

## Analisis dan Implementasi Knowledge Management System pada Bagian Administrasi PT HASIL KARYA TAMBANG Menggunakan Metode KMSLC DAN Analisis PIECES

Nur Rokhman<sup>1</sup>, Edy Siswanto<sup>2</sup>, Nur Chakiki Ramadiansyah<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Komputer Akutansi, Universitas Sains dan Teknologi Komputer

Jl. Majapahit 605 Semarang, telp : (024)-6723456, e-mail: [nurrohman@stekom.ac.id](mailto:nurrohman@stekom.ac.id)

<sup>2</sup> Program Studi Komputer Akutansi, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, e-mail: [edy@stekom.ac.id](mailto:edy@stekom.ac.id)

<sup>3</sup> Program Studi Manajemen Informatika, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, e-mail:

[ramadiansyah281@gmail.com](mailto:ramadiansyah281@gmail.com)

### ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 April 2023

Received in revised form 24 April 2023

Accepted 8 Mei 2023

Available online 15 Mei 2023

### ABSTRACT

*The problem that often occurs at PT.Hasil Karya Tambang, especially in the administration section, is the availability of information in each branch office that is not qualified in solving problems that are often raised by customers so that it takes longer to handle them. With the Knowledge Management System, all problems in the field of information availability for administration can be overcome, where later the Knowledge Management System will be Web-oriented, which can be accessed easily, and can quickly provide solutions for customers who make complaints at various branch office of PT Karya Karya Tambang.*

*And with this Knowledge Management System, the company can better analyze what problems are most often experienced and can fix them.*

*Keywords: Knowledge Management, Analysis, Implementation, Administration, PT Results of Karya Tambang..*

Permasalahan yang sering terjadi di PT Hasil Karya Tambang khususnya di bagian administrasi adalah ketersediaan informasi yang ada di setiap kantor cabang yang tidak mumpuni dalam penyelesaian masalah yang sering di utarakan oleh para *costumer* sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dalam penanganannya. Dengan adanya Knowledge Manajemen Sistem maka semua permasalahan di bidang ketersediaan informasi bagi administrasi dapat di atasi, dimana nantinya Knowledge Manajemen Sistem ini akan berorientasi Web, yang mana dapat di akses dengan mudah, dan dapat dengan cepat memberikan solusi bagi para *costumer* yang melakukan keluhan di berbagai cabang kantor PT Hasil karya Tambang. Dan dengan adanya *System Knowledge* Manajemen ini perusahaan dapat lebih menganalisis permasalahan apa saja yang paling sering di alami dan dapat memperbaikinya.

Kata kunci: Knowledge Manajemen, Analisis, Implementasi, Administrasi, PT Hasil Karya Tambang.

### 1. PENDAHULUAN

*Received April 30, 2023; Accepted Mei 11, 2023; Available online Mei 23, 2023*

Penggunaan teknologi informasi dimasa modern terus berkembang pesat hingga dapat dikatakan sebagai salah satu kebutuhan pokok. Tentunya teknologi informasi juga sudah mulai banyak di pergunakan sebagai ladang bisnis bagi Sebagian besar orang mulai dari sosial media, youtube dan sebagainya. Teknologi informasi juga tidak luput dari pandangan perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan kemajuan teknologi pada saat ini sebagai media untuk menyebarkan informasi-informasi dan pengetahuan perusahaan ke masyarakat luas.

Keterlambatan dalam penyebaran informasi pengetahuan dapat memberikan dampak buruk bagi perusahaan dan membuat perusahaan kalah bersaing dengan perusahaan-perusahaan sejenis lainnya, sehingga tingkat kepuasan pelanggan akan menurun dan akan mengakibatkan berkurangnya pelanggan. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan dan dapat berdampak buruk bagi keuangan perusahaan.

Perusahaan-perusahaan saat ini sudah banyak yang menggunakan *knowledge management system* berbasis *web* di perusahaan-perusahaan mereka untuk mengatasi persaingan dalam hal pelayanan pelanggan. *KMS* sendiri memiliki manfaat seperti mempercepat akses informasi dan pengetahuan, meningkatkan proses pengambilan keputusan, menciptakan inovasi dan perubahan, meningkatkan efisiensi proses bisnis organisasi atau perusahaan. *Knowledge management system (KMS)* merupakan sistem yang dapat digunakan untuk memfasilitasi proses-proses manajemen pengetahuan, sehingga *KMS* dapat dibagi ke dalam masing-masing proses manajemen pengetahuan, yaitu *knowledge discovery system*, *knowledge capture system*, *knowledge sharing system* dan *knowledge application system* (Orissa Octaria, Ermatita dan Sukemi, 2019).

PT Hasil Karya Tambang yang terletak di jalan raya semarang-batang, tepatnya di desa Plelen, dukuh Bunderan RT.07/RW.10 Kecamatan Gringsing, Kabupaten Batang, 51281. Adalah perusahaan swasta yang memiliki sejarah dan pengalaman di bidang konstruksi dan pertambangan, perusahaan telah melakukan bisnisnya sejak didirikan pada tahun 2007 sebagai CV Logam Mulia, dan perusahaan menjadi persero sejak 2015. Disini pelanggan selain dapat melakukan pengaduan masalah di kantor pusat, juga dapat melihat secara langsung proses penambangan yang sedang berlangsung, yang bertujuan untuk menarik minat investor dan pelanggan baru. Saat PT Hasil Karya Tambang dapat dikatakan telah mengalami ketertinggalan dalam hal teknologi informasi khususnya dalam informasi dan pengetahuan yang kurang baik di dalam perusahaan. PT Hasil Karya Tambang memiliki beberapa masalah terutama di kantor cabang yang terletak di berbagai daerah, dan di setiap daerah khususnya di bagian administrasi selalu mendapatkan pengaduan ataupun masalah dengan para *customer* yang dimana permasalahan yang ada berkaitan dengan penjualan material tambang tanah, batu dan pasir.

Permasalahan di setiap kantor cabang yang biasanya memiliki solusi secara pribadi oleh pegawai sehingga cabang yang lain memerlukan waktu yang lebih lama untuk menemukan solusi pada masalah yang sama, serta jawaban dari setiap permasalahan yang sama selalu berbeda di setiap kantor cabang. Dan disaat yang menagani komplain adalah pegawai baru dikarenakan pegawai yang lama telah mengundurkan diri, maka dapat di pastikan akan memerlukan waktu lebih lama lagi.

Penelitian ini dilakukan guna untuk menganalisis dan merancang sebuah *knowledge management system* yang dapat mengelola informasi pengetahuan dengan baik, serta dapat menyimpan solusi dari setiap permasalahan yang pernah dan sering di hadapi di bagian administrasi. Penerapan *Knowledge management system* pada PT hasil Karya Tambang juga diharapkan mampu menjadikan perusahaan lebih profesional dalam penanganan masalah dengan para *customer*, dan juga diharapkan dapat menarik minat *customer* dan investor baru untuk menginvestasikan dananya ke PT Hasil Karya Tambang. Dari uraian permasalahan diatas judul yang penulis ambil adalah “ Analisis Dan Implementasi *Knowledge Management System* Pada bagian Administrasi PT Hasil Karya Tambang”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa permasalahan antara lain:

1. Kurangnya informasi pengetahuan dari setiap cabang perusahaan yang menyebabkan keterlambatan informasi di setiap cabang.
2. Tidak adanya tempat penyimpanan aspirasi dan informasi yang memadai di bagian administrasi perusahaan.
3. Tidak adanya media yang dapat menghubungkan ketersediaan informasi antara kantor cabang yang ada.

### 1.3 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah diuraikan pada latar belakang masalah tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang *Knowledge management system* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan?
2. Bagaimana menyajikan informasi pengetahuan yang terkumpul dari berbagai cabang kantor?
3. Bagaimana *system* dapat menyajikan masalah dan solusi secara cepat?

### 1.4 Pembatasan Masalah

Untuk mencapai tujuan supaya penelitian yang dilakukan lebih terarah dan dengan menimbang keterbatasan yang ada, maka penelitian hanya menekankan pada :

1. Pengelolaan *knowledge management system* pada PT Hasil Karya Tambang.
2. Analisa hanya berfokus pada efektivitas *KMS* pada PT Hasil Karya Tambang.
3. Merancang dan mendesain *knowledge management system* pada administrasi PT Hasil Karya Tambang.
4. Aplikasi *Knowledge management* berbasis *web* pada PT Hasil Karya Tambang.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang *knowledge management system* yang menarik dan memudahkan administrasi dan pelanggan dalam pelayanan pengaduan.
2. Menyajikan informasi informasi yang terkumpul menggunakan website yang telah di lengkapi dengan fitur *Knowledge management system*.
3. Menyajikan informasi tentang masalah dan solusi yang cepat sesuai dengan kebutuhan administrasi dan pelanggan.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Dalam pembuatan Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi semua pihak antara lain :

1. Bagi Mahasiswa.  
Untuk melatih, menambah dan menumbuhkan kembangkan serta untuk mengukur seberapa besar daya tangkap penulis di dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat saat dibangku kuliah dan menerapkannya di dalam lingkungan kerja dan kehidupan.
2. Bagi Akademik.  
Dapat digunakan sebagai tolok ukur akan keberhasilan suatu proses belajar mengajar yang bisa digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak akademik dan juga dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa dalam penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan studi yang dibahas dalam penulisan proposal ini.
3. Bagi PT. Hasil Karya Tambang  
Memudahkan pegawai administrasi dan *customer* dalam menyebarkan dan menerima informasi administrasi dari berbagai kantor cabang yang ada.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1.1 Informasi

Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima (Anggraeni dan Irvan, 2017).

### 2.1.2 Pengertian *Knowledge Management*

*Knowledge Management* sebagai setiap proses (baik kebijakan formal atau metode pribadi informal) yang memfasilitasi penangkapan, distribusi, pembuatan dan penerapan pengetahuan untuk pengambilan keputusan (Walczak, 2017).

#### 3. Sistem pendukung keputusan

Sistem pendukung keputusan bisa diartikan menjadi suatu sistem yang dibuat dan dipakai untuk mendukung manajemen pada pengambilan keputusan. (D. Nofriansyah, 2017)

#### 4. Konsep dalam sistem pendukung keputusan

Konsep sistem pendukung keputusan pertama kali diperkenalkan tahun 1970-an oleh Michael S. Scoot Morton menggunakan kata Management Decision System. (P. Wijaya,2019).

### 2.1.3 Pengertian *Knowledge Management System*

*Knowledge management system (KMS)* merupakan sistem yang dapat digunakan untuk memfasilitasi proses-proses manajemen pengetahuan, sehingga KMS dapat dibagi ke dalam masing-masing proses manajemen pengetahuan, yaitu knowledge discovery system, knowledge capture system, knowledge sharing system dan knowledge application system (Orissa Octaria, Ermatita dan Sukemi, 2019).

### 2.1.4 Pengertian *Knowledge Management System Life Cycle (KMSLC)*

Salah satu metode pengembangan sistem manajemen pengetahuan adalah siklus hidup sistem manajemen pengetahuan (KMSLC). Dalam metode ini, pengembangan sistem melibatkan beberapa langkah, yaitu pengumpulan data, pembuatan, pengkodean, pengujian dan pengembangan, berbagi data, dan transfer data. Mengumpulkan informasi spesialis membutuhkan alat. Mengumpulkan informasi bukanlah tugas yang mudah. Metode wawancara sering digunakan untuk menjangkau informasi di kepala seseorang. Wawancara dapat dibedakan menjadi tiga jenis, yaitu:

- Terstruktur adalah bentuk wawancara yang menggunakan pertanyaan untuk memperoleh jawaban. Misalnya, "pertanyaan pilihan ganda" atau pertanyaan pilihan ganda.
  - Tidak terstruktur adalah bentuk wawancara dengan pertanyaan yang tidak direncanakan atau pertanyaan spontan. C. Wawancara semi terstruktur dengan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya, jawaban bentuk bebas
- Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metodologi life cycle of knowledge management (KMSLC). (Langkah-langkah metode ini ditunjukkan pada Gambar 1:



Gambar 1.1. Tahapan KMSLC

### 2.1.5 . Pengertian Analisis *PIECES*

Analisis kinerja, data, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan layanan pelanggan untuk mengidentifikasi masalah. James Wetherbe telah mengembangkan kerangka kerja yang berguna untuk mengklasifikasikan masalah. kerangka kerja ini dikenal sebagai analisis PIECES, di mana setiap huruf merupakan kategori yang terpisah. Kategori-kategori ini adalah (efisiensi, informasi, ekonomi, kontrol, efisiensi, dan layanan).(Wetherbe 1994,196-199 dalam Yulis Nuryanti, 2017) Dari analisis ini biasanya didapat beberapa masalah utama. Hal ini penting karena biasanya yang muncul dipermukaan bukan masalah utama tetapi hanya gejala dari masalah utama saja. Penjelasan dari PIECES diatas adalah :

- Analisis kinerja: Kinerja Apek diremehkan yaitu:
  - Efisiensi berarti berapa banyak sistem menghasilkan.

- 2) Waktu respons berarti berapa lama waktu yang diperlukan sistem untuk memproses suatu pekerjaan.
- 3) Audibilitas mengacu pada apakah fungsi kerja yang dilakukan oleh sistem memenuhi standar yang ditetapkan.
- 4) Kesatuan mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat memahami antarmuka pengguna
- 5) Kelengkapan berarti kelengkapan fungsi kerja yang dilakukan oleh sistem.
- 6) Toleransi adalah seberapa besar kerusakan yang terjadi ketika sistem melakukan kesalahan.

b) Analisis data Aspek data mengalami underestimasi, yaitu:

- 1) Akurasi artinya seberapa akurat proses perhitungan dalam suatu sistem kerja.
- 2) Kepentingan adalah kesesuaian informasi yang dihasilkan dengan kebutuhan.
- 3) Pemberian informasi adalah kesesuaian informasi yang diberikan dengan kebutuhan
- 4) Fleksibilitas adalah seberapa sulitnya mengadaptasi informasi sesuai kebutuhan.

c. Analisis Finansial Dalam perspektif finansial terdapat underestimasi, yaitu:

- 1) Reusability mengacu pada sejauh mana suatu program dapat digunakan kembali dalam aplikasi lain.
- 2) Sumber daya adalah berapa banyak sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan sistem operasi.

d. Dalam analisis pengendalian aspek keuangan terdapat underestimasi, yaitu:

- 1) Integritas mengacu pada apakah itu sesuai dengan pembatasan akses yang digunakan oleh sistem operasi.
- 2) Keamanan berarti seberapa aman sistem bekerja untuk memastikan keamanan data.

e) Analisis efisiensi Perspektif efisiensi adalah meremehkan

- 1) Kegunaan mengacu pada seberapa sulit bagi pengguna untuk mempelajari dan menggunakan sistem yang berfungsi.
- 2) Pemeliharaan mengacu pada betapa sulitnya menemukan dan memperbaiki bug dalam sistem kerja.

f. Analisis layanan Aspek layanan diremehkan, yaitu:

- 1) Akurasi berarti seberapa akurat sistem dalam memproses.
- 2) Keandalan berarti apakah sistem dapat dipercaya untuk melakukan pekerjaan.
- 3) Kesederhanaan adalah seberapa kompleks suatu sistem kerja dapat dipahami oleh pengguna

### 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuesioner.

- a. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, data itu dikumpulkan dan seiring dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas. (Nasution 1998, dalam buku metode penelitian kualitatif, Prof. Dr. Sugiyono, Tahun 2021).
- b. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Esterberg 2002, dalam buku metode penelitian kualitatif, Prof. Dr. Sugiyono, Tahun 2021).
- c. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. (Vivi Herlina, 2019).

## 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Penelitian

Hasil PT Berdasarkan analisis dan pengamatan peneliti di bidang manajemen Karya Tambang, maka peneliti mengevaluasi sistem yang sedang berjalan sebagai berikut. Evaluasi Sistem Lama Proses pengaduan pelanggan yang ada pada PT Hasil Karya Tambang selama ini dinilai kurang efektif dikarenakan masih bersifat konvensional sehingga menyebabkan :

1. Sistem pengaduan pada PT Hasil Karya Tambang terdapat keterbatasan dalam aksesnya.
2. Sistem Pengaduan Pelanggan pada PT Hasil Karya Tambang belum dapat disajikan secara akurat.
3. Sistem pengaduan pelanggan yang diterapkan oleh PT Hasil Karya Tambang belum memadai.

#### 1.1.1 Usulan Pemecahan Masalah

Berdasarkan hasil evaluasi sistem lama, penulis berkeinginan menawarkan sebuah sistem yang baru yaitu *Knowledge Management System* yang nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu alternatif pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh PT. Hasil Karya Tambang. Sistem baru ini akan menawarkan kemudahan bagi pemakai yang berkaitan dengan proses pencatatan data pengaduan dan tanggapan kedalam suatu *database*, sehingga pihak- pihak yang terkait dapat mengoprasikanya dengan baik dan mudah.

## 4.2. Pembahasan

### 1.2.1 Implementasi

Implementasi adalah suatu pelaksanaan atau penerapan yang ditetapkan dari kurikulum yang telah dirancang untuk kemudian dijalankan dengan sepenuhnya secara terperinci. Sistem ini dibangun menggunakan *framework codeigniter* dan menggunakan *MySQL* sebagai databasanya.

Perangkat lunak yang digunakan dalam sistem yang dapat mendukung pengoprasian sistem ini adalah:

1. *Freamwork Codeigniter* Sebagai pembangun aplikasi php yang dinamis.
2. *MySQL* sebagai penginebang dalam pembanguan basis data.

*Hardware* yang digunakan dalam aplikasi *KMS* ini yaitu :

1. Komputer (komputer pribadi)
2. Prosesor Intel Core 2 Quad 2.4 GHz
3. RAM minimal 2 GB
4. Hardisk minimal 320 GB
5. Layar
6. *Mouse*
7. *Keyboard*

### 1.2.2 Pembahasan hasil Validasi

Produk yang berupa *software*, dapat langsung di-uji coba setelah validasi dan revisi. Uji coba tahap awal dilakukan dengan simulasi penggunaan website *KMS* pada PT. Hasil Karya Tambang. Setelah disimulasikan, maka dapat di uji coba pada kelompok terbatas. Pengujian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi serta penilaian apakah sistem yang baru dapat berfungsi dengan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan sistem yang lama

### 1.2.3 Hasil Penilaian Validasi dari User

Dari hasil pengujian yang diperoleh melalui angket yang berjumlah 10 pertanyaan, nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a. Tidak Tepat (Point = 1 )		0
b. Kurang Tepat (Point = 2 )	2	
c. Tepat (Point = 3 )	24	
d. Sangat Tepat ( Pont = 4)	4	+
Jumlah		30

Berdasarkan Perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil validasi dari user menunjukkan nilai 30 yaitu tergolong baik.

### 1.2.4 Hasil Penilaian Validasi dari Pakar

Dari hasil pengujian yang diperoleh melalui angket yang berjumlah 10 pertanyaan, nilai yang diperoleh adalah sebagai berikut :

e. Tidak Tepat (Point = 1 )		0
f. Kurang Tepat (Point = 2 )	2	
g. Tepat (Point = 3 )	21	

---

h. Sangat Tepat ( Pont = 4)	8	+
Jumlah		31

---

Berdasarkan Perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil validasi dari user menunjukkan nilai 31 yaitu tergolong baik.

### 4.3. Pengembangan Sistem

#### 4.3.1 Identifikasi dan Informasi

Analisis dan perencanaan sistem diawali dengan pengembangan sistem, yang meliputi identifikasi sistem, identifikasi data dan informasi.

Agar pengembangan KMS dapat mencapai tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan spesifikasi produk yang akan menjadi dasar perancangan KMS. Spesifikasi produk yang dikembangkan meliputi: Data *User* :

- a. Data Pelanggan
- b. Data Pengaduan
1. Data Admin :
  - a. Data Pengaduan
  - b. Data Tanggapan
  - c. Data Petugas
  - d. Data *Category*
  - e. Data *User*
2. Laporan :
  - a. Laporan Pengaduan
  - b. Laporan Tanggapan
  - c. Laporan Statistik

#### 4.3.2 Identifikasi Kebutuhan *Software* dan *Hardware*

##### a. Persyaratan Perangkat Keras (Perangkat Keras)

Agar sistem dapat bekerja dengan baik dan memiliki fitur yang cukup, aplikasi ini membutuhkan perangkat keras:

1. Komputer (komputer pribadi)
2. Prosesor Intel Core 2 Quad 2.4 GHz
3. RAM minimal 2 GB
4. Hardisk minimal 320 GB
5. Layar
6. *Mouse*
7. *Keyboard*

##### b. Kebutuhan perangkat lunak (*Software*)

Agar dapat mengoperasikan aplikasi secara menyeluruh dan baik diperlukan beberapa software :

- c. Sistem Operasi (Windows 7 atau windows 10, MAC)
- d. *Browser* ( Mozilla Firefox, Chrome dll)
- e. *Xampp* (jika belum di upload).

### 4.4 Desain Antarmuka

#### 1. Halaman Beranda

Halaman Beranda website KMS PT Hasil Karya Tambang



Gambar 4. 1 Desain sistem halaman beranda

## 2. Halaman User Registrasi

Pada halaman ini memungkinkan pelanggan yang belum memiliki akun untuk pengaduan secara online, dapat mendaftarkan diri pada *website KMS*.

Gambar 4.2 Desain sistem halaman User Registrasi

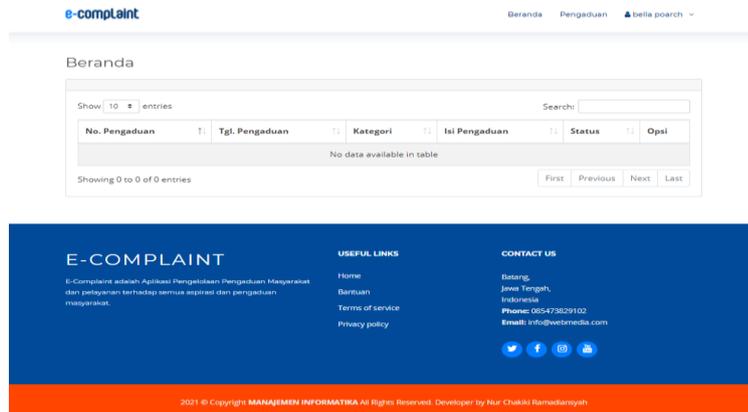
## 3. Halaman Log In User

Pada halaman ini pelanggan dapat melakukan proses login agar dapat melakukan pengaduan keluhan secara online.

Gambar 4. 3 Desain sistem halaman Log In User

#### 4. Halaman User

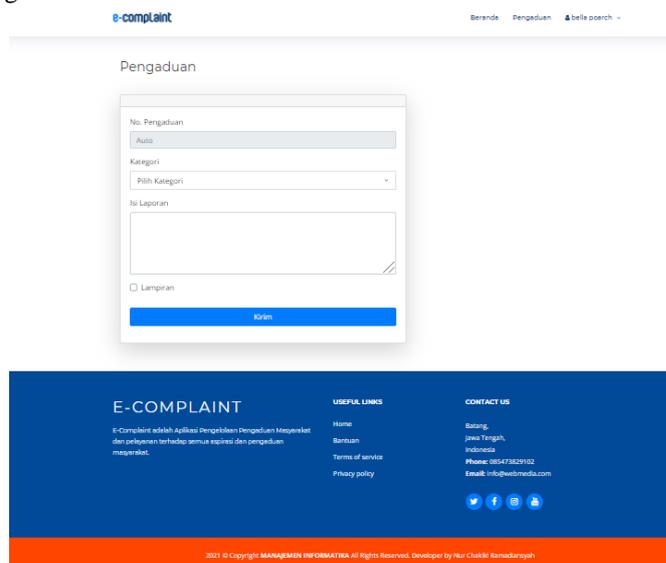
Pada halaman ini pelanggan dapat melihat pemberitahuan dan daftar pengaduan yang telah dikirimkan. Apakah sudah ada balasan dari pihak administrasi atau belum.



Gambar 4. 4 Desain sistem halaman User

#### 5. Halaman Pengaduan *User*

Pada halaman ini pelanggan dapat menginputkan keluhan atau pengaduan pelanggan terhadap PT Hasil Karya Tambang.

Gambar 4. 5 Desain sistem Pengaduan *User*

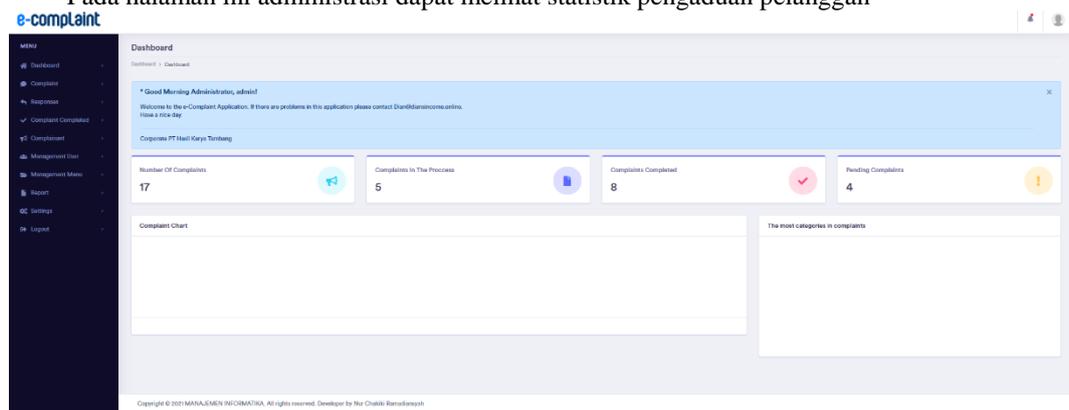
#### 6. Halaman Log In Admin

Pada halaman ini administrasi dalam melakukan log in sebagai admin.

Gambar 4. 6 Desain sistem halaman Log In admin

## 7. Halaman Dashboard Admin

Pada halaman ini administrasi dapat melihat statistik pengaduan pelanggan

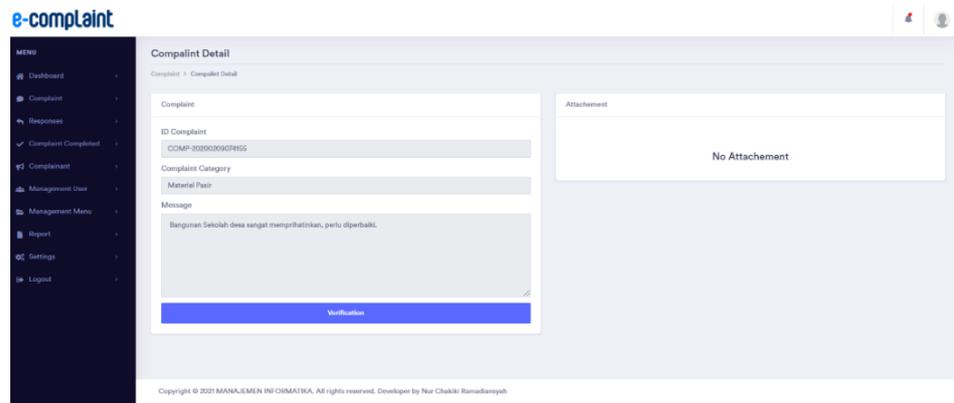


Gambar 4. 7 Desain halaman Dashboard Admin

## 8. Halaman Komplain Pada Admin

Pada halaman *complaint* ini administrasi dapat melihat daftar pengaduan pelanggan dan administrasi dapat membalas atau menanggapi pengaduan pelanggan

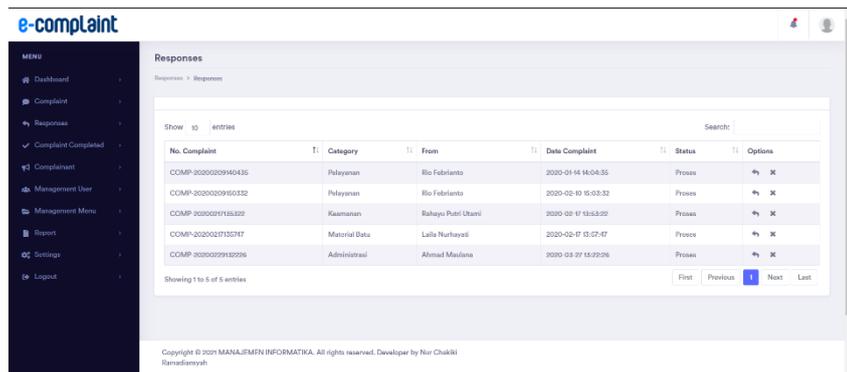
No. Complaint	Category	From	Date Complaint	Status	Options
COMP-20200209074155	Material Pasir	Bayu Setiawan	2020-01-08 07:41:55	Pending	
COMP-20200217135237	Material Pasir	Rahayu Putri Utami	2020-02-17 13:52:37	Pending	
COMP-20200217135620	Material split	Laila Nurhayati	2020-02-17 13:56:20	Pending	
COMP-20200218143821	Keamanan	Alfin Nurul Muhsinin	2020-02-18 14:38:21	Pending	



Gambar 4. 8 Desain halaman komplain pada admin

9. Halaman Respon

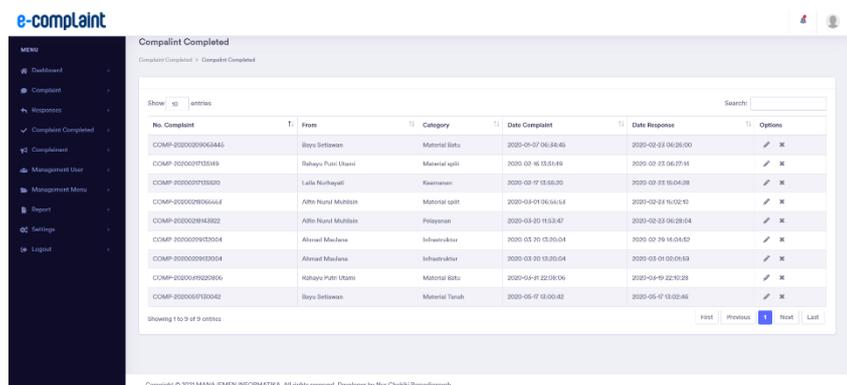
Pada halaman respon administrasi dapat melihat daftar pengaduan yang ada dan proses penanggapiannya oleh admin.



Gambar 4. 9 Desain halaman Respon

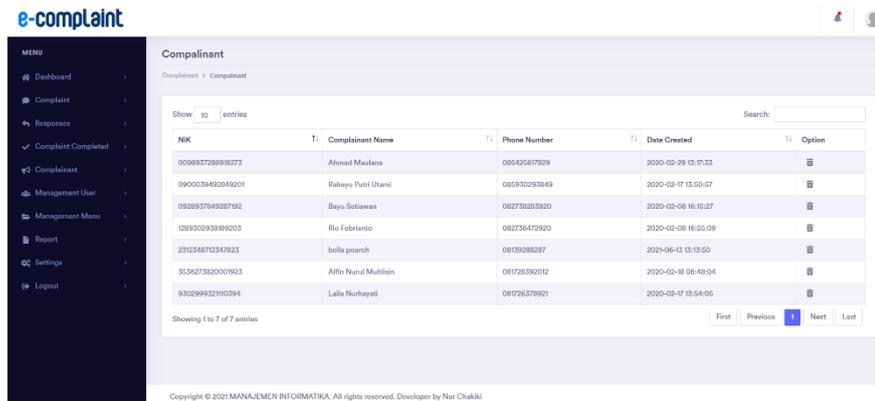
10. Halaman *Complain Complied*

Di halaman ini administrasi dapat melihat daftar pengaduan yang telah selesai ditanggapi.



Gambar 4. 12 Desain *Complain Complied*

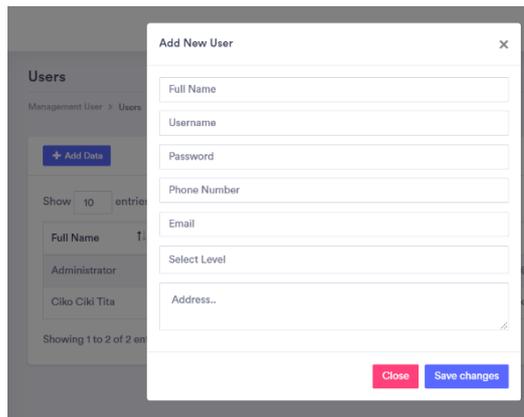
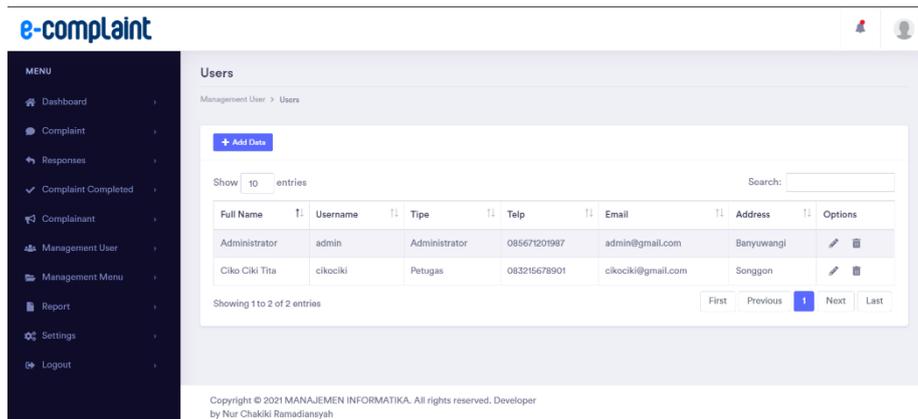
11. Halaman *Complaint*

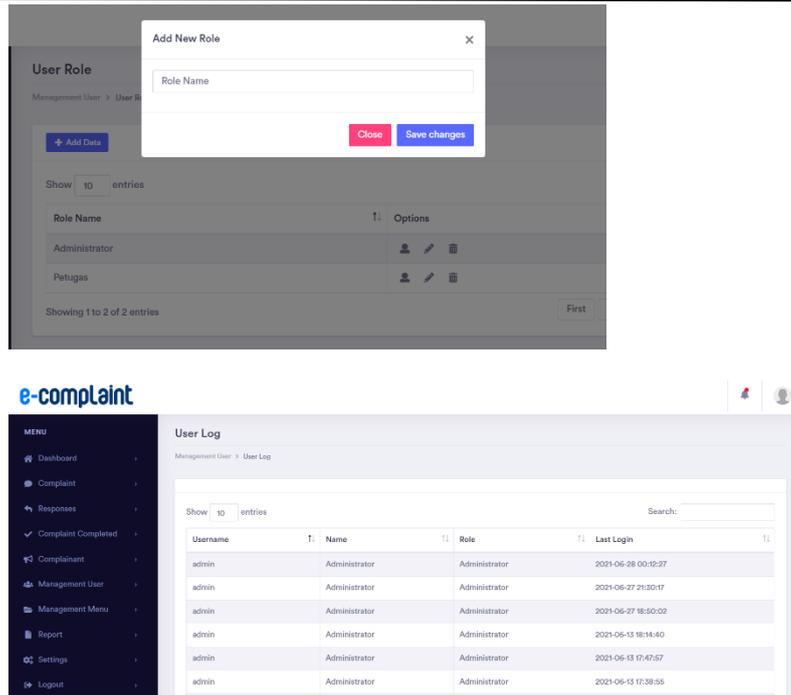


Gambar 4. 16 Desain halaman *Complaint*

### 12. Halaman *Management User*

Di halaman manajemen user ini memungkinkan admin untuk menambah user pelanggan, menambah role admin, melihat user log yang ada pada website *KMS*.

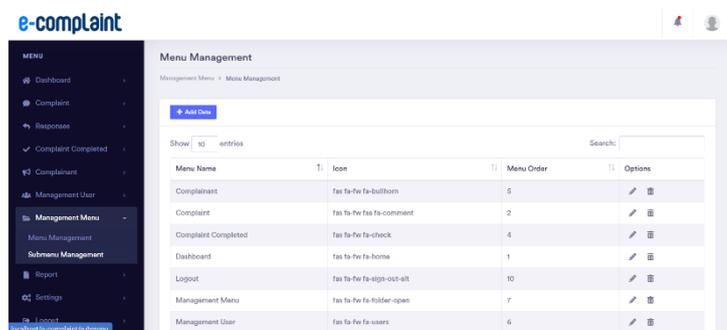




Gambar 4. 17 Desain halaman *Management User*

13. Halaman *Management Menu*

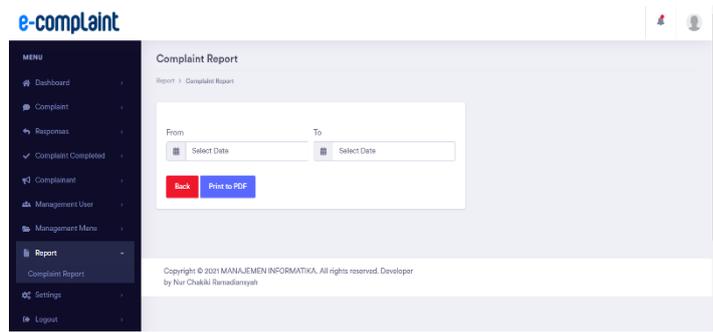
Di halaman ini admin dapat menambah, mengubah, ataupun menghapus menu pada website utama *KMS* pada PT Hasil Karya Tambang.



Gambar 4. 1 Desain halaman *Management Menu*

14. Halaman *Report*

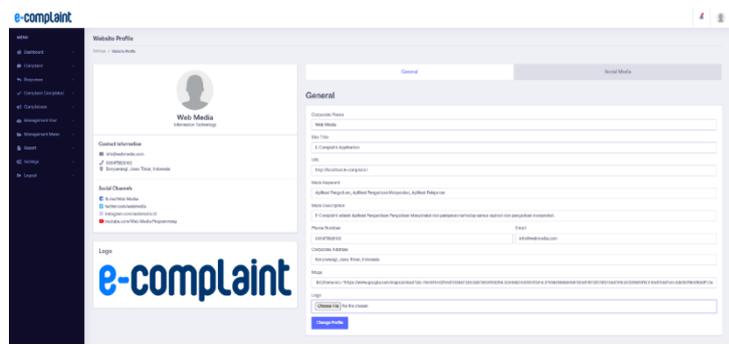
Di halaman ini admin dapat mengambil laporan dari pengaduan pelanggan yang telah tersimpan oleh sistem.



Gambar 4. 19 Desain halaman *Report*

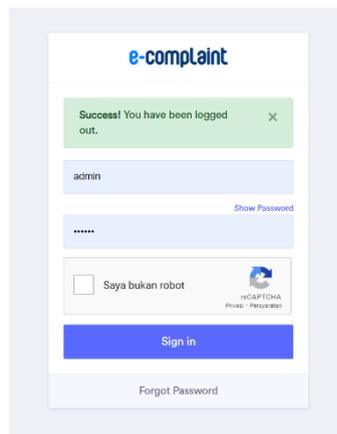
15. Halaman *Setting*

Pada halaman ini admin dapat mengatur informasi yang akan ditampilkan pada website *KMS* utama.



Gambar 4. 20 Desain halaman *Setting*

16. Halaman *Log Out*



Gambar 4. 21 Desain halaman *Log Out*

5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Setelah semua tahap penelitian dilakukan, mulai dari embuatan proposal penelitian, kemudian pengkajian teori, penyusunan instrumen penelitian yang disertai dengan uji coba dan penyempurnaan instrumen penelitian, sampai dengan pengumpulan data, pengolahan dan analisis

data. Pada akhirnya peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian tentang Analisis dan Implementasi *Knowledge Management System* Pada Bagian Administrasi PT Hasil Karya Tambang Menggunakan Metode *KMSLC* dan Analisis *PIECES* telah mencapai tujuan yang diinginkan.

### 5.2. Saran

Saran penulis untuk memperbaiki pengoperasian sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Untuk pengoperasian sistem yang baik dan benar, pelatihan karyawan kantor tentang penggunaan sistem dan program aplikasi diperlukan.
2. Ke depan, kami merekomendasikan untuk mengembangkan sistem agar sistem manajemen pengetahuan bekerja lebih efisien.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Bobby Andre Andhara, F. R. (2018). *Knowledge Management*. Jakarta: PT Gramedia.
- [2] Dr. Deni darmawan, S. M.-K. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [3] Hasugian, P. S. (2018). PERANCANGAN WEBSITE SEBAGAI MEDIA PROMOSI. *Journal Of Informatic Pelita Nusantara*, 82-86.
- [4] Heriyanto, Y. (2018). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI RENTAL MOBIL BERBASIS WEB PADA PT.APM RENT CAR. *Intra-Tech*, 64-77.
- [5] Irfan, R. D. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.
- [6] Noprisson, M. N. (2019). Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web (Studi kasus: Universitas Mercu Buana Kranggan). *JUSBI-(Jurnal Sistem Informasi Dan E-Bisnis)*, 185-193.
- [7] Permatasari, F. A. (2018). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PRAKTEK KERJA. *Jurnal Intra-Tech*, 12-26.
- [8] Puja Irawan, D. A. (2020). RANCANG BANGUN SISTEM PENGARSIPAN SURAT KEDINASAN BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER. *Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi*, 157-165.
- [9] Surlanti, N. A. (2018). Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengetahuan Ubi Jalar Berbasis Web Menggunakan Metode *KMSLC*. *ILKOM Jurnal Ilmiah Volume 10*, 73-79.
- [10] Thoyyibah. T. (2019). Analisis *Knowledge Management System* Pada Sistem Informasi Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Bogor. *Jurnal Teknologi Informasi ESIT Vol.XIV*, 5.
- [11] Yulis Nuryanti (2017) KAJIAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PIECES* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA STIE-STMIK INSAN PEMBANGUNAN, *JURNAL IPSIKOM Vol. 5 NO. 2 DESEMBER 2017 ISSN : 2338-4093*.
- [12] Surlanti (2018). RANCANG BANGUN SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN UBI JALAR BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE *KMSLC*, *ILKOM Jurnal Ilmiah Volume 10 Nomor 1 April 2018*.