities of practice*, retensi pengetahuan, budaya organisasi dan kebijakan SDM, serta komunikasi lintas departemen. Temuan ini mendukung pengembangan kerangka KMS yang selaras dengan dimensi manusia, proses, dan teknologi dalam perspektif *Golden Triangle*.

Penelitian ini juga mengusulkan kerangka evaluasi berbasis KPI untuk menilai efektivitas KMS, meliputi waktu pencarian dokumen, *first-contact resolution*, tingkat penggunaan kembali artikel pengetahuan, tingkat inovasi, dan waktu *onboarding*. KPI tersebut menjadi target terukur untuk implementasi KMS dan validasi empiris di masa mendatang. Rekomendasi teknologi seperti Microsoft Teams, Confluence, Guru, Loom, dan alat kolaborasi terkait diharapkan dapat mendukung berbagi, retensi, dan penggunaan kembali pengetahuan antar departemen.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena masih bersifat konseptual, bergantung pada sintesis literatur dan validasi berbasis informan, serta belum mencakup pengukuran setelah implementasi. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan implementasi uji coba, mengumpulkan data kinerja berbasis sistem, dan memvalidasi target KPI melalui analisis longitudinal. Secara keseluruhan, kerangka yang diusulkan memberikan dasar praktis bagi PT. XYZ untuk meningkatkan berbagi pengetahuan, mengurangi kehilangan pengetahuan, dan memperkuat kemampuan inovasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

Adityarini, E. (2021). Development of Knowledge management system to Support Knowledge Sharing Among Lecturers: Case Study at STMIK Antar Bangsa. *SYSTEMATICS*, 3(3), 324.

- Arisana, V. (2024). Pengaruh Lokasi, Keunikan dan Pengetahuan Karyawan terhadap membangun Daya Saing Perusahaan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multitalenta*. <https://doi.org/10.38035/jkmt.v2i2.153>
- Azhari, O., Anwar, S., Fernandes Andry, J., & Lee, F. S. (2025). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) Pada Yayasan XYZ. *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 8(2), 32–39. <https://doi.org/10.24143/jbase.v8i2.8944>
- Azhari, O., Sakti, F., & Fernandes Andry, J. (2025). Evaluasi Knowledge Management System (KMS) Terhadap Peningkatan Kinerja dan Inovasi Perusahaan Pada PT. XYZ. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5, 5481–5490.
- Barus, D. R., Simangunsong, J. S., Br Ginting, S. E., & Saragih, L. S. (2024). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Pasar Global. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/459/524>
- Charolina, Y., Fernandes Andry, J., Honni,) *, Lee, F. S., & Azhari, O. (2024). Evaluasi Kinerja Aplikasi Accurate Menggunakan Cobit 5 Domain MEA (Kasus Perusahaan Dagang). *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 7(2), 34–40. <https://doi.org/10.30813/jbase.v7i1.6195>
- Danutirta, A. S., Sulasno, M. S., Fathoni, A. R., & Qital, D. A. (2024). Sistem Manajemen Pengetahuan Pada Lembaga Permasalahatan: Strategi, Tantangan, dan Manfaat. *Infotech: Journal of Technology Information*, 10(2), 251–258. <https://doi.org/10.37365/jti.v10i2.312>
- Dwijaya, R., Atmojo, S., & Gunawan, C. (2025). Penerapan Sistem Manajemen Pengetahuan Pada Perusahaan Kaishop Cookies dengan Metode KMSLC. <https://doi.org/10.33479/kurawal.v8i1.1184>
- Irwansyah, Pusparini, N. N., Amalia, N., & Isputrawan, M. F. (2025). Implementasi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Terintegrasi Pada Perusahaan Konsultan IT. *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 8(1), 59–66. <https://doi.org/10.30813/jbase.v8i1.8475>
- Malikatuz Zahroh, U., Dimiati Hartini, D., Gunawan Wibisono, M., Al Amin, H., Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, N., Alamat, I., Mataram No, J., Jember, K., & Timur, J. (2025). Inovasi Organisasi di Era Digital: Peran Transformasi Teknologi, Kepemimpinan Adaptif, dan Budaya Berbasis Nilai Islam. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3(3), 2025. <https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i3.1148>
- Nashikha, A., Anandito, W. D., Albab, M. U., & Sugiarti, Y. (2024). Anticipating Knowledge Management Future Challenges in the Digital Age: A Systematic Literature Review. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 15(2), 276. <https://doi.org/10.36448/jsit.v15i2.4059>
- Restu Indrawan Prabawa, I. P., & Wardhana, A. C. (2023). Pengembangan Knowledge Management System Ukiran Kayu Khas Bali Berbasis Artificial Intelligence. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(6), 1379–1388. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023107576>

- Ritonga, R. R., Ernanda, Y., & Simbolon, S. (2024). Integrating Knowledge Management and Change: Exploring SECI Model Applications in SME's and Modern Organizations. *Jurnal Bisnis Net*, (Desember), 2621–3982. <https://doi.org/10.46576/bn.v7i2.5534>
- Solihin, R., Fauzi, A., Purwanto, E., Manajemen, M., & Veteran Jatim, U. (2023). *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Sumber Daya Manusia dengan Artificial Intelligence Sebagai Variabel Moderasi di PT. Telekomunikasi Selular Wilayah Surabaya*. 07(02), 2023. <https://doi.org/10.29040/jie.v7i2.10301>
- Suryadi, F. I. (2023). Analisis Pengaruh Sharing Tacit Knowledge Dan Sharing Explicit Knowledge Terhadap Inovasi Karyawan Pt. Swamedia Informatika Di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. <https://doi.org/10.34010/jimm.v6i2>
- Syarif, A. C. (2023). *Analisa Pemodelan Sistem Pembelajaran Mandiri Adaptif untuk Mencapai Target 57 Pembelajaran Lulusan*. <https://ojs.uaqm.ac.id/index.php/tematika/article/view/400>
- Tedja, B., Al Musadieg, M., Kusumawati, A., & Yulianto, E. (2024). Systematic literature review using PRISMA: exploring the influence of service quality and perceived value on satisfaction and intention to continue relationship. *Future Business Journal*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00326-4>
- Thomas, W., & Nataliani, Y. (2021). Analisis dan Penerapan Knowledge Management System (KMS) Studi Kasus Proses Bisnis PT. Bintang Selatan Agung). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(2). <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i2.120>
- Wardhana, A. W. P., Sugihartati, R., Laksmi, L., Irawati, I., & Gani, F. (2024). Analisis Literatur Implementasi Web-Based Knowledge Management System dalam Manajemen Bencana di Indonesia. *Jurnal Abdi Insani*, 11(2), 2160–2168. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v11i2.1689>
- Yanfi, Y., Gaol, F. L., Soewito, B., & Warnars, H. L. H. S. (2022). Spell Checker for the Indonesian Language: ExtensiveReview. *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering*, 12(5), 1–7. https://doi.org/10.46338/ijetae0522_01