

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* SYSTEM PADA UNIT
PELAYANAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *CASE BASED*
REASONING (STUDI KASUS: BANK SUMSEL BABEL CABANG
SYARIAH KOTA PANGKAL PINANG)**



Oleh :

M. AGUTRI DIHAN PRAWIRA

09031281823034

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA UNIT PELAYANAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *CASE BASED REASONING* (STUDI KASUS: BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH KOTA PANGKAL PINANG)

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi Strata I

Oleh :

M. AGUTRI DIHAN PRAWIRA
09031281823034

Disahkan,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001

Palembang, Juli 2022
Pembimbing,



Ken Ditha Tania, M.Kom.
NIP. 198507182012122003

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : M. Agutri Dihan Prawira
NIM : 09031281823034
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Penerapan Knowledge Management System menggunakan metode case based reasoning pada unit pelayanan nasabah (studi kasus: Bank Sumsel Babel cabang Syariah Kota Pangkal Pinang)

Hasil Pengecekan iTenticate/Turnitin : 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan buka penjiplak/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 inni saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 13 Juli 2022



M. Agutri Dihan Prawira

NIM. 09031281823034

HALAMAN PERSETUJUAN

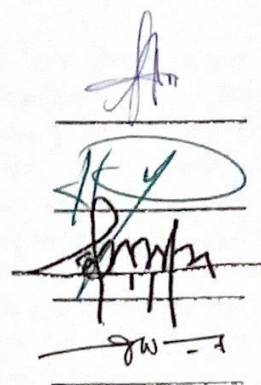
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 1 Juli 2022

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Ali Ibrahim, M.T
3. Penguji 1 : Dr. Ermatita, M.Kom.
4. Penguji 2 : Dwi Rosa Indah, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP. 197811172006042001

**PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA UNIT
PELAYANAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *CASE BASED
REASONING* (STUDI KASUS: BANK SUMSEL BABEL CABANG
SYARIAH KOTA PANGKAL PINANG)**

Oleh

**M. Agutri Dihan Prawira
09031281823034**

ABSTRAK

Bank Sumsel Babel semula Satuan yang disebut Unit Usaha Syariah berubah menjadi Divisi Usaha Syariah yang merupakan kesungguhan komitmen Direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai roadmap pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator. Bank Sumsel Babel cabang syariah sendiri terdapat pengetahuan tacit dan pengetahuan explicit yang berupa dokumen. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari, bagian unit pelayanan nasabah dirasa cukup penting untuk menyimpan dokumen serta pengetahuan pegawai, sistem ini dibuat agar kedua jenis pengetahuan tersebut dapat didokumentasikan dan di bagikan kepada pegawai di unit pelayanan nasabah Bank Sumsel Babel cabang syariah Kota Pangkal Pinang. Metode pengembangan yang digunakan adalah *10-step knowledge management roadmap* oleh Amrit Tiwana (1999). Sedangkan untuk metode pencarian knowledge menggunakan *Case Based Reasoning* dengan algoritma *nearest neighbor*. Hasil penelitian ini adalah diharapkan pendokumentasian pengetahuan dapat dilakukan kapan saja dan kedua jenis pengetahuan tersebut terdapat wadah untuk menyimpan pengetahuan tersebut.

Kata Kunci : *Knowledge Management System, Case Based Reasoning, Algoritma Nearest Neighbor*

**IMPLEMENTATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM ON
CUSTOMER SERVICE UNITS USING CASE BASED REASONING
METHOD (STUDY CASE: BANK SUMSEL BABEL CABANG SYARIAH
KOTA PANGKAL PINANG)**

By

**M. Agutri Dihan Prawira
09031281823034**

ABSTRACT

Bank Sumsel Babel was originally a unit called the Sharia Business Unit which was changed to the Sharia Business Division which is a sign of the seriousness of the Board of Directors' commitment to developing sharia-based business operations so that they can grow and develop in a planned, focused and in accordance with the sharia business development roadmap suggested by shareholders and regulators.

Bank Sumsel Babel sharia branch itself has tacit knowledge and explicit knowledge in the form of documents. In carrying out daily activities, the customer service unit is considered important enough to store documents and employee knowledge, this system was created so that both types of knowledge can be documented and shared with employees in the customer service unit of Bank Sumsel Babel Syariah branch of Pangkal Pinang City. The development method used is the 10-step knowledge management roadmap by Amrit Tiwana (1999). Meanwhile, the picarian knowledge method uses Case Based Reasoning with the nearest neighbor algorithm. The result of this research is that it is hoped that knowledge documentation can be done at any time and both types of knowledge have a place to store that knowledge.

Keyword: *Knowledge Management System, Case Based Reasoning, Algoritma Nearest Neighbor*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan serta karunianya lah yang telah ia berikan, sehingga atas seizinyanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judu “PENERAPAN KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM PADA UNIT PELAYANAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE CASE BASED REASONING (STUDI KASUS: BANK SUMSELBABEL CABANG SYARIAH KOTA PANGKAL PINANG)” dapat diselesaikan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 di Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak pihak yang membantu penulis dalam pelaksanaan penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak banyaknya kepada:

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom. selaku dosen Pembimbing skripsi dan pembimbing akademik, terima kasih atas saran, bantuan, waktu dan semua yang telah ibu berikan sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Papa, mama dan serta adik-adik saya yang selalu memberikan doa dan support yang tak pernah putus serta dukungan moral dan materi hingga saat ini
5. Kak Angga Admin Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang dengan sabar membantu dan memudahkan penulis dalam melengkapi segala persyaratan maupun hal-hal akademik lainnya.

6. Syafira widiyanti selaku number one support system saya yang selalu memberikan semangat, support, waktu dan pengetahuannya untuk diberikan kepada saya yang membantu saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman kelas Sistem Informasi Reguler B 2018 yang selalu memberi masukan serta dukungan semangat kuliah semasa berkuliah
8. Teman-teman Pejuang Pulang Pergi Palembang-indralaya Ihsan, Destri, Novita, Bia, Rifki, dan Panji yang selalu mensupport dan memberikan masukan apabila diminta semasa berkuliah.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam segi penulisan maupun isinya. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritikan serta saran yang membangun untuk Skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian	3
1.3 Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Profil Bank Sumsel Babel Syariah.....	5
2.2 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah	6
2.3 Logo Perusahaan	7
2.4 <i>Knowledge</i>	7
2.5 Management.....	8
2.6 <i>Knowledge Management</i>	8
2.7 <i>Knowledge Management System</i>	9
2.8 Jenis – jenis <i>Knowledge</i>	10
2.9 <i>Case Based Reasoning</i>	11
2.10 Data Flow Diagram (DFD)	13
2.11 Entity Relational Diagram (ERD).....	15
BAB III.....	18
METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Metode Pengumpulan Data	18
3.2 Teknik Pengumpulan Data	18
3.3 Tahapan Penelitian	19
3.4 Metode Pengembangan Sistem	20
3.5 Algoritma <i>Nearest Neighbor</i> dalam <i>Case Based Reasoning</i>	22
BAB IV	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24

4.1 Hasil	24
4.1.1 Studi Literatur dan Analisis Infrastruktur	24
4.1.1.1 Studi Literatur	24
4.1.1.1 Analisis Infrastruktur	25
4.1.2 Analisis dan desain Knowledge Management	25
4.1.2.1 Desain Infrastruktur Knowledge Management	25
4.1.2.2 Audit asset pengetahuan yang ada	26
4.1.2.2.1 Pengetahuan Pegawai Unit Pelayanan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah	26
4.1.2.2.2 Analisis Permasalahan	26
4.1.2.2.2.1 Pernyataan masalah dan oppurtunities	27
4.1.2.2.2.1.1 Pernyataan Masalah	27
4.1.2.2.2.1.2 Opputunities	27
4.1.2.2.2.2 Hambatan Proyek	28
4.1.2.2.2.2.1 Busisness Contraits	28
4.1.2.2.2.2.2 Technology Contraits	28
4.1.2.2.2.2.3 Domain Permasalahan	28
4.1.2.2.2.2.4 analisis masalah menggunakan diagram Ishikawa	30
4.1.2.2.2.2.5 analisis masalah dan kesempatan	31
4.1.2.2.2.2.6 analisis proses bisnis	33
4.1.2.3 rancang tim knowledge management	33
4.1.2.4 analisis knowledge management	34
4.1.2.4.1 Analisis kebutuhan umum pada penyelesaiann masalah di unit pelayanan nasabah Bank Sumsel Babel cabang syariah	34
4.1.2.4.2 spesifikasi yang dibutuhkan unit pelayanan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah	35
4.1.2.4.2.1 Kebutuhan Fungsional	35
4.1.2.4.2.2 Kebutuhan Non Fungsional	37
4.1.2.4.2.3 prioritas kebutuhan	38
4.1.2.4.2.3.1 mandatory requirement	38
4.1.2.4.2.3.2 desirable requirement	39
4.1.2.4.3 Metode Case Based Reasoning	39
4.1.2.5 desain knowledge management	46
4.1.2.5.1 Diagram Dekomposisi	47
4.1.2.5.2 Data Flow Diagram	47
4.1.2.5.2.1 DFD Konteks Baru	47

4.1.2.5.2.2 DFD Level 1 sistem baru	49
4.1.2.5.2.3 DFD level 2 proses pengelolaan data pengguna	51
4.1.2.5.2.4 DFD level 2 proses capture Knowledge Management.....	51
4.1.2.5.2.5 DFD level 2 proses Discovery Knowledge Management.....	52
4.1.2.5.2.6 DFD level 2 proses sharing Knowledge Management.....	53
4.1.2.5.2.7 DFD level 2 proses Searching.....	54
4.1.2.5.3 Entity Relationship Diagram	54
4.1.2.5.4 Physical Data Flow Diagram	56
4.1.2.5.4.1 PDFD level 2 proses pengelolaan data pengguna	56
4.1.2.5.4.2 PDFD level 2 proses Capture Knowledge	56
4.1.2.5.4.3 PDFD level 2 proses Discovery Knowledge.....	57
4.1.2.5.5 Database Design.....	58
4.1.2.5.5.1 Skema <i>Database</i>	58
4.1.2.5.5.2 Rancangan user database	58
4.1.3 Pengembangan Knowledge Management	61
4.1.3.1 Rancangan Interface Knowledge Management	61
4.1.3.1.1 Rancangan halaman login	61
4.1.3.1.2 Rancangan halaman pimpinan	62
4.1.3.1.2.1 Rancangan halaman utama pimpinan.....	62
4.1.3.1.2.2 rancangan halaman pengetahuan <i>explicit</i>	63
4.1.3.1.2.3 Rancangan halaman pengetahuan <i>Tacit</i>	63
4.1.3.1.2.4 Rancangan halaman pengetahuan	64
4.1.3.1.2.5 rancangan halaman mencari pengetahuan.....	64
4.1.3.1.2.6 rancangan halaman Kelola karyawan.....	65
4.1.3.1.2.7 rancangan halaman validasi	65
4.1.3.1.2.8 rancangan halaman log pegawai	66
4.1.3.1.3 Rancangan halaman pegawai	66
4.1.3.1.3.1 rancangan halaman utama pegawai.....	66
4.1.3.1.3.2 rancangan halaman pengetahuan explicit.....	67
4.1.3.1.3.3 rancangan halaman pengetahuan tacit.....	67
4.1.3.1.3.4 rancangan halaman cari pengetahuan.....	68
4.1.3.1.3.5 rancangan halaman pengetahuanku.....	68
4.1.3.1.3.6 rancangan halaman Kelola profil	69
4.1.3.1.4 rancangan halaman admin.....	69
4.1.3.1.4.1 rancangan halaman utama admin	69
4.1.3.1.4.2 rancangan halamman pengetahuan <i>explicit</i>	70

4.1.3.1.4.3 rancangan halaman pengetahuan <i>tacit</i>	70
4.1.3.1.4.4 rancangan halaman cari pengetahuan.....	71
4.1.3.1.4.5 rancangan halaman pengetahuanku.....	71
4.1.3.1.4.6 rancangan halaman validasi	72
4.2 Pembahasan.....	72
4.2.1 Hasil Akhir Program Knowledge Management System	72
4.2.1.1 Halaman Login.....	73
4.2.1.2 Halaman Pegawai.....	73
4.2.1.2.1 Halaman utama pegawai	73
4.2.1.2.2 Halaman pengetahuan explicit	74
4.2.1.2.3 Halaman pengetahuan tacit	74
4.2.1.2.4 Halaman Problem Solving	75
4.2.1.2.5 Halaman cari pengetahuan	77
4.2.1.2.6 Halaman Pengetahuanku.....	78
4.2.1.2.7 Halaman Profil Pengguna	78
4.2.1.3 Halaman Admin	79
4.2.1.3.1 Halaman utama admin.....	79
4.2.1.3.2 Halaman pengetahuan explicit	79
4.2.1.3.3 Halaman pengetahuan tacit	80
4.2.1.3.4 Halaman problem solving	80
4.2.1.3.5 Halaman cari pengetahuan	81
4.2.1.3.6 Halaman validasi.....	81
4.2.1.3.7 halaman setting gejala	82
4.2.1.3.8 halaman setting kasus.....	82
4.2.1.3.9 halaman profil pengguna.....	83
4.2.1.4 Halaman Pimpinan	83
4.2.1.4.1 Halaman utama pimpinan	83
4.2.1.4.2 Halaman pengetahuan explicit	84
4.2.1.4.3 Halaman pengetahuan tacit	84
4.2.1.4.4 Halaman problem solving	85
4.2.1.4.5 halaman cari pengetahuan	85
4.2.1.4.6 Halaman pengetahuanku	86
4.2.1.4.7 halaman Kelola pegawai	86
4.2.1.4.8 halaman profil pengguna.....	87
4.2.1.4.9 halaman setting gejala	87
4.2.1.4.10 halaman solusi kasus	88

4.2.1.4.11 Halaman Log pegawai.....	88
4.2.1.5 halaman hasil diagnosa	89
4.2.2 Evaluasi.....	89
4.2.2.1 Pengujian Sistem.....	89
4.2.2.2 Evaluasi Pengujian sistem.....	93
BAB V.....	94
KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Syariah	6
Gambar 2.2 Logo Perusahaan.....	7
Gambar 2.3 Case Based Reasoning Model (Dorn, 2016).....	13
Gambar 4.1 Ishikawa diagram pengetahuan yang dimiliki tiap pegawai unit pelayanan nasabah Bank Sumsel Babel cabang Syariah belum terdokumentasi dengan baik.....	31
Gambar 4.2 Ishikawa diagram proses pencarian data Knowledge terhadap suatu permasalahan di unit pelayanan nasabah belum terkomputerisasi.....	31
Gambar 4.3 Diagram Dekomposisi	47
Gambar 4.4 Diagram Konteks Baru	48
Gambar 4.5 DFD Level 1 sistem baru.....	49
Gambar 4.6 DFD level 2Proses Pengelolaan Data Pengguna	51
Gambar 4.7 DFD level 2 proses capute Knowledge Management.....	52
Gambar 4.8 DFD Level 2 Proses Discovery Knowledge Management.....	53
Gambar 4.9 DFD Level 2 Proses sharing Knowledge	53
Gambar 4.10 DFD level 2 proses searching	54
Gambar 4.11 Entity Relationship Diagram	54
Gambar 4.12 PDFD level 2 proses pengelolaan data pengguna.....	56
Gambar 4.13 PDFD Level 2 Proses Capture Knowledge	57
Gambar 4. 14 PDFD Level 2 Proses Discovery Knowledge.....	57
Gambar 4.15 Skema Database.....	58
Gambar 4.16 Rancangan Halaman Login	61
Gambar 4. 17 Rancangan Halaman Utama pimpinan.....	62
Gambar 4. 18 Rancangan halaman pengetahuan Explicit.....	63
Gambar 4. 19 Rancangan Halaman pengetahuan tacit.....	63
Gambar 4. 20 Rancangan halaman pengetahuanku	64
Gambar 4. 21 Rancangan halaman mencari pengetahuan	64
Gambar 4. 22 Rancangan halaman Kelola karyawan	65
Gambar 4. 23 Rancangan halaman validasi	65
Gambar 4. 24 Rancangan halaman utama pegawai biasa	66
Gambar 4. 25 Rancangan Halaman Pengetahuan Explicit.....	67
Gambar 4. 26 Rancangan halaman pengetahuan tacit	67
Gambar 4. 27 Rancanga halaman mencari pengetahuan	68
Gambar 4. 28 Rancangan Halaman Pengetahuanku	68
Gambar 4. 29 Rancangan Halaman Profil.....	69
Gambar 4. 30 Rancangan halaman utama admin.....	69
Gambar 4. 31 Rancangan Halaman pengetahuan explicit	70
Gambar 4. 32 Rancangan Halaman Pengetahuan Tacit.....	70
Gambar 4. 33 Rancangan Halaman Cari Pengetahuan	71
Gambar 4. 34 Rancangan Halaman Pengetahuanku	71
Gambar 4. 35 Rancangan halaman validasi	72
Gambar 4. 36 Halaman Login.....	73

Gambar 4. 37 Halaman Utama.....	73
Gambar 4. 38 Halaman Pengetahuan Explicit	74
Gambar 4. 39 Halaman Pengetahuan Tacit.....	74
Gambar 4. 40 Halaman Problem Solving	75
Gambar 4. 41 Halaman Cari Pengetahuan	77
Gambar 4. 42 Halaman Pengetahuanku	78
Gambar 4. 43 Halaman Profil Pengguna.....	78
Gambar 4. 44 Halaman Utama Admin.....	79
Gambar 4. 45 Halaman Pengetahuan Explicit	79
Gambar 4. 46 Halaman Pengetahuan Tacit.....	80
Gambar 4. 47 Halaman Cek Masalah	80
Gambar 4. 48 Halaman Cari Pengetahuan	81
Gambar 4. 49 Halaman Validasi Knowledge.....	81
Gambar 4. 50 Halaman Setting Gejala.....	82
Gambar 4. 51 Halaman Setting solusi kasus.....	82
Gambar 4. 52 Halaman Profil Pengguna.....	83
Gambar 4. 53 Halaman Utama Pimpinan	83
Gambar 4. 54 Halaman pengetahuan explicit	84
Gambar 4. 55 Halaman Pengetahuan Tacit.....	84
Gambar 4. 56 Halaman problem solving	85
Gambar 4. 57 Halaman Cari Pengetahuan	85
Gambar 4. 58 Halaman pengetahuanku	86
Gambar 4. 59 Halaman Kelola karyawan	86
Gambar 4. 60 Halaman Profil Pengguna.....	87
Gambar 4. 61 Halaman Setting Gejala.....	87
Gambar 4. 62 Halaman Solusi Kasus.....	88
Gambar 4. 63 Halaman Log Pegawai	88
Gambar 4. 64 Halaman Hasil Diagnosa.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 pembobotan nilai	40
Tabel 4.2 Tabel gejala masalah	41
Tabel 4.3 Hasil perhitungan nilai kemiripan kasus	42
Tabel 4.4 Tabel perhitungan kasus lama	45
Tabel 4.5 tabel problem ,oppurtunies,objective,constraints matrix	32
Tabel 4.6 Tabel SECI Model.....	34
Tabel 4.7 Tabel kebutuhan fungsional	36
Tabel 4.8 Tabel kebutuhan non fungsional	38
Tabel 4.9 Mandatory Requirement.....	38
Tabel 4.10 Tabel User	58
Tabel 4.11 Tabel Explicit.....	59
Tabel 4.12 Tabel Tacit	59
Tabel 4.13 tabel komentar explicit.....	60
Tabel 4.14 tabel komentar tacit.....	60
Tabel 4.15 tabel gejala	60
Tabel 4.16 tabel kategori kasus.....	61
Tabel 4.17 tabel kasus lama	61
Tabel 4.18 Testing Knowledge Management	92

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Knowledge Management merupakan kegiatan organisasi dalam mengelola pengetahuan sebagai aset, diperlukan upaya penyaluran pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat dan dalam waktu yang cepat, hingga mereka bisa saling berinteraksi, berbagi pengetahuan dan mengaplikasikannya dalam pekerjaan sehari-hari demi peningkatan kinerja organisasi (Prabowo, 2010). Lalu Adapun menurut pendapat yang lain *Knowledge Management* adalah suatu pengetahuan organisasi untuk menciptakan nilai dan menghasilkan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan (Monsow et al., 2018)

Bank Sumsel Babel cabang Syariah kota Pangkal Pinang merupakan kesungguhan komitmen Direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai roadmap pengembangan bisnis syariah. Dalam menjalankan tujuannya, pada Bank Sumsel Babel cabang Syariah pada unit pelayanan nasabah terdapat *Knowledge* berupa dokumen-dokumen dan juga permasalahan yang terjadi. Masalah yang terjadi adalah masih belum adanya sebuah sistem yang mampu membantu mengelola *Knowledge* tersebut sehingga kegiatan *Knowledge sharing* antar pegawai yang terkadang terhalang kesibukan waktu. *sharing Knowledge* yang dilakukan pada unit pelayanan nasabah bank sumsel babel cabang syariah ini biasanya dilaksanakan 2 atau 3 bulan sekali atau Ketika rapat evaluasi bulanan, untuk itu perlu suatu sistem yang mencatat hasil rapat evaluasi dan *sharing* tersebut pada unit pelayanan nasabah agar diharapkan nantinya hasil

dari sharing *Knowledge* antar pegawai menjadi teorganisir didalam suatu sistem. Sistem ini juga akan berguna untuk melakukan penyimpanan *Knowledge* permasalahan yang terjadi di unit pelayanan nasabah seperti yang bisa dicontohkan masalah terhadap gangguan pada pembayaran echanel mobile banking maupun atm yang agar memudahkan pegawai untuk mencari tahu langsung solusi yang harus cepat diambil apabila masalah itu terjadi, untuk itu perlu suatu metode *Case Based Reasoning* agar masalah yang terjadi diharapkan akan meminimalisirkan waktu penyelesaian masalah dengan langsung mencari berdasarkan masalah yang ada.

Metode *Case Based Reasoning* adalah salah satu metode untuk membangun sistem pakar dengan pengambilan keputusan dari kasus yang baru dengan berdasarkan solusi dari kasus-kasus sebelumnya. Konsep dari metode *Case Based Reasoning* ditemukan dari ide untuk menggunakan pengalaman yang terdokumentasi untuk menyelesaikan masalah yang baru (Utomo and Nasution, 2016). CBR dapat memiliki makna yang berbeda, tergantung tujuan dari penalaran penyesuaian dan penggabungan solusi sebelumnya untuk menyelesaikan sebuah masalah baru, menjelaskan kondisi baru sesuai kondisi yang sama berdasarkan pengalaman sebelumnya, sebuah kritik terhadap solusi berdasarkan kasus sebelumnya, menemukan alasan dari kondisi sebelumnya untuk memahami situasi baru atau membangun sebuah solusi yang disepakati berdasarkan kasus sebelumnya (Sri and Sri, 2011).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, *Knowledge Management* yang merupakan salah satu upaya peningkatan pengetahuan dalam sebuah organisasi dan berdasarkan permasalahan yang terjadi pada Bank Sumsel Babel cabang Syariah kota Pangkal Pinang. Maka dari itu,

penulis tertarik melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul
“PENERAPAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* SYSTEM PADA UNIT
PELAYANAN NASABAH MENGGUNAKAN METODE *CASE BASED*
REASONING (STUDI KASUS: BANK SUMSEL BABEL CABANG
SYARIAH KOTA PANGKAL PINANG “

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa *Knowledge* yang terdapat pada Bank Sumsel Babel cabang Syariah kota Pangkal Pinang pada bagian Unit Pelayanan Nasabah.
2. Merancang proses pengelolaan *Knowledge yang* diharapkan dapat digunakan oleh pegawai dalam melakukan sharing *Knowledge* dan pengelolaan *Knowledge* yang ada .
3. Merancang *Knowledge Management* System pada Bank Sumsel Babel cabang Syariah Kota Pangkal Pinang menggunakan metode *Case Based Reasoning*.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Knowledge Management System* dapat menjadi suatu sistem yang berguna untuk membantu proses sharing *Knowledge* pada setiap pegawai di unit pelayanan nasabah Bank Sumsel Babel cabang Syariah.
2. Untuk mengelola *Knowledge* agar lebih terstruktur , sehingga *Knowledge* dapat dimanfaatkan sebaik mungkin pada unit pelayanan nasabah Bank Sumsel Babel cabang Syariah.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan tidak menyimpang, maka penulis membatasi penelitiannya yaitu :

1. Objek penelitian yang akan dilakukan fokusnya hanya pada bagian Unit Pelayanan Nasabah Bank Sumsel Babel cabang Syariah Pangkal Pinang.
2. Merancang *Knowledge Management System* berbasis web menggunakan Bahasa pemograman PHP.
3. Metode pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *10-step Knowledge Management roadmap* yang disusun oleh Amrit Tiwana.

DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, A., and Plaza, E. (1994): Case-based reasoning: Foundational issues, methodological variations, and system approaches, *AI Communications*, **7**(1), 39–59.
- Asbari, M., and Novitasari, D. (2021): Pengaruh Aktivitas Berbagi Pengetahuan dan Mediasi Budaya terhadap Kemampuan Inovasi Guru, *JMSP (Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan)*, **5**(1), 324–334.
- Becerra-Fernandez, I., and Aha, D. W. (1999): Case-Based Problem Solving for Knowledge Management Systems., *FLAIRS Conference*, 219–223.
- Fernández, J. (2010): Thought insertion and self-knowledge, *Mind & Language*, **25**(1), 66–88.
- Gorelick, C. (2006): Solution for information and management services in *In Has Knowledge Management been Done.*, New York: In Has Knowledge Management been Done.
- Herlambang, B. A., and Setyawati, V. A. V. (2015): Perancangan Data Flow Diagram Sistem Pakar Penentuan Kebutuhan Gizi Bagi Individu Normal Berbasis Web, *Jurnal Informatika UPGRIS*, **1**.
- Imama, C., and Indriyanti, A. D. (2013): Penerapan Case Based Reasoning Dengan Algoritma Nearest Neighbor Untuk Analisis Pemberian Kredit Di Lembaga Pembiayaan, *Jurnal Manajemen Informatika*, **2**(01), 11–21.
- Karim, A., and Purba, E. (2019): Sistem Informasi Pengolahan Data Nilai Berbasis Web, *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, **1**.
- Kurnia, N. (2011): Model Hubungan Tacit Knowledge Dan Kinerja Individu Pada Balai Riset Dan Standarisasi Industri, *Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia*.
- Lestari, M. E. I. (2015): Penerapan algoritma klasifikasi Nearest Neighbor (K-NN) untuk mendeteksi penyakit jantung, *Faktor Exacta*, **7**(4), 366–371.
- Luthfi, E. T. (2010): Penerapan case base reasoning dalam menyelesaikan kasus, 1–10.
- Magretta, J. (2012): *What management is*, Simon and Schuster.
- Monsow, E. Y., Runtuwene, R. F., and Rumawas, W. (2018): Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Mayapada Kcu Mega Mas Manado, *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS (JAB)*, **6**(001).
- Prabowo, H. (2010): Knowledge management di perguruan tinggi, *Binus Business Review*, **1**(2), 407–415.

- Sopandi, O. D., and Sa'ud, U. S. (2016): Implementasi knowledge management pada perguruan tinggi, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, **23**(2).
- Sri, M., and Sri, H. (2011): Tinjauan Singkat Perkembangan Case-Based Reasoning, *Telematika*, (3).
- Subagdja, S. (2011): Perancangan Knowledge Management System untuk Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, *Konferensi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Indonesia*, 14–15.
- Surono, Y. (2017): Data Flow Diagram (Dfd) pada Apotek Candra Kota Jambi, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, **14**(4), 56–64.
- Utomo, D. P., and Nasution, S. D. (2016): Sistem Pakar Mendeteksi Kerusakan Toner Dengan Menggunakan Metode Case Based-Reasoning, *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, **3**(5).

\