

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* BERBASIS WEB
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRING MATCHING* PADA
BAGIAN *AGENCY* (STUDI KASUS: PT.ASURANSI TAKAFUL
KELUARGA *REPRESENTATIVE OFFICE (RO)* DARUSSALAM AGENSI
PALEMBANG)**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi Bilingual
Jenjang Sarjana**



OLEH:

Agustina Rianti

NIM: 09031181419011

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI BILINGUAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MARET 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* BERBASIS WEB
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRING MATCHING* PADA BAGIAN
AGENCY (STUDI KASUS: PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
REPRESENTATIVE OFFICE (RO) DARUSSALAM AGENSI PALEMBANG)**

**Program Studi Sistem Informasi Bilingual
Jenjang Sarjana**

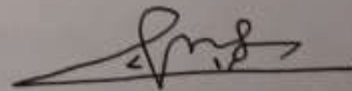
Oleh:

**Agustina Rianti
NIM 09031181419011**

Palembang, Maret 2018

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**

Dosen Pembimbing,



**Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T
NIP 197811172006042001**

**Dr. Ermatita, M.Kom
NIP 196709132006042001**

HALAMAN PERSETUJUAN

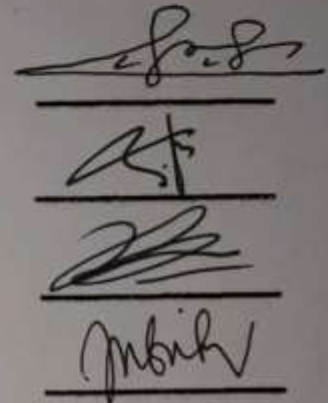
Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Senin

Tanggal : 12 Maret 2018

Tim Penguji

1. Pembimbing : Dr. Ermatita, M.Kom
2. Ketua Penguji : Ari Wedhasmara, M.TI.
3. Anggota 1 : Pacu Putra, M.Cs.
4. Anggota 2 : Nabila Rizky Oktadini, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

DO WHATEVER YOU LIKE
BE CONSISTENT
AND SUCCESS WILL COME
NATURALLY

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah SWT
- Kedua orang tua dan seluruh keluarga
- Teman-teman jurusan Sistem Informasi Bilingual 2014
- Dosen-dosen jurusan Sistem Informasi
- Almamater yang saya banggakan
- Sahabat-sahabat yang saya sayangi

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustina Rianti
NIM : 09031181419011
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRING MATCHING* PADA BAGIAN *AGENCY* (STUDI KASUS: PT.ASURANSI TAKAFUL KELUARGA *REPRESENTATIVE OFFICE* (RO) DARUSSALAM AGENSI PALEMBANG)

Hasil Pengecekan *iThenticate/Turnitin* : 15%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan 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.

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



Palembang, Maret 2018



Agustina Rianti

NIM. 09031181419011

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* BERBASIS WEB
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRING MATCHING* PADA
BAGIAN *AGENCY* (STUDI KASUS: PT. ASURANSI TAKAFUL
KELUARGA *REPRESENTATIVE OFFICE* (RO) DARUSSALAM AGENSI
PALEMBANG)**

Oleh

Agustina Rianti 09031181419011

ABSTRAK

Training merupakan salah satu sarana pencetak sumber daya manusia agar memiliki kompetensi yang diperlukan, seperti pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. PT. Asuransi Takaful Keluarga harus memiliki *agent-agent* yang berkompoten untuk meningkatkan jumlah nasabah. Melalui *training*, pengetahuan yang bersifat teknis dan prosedural telah terdokumentasi. Sedangkan, pengetahuan yang bersumber dari pengalaman dan praktek lapangan belum terdokumentasi. Pencarian pengetahuan mengenai *training* pada PT. Asuransi Takaful Keluarga pun masih sulit dilakukan karena belum adanya wadah untuk menampung pengetahuan-pengetahuan dari pemikiran agent dan trainer yang disampaikan secara verbal pada saat *training* berlangsung sehingga menyebabkan pengetahuan yang penting hilang begitu saja. Dengan menggunakan *Knowledge Management System* (KMS) yang menerapkan metode *Boyer-Moore* dapat membantu pencarian, pembelajaran, serta penyebaran pengetahuan mengenai *training* dan pengalaman kerja bagian *agency*. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian yang dikembangkan oleh Amrit Tiwana (1999) dengan menerapkan metode pencarian *string matching* dengan algoritma *Boyer-Moore*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

Kata kunci: *Training* asuransi, *String Matching*, *Knowledge Management System*, *Boyer-Moore*

**THE IMPLEMENTATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM BY
USING THE WEB-BASED METHOD OF STRING MATCHING ON THE
AGENCY (CASE STUDY: PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA
REPRESENTATIVE OFFICE (RO) DARUSSALAM AGENCY PALEMBANG)**

By

Agustina Rianti 09031181419011

ABSTRACT

Training is one means of printing human resources in order to have the necessary competencies, such as knowledge, skills, and behavior. PT. Asuransi Takaful Keluarga must have competent agents to increase the number of customers. Through training, technical and procedural knowledge has been documented. Meanwhile, knowledge that comes from field experience and practice has not been documented. Search knowledge about training at PT. Takaful Family Insurance is still difficult to do because there is no container to accommodate the knowledge of the thinking agent and trainer who delivered verbally during the training so as to cause important knowledge just disappear. Using the Knowledge Management System (KMS) that applies the Boyer-Moore method can help search, learn, and disseminate knowledge about the training and work experience of the agency department. This research uses research methodology developed by Amru Tiwana (1999) by applying string match matching method with Boyer-Moore algorithm. The final result of this research is the website by using PHP programming language.

Keyword: *Insurance training, String Matching, Knowledge Management System, Boyer-Moore*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "Penerapan *Knowledge Management System* Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode *String Matching* pada bagian *agency* (Studi Kasus : PT. Asuransi Takaful Keluarga *Representative Office* (RO) Darussalam Agensi Palembang)".

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi Bilingual Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak dibantu dari berbagai pihak. Bantuan tersebut berupa bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari S.Pd., M.T sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T., sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Palembang.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Dosen – dosen Universitas Sriwijaya terutama dosen Sistem Informasi.
5. Seluruh staff dan pegawai PT. Asuransi Takaful Keluarga Palembang yang telah membantu penulis selama pengambilan data.

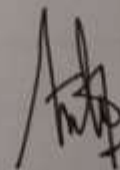
6. Kedua orangtua dan saudaraku yang selalu memberikan doa dan semangat sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
7. Mbak Rifka selaku admin Admin Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberi kemudahan dalam pengurusan administrasi.
8. Teman-teman terdekatku bebek terdiri dari Amertha Frisca Merina, Dhea Noranita Putri, Irma Uli Rumahorbo, Nabilah Sari Utami yang telah banyak membantu dan banyak bersabar memberikan dukungan .
9. Seiruan teman-teman Sistem Informasi Bilingual dan Reguler angkatan 2014 dan seluruh teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Tugas akhir ini merupakan hasil kerja yang seoptimal mungkin. Namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak.

Palembang, Maret 2018

Penulis



Agustina Rianti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	i
1.2 Tujuan dan Manfaat	3
1.2.1 Tujuan	3
1.2.2 Manfaat	3
1.3 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sejarah Singkat PT.Asuransi Takafui Keluarga Palembang	5
2.2 Struktur Organisasi.....	6
2.3 Visi Dan Misi	7
2.3.1 Visi.....	7
2.3.2 Misi	7
2.4 <i>Knowledge</i>	8
2.5 Tipe-Tipe <i>Knowledge</i>	8
2.6 <i>Management</i>	9
2.7 <i>Knowledge Management</i>	10

2.8 Sistem	11
2.9 Knowledge Management System.....	12
2.10 Metode dalam Membangun Knowledge Management	13
2.11 Pencarian String Matching.....	20
2.12 Algoritma Boyer-Moore	21
2.12.1 Good-suffix Shift	22
2.12.2 Bad-Character shift	23
2.12.3 Cara kerja Boyer-Moore	24
2.12.4 Prosedur Algoritma Boyer-Moore	27
2.13. Data Flow Diagram (DFD)	29
2.14 Entity Relational Diagram (ERD).....	30
2.15 Hypertext Preprocessor (PHF).....	31
2.16 Mysql	32
2.17 Website.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.1 Jenis Data	33
3.2.2 Sumber Data.....	33
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.2.4 Deskripsi Data	35
3.3 Metode Pengembangan Sistem	36
3.4 Metode String Matching dengan Algoritma Boyer-Moore	42
3.5 Tujuan Proyek (Requirement Analysis)	49
3.6 Pernyataan Masalah dan Opportunities	50
3.6.1 Pernyataan Masalah	50
3.6.2 Opportunities.....	52
3.7 Batasan Proyek (Project Constraints)	52
3.7.1 Business Constraints.....	52

3.7.2 <i>Technology Constraints</i>	53
3.7.3 Domain Permasalahan	53
3.8 <i>Cause-Effect Analysis & System Improvement Objective</i>	55
3.9 Analisis Proses Bisnis.....	58
3.10 Analisis Kebutuhan	58
3.10.1 Kebutuhan Fungsional	59
3.10.2 Kebutuhan Non Fungsional.....	60
3.10.3 Prioritas Kebutuhan	61
3.11 <i>Design</i>	61
3.11.1 Diagram Dekomposisi <i>Fungsional</i>	62
3.11.2 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	62
3.11.3 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	72
3.11.4 Struktur Tabel	73
3.11.5 <i>Physical Data Flow Diagram</i>	77
3.11.6 <i>Skema Database</i>	81
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil	82
4.2 Pembahasan.....	82
4.2.1 Proses <i>Login</i>	82
4.2.2 Proses Pengelolaan Data <i>User</i>	83
4.2.2.1 Proses Pengelolaan Profil <i>User</i>	83
4.2.2.2 Proses Pengelolaan Akun <i>User</i>	83
4.2.3 Proses <i>Knowledge Management Capture</i>	84
4.2.3.1 Input Pengetahuan Tacit	84
4.2.3.2 Input Komentar Tacit.....	85
4.2.4 Proses <i>Knowledge Management Discovery</i>	85
4.2.4.1 Input Komentar Tacit.....	86
4.2.4.2 Input Komentar Tacit.....	86
4.2.5 Proses <i>Knowledge Sharing</i>	87

4.2.5.1 Validasi Pengetahuan	87
4.2.5.2 <i>Sharing Knowledge</i>	88
4.2.5.3 Pencarian Pengetahuan	89
4.2.5.4 <i>Download</i>	90
4.2.6 Proses <i>Reward</i>	91
4.2.6.1 Pengelolaan <i>Reward</i>	91
4.2.6.2 Lihat <i>Reward</i>	92
4.2.7 Proses Laporan	97
4.3 <i>Testing</i>	93
4.3.1 Pengujian Aplikasi <i>Knowledge Management System</i> PT. Asuransi Takafu!	
Keluarga Cabang Palembang Dengan Menggunakan Metode <i>Black-Box</i>	93
4.4. Evaluasi Hasil Pengujian Sistem	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Prosedur BmGs akan didapatkan	26
Tabel 2.2. Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	30
Tabel 2.3. Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	30
Tabel 3.1 Pencacahan Kata Kunci.....	44
Tabel 3.2 Occurrence Heuristic (OH).....	44
Tabel 3.3 <i>Match Heuristic</i> (MH).....	45
Tabel 3.4 Nilai OH dan MH.....	46
Tabel 3.5 Langkah 1 Pencocokan Kunci	46
Tabel 3.6 Langkah 2 Pencocokan Kunci	47
Tabel 3.7 Nilai <i>Occurrence Heuristic</i> (OH) dan <i>Match Heuristic</i> (MH)	47
Tabel 3.8 Langkah 1 pencocokan kunci	48
Tabel 3.9 Langkah 2 Pencocokan Kunci	48
Tabel 3.10 Langkah 3 Pencocokan Kunci	49
Tabel 3.11 Tujuan Proyek.....	50
Tabel 3.12 <i>Cause-Effect Analysis & System Improvement Objective</i>	56
Tabel 3.13 Kebutuhan Umum Sistem.....	58
Tabel 3.14 Kebutuhan Fungsional.....	59
Tabel 3.15 Kebutuhan Non Fungsional.....	60
Tabel 3.16 <i>Mandatory Requirement</i>	61
Tabel 3.17 Tabel Jabatan	73
Tabel 3.18 Tabel Komentar_explicit.....	74

Tabel 3.19 Tabel Komentar_tacit.....	74
Tabel 3.20 Tabel Pengetahuan_explicit.....	75
Tabel 3.21 Tabel Pengetahuan_Tacit	75
Tabel 3.22 Tabel Pengguna.....	76
Tabel 3.23 Tabel Reward.....	77
Tabel 3.24 Tabel Reward_Barang	77
Tabel 4.1. Pengujian <i>Black-Box</i>	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT.Takaful Keluarga Cabang Palembang.....	6
Gambar 2.2 Model Konnversi Pengetahuan Nonaka	10
Gambar 2.3 <i>Knowledge Management System Model</i>	13
Gambar 2.4 Metode dalam membangun KM <i>Roadmap</i> Amrit Tiwana (1999)	14
Gambar 2.5 <i>Good-suffix shift 1</i>	22
Gambar 2.6 <i>Good-suffix shift 2</i>	23
Gambar 2.7 <i>Bad-character shift 1</i>	23
Gambar 2.8. <i>Bad-character shift 2</i>	23
Gambar 2.9 Algoritma <i>Boyer-Moore</i> Prosedur <i>preBmBc</i>	27
Gambar 2.10 Algoritma <i>Boyer-Moore</i> Prosedur <i>suffix</i>	28
Gambar 2.11 Algoritma <i>Boyer-Moore</i> prosedur <i>preBmGs</i>	28
Gambar 2.12 Algoritma <i>Boyer-Moore</i> Prosedur <i>BM</i>	29
Gambar 3.1 Ishikawa Diagram sulitnya dalam proses pencarian <i>Knowledge</i>	51
Gambar 3.2 ishikawa Diagram Kurang efesiennya proses <i>Sharing Knowledge</i>	52
Gambar 3.3 Ishikawa Diagram <i>Knowledge</i> belum tersimpan dengan baik	52
Gambar 3.4 Diagram <i>Konteks</i> Berjalan	58
Gambar 3.5 Diagram Dekomposisi <i>Fungsional</i>	62
Gambar 3.6 DFD Level Konteks Sistem yang Diusulkan	63
Gambar 3.7 DFD Level 1 Sistem yang Diusulkan.....	65
Gambar 3.8 DFD Level 2 Subproses Pengelolaan Data <i>User</i>	67
Gambar 3.9 DFD Level 2 dari Proses <i>Knowledge Management Capture</i>	68
Gambar 3.10 DFD Level 2 dari Proses <i>Knowledge Management Discovery</i>	69
Gambar 3.11 DFD Level 2 dari Proses <i>Sharing Knowledge</i>	70
Gambar 3.12 DFD Level 2 dari Proses <i>Reward</i>	71
Gambar 3.13 <i>Entity Relationship Diagram</i>	72

Gambar 3.14 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Pengelolaan Data User.....	78
Gambar 3.15 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Knowledge Capture	79
Gambar 3.16 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Knowledge Discovery	79
Gambar 3.17 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Knowledge Sharing	80
Gambar 3.18 <i>Physical Data Flow Diagram</i> Proses Reward.....	81
Gambar 3.19 <i>Skema Database</i>	81
Gambar 4.1 Login.....	82
Gambar 4.2 Pengelolaan Profil User.....	83
Gambar 4.3 Pengelolaan Akun User	85
Gambar 4.4 Input Pengetahuan Tacit	84
Gambar 4.5 Input Komentar Tacit.....	85
Gambar 4.6 Input Pengetahuan <i>Explicit</i>	86
Gambar 4.7 Input Komentar <i>Explicit</i>	86
Gambar 4.8 Validasi Pengetahuan Tacit.....	87
Gambar 4.9 Validasi Pengetahuan <i>Explicit</i>	88
Gambar 4.10 <i>Sharing Knowledge Tacit</i>	88
Gambar 4.11 <i>Sharing Knowledge Explicit</i>	89
Gambar 4.12 Pencarian Pengetahuan	90
Gambar 4.13 <i>Download</i>	90
Gambar 4.14 Pengelolaan <i>Reward</i>	91
Gambar 4.15 Lihat <i>Reward</i>	92
Gambar 4.16 Lihat Laporan	92

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi persaingan dan perkembangan teknologi informasi yang cepat menuntut langkah bisnis yang semakin cepat pula. Dengan demikian perusahaan memerlukan suatu inovasi baru dalam menyusun strategi untuk menjaga kelangsungan bisnis dan dapat bertahan dari segala ancaman yang ada. Salah satu solusi yang dapat digunakan perusahaan untuk bertahan dan bersaing adalah dengan manajemen pengetahuan. *Knowledge* (pengetahuan) telah dikenal sebagai suatu sumber daya yang penting dan strategis oleh seluruh jenis organisasi dan institusi swasta maupun publik, baik yang berorientasi layanan maupun produksi (Arora & Rupali, 2011 (dalam Subagdja, 2011:300)).

Knowledge Management dapat diterapkan di berbagai bidang, contohnya pada PT.Asuransi Takaful Keluarga *Representative Office* (RO) Darusalam Agensi Palembang adalah pelopor perusahaan asuransi jiwa syariah di Indonesia. Mulai beroperasi sejak tahun 1994. Takaful Keluarga *Representative Office* (RO) Darusalam Agensi Palembang mengembangkan berbagai produk untuk memenuhi kebutuhan berasuransi sesuai syariah meliputi perlindungan jiwa, perlindungan kesehatan, perencanaan pendidikan anak, perencanaan hari tua, serta menjadi rekan terbaik dalam perencanaan investasi. Kesuksesan perusahaan dalam perekrutan nasabah tidak terlepas dari peran penting seorang *agent*.

Tugas utama *agent* asuransi adalah memberikan *profit* bagi perusahaan asuransi dengan cara menjual produk asuransi kepada nasabah. Perusahaan harus memiliki *agent-agent* yang berkompeten untuk meningkatkan jumlah nasabah sehingga dibutuhkan training

untuk meningkatkan profesionalisme *agent* perusahaan. *Traning* adalah sesi pelatihan *skill* dan *knowledge* dalam bidang tertentu. Tujuannya adalah agar peserta memiliki pemahaman serta memampkan untuk dapat melakukan hal yang dilatih.

Pada saat *traning* bersifat terstruktur dan *procedur* telah terdokumentasi dengan baik, sedangkan *traning* berdasarkan *skill* ataupun pengalaman yang disampaikan oleh seorang *trainer* belum terdokumentasi dengan baik. Para *agent* terkadang mengalami kesulitan untuk mendapatkan solusi dari permasalahan dalam hal mendapatkan nasabah yang ingin bergabung dikarenakan pendokumentasian dan *sharing knowledge* yang terbatas. Hal tersebut dapat membuat informasi ataupun pengetahuan yang disampaikan akan hilang begitu saja.

Kebutuhan dari sebuah sistem yang akan dibuat ini diharapkan dapat meminimalisir permasalahan yang terjadi dengan cara menerapkan sistem manajemen pengetahuan (*knowledge management system*), sistem ini menganut sistem pembelajaran (*learning system*) dan sistem berbagi pengetahuan (*knowledge sharing system*). KM yang akan dibangun pada PT.Takaful Keluarga *Representative Office* (RO) Darusalam Agensi Palembang adalah menggunakan metode *String Matching*. *String matching* atau pencocokan *string* adalah suatu metode yang digunakan untuk melakukan pencarian sebuah *string* yang terdiri dari beberapa karakter dalam sejumlah besar teks. (Ana Ervana dan Asri Pertiwi, 2012). *String matching* yang diterapkan pada sistem ini melakukan pencarian data dengan cara menelusuri seluruh kata yang terdapat pada dokumen.

KMS ini berfungsi sebagai alat bantu para *agent* untuk mendokumentasikan dan *menshare knowledge* yang mereka miliki serta dapat menyelesaikan permasalahan yang

ada dalam proses pencarian sehingga dapat mempermudah dan mempercepat proses dalam pencarian pengetahuan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat penelitian Tugas Akhir dengan judul **“PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* BERBASIS *WEB* DENGAN MENGGUNAKAN METODE *STRING MATCHING* PADA BAGIAN *AGENCY* (STUDI KASUS: PT. ASURANSI TAKAFUL KELUARGA *REPRESENTATIVE OFFICE (RO)* DARUSALAM AGENSI PALEMBANG)”**

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian Menerapkan *Knowledge Management* untuk PT.Takaful Keluarga cabang Palembang adalah merancang dan menerapkan *Knowledge Management System* sebagai alat bantu pembelajaran dan bertukar pikiran untuk membagikan pengetahuan yang dimiliki oleh *agent* dan *trainer*.

1.2.2 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mengelola *knowledge* secara baik dan terstruktur, kemudian *knowledge* yang sudah ada dapat di manfaatkan dengan baik, sehingga *knowledge* yang sudah ada tidak hilang begitu saja.
2. *Knowledge Management System* dijadikan sarana *sharing* pengetahuan dan media belajar (*learning*) bagi para *agent*.
3. Dengan adanya aplikasi KMS maka dapat mendukung perusahaan dalam mendapatkan pengetahuan melalui *knowledge sharing*.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membatasi penelitian. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah berfokus pada asuransi umum.
2. Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah The 10-Step KM *Roadmap* (Tiwana, 1999), yang disusun menjadi 4 fase sebagai berikut :
 1. Persiapan dan evaluasi infrastruktur
 2. Analisis, desain KMS (*Knowledge Management System*)
 3. Pengembangan *Knowledge Management*
 4. Tidak termasuk Evaluasi
3. Keluaran yang dihasilkan dari data hasil analisis adalah KMS bagi PT. Asuransi Takaful Keluarga *Representative Office* (RO) Darusalam Agensi Palembang yang difokuskan pada proses *Knowledge Sharing*.
4. Metode *sharing knowledge* yang digunakan ialah *String Matching*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir (2013). *Pengertian MySQL. Tersedia dalam : Buku Pintar Programmer Pemula PHP*. Yogyakarta. Mediakom.
- Al-Fatta, Hanif, 2007. *Analisis & Perancangan Sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing perusahaan & Organisasi Modern*. Yogyakarta: ANDI.
- Asropudin Pipin, 2013. *Kamus Teknologi Informasi*. Bandung: Titian Ilmu
- Becerra-Fernandez, Irma & Sabherwal, Ravij. 2010. *Knowledge Management System and Processes*. New York: M.E. Sharpe.
- Bergeron, B. 2003. *Essential of Knowledge Management*. John Wiley & Sons, Inc. New Jersey.
- Bertha Sidik. 2014. *Pemrograman Web dengan Php*. Santika Kencana. Solo.
- Davidson, Carl, Philip Voss. 2002, *Knowledge Management An Introduction to Creating Competitive Advantage From Intellectual Capital*. New Zealand: Tandem Press.
- Dwi Purwoko, P. (2006). *Perbandingan Algoritma Turbo-BM, Algoritma Quick Search, dan Algoritma ShiftOr*. Bandung: UNIKOM
- Drucker P. F., D. Garvin, D. Leonard, S. Straus and J. S. Brown (1998), *Harvard Business Review on Knowledge Management*, HBS Press, ISBN 0-87584-881-8.
- Ervana, Ana dan Asri Pertiwi. 2012. *Implementasi Algoritma Pencocokan String Pada Aplikasi Pengarsipan Berbasis Web*. Jurnal Informatika, STMIK Inti Indonesia. ISSN : 2085-8566, Vol III, No. 02, 1 – 14
- Haryanto, Edy. (2011). *Rancang Bangun Prototype Mesin Pencari String Menggunakan Metode Fuzzy String Matching*. Medan: STMIK Potensi Utama.
- Nawawi Ismail. 2012. *Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Bunafit. 2013. *Dasar Pemograman Web PHP – MySQL dengan Dreamweaver*. Yogyakarta : Gava Media

- Nonaka, I., & Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford: Oxford University Press
- Ribalta, Rubis. 2014. "Sistem Pembelajaran Chatbot Menggunakan Metode Boyer-Moore (Studi Kasus : Mata Kuliah Sistem Informasi)". 2304, 1 – 51
- Santa, Kristofel. (2011). *Desain Aplikasi KM untuk pelayanan pasien Studi Kasus Rumah Sakit Umum Daerah, Surabaya*. Surabaya: ITS Surabaya.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing
- Subagdja, Sambas. 2011. *Perancangan Knowledge Management System untuk Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu*. Bandung: e-Indonesia Initiative.
- Sukamto, R. A., dan Shalahudin, M. 2014, *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika Bandung
- Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- Tiwana, Amrit. 1999. *The Knowledge Management Toolkit 1st Edition*, Prentice Hall PTR.
- Tobing, P. L., 2007. *Knowledge Management; Konsep, Arsitektur dan Implementasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Yusup, Pawit M. 2012. *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan, dan Perpustakaan*. Rajawali Pers, Jakarta