

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS)*
MENGUNAKAN METODE *AFTER ACTION REVIEW* DAN *CASE BASED*
REASONING PADA PERUM DAMRI CABANG KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

**Novia Risky Awal Indah
NIM 09031181621024**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
NOVEMBER
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS)*
MENGUNAKAN METODE *AFTER ACTION REVIEW* DAN *CASE BASED*
REASONING PADA PERUM DAMRI CABANG KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

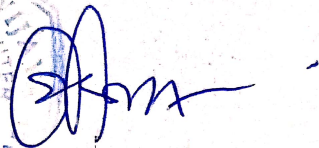
Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Novia Risky Awal Indah
NIM 09031181621024

Indralaya, November 2020

Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing,



Ken Ditha Tania, M.Kom
NIP 19850718201212203

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novia Risky Awal Indah
NIM : 09031181621024
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Penerapan *Knowledge Management System (Kms)*
Menggunakan Metode *After Action Review* Dan *Case Based Reasoning* Pada Perum Damri Cabang Kota Palembang

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 17 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Indralaya, November 2020



Novia Risky Awal Indah
NIM. 09031181621024

HALAMAN PERSETUJUAN

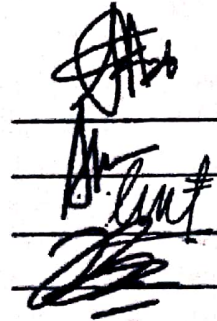
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu

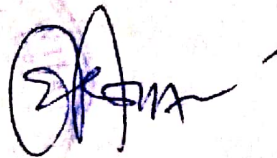
Tanggal : 23 Desember 2020

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom
2. Ketua Penguji : Allsela Meiriza, M.T
3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T
4. Penguji II : Pacu Putra, M.Cs.



Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172806042001

**PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS)
MENGUNAKAN METODE AFTER ACTION REVIEW DAN CASE
BASED REASONING PADA PERUM DAMRI CABANG PALEMBANG**

Oleh

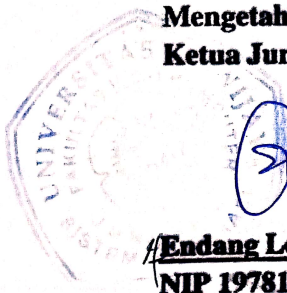
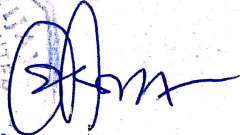
**Novia Risky Awal Indah
09031181621024**

ABSTRAK

Perusahaan Umum DAMRI adalah perusahaan yang memiliki tugas utama menyelenggarakan angkutan penumpang dan barang diatas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. Salah satu cabangnya adalah Perum DAMRI cabang kota Palembang. Permasalahan yang terjadi karena tidak adanya mekanisme untuk manajemen pengetahuan sehingga dapat dikatakan Perum DAMRI cabang kota Palembang akan kehilangan asset Pengetahuan. Dari permasalahan tersebut dihasilkan Knowledge Management Sytem yang dapat manajemen pengetahuan pegawai serta memberikan solusi atas permasalahan para pegawai. Sistem tersebut dibuat menggunakan metode After Action Review dan Case Based Reasoning. Knowledge Management System dibangun menggunakan 10-Step KM Roadmap dan Knowledge yang disimpan pada sistem adalah knowledge bidang usaha.


Kata Kunci : *Knowledge management system(KMS), After Action Review(AAR), Case Based Reasoning(CBR), 10-Step KM Roadmap*

**Mengetahui
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

**Indralaya, November 2020
Pembimbing,**



Ken Ditha Tania, M.Kom
NIP 19850718201212203

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah lebih mengetahui sedang kamu tidak mengetahui (QS Al baqarah : 216)”

“pokoknyo kau tenang bae”

Skripsi ini dipersembahkan untuk

Mommy and Daddy ku yang tersayang

Adik adikku yang menyebalkan

Sahabatku yang menunggu aku lulus

Sahabatku juga yang mengharapkaiku aku lulus lama

Dosen Pembimbing Skripsi, Bu Ken Ditha

Dosen-dosen Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* rabbil'alamin., puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (KMS) MENGGUNAKAN METODE AFTER ACTION REVIEW DAN CASE BASED REASONING PADA PERUM DAMRI CABANG PALEMBANG”**

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Ibuku Rita Yuliantini dan ayahku Baihakki tercinta yang menjadi motivasi semangat penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih kedua orang tuaku yang telah memberikan doa, dukungan, semangat serta material selama penulis mengerjakan tugas akhir ini.
3. Adikku Emilia Rizky Indah Addha yang sering stress kuliah dan M Rizky Adji Ganta yang *ngeselke* tersayang yang tidak memberikan motivasi selama mengerjakan tugas akhir ini.
4. Keluarga besar yang terus bertanya kapan aku wisuda.
5. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Endang Lestari Ruskan M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
7. Pembimbing Skripsi tersayang Ibu Ken Ditha Tania

8. Seluruh dosen jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmunya dalam kegiatan perkuliahan.
9. Kak Angga yang sabar membantu penulis dalam hal administrasi dan keperluan lainnya mengenai perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Pegawai Perum DAMRI Cabang Kota Palembang
11. Atik Husnia yang selalu menyusahkan juga memudahkan kehidupan kampusku.
12. Alif Ginanjar dan Ananda Januar Rozaq yang hampir sama seperti Atik Husnia
13. Geng ala ala Big Baby yang berperan sebagai rumah segala keluhan, anggotanya adalah Rahma Ayu Fitria, Bella Sonea, Fitri Wulandari, Apriza Oktavia dan Wiwid Aryani dan Dian Oktaweni.
14. Raden Muhammad Rabbani Palimbano yang selalu ada, selalu bisa dan selalu berkata peh dalam setiap ajakan.
15. Teman seperjuangan kehidupan akhir kampus atau bisa disebut circle baru yaitu Masayu sakinah mawaddah nurul fajri dan Azzah Miranda.
16. Kawan kawan BEM Fasilkom Unsri Kabinet Garuda dan Samudra, berikut nama nama yang tidak boleh dilupakan adalah tamik, dedes, nesa, st dhiah, kak kur, kak iko, kak uni, kak nisep, dhiya, kak ta, parid, alep, bilbri, devi, dik adik juga cantika, rida, ramli, nadia, amel, opik, nanda dan dik adik yang sering nemenin makan seblak disekret eci, nisyol, dinda, haliza, mardiana dan banyak lagi yang tak bisa disebutkan satu persatu

17. Teman teman Basengla KM yang telah menghiasi dan membahagiakan kehidupan per Kampusan yaitu kak ori, kak ken, rangga, bebe, jhosua, Erick, sinta, one, andre.

18. Teman-teman kelasku Sistem Informasi Regular Best Angkatan 2016.

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis merasa masih sangat jauh dari sempurna, maka dari itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik lagi kedepannya.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Palembang, 07 Januari 2021

Penulis,



Novia Risky Awal Indah

NIM. 09031181621024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Profile Pada Perum Damri Cabang Kota Palembang.....	5
2.1.1 Sejarah Perum Damri Cabang Kota Palembang	5
2.1.2 Struktur Organisasi Perum Damri Cabang Kota Palembang	6
2.1.3 Tugas Pokok Perum Damri Cabang Kota Palembang	6
2.1.4 Visi Dan Misi Perum Damri Cabang Kota Palembang.....	7
2.2 Knowledge	7
2.2.1 Jenis-Jenis Pengetahuan	8
2.3 Management.....	8
2.3.1 Knowledge Management	9
2.3.2 Knowledge Management System.....	9
2.3.3 Proses Penciptaan <i>Knowledge</i>	9
2.3.4 Proses Knowledge Management.....	11
2.3.5 Sharing Knowledge.....	12

BAB III	13
METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Unit Penelitian	13
3.2 Teknik Pengumpulan Data	13
3.2.1 Jenis Data	13
3.2.2 Sumber Data	13
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	13
3.3 Metode Pengembangan Sistem	14
3.4 Metode After Action Review (AAR)	19
3.4.1 After Action Review (AAR)	19
3.4.2 Pemetaan KMS dengan AAR (After Action Review)	20
3.5 Metode Case Based Reasoning (CBR)	21
3.5.1 Case Based Reasoning	21
BAB IV	27
ANALISIS DAN DESAIN KNOWLEDGE MANAGEMENT	27
4.1 Studi Literature	27
4.2 Analisis Infrastruktur yang ada	28
4.3 Pemeriksaan sistem dan asset pengetahuan	29
4.3.1 Pemeriksaan asset Knowledge Perum Damri cabang Kota Palembang	29
4.3.2 Analisis Permasalahan	30
4.4 Merancang Tim Knowledge Management	37
4.5 Analisis Knowledge Management System	37

4.5.1 Analisis Kebutuhan Umum Perum Damri Cabang kota Palembang	37
4.6 Spesifikasi Kebutuhan Perum DAMRI Cabang kota Palembang ...	38
4.6.1 Kebutuhan Fungsional	38
Login	38
4.6.3 Prioritas Kebutuhan.....	40
4.7 Design Knowledge Management	41
4.7.1 Data Flow Diagram (DFD)	41
4.7.2 Entity Relationship Diagram (ERD).....	51
BAB V.....	54
PENGEMBANGAN KNOWLEDGE MANAGEMENT	54
5.1 Physical Data Flow Diagram (PDFD).....	54
5.1.1 PDFD Level 2 Pengelolaan Akun.....	54
5.1.2 PDFD Lvl 2 Discover Knowledge	55
5.1.3 PDFD Level 2 Proses Berbagi pengetahuan	56
5.1.4 PDFD Level 2 Proses Komentar Knowledge.....	57
5.2 Database Design.....	58
5.2.1 Skema Database	58
5.2.2 Perancangan Database (Skema Database)	59
5.2.3 Data Definition Language	68
5.3 Antarmuka pengguna	103
5.4 Implementasi	119
5.5 Uji Coba (<i>Testing</i>)	135

5.6 Evaluasi Hasil Uji Coba Black Box	138
BAB VI	139
KESIMPULAN DAN SARAN.....	139
6.1 Kesimpulan	139
6.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR PUSTAKA

- Carillo, M. R., & Pugno, M. (2004). The underground economy and underdevelopment. *Economic Systems*.
<https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2004.01.006>
- de Ridder, J. A., & van den Hooff, B. (2004). Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 117–130. Retrieved from
http://ezproxy.lib.uts.edu.au/login?url=http://search.proquest.com/docview/57626076?accountid=17095%5Cnhttp://sfx.lib.uts.edu.au/sfx_local?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ:ProQ:lisashell&atitle=Knowledge+
- Debowski, S. (2006). Knowledge Management: A Strategic Management Perspective. In *Australia: John Wiley &*
- Jimenez V., S. G., Becerra C., C. J., & Gonzalez O., F. A. (2008). Knowledge-based information extraction using fuzzy string searching and word sense disambiguation for IT product data-sheets. *Proceedings of the 2008 International Conference on Information and Knowledge Engineering, IKE 2008*.
- Kosasih, N., & Budiani, S. (2013). PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN: STUDI KASUS DEPARTEMEN FRONT OFFICE SURABAYA PLAZA HOTEL. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 3(2). <https://doi.org/10.9744/jmp.3.2.80-88>
- Magaña Medina, D. E., Aguilar-Morales, N., Surdez-Pérez, E. G., & Quijano

- García, R. A. (2013). Gestión del conocimiento en grupos de investigación en ciencias sociales: caso Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México (Knowledge Management in Social Science Research Groups-Case from the Juárez University of Tabasco, México). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 6(5), 75–93.
- Nasiri, S., Zahedi, G., Kuntz, S., & Fathi, M. (2019). US CR. *Neurocomputing*. <https://doi.org/10.1016/j.neucom.2019.04.027>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge Creating. *New York*, 304.
- Prince, M., Prina, M., & Guerchet, M. (2016). *World Alzheimer Report 2013. Journey of Caring-An analysis of long-term care for dementia. Alzheimer's Disease International, London*.
- Thannhuber, M. J., Bruntsch, A., & Tseng, M. M. (2017). Knowledge management: managing organizational intelligence and knowledge in autopoietic process management systems – ten years into industrial application. *Procedia CIRP*, 63, 384–389. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2017.06.002>
- Tiwana, A. (2002). Knowledge Management Toolkit , The Amrit Tiwana Knowledge Management Toolkit , The. In *Knowledge Management Toolkit*. <https://doi.org/10.1227/01.neu.0000403833.47211.af>
- Wicaksono, B. S., Romadhony, A., & Sulistiyo, M. D. (2014). Analisis dan implementasi sistem pendiagnosis penyakit tuberculosis menggunakan metode case-based reasoning. *Jurnal Fakultas Hukum UII*.
- Wulantika, L. (2012). Knowledge Management Dalam Meningkatkan Kreasi dan Inovasi Perusahaan. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 10(2), 263–270.

Xu Qingrui, Liu Jingjiang, & Chen Jin. (2003). *Knowledge strategy: toward to dynamically integrating technological innovation with knowledge management*. 719–723. <https://doi.org/10.1109/iemc.2002.1038525>