

**DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
DI PT FINNET INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh:

DARIN MARWA FADIYAH

NIM. 210607110031

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2025

HALAMAN JUDUL
DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
DI PT FINNET INDONESIA

SKRIPSI

Oleh:
DARIN MARWA FADIYAH
NIM. 210607110031

Diajukan Kepada :
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2025

HALAMAN PERSETUJUAN
DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM*
DI PT FINNET INDONESIA

SKRIPSI

Oleh :
Darin Marwa Fadiyah
NIM : 210607110031

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji :
Tanggal : 10 Juni 2025

Pembimbing 1



Annisa Fajriyah, M. A
NIP : 198801122020122002

Pembimbing 2



Mubasyiroh, M.Pd.I
NIP : 19790502201802012208

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Hj. Mochamad Amin Hariyadi, M.T
NIP. 196701182005011001

HALAMAN PENGESAHAN

DESAIN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* SYSTEM DI PT FINNET INDONESIA

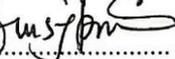
SKRIPSI

Oleh :

Darin Marwa Fadiyah

NIM : 210607110031

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada tanggal 10 Juni 2025

	Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	: <u>Dedy Dwi Putra, M. Hum</u> NIP. 199203112022031002	(..... )
Anggota Penguji I	: <u>Wahyu Hariyanto, M.M</u> NIP. 198907212019031007	(..... )
Anggota Penguji II	: <u>Annisa Fajriyah, M. A</u> NIP.198801122020122002	(..... )
Anggota Penguji III	: <u>Mubasviroh, M.Pd.I</u> NIP. 19790502201802012208	(..... )

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Drs. Mokhammad Amin Hariyadi, M.T
NIP.196701182005011001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Darin Marwa Fadiyah
NIM : 210607110031
Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan data, tulisan, atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 10 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Darin Marwa Fadiyah
NIM.210607110031

EMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur yang tak terhingga, penulis mengucapkan Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan petunjuk-Nya dan tak lupa, shalawat, serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan rendah hati, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Mama Ika Novita Ratna Diana dan Ayah Edi Mulyana, kedua orang tua penulis yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar penulis. Terima kasih atas doa yang dipanjatkan, semangat yang ditularkan, serta cinta dan dukungan yang selalu ada. Saat penulis merasa lelah, ragu dan ingin menyerah datang, Mama dan Ayah selalu menjadi tempat kembali sebagai sumber semangat dan penguat hati. Tanpa doa dan keyakinan yang Mama dan Ayah berikan, penulis tidak akan sampai sejauh langkah ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta yang tak ternilai sepanjang perjalanan penulis.
2. Kedua kakak tersayang Niar dan Salma, serta kedua adik tersayang Najma dan Hafiz, terima kasih atas semangat dan keyakinan yang selalu diberikan kepada penulis. Dukungan yang tulus dari kedua kakak dan kedua adik penulis dapat memberi kekuatan untuk terus melangkah, serta tawa dan canda yang diberikan dapat mengurangi beban yang dirasakan penulis.
3. Diri sendiri, yang telah mampu bertahan di tengah drama skripsi, mengalahkan rasa takut, malas dan keraguan diri, meski beberapa kali ingin menyerah dan tetap memilih menyelesaikan apa yang telah dimulai.
4. Ibu Annisa Fajriyah, M.A, dan Ibu Mubasyiroh, M. Pd. I, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan kesabaran tanpa batas kepada penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas dedikasi, ilmu dan bimbingan yang sangat berarti. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan ibu dengan keberkahan dan pahala yang berlipat.
5. Sahabat terdekat penulis, Bilqis, Khaira, Dea dan Alfia yang selalu hadir membawa canda tawa, semangat dan pelukan di tengah deadline. Terima kasih atas kebersamaan, semangat dan dukungan yang tulus selama masa

perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi penulis. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa dan keluh kesah penulis, serta candaan absurd dari kalian yang selalu ada.

6. Pemilik NIM 210605110057, yang telah hadir secara tiba-tiba di kehidupan semester tua penulis. Terima kasih sudah mau menemani penulis melewati drama skripsi dan dukungan semangat. Semoga tetap hadir di setiap bab berikutnya dalam kehidupan penulis.
7. Pak Agus, Mas Galih dan Mas Sandra dari PT Finnet Indonesia yang telah banyak membantu dalam proses pencarian data dan informasi, serta selalu membimbing penulis. Terima kasih atas waktu, ilmu dan keterbukaan dalam berbagi pengalaman yang sangat berguna dalam penulisan skripsi.
8. Anime, sebagai media hiburan yang selalu hadir saat penulis membutuhkan waktu untuk melepaskan stres di tengah tumpukan revisi dan rasa jenuh. Bagi penulis, kehadiran anime selalu setia menghibur dan menjadi bentuk sederhana self-healing. Terima kasih anime.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Desain Knowledge Management System di PT Finnet Indonesia” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyadari bahwa proses ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainnudin, M.A, selaku rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sri Harini, M. Si, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T, selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Annisa Fajriyah, M.A, dan Ibu Mubasyiroh M. Pd. I, selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Dedy Dwi Putra, M. Hum dan Wahyu Hariyanto, M.M selaku Dosen Penguji.
6. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A., selaku Dosen Wali.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Kedua orang tua, kakak dan adik penulis.
9. Seluruh pegawai PT Finnet Indonesia yang terlibat.

10. Teman-teman angkatan 2021 Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan warna serta kenangan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Akan tetapi, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan baru, dan menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca skripsi ini dan juga bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 10 Juni 2025

Penulis,

Darin Marwa Fadiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
مستخلص البحث.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1 <i>Knowledge Management System</i>	10
2.2.2 Metodologi <i>SCRUM</i>	12
2.2.3 <i>Black-Box Testing</i>	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Alur Penelitian	17
2. Analisis Kebutuhan	19
3. Rancangan Desain.....	19
4. Implementasi.....	19
5. Pengujian	19
6. Penarikan Kesimpulan	20
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	20

3.4 Subjek dan Objek Penelitian	21
3.5 Sumber Data	21
3.6 Instrumen Penelitian.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.7.1 Observasi	23
3.7.2 Wawancara	23
3.7.3 Studi Literatur	23
3.8 Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.2 Rancangan <i>Knowledge Management System</i> dengan Metode <i>SCRUM</i> ...	26
4.1.1.3 <i>Roles</i>	26
4.1.1.4 <i>Product Backlog</i>	27
4.1.1.5 <i>Data Flow Diagram</i>	30
4.1.1.6 <i>Sprint Planning</i>	33
4.1.1.7 <i>Sprint</i>	36
1. Implementasi <i>Dashboard</i>	37
2. Implementasi <i>Employee Directory</i>	39
3. Implementasi <i>Knowledge Base</i>	45
4. Implementasi <i>Wiki Pages</i>	52
5. Implementasi <i>FAQ Center</i>	53
6. Implementasi <i>DeptLink</i>	55
4.1.1.8 <i>Increment</i>	61
4.1.1.9 Uji Fungsionalitas <i>Knowledge Management System</i>	62
4.2 Pembahasan	64
4.3 Keterkaitan Hasil Rancangan <i>Knowledge Management System</i> di PT Finnet Indonesia dalam Perspektif Islam.....	68
BAB V.....	75
PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR LAMPIRAN	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses SCRUM	13
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Data Flow Diagram Konteks.....	30
Gambar 4. 2 Data Flow Level 0	31
Gambar 4. 3 Data Flow Level 1 Proses 2	32
Gambar 4. 4 Proses Pemilihan Site Type	38
Gambar 4. 5 Proses Layout Tampilan Dashboard.....	38
Gambar 4. 6 Tampilan Dashboard.....	39
Gambar 4. 7 Proses Pembuatan Employee Directory	40
Gambar 4. 8 Proses Penambahan Link Address	40
Gambar 4.9 Tampilan Divisi Pada Employee Directory	41
Gambar 4.10 Tampilan Isi Employee Directory	41
Gambar 4.11 Proses Layout Document Repository Site.....	42
Gambar 4. 12 Proses Pembuatan Folder	43
Gambar 4.13 Tampilan Document Repository.....	43
Gambar 4.14 Tampilan Corporate Policy.....	44
Gambar 4.15 Tampilan KD-Tata Kelola Data.....	44
Gambar 4.16 Proses Layout Knowledge Base Site.....	46
Gambar 4.17 Proses Pembuatan Sub Fitur Knowledge Base	46
Gambar 4.18 Tampilan Knowledge Base.....	47
Gambar 4.19 Tampilan Sub Fitur <i>Knowledge Base</i>	48
Gambar 4.20 Tampilan Sub Fitur <i>Knowledge Base</i>	48
Gambar 4.21 Tampilan Knowledge Base IT Facility	49
Gambar 4.22 Tampilan Knowledge Base CRM.....	49
Gambar 4.23 Tampilan Knowledge Base Document Policy	50
Gambar 4 24 Tampilan Isi Konten Knowledge Base Document Policy	50
Gambar 4.25 Knowledge Base Discussion Board	51
Gambar 4. 26 Tampilan Penyimpanan Discussion Board Document	51
Gambar 4.27 Proses Layout Wiki Pages	52
Gambar 4.28 Tampilan Wiki Pages.....	53
Gambar 4.29 Proses Layout FAQ Center.....	54
Gambar 4.30 Proses Integrasi dengan Microsoft Teams.....	54
Gambar 4.31 Tampilan Room Tanya Jawab Pada FAQ Center	55
Gambar 4.32 Proses Pembuatan Label Tambahan Navigasi.....	56
Gambar 4.33 Tampilan Navigasi DeptLink	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	7
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian.....	20
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	22
Tabel 4. 1 Product Backlog	28
Tabel 4. 2 Sprint Planning 1	33
Tabel 4. 3 Sprint Planning 2	34
Tabel 4. 4 Sprint Planning 3	35
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Sistem dengan Black-Box Testing	62
Tabel 4. 6 Hasil Implementasi Proses Knowledge Management System	57

ABSTRAK

Fadiyah, Darin Marwa. 2025. *Desain Knowledge Management System di PT Finnet Indonesia*. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Annisa Fajriyah, M. A, (II) Mubasyiroh, M.Pd.I

Kata Kunci: Knowledge Management System, Desain Sistem, SCRUM.

Penelitian dilakukan untuk merancang dan mengembangkan Knowledge Management System (KMS) di PT Finnet Indonesia sebagai solusi atas permasalahan dalam pengelolaan pengetahuan yang belum terinventaris, serta belum menyebarnya informasi secara merata antar divisi. Ketidakefisienan dinilai berdampak pada rendahnya kolaborasi, lambatnya pengambilan keputusan dan penurunan produktivitas kerja. Sistem KMS menjadi upaya strategis untuk memperkuat proses dokumentasi, penyimpanan, serta distribusi pengetahuan secara menyeluruh di lingkungan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem KMS berbasis platform SharePoint Microsoft 365 Versi E3 yang terintegrasi dan mudah digunakan. Penelitian ini menggunakan metode Research and Development (R&D) dengan pendekatan pengembangan sistem SCRUM, diantaranya melalui tahapan Product Backlog untuk merumuskan kebutuhan sistem, Sprint Planning sebagai tahap perencanaan kerja, Sprint sebagai proses implementasi bertahap, dan Increment untuk hasil akhir fungsional setiap siklus. Setelah sistem selesai dibangun, dilakukan pengujian menggunakan metode Black-Box Testing guna memastikan sistem berfungsi sesuai kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan menghasilkan tujuh fitur utama, yaitu Dashboard, Employee Directory, Document Repository, Knowledge Base, Wiki Pages, FAQ Center, serta integrasi sistem yang stabil dan fleksibel. Semua fitur dinilai berfungsi optimal dan mampu meningkatkan efisiensi kerja serta pengelolaan pengetahuan secara terstruktur. Selain itu, implementasi KMS ini sejalan dengan proses knowledge discovery, knowledge capture, knowledge sharing, dan knowledge application yang menjadi prinsip dasar manajemen pengetahuan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi dari fitur pada KMS di PT finnet Indonesia terbukti efektif dalam meningkatkan manajemen pengetahuan dan terciptanya budaya kerja yang lebih kolaboratif, efisien dan inovatif.

ABSTRACT

Fadiyah, Darin Marwa. 2025. **The Design of Knowledge Management System in PT Finnet Indonesia. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisors: (I) Annisa Fajriyah, M. A, (II) Mubasyiroh, M.Pd.I**

Keywords: Knowledge Management System, System Design, *SCRUM*.

This research was conducted to design and develop a Knowledge Management System (KMS) at PT Finnet Indonesia as a solution to problems related to unstructured knowledge management and uneven information distribution across divisions. These inefficiencies were found to negatively impact collaboration, slow down decision-making processes, and decrease overall work productivity. The development of the KMS serves as a strategic effort to enhance the processes of documentation, storage, and knowledge dissemination throughout the company. The objective of this research is to design an integrated and user-friendly KMS based on the SharePoint Microsoft 365 Version E3 platform. This study uses a Research and Development (R&D) method with a SCRUM system development approach, which includes the stages of Product Backlog (to define system requirements), Sprint Planning (for task planning), Sprint (for phased implementation), and Increment (as the functional output of each cycle). Upon completion, the system was tested using the Black-Box Testing method to ensure that it functioned according to user needs. The results show that the developed system produced seven main features: Dashboard, Employee Directory, Document Repository, Knowledge Base, Wiki Pages, FAQ Center, and a stable and flexible system integration. All features were found to function optimally and effectively enhance work efficiency and structured knowledge management. Moreover, the implementation of the KMS aligns with the core processes of knowledge management: knowledge discovery, capture, sharing, and application. The conclusion of this study is that the implementation of KMS features at PT Finnet Indonesia has proven effective in improving knowledge management and fostering a more collaborative, efficient, and innovative work culture.

مستخلص البحث

فادية، دارين مروى. ٢٠٢٠. تصميم نظام إدارة المعرفة في شركة فينت إندونيسيا. البحث الجامعي. قسم المكتبات وعلم المعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف الأول: أنيسة فجرية، الماجستير؛ المشرفة الثانية المشرف الثاني: مبشرة، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: نظام إدارة المعرفة، تصميم النظام، سكرم.

أجري هذا البحث بهدف تصميم وتطوير نظام إدارة المعرفة في شركة فينت إندونيسيا كحل للمشكلات المتعلقة بإدارة المعرفة غير المفهرسة، وعدم توزيع المعلومات بشكل متساوٍ بين الأقسام. وقد تبين أن هذا القصور يؤثر سلباً على مستوى التعاون، ويطلب من عملية اتخاذ القرار، ويؤدي إلى انخفاض الإنتاجية. ويُعد نظام إدارة المعرفة خطوة استراتيجية لتعزيز عمليات التوثيق، والتخزين، وتوزيع المعرفة بشكل شامل داخل بيئة الشركة. يهدف هذا البحث إلى تصميم نظام إدارة معرفة قائم على منصة شيربوينت مايكروسوفت 365 الإصدار E3، يتميز بالتكامل وسهولة الاستخدام. استخدم البحث منهج البحث والتطوير، مع اتباع نهج تطوير النظام بطريقة سكرم، وذلك من خلال مراحل تشمل: قائمة المتطلبات (Product Backlog) لتحديد احتياجات النظام، وتخطيط السبرنت (Sprint Planning)، وتنفيذ السبرنت (Sprint) بشكل تدريجي، والزيادة (Increment) كمخرجات نهائية لكل دورة. بعد الانتهاء من بناء النظام، تم إجراء اختبار باستخدام طريقة الصندوق الأسود للتحقق من مدى توافق وظائف النظام مع احتياجات المستخدم. أظهرت نتائج البحث أن النظام المطور يتضمن سبع ميزات رئيسية، وهي: لوحة التحكم، دليل الموظفين، مستودع الوثائق، قاعدة المعرفة، صفحات الويكي، مركز الأسئلة الشائعة، بالإضافة إلى تكامل نظامي مستقر ومرن. وقد ثبت أن هذه الميزات تعمل بكفاءة وتساهم في رفع مستوى كفاءة العمل وتنظيم إدارة المعرفة. إضافة إلى ذلك، فإن تنفيذ نظام إدارة المعرفة يتماشى مع العمليات الأساسية لإدارة المعرفة، والتي تشمل: اكتشاف المعرفة، والتقاطها، ومشاركتها، وتطبيقها. خلص البحث إلى أن تنفيذ هذا النظام في شركة فينت إندونيسيا كان فعالاً في تحسين إدارة المعرفة، والمساهمة في بناء بيئة عمل أكثر تعاوناً وكفاءة وابتكاراً. الكلمات المفتاحية: نظام إدارة المعرفة، سكرم، شيربوينت، فينت إندونيسيا.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengetahuan sebagai salah satu aset penting bagi perusahaan yang dimana kualitas pengetahuan meliputi *knowledge generation, storage, sharing* dan *application* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimana proses menciptakan atau memperoleh pengetahuan baru, kemudian disimpan (*knowledge storage*) dalam bentuk dokumen, database atau sistem agar nantinya dapat diakses kembali. Pengetahuan ini didistribusikan (*knowledge sharing*) kepada individu atau kelompok melalui diskusi, pelatihan dan kolaborasi. Selanjutnya, pengetahuan yang tersedia akan digunakan (*knowledge application*) bertujuan untuk mendukung dalam proses pengambilan keputusan dan meningkatkan kinerja perusahaan (Fajriyah, 2024).

Manajemen pengetahuan mencakup proses identifikasi dan pemetaan pengetahuan (Fajriyah, 2021). Sehingga, pengelolaan pengetahuan yang buruk dapat terjadi ketika informasi relevan terabaikan menimbulkan hambatan dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal, sehingga menghambat efisiensi kerja dan pencapaian tujuan perusahaan dalam proses kerja, nantinya hambatan akan muncul ketika informasi yang relevan tidak diperhatikan atau dianggap tidak berguna dan kemudian mengakibatkan proses kerja menjadi kurang efisien, serta sumber daya yang ada tidak dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perusahaan (Silalahi & Sholikhan, 2024).

Sebagai anak perusahaan dari Telkom Metra (Telkom Group), PT Finnet Indonesia merupakan salah satu perusahaan *financial technology* atau fintech terkemuka di Indonesia yang memberikan layanan jasa keuangan. Fintech merupakan bentuk dari lembaga keuangan seperti bank dalam bentuk digital. Bentuk produk yang dimiliki PT Finnet Indonesia, yakni Finpay yang dimana mulai beroperasi sejak tahun 2006 sebagai penyedia layanan teknologi keuangan dan memiliki fokus dalam memberikan solusi berbagai industri terkait pembayaran digital dan pendukungnya (Finpayi, 2020).

Menurut manajer divisi ITPG (wawancara pribadi, Juli 2024) PT Finnet Indonesia memanfaatkan salah satu teknologi berupa Microsoft 365 Versi Enterprise 3 (E3) sebagai aplikasi dan juga layanan yang disediakan Microsoft, terutama untuk bisnis dalam mendukung berjalannya keberlangsungan perusahaan secara produktif dan kolaboratif. Microsoft 365 Versi E3 ini sebagai penunjang pekerjaan di PT Finnet Indonesia, terutama pada kesehariannya digunakan untuk mengolah naskah atau dokumen pekerjaan yang dimana penggunaan versi ini dimulai sejak bulan september tahun 2023 hingga sekarang. Microsoft 365 Versi Enterprise 3 (E3) memiliki fitur lebih unggul dengan fitur yang tidak ada dalam Microsoft 365 pada umumnya, seperti adanya fitur SharePoint, Onedrive, Microsoft Teams dan Microsoft Power Automate.

Sesuai dengan kondisi di PT Finnet Indonesia yang memiliki beberapa divisi seperti *Information Technology Planning & Governance*, *Cyber Security*, *Development* dan sebagainya. Dimana dari semua divisi yang ada di PT Finnet Indonesia ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dengan keseharian dalam aktivitas kerjanya memanfaatkan *Microsoft 365 Versi E3* untuk mengoptimalkan perencanaan dan pengelolaan dokumen, serta meningkatkan kolaborasi dan komunikasi antar divisi dengan menggunakan fitur seperti Microsoft Teams untuk komunikasi real-time, SharePoint untuk manajemen dokumen dan beberapa fitur lainnya yang dapat menyederhanakan proses kerja, serta meningkatkan efisiensi operasional, sebagaimana disampaikan oleh manajer divisi ITPG (wawancara pribadi, Juli 2024).

Setiap divisi di PT Finnet Indonesia memiliki dokumen berisi informasi penting yang seharusnya dapat diakses secara terdesentralisasi. Namun, salah satu divisi di PT Finnet Indonesia yakni divisi *Information Technology Planning & Governance* (ITPG) yang memiliki berbagai dokumen terkait kebijakan yang belum terinventarisasi dengan baik mengakibatkan kesulitan dalam akses informasi dan berbagi informasi yang seharusnya dibagikan agar dapat terinventarisasi dengan baik, serta dapat diakses oleh seluruh karyawan seperti kebijakan standar ISO 27001, Keputusan Direksi Perusahaan tentang keamanan informasi, siber dan sebagainya. Oleh karena itu, dengan adanya *Knowledge Management System* dapat

dipastikan segala informasi dan pengetahuan yang terdokumentasikan dengan baik dapat memenuhi persyaratan audit dan bernilai penting karena sebagai bentuk pemenuhan standar, serta kepatuhan *International Organization for Standardization* (ISO), sebagaimana disampaikan oleh manajer divisi ITPG (wawancara pribadi, Juli 2024).

Dokumen-dokumen yang meliputi kebijakan standar ISO 27001, Keputusan Direksi Perusahaan tentang keamanan informasi dan siber dikategorikan sebagai pengetahuan eksplisit, yakni pengetahuan yang dapat didokumentasikan, disimpan dan dibagikan dalam bentuk dokumen, prosedur atau panduan (Sakti et al., 2024) yang penting untuk mendukung standar kepatuhan kebijakan dalam perusahaan.

Knowledge memiliki nilai penting sebagaimana dalam Islam melalui salah satu ayat yang menekankan pentingnya peningkatan kedudukan individu maupun organisasi. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Mujadilah (58):11

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu, berilah kelapangan didalam majelis-majelis, maka lapangkanlah. Niscaya Allah SWT akan memberi kelapangan untukmu. Apabila dikatakan, berdirilah kamu, maka berdirilah. Niscaya Allah Swt akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Allah Swt. Maha Teliti apa yang kamu kerjakan” (QS.Al-Mujadalah (58):11).

Menurut tafsir Al-Misbah karya M. Quraish Shihab dalam ayat ini tertulis “Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat.” Ayat ini menekankan seberapa tinggi derajat orang yang memiliki ilmu, sehingga menunjukkan bagaimana pentingnya ilmu dan pengetahuan dalam meningkatkan kedudukan individu maupun organisasi (Shihab, 2005). Oleh karena itu, *knowledge* dianggap sebagai aset berharga yang perlu dikelola dengan baik agar dapat memberikan manfaat maksimal, serta *knowledge* yang dimiliki oleh individu maupun dalam organisasi atau perusahaan harus

dikelola secara sistematis agar dapat diakses, dimanfaatkan oleh seluruh karyawan, Dalam konteks penelitian ini, pentingnya *knowledge* bagi PT Finnet Indonesia sejalan dengan makna ayat ini yang mendorong perusahaan untuk mengelola dan mendistribusikan pengetahuan dengan lebih baik melalui desain *knowledge management system* yang lebih efektif.

Knowledge Management menjadi salah satu faktor kunci dalam menjaga daya saing dan keberlanjutan organisasi yang dimana pengetahuan tersebar di seluruh bagian perusahaan harus dikelola secara efektif agar dapat digunakan secara optimal dalam mendukung pengambilan keputusan, inovasi dan peningkatan kinerja organisasi (Megayanti & Gustina, 2024). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk merancang *Knowledge Management System* yang lebih terintegrasi di PT Finnet Indonesia untuk mendukung pengelolaan pengetahuan secara efisien dan terstruktur.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *SCRUM* melalui tahap *Product Backlog*, *Sprint Planning*, *Sprint Backlog*, *Sprint* dan *Increment* yang dimana metode *Scrum* dipilih dalam penelitian ini dinilai lebih memungkinkan perubahan pada saat merancang sebuah sistem dan tidak membutuhkan tim kerja yang besar, serta waktu pengerjaan yang lebih singkat (Yassir, 2024). Setelah itu, dilakukan pengujian sistem menggunakan *Black-Box testing*. Adanya *knowledge management system* di PT Finnet Indonesia ini, nantinya diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memudahkan staf dalam mengakses dan berbagi pengetahuan, serta informasi penting lainnya, serta mendorong kolaborasi antar divisi, meminimalisir hilangnya pengetahuan dan juga mempercepat proses inovasi. Keberhasilan suatu sistem dapat dinilai berdasarkan seberapa baik sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga dianggap sebagai hal yang penting (Hariyanto, 2021).

1.2 Identifikasi Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas yaitu :

1. Bagaimana proses rancang bangun *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia menggunakan metode *SCRUM*?

2. Bagaimana hasil uji fungsionalitas *Knowledge Management System* (KMS) yang telah dibangun?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk merancang dan mengembangkan *Knowledge Management System* (KMS) yang efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan PT Finnet Indonesia untuk mendukung penyebaran pengetahuan secara merata.
2. Untuk memastikan sistem berfungsi sesuai dengan spesifikasi dan dapat memenuhi kebutuhan PT Finnet Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Rancangan *Knowledge Management System* diharapkan dapat memberikan rekomendasi nyata bagi PT Finnet Indonesia dalam mengembangkan *Knowledge Management System* yang mampu mengelola dan mendistribusikan segala pengetahuan. Kemudian, bagi pembaca dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai perancangan sistem dan juga *Knowledge Management*, serta dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian pembaca apabila pembaca juga melakukan penelitian. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana pembelajaran lebih dalam mengenai *Knowledge Management System* (KMS).

1.5 Batasan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dibatasi agar penelitian berfokus pada tujuan yang ingin dicapai. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Objek yang dijadikan penelitian adalah *Knowledge Management System* (KMS) berbasis *SharePoint* Microsoft 365 Versi E3 di PT Finnet Indonesia.
2. Penelitian dibatasi pada perancangan *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia. Fokus penelitian terletak pada bagaimana mendesain sistem untuk aset-aset pengetahuan dan informasi yang dimiliki divisi IT Planning & Governance (ITPG) di PT Finnet Indonesia.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan, peneliti memaparkan dari BAB I hingga BAB V dengan demikian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan memiliki beberapa sub yaitu latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian di PT Finnet Indonesia, manfaat penelitian, batasan masalah dan yang terakhir sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka memuat landasan teori yang berisikan penelitian terdahulu dan tinjauan yang berisi dari landasan teori dari para ahli terkait definisi *Knowledge Management System (KMS)*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi tentang jenis penelitian, alur penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data yang ada di PT Finnet Indonesia.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisi gambaran umum lokasi penelitian atau profil dari objek penelitian yaitu *Knowledge Management System (KMS)* yang ada di PT Finnet Indonesia, lalu hasil penelitian yang berupa hasil penelitian dan studi literatur.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran berisi kesimpulan dan saran dari peneliti terhadap *Knowledge Management System (KMS)* yang telah dirancang.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Rancangan dalam penelitian memiliki acuan pada beberapa penelitian terdahulu yang dimana membahas tentang topik serupa untuk dijadikan sebagai bukti pendukung data dalam merancang *Knowledge Management System* dengan melakukan penggalian informasi melalui beberapa artikel jurnal dari penelitian terdahulu.

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No.	Tinjauan Pustaka	Persamaan	Perbedaan
1.	'Rancang Bangun dan Implementasi <i>Knowledge Management, Learning Organizations dan Learning Experience Berbasis LMS Corporate Universty</i> ' (Yassir, 2024)	Artikel ini membahas terkait perancangan sistem untuk <i>knowledge management</i> dengan menerapkan metode R&D dalam mengembangkan sistem menggunakan pendekatan <i>Scrum</i> .	Artikel dalam tinjau pustaka dirancang untuk mendukung proses pembelajaran dan pelatihan di univeritas. Sedangkan, rancangan sistem dalam penelitian untuk mendukung pengelolaan pengetahuan dalam perusahaan.
2.	' <i>Development Model of Evaluation of Knowledge Management Systems Implementation in Government Organization</i> '	Artikel ini menekankan pentingnya dalam mendukung keberhasilan implementasi KMS dengan tujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan organisasi	Artikel dalam tinjau pustaka berfokus pada evaluasi implementasi KMS di lingkungan organisasi pemerintah dan metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan evaluasi <i>summative</i> , serta analisis

No.	Tinjauan Pustaka	Persamaan	Perbedaan
	(Sardjono et al., 2021)	dan memastikan bahwa sistem yang dibangun relevan dengan kebutuhan operasional.	data kuantitatif. Sedangkan, penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan <i>Research and Development (R&D)</i> melalui <i>Scrum</i> untuk mendesain KMS yang akan dirancang.
3.	'Aplikasi Sistem Informasi Posyandu Pada Desa Plumbun, Indramayu Berbasis Android' (Pamungkas & Fathurrozi, 2023)	Artikel ini menggunakan metode <i>Scrum</i> dalam proses pengembangan sistem dengan tujuan untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.	Artikel dalam tinjau pustaka berfokus pada topik kesehatan masyarakat, khususnya pencatatan dan pelaporan posyandu. Sedangkan, rancangan dalam penelitian berfokus pada pengelolaan pengetahuan dalam lingkup perusahaan.
4.	'Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Mainan Edukasi <i>Bricksgenius</i> Berbasis Web Menggunakan Metode <i>Scrum</i> '	Artikel ini menggunakan metode <i>Scrum</i> dalam merancang sistem informasi berbasis web.	Artikel dalam tinjau pustaka berfokus pada sistem informasi dengan fokus penjualan berbasis web. Sedangkan, penelitian ini berfokus pada <i>knowledge management system</i>

No.	Tinjauan Pustaka	Persamaan	Perbedaan
	(Syahputra et al., 2024)		dalam lingkup perusahaan.
5.	'Rancang Bangun Aplikasi <i>Knowledge Management</i> Pada Pelayanan Jasa Berbasis Web Dengan Metode <i>Agile Development</i> (Studi Kasus : PT. Cakrawala Indonesia Sejahtera)' (Lastiko & Wicaksono, 2023)	Artikel ini mengangkat topik mengenai <i>Knowledge Management</i> sebagai elemen penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan dengan menggunakan metode <i>Agile Development</i> berupa Scrum.	Artikel dalam tinjau pustaka memiliki fokus pada pelayanan jasa berbasis web. Sedangkan, penelitian ini berfokus pada pengelolaan pengetahuan seperti dokumen kebijakan dalam lingkup perusahaan.
6.	' <i>The Impact of Knowledge Management on the Economic Indicators of the Companies</i> ' (Markić et al, 2022)	Artikel ini mengangkat topik mengenai <i>Knowledge Management</i> dan memiliki tujuan yang sama untuk mendalami pemahaman terkait bagaimana penerapan <i>Knowledge Management</i> yang efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi	Artikel dalam tinjau pustaka menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan pengumpulan data numerik melalui kuesioner yang hasilnya menunjukkan hubungan statistik antara <i>Knowledge Management</i> dengan kinerja organisasi. Sedangkan, rancangan ini menggunakan metode R&D dalam merancang dan mengembangkan

No.	Tinjauan Pustaka	Persamaan	Perbedaan
			<i>Knowledge Management System</i> secara spesifik di PT Finnet Indonesia.

Melalui beberapa temuan penelitian terdahulu, dalam penelitian tidak hanya mengadaptasi pendekatan yang telah terbukti efektif tetapi juga memberikan inovasi melalui pemanfaatan teknologi *Microsoft 365 Versi E3* dan pendekatan *SCRUM*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menjawab tantangan spesifik dalam pengelolaan pengetahuan di PT Finnet Indonesia, serta berkontribusi pada pengembangan *Knowledge Management System* yang lebih aplikatif dan relevan, khususnya dalam lingkup perusahaan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 *Knowledge Management System*

Efektivitas *Knowledge Management* sangat bergantung pada integrasi teknologi yang tepat, karena teknologi memainkan peran kunci dalam mendukung proses pengelolaan pengetahuan. Sebagaimana, *knowledge management system* menjadi alat penting yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan dan mendistribusikan pengetahuan dalam suatu organisasi. Sebagai sistem informasi, *Knowledge Management System* bertujuan untuk menyatukan segala informasi menjadi bangunan ilmu yang setiap saat dapat terus berkembang dan disempurnakan (Antoni & Ekadiansyah, 2024) yang dimana implementasi teknologi dapat mendukung proses pengelolaan pengetahuan menjadi penting, terutama dalam era serba digital seperti saat ini.

Adapun proses *Knowledge Management System* yang terbagi menjadi 4 proses yakni, *Knowledge Discovery System*, *Knowledge capture system*, *Knowledge sharing system* dan *Knowledge application system* (Octaria et al., 2019). Pertama, *Knowledge discovery system* yang dimana berfokus pada identifikasi dan juga pemetaan terkait pengetahuan yang bernilai dalam organisasi. Kedua, *Knowledge capture system* yang dimana berfokus bagaimana sistem dapat mengumpulkan dan menyimpan pengetahuan dalam bentuk yang mudah diakses.

Ketiga, *Knowledge sharing system* yang dimana berfokus bagaimana sistem dapat memfasilitasi penyebaran pengetahuan antar karyawan dan terakhir yang keempat adalah *Knowledge application system*, dimana berfokus pada bagaimana sistem dapat memastikan pengetahuan yang telah dikumpulkan dapat digunakan secara efektif untuk meningkatkan kinerja perusahaan. *Knowledge Management System* yang lengkap memungkinkan perusahaan memaksimalkan nilai dari pengetahuan yang dimilikinya.

Dengan menerapkan keempat proses *Knowledge Management System* (KMS), perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendorong kolaborasi dan knowledge sharing antar karyawan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah:269

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ ۚ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا ۗ وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

Artinya : *Dia (Allah) menganugerahkan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki. Siapa yang dianugerahi hikmah, sungguh dia telah dianugerahi kebaikan yang banyak. Tidak ada yang dapat mengambil pelajaran (darinya), kecuali ulul albab.*

Menurut tafsir Al-Misbah karya M. Quraish Shihab dalam surah Al-Baqarah ayat 269 menekankan hikmah sebagai pengetahuan yang dianugerahkan dari Allah Swt yang diberikan kepada siapa yang Dia kehendaki (Shihab, 2005). Pada ayat yang berbunyi (يَشَاءُ مَنْ الْحِكْمَةَ يُؤْتِي) dengan arti “*Dia (Allah) menganugerahkan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki.*” Berdasarkan tafsir ini, penekanan pada hikmah ini dapat dihubungkan dengan bagaimana pentingnya mengelola pengetahuan karena hikmah mencakup pengetahuan yang bermanfaat dan penerapannya dalam kehidupan sehari-hari.

Oleh karena itu, pengetahuan yang dimiliki oleh perusahaan harus dikelola secara sistematis agar dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh karyawan. Dalam konteks penelitian ini, pentingnya pengetahuan bagi PT Finnet Indonesia sejalan dengan makna ayat dalam surah Al-Baqarah ayat 269 yang mendorong perusahaan untuk mengelola dan mendistribusikan pengetahuan dengan lebih baik melalui desain *Knowledge Management System* (KMS) yang lebih efektif.

Penerapan KMS yang baik akan mendukung peningkatan kapasitas dan inovasi dalam perusahaan.

2.2.2 Metodologi *SCRUM*

SCRUM merupakan salah satu jenis metode pengembangan perangkat lunak *Agile* menekankan pentingnya fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan (Satzinger et al., 2016). Metode *SCRUM* fleksibilitas dan responsif terhadap perubahan yang dimana memungkinkan tim untuk beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan pelanggan, dengan fokus pada pengiriman nilai secara bertahap, *SCRUM* membantu tim untuk menghasilkan produk yang lebih baik dan cepat. Kunci metode ini adalah kontrol penuh yang diberikan tim atau organisasi dan proses kerjanya.

Perangkat lunak dikembangkan secara bertahap dan kontrol diterapkan dengan berfokus pada hal-hal yang dapat dicapai. Mekanisme kontrol dasar untuk proyek *SCRUM* adalah *Product backlog* mencakup fungsi pengguna (seperti kasus penggunaan), fitur (seperti keamanan) dan teknologi (seperti platform). Prioritas item dalam *backlog* terus dievaluasi dan disesuaikan berdasarkan nilai bisnis yang akan dihasilkan dan kendala proyek. Dalam *SCRUM* terdapat tiga peran penting, yakni pemilik produk, Scrum master dan Scrum team (Satzinger et al., 2016) dengan masing-masing peran yang berbeda sebagai berikut :

1. *Owner Product*

Owner product (pemilik produk) yakni memiliki tanggung jawab atas produk dan mengelola daftar fitur yang akan dikembangkan dengan menetapkan fitur mana yang paling penting dan waktu pengerjaan. Dimana setiap fitur yang akan dimasukkan ke dalam produk harus mendapatkan persetujuan dari pemilik produk terlebih dahulu.

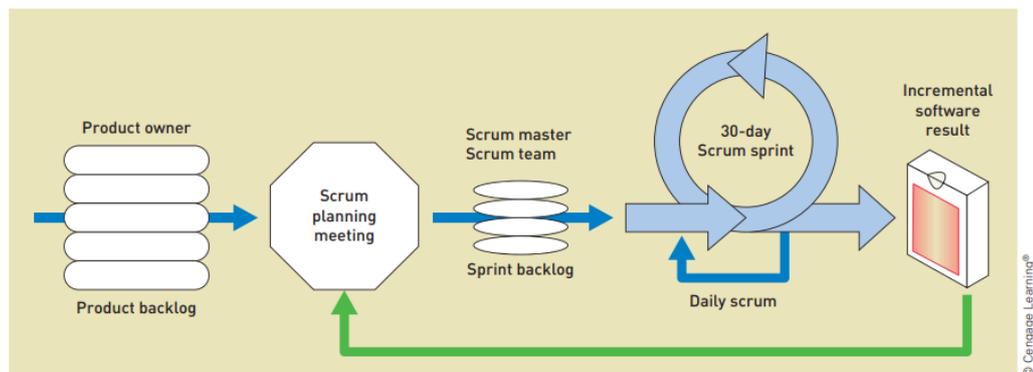
2. *Scrum Master*

Scrum master yakni sebanding dengan manajer proyek, tetapi karena tim mengatur dirinya sendiri dan tidak ada jadwal proyek secara keseluruhan, maka tugas *Scrum master* sedikit berbeda yang dimana melakukan komunikasi dan pelaporan kemajuan. Sederhananya sebagai fasilitator yang membantu tim bekerja

secara efektif dengan memastikan *SCRUM* dan menyelesaikan hambatan yang ada dalam mengerjakan proyek.

3. *Scrum Team*

Tim *Scrum* adalah sekelompok kecil pengembang yang bekerja sama dan bertanggung jawab untuk menghasilkan perangkat lunak. Tim *Scrum* menetapkan tujuan sendiri apa yang akan dicapai dalam periode waktu tertentu untuk membangun produk. Adapun beberapa tahapan dalam penerapan *SCRUM* (Satzinger et al., 2016), yakni antara lain sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Proses *SCRUM*

1. *Product Backlog*

Bagian pertama ini merupakan kumpulan dari hal-hal yang diperlukan dan yang harus tersedia dalam produk. Dimana, *Product backlog* menjadi daftar utama semua fungsi yang diinginkan dalam produk. Hasil dari tahapan ini berupa dokumen *Product backlog* yang memuat daftar item yang akan dikembangkan sesuai prioritas, diantaranya fitur pencarian dokumen, pengelompokan dokumen, serta akses yang sesuai dengan standar ISO 27001. Pada tahapan *Product Backlog*, dilakukan dengan bekerja sama dengan *Product owner* untuk merumuskan kebutuhan *Knowledge Management System* yang penting bagi perusahaan.

2. *Sprint Planning*

Perencanaan *Sprint* dilakukan dalam pertemuan atau meeting antara product owner dengan tim pengembang, yakni perancang sendiri yang akan bekerja sama untuk memilih *Product Backlog* untuk dimasukkan ke dalam proses *Sprint*. Pada tahap ini, *Product Owner* dengan tim pengembang memilih beberapa item yang menjadi prioritas untuk dimasukkan ke dalam *Sprint*. Hasil dari tahap ini berupa

dokumen *Sprint Backlog* yang memuat daftar item *Product Backlog* yang akan diselesaikan dalam jangka waktu *Sprint* dengan mengidentifikasi tugas-tugas yang diperlukan untuk mengembangkan fitur-fitur utama pada *Knowledge Management System*, seperti keamanan dokumen dan akses pengetahuan antar divisi.

3. *Sprint Backlog*

Sprint backlog adalah daftar item dari *product backlog* yang dipilih atau keputusan daftar *product backlog* yang diprioritaskan. Hasil dari tahap ini adalah daftar memuat fitur dan fungsi prioritas yang harus diselesaikan dalam *Sprint*. Pada tahap *Sprint Backlog*, perancang akan mengkonfirmasi tugas - tugas yang perlu diselesaikan untuk mengimplementasikan fitur keamanan dan integrasi dokumen kebijakan yang relevan.

4. *Sprint*

Sprint merupakan suatu kerangka waktu yang berdurasi paling lama 1 bulan untuk mengembangkan produk yang akan dirilis. Pada tahap *Sprint*, perancang sebagai tim pengembang melakukan pengembangan *Knowledge Management System* dalam durasi waktu yang ditentukan. Hasil *Sprint* yang diharapkan berupa fitur yang telah berfungsi dan siap diuji. Setiap *Sprint* memungkinkan untuk menyelesaikan bagian sistem secara bertahap. Dalam *Sprint* terdapat 2 bagian pekerjaan, yakni sebagai berikut :

a) *Daily Scrum Meeting*

Daily Scrum Meeting merupakan pertemuan dimana setiap 24 jam (1 hari), tim pengembang bertemu untuk membahas proses pengembangan produk. Hasil dari tahap *daily Scrum meeting* adalah laporan harian yang mencatat perkembangan dan masalah yang mungkin mempengaruhi kelancaran *Sprint*.

b) *Sprint Review*

Sprint Review merupakan pertemuan yang dilakukan setiap bulannya dengan tujuan untuk membahas hal dari *Sprint Backlog* yang telah berjalan dan berhasil dikerjakan, serta dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas produk pada *Sprint* berikutnya. Pada penelitian ini, hasil dari tahap *Sprint Review* adalah masukan untuk peningkatan pada *Sprint* berikutnya, sehingga kualitas *Knowledge Management System* dapat terus ditingkatkan.

5. *Increment*

Increment merupakan hasil dari *Product Backlog* yang sudah selesai dikerjakan pada *Sprint*. Pada tahapan ini dilakukan peninjauan terkait kemajuan dan mengidentifikasi perubahan yang perlu dilakukan untuk *sprint* berikutnya. Hasil tahap ini berupa fitur dalam *Knowledge Management System* yang telah selesai. Pada akhir *Sprint*, *Increment* harus sudah selesai terkait hasil dari *Product Backlog* dalam keadaan *useable*. Dalam penelitian ini, tahapan *Increment* adalah *Knowledge Management System* yang telah dirancang.

2.2.3 *Black-Box Testing*

Black-box testing disebut juga sebagai pengujian fungsional yang dimana dengan melakukan uji pemenuhan kriteria dan ada tidaknya kesalahan, menyebutkan *Black-box testing* sebagai metode pengujian yang dilakukan tanpa memperhatikan struktur internal dari sebuah perangkat lunak yang dimana berfokus pada fungsionalitas perangkat dengan tujuan untuk menemukan kesalahan yang dapat mengakibatkan perangkat lunak tidak berjalan sesuai harapan (Hasanah & Untari, 2021).

Oleh karena itu, penguji tidak perlu mengetahui struktur internal perangkat lunak, tetapi hanya perlu memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai kebutuhan yang sudah ditentukan, serta menjalankan pengujian pada setiap kondisi tersebut dengan tujuan untuk menemukan kesalahan atau error dalam perangkat lunak, sehingga perangkat lunak dapat dianggap layak digunakan.

Pada rancangan ini, *Black-box testing* akan digunakan untuk menguji apakah fitur dalam *Knowledge Management System* berfungsi sesuai dengan kebutuhan divisi Information Technology Planning & Governance (ITPG) di PT Finnet Indonesia. Metode pengujian *Black-box testing* dipahami sebagai pengujian perangkat lunak yang menilai fungsionalitas berdasarkan spesifikasi yang telah ditentukan. Dimana, pengujian ini memiliki tujuan untuk memeriksa apakah fitur, input dan output pada perangkat lunak bekerja sesuai harapan pengguna, tanpa memerlukan pengetahuan tentang bagaimana sistem berfungsi secara internal. Rancangan ini menggunakan *Black-box testing* dengan pengujian yang dilakukan

oleh *Product Owner* dalam pengembangan sistem menggunakan metode *SCRUM* adalah boleh dan valid, asalkan sesuai dengan konteks pengujian dirancang.

Dalam *SCRUM*, *Product Owner* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebutuhan bisnis dan prioritas fitur, sehingga keterlibatannya dalam pengujian dapat membantu memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan dengan fokus pada fungsi-fungsi sistem yang diinginkan. Jika hasilnya sesuai, maka perangkat lunak dianggap telah memenuhi desain yang ditetapkan. Namun, jika hasilnya tidak sesuai, maka diperlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

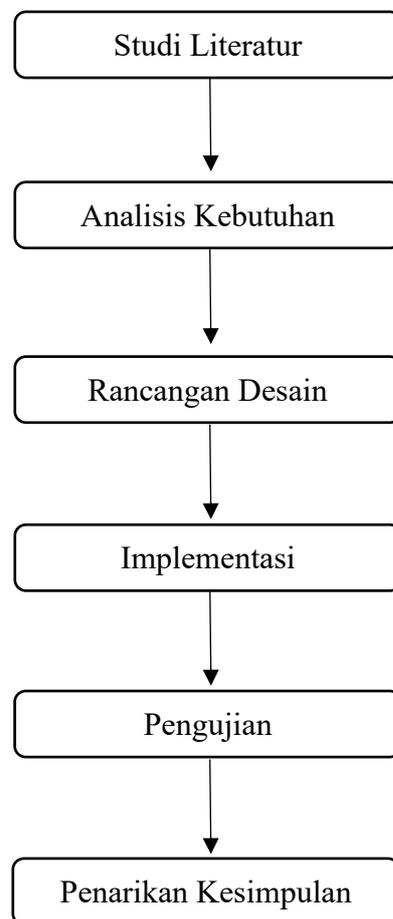
3.1 Jenis Penelitian

Rancangan ini menggunakan metode Research and Development (R&D) sebagai sarana dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022), Metode Research and Development (R&D) merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifannya. Produk yang dimaksud dapat berupa perangkat lunak, perangkat keras, bahan atau proses.

Dalam rancangan ini, perancang menggunakan metode Research and Development (R&D) untuk merancang *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia. Adapun pada rancang bangun ini membutuhkan informasi atau data sebagai sumber untuk merancang dan mengimplementasikannya. Proses pengumpulan dan data dilakukan menggunakan tahap kualitatif berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Kemudian hasil rancang bangun *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia akan diuji untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan dengan pengujian menggunakan *Black-box testing*.

3.2 Alur Penelitian

Pada bagian ini menguraikan strategi yang digunakan dalam melakukan penelitiannya. Adapun strategi yang diartikan sebagai alur penelitian. Alur penelitian merupakan rangkaian tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan penelitiannya. Dalam penelitian ini terdapat tujuh tahap yang akan dilakukan. Tahap alur penelitian tersebut diawali dengan studi literatur, analisis kebutuhan, perancangan desain, implementasi, pengujian dan diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Peneliti akan melaksanakan penelitian sesuai dengan tahapan alur penelitian agar berjalan dengan lancar dan tepat sasaran.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

1. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur mengkaji teori, konsep dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan *Knowledge Management System* (KMS), terutama yang sesuai dengan kebutuhan PT Finnet Indonesia. Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan berbagai sumber terkait teori-teori yang relevan seperti teori *Knowledge Management System* (KMS), metode *SCRUM* dan pengujian *Black-box testing*. Literatur menjadi dasar untuk memahami konsep yang akan diterapkan dalam desain dan implementasi KMS di PT Finnet Indonesia, sehingga dapat merancang sistem yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik di PT Finnet Indonesia.

2. Analisis Kebutuhan

Tahapan analisis kebutuhan dipahami sebagai proses pengumpulan data dan informasi yang diperlukan untuk membuat sesuatu. Pada penelitian ini, mengumpulkan data dari hasil observasi yang kemudian melakukan wawancara lebih lanjut untuk mendapatkan suatu informasi yang valid dan relevan. Identifikasi kebutuhan terhadap divisi Information Technology Planning & Governance (ITPG) di PT Finnet Indonesia, meliputi jenis dokumen yang perlu dikelola, fitur utama yang diperlukan untuk mendukung akses dan berbagi pengetahuan, serta standar keamanan informasi sesuai ISO 27001.

3. Rancangan Desain

Perancangan arsitektur *Knowledge Management System* mengacu pada metodologi *SCRUM* yang dimana dari beberapa tahapannya yang memuat rancangan desain melalui tahapan *Product Backlog* dan *Sprint Planning* untuk merumuskan dan merencanakan kebutuhan sistem dengan *Product Owner* terkait rancangan desain, baik dari segi desain tampilan sistem yang diinginkan dan fitur yang dibutuhkan. Kemudian, hasil akhir dari rancangan desain sistem akan terlihat dalam tahapan *Increment* sebagai implementasi dari desain yang telah dirumuskan dan direncanakan.

4. Implementasi

Pada tahap implementasi akan melakukan pengaplikasian pada *Microsoft 365 Versi E3* dengan menyesuaikan desain interface yang sebelumnya sudah dibuat terlebih dahulu dengan menggunakan metodologi *SCRUM* yang mencakup beberapa *Sprint*. Dimana, setiap *Sprint* menghasilkan fitur yang dapat diuji dan disempurnakan. Implementasi dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengembangan fitur yang dapat diuji dan disempurnakan. Implementasi dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengembangan fitur dasar hingga integrasi dengan sistem yang ada.

5. Pengujian

Setelah melewati tahapan sebelumnya, yakni implementasi sistem kemudian dilanjutkan pada tahapan pengujian menggunakan metode *Black-box testing*. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa, setiap fitur berfungsi

sesuai dengan kebutuhan yang telah didefinisikan, sistem dapat menangani berbagai jenis masukan tanpa error dan juga sistem memenuhi standar keamanan informasi. Hasil pengujian akan dicatat untuk perbaikan jika ditemukan kekurangan pada rancangan *Knowledge Management System* yang telah dirancang.

6. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai tahapan akhir dari penelitian yang dimana menjelaskan analisis hasil pengujian dan evaluasi keseluruhan terhadap sistem yang telah dikembangkan. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan memastikan bahwa *Knowledge Management System* (KMS) memenuhi kebutuhan di PT Finnet Indonesia.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Finnet Indonesia yang terletak di Telkom Landmark Tower, Jl. Gatot Subroto No.Kav 52 Lt.28, RT.6/RW.1, Kuningan, Kec. Mampang Prpt., Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12710 yang dipilih sebagai tempat penelitian karena sebelumnya telah melakukan survei awal yang membantu menetapkan bahwa lokasi penelitian ini memiliki ciri-ciri khusus dan permasalahan yang layak untuk diteliti. Selain itu, dengan memiliki pemahaman mendalam tentang permasalahan dan karakteristik lokasi tersebut berdasarkan pengalaman praktik sebelumnya. Berikut ini merupakan timeline penelitian dalam melaksanakan proses penelitian ini :

Tabel 3.1 Timeline Penelitian

Deskripsi	2024		2025					
	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
Studi Literatur								
Analisis Kebutuhan								
Rancangan Desain								
Implementasi								
Pengujian								
Penarikan Kesimpulan								

Pada timeline penelitian yang dimulai dengan tahap studi literatur pada bulan september hingga awal november 2024 untuk mengumpulkan teori dan referensi terkait *Knowledge Management System* dan metode R&D. Selanjutnya, dilakukan analisis kebutuhan pada bulan desember hingga awal januari 2025 melalui wawancara dengan pihak PT Finnet Indonesia, khususnya Divisi ITPG. Setelah kebutuhan dikumpulkan, kemudian menyusun rancangan desain sistem pada pertengahan bulan januari. Tahap implementasi sistem dilakukan pada bulan januari hingga maret 2025, diikuti oleh pengujian sistem pada akhir maret 2025 untuk memastikan sistem berjalan sesuai kebutuhan pengguna yang kemudian dilakukan penarikan kesimpulan sebagai tahap akhir dan kemudian penarikan kesimpulan dilakukan pada bulan april sampai juni 2025.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam rancangan *Knowledge Management System* akan melibatkan pemilik *product owner tools portal* dan beberapa staf dari divisi *Information Technology Planning & Governance (ITPG)* di PT Finnet Indonesia yang terlibat dalam pengelolaan, serta beberapa pengguna portal. Sedangkan, objek dalam penelitian ini adalah *knowledge management system* yang dimana fokus utamanya adalah merancang portal yang dapat mendukung proses pengelolaan, penyimpanan dan *sharing knowledge* yang ada di PT Finnet Indonesia.

3.5 Sumber Data

Penelitian menggunakan dua jenis sumber data, yakni data primer dan data sekunder yang dimana sumber data primer dihasilkan dari data penelitian seperti hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa data pendukung data primer seperti studi literatur.

3.6 Instrumen Penelitian

Pada penelitian menggunakan Metode *Research and development (R&D)* terdapat terdapat tahap kualitatif yang dimana data diperoleh akan diolah oleh untuk menghasilkan temuan riset agar lebih optimal. Pada tahap kualitatif melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan informasi dari narasumber. Penelitian menggunakan metode pengembangan sistem *SCRUM* yang dimana

terdapat tahapan *Product Backlog* berperan penting sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi dan mendokumentasikan kebutuhan-kebutuhan sistem.

Product Backlog sebagai daftar utama yang mencakup semua kebutuhan dan fungsi yang diinginkan dalam sistem yang akan dikembangkan. Hal-hal yang memenuhi kebutuhan data *Product Backlog* sudah terpenuhi dalam kebutuhan data *Knowledge Management System*. Informan pada penelitian ini adalah *Product Owner* untuk merumuskan kebutuhan dalam merancang *Knowledge Management System* yang dibutuhkan bagi perusahaan, berikut daftar wawancara yang akan diajukan yakni antara lain :

Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian

Kategori	Aspek Pertanyaan
Jenis dokumen dan informasi	1. Apa saja jenis dokumen atau informasi penting yang harus ada dalam <i>Knowledge Management System</i> ?
	2. Apakah ada dokumen yang bersifat rahasia? Jika iya, bagaimana pengelolaan aksesnya?
	3. Bagaimana proses pembaruan dokumen yang dimiliki setiap divisi?
Prioritas Fitur	1. Fitur apa yang paling penting untuk diimplementasikan terlebih dahulu dalam <i>Knowledge Management System</i> ini?
Kebutuhan Desain	1. Bagaimana kebutuhan tertentu dari segi desain dalam pengembangan <i>Knowledge Management System</i> ini nantinya?
Standar dan Prosedur	1. Adakah standar atau prosedur tertentu yang harus dipenuhi dalam pengembangan sistem ini? Jika iya, bagaimana standar tersebut memengaruhi kebutuhan fitur sistem?

Rancangan sistem menggunakan *Black-Box Testing* dengan pengujian yang dilakukan oleh *Product Owner* dalam pengembangan sistem menggunakan metode *SCRUM* adalah boleh dan valid, asalkan sesuai dengan konteks pengujian yang dirancang. Dalam *SCRUM*, *Product Owner* adalah orang yang bertanggung jawab atas kebutuhan bisnis dan prioritas fitur, sehingga keterlibatannya dalam pengujian dapat membantu memastikan bahwa sistem memenuhi kebutuhan. Sehingga, ada

beberapa hal yang nantinya ditanyakan dalam proses *Black-box testing* terkait hasil rancangan *Knowledge Management System* dibuat, apakah sistem *Knowledge Management System* yang telah dibangun sudah mencakup seluruh fungsionalitas yang diinginkan dan sesuai dengan spesifikasi sistem di PT Finnet Indonesia.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian membutuhkan data dan informasi yang akurat untuk memastikan kebenaran materi uraian dan pembahasan. Maka dari itu, agar bisa mendapatkan data dan informasi yang akurat, perlu dilakukan riset terlebih dahulu yang dimana dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.7.1 Observasi

Pada tahap observasi, dilakukan dengan langsung datang ke lokasi penelitian yakni di PT Finnet Indonesia dengan tujuan untuk mengamati apa saja informasi yang ada pada lokasi penelitian sebagai faktor pendukung selama penelitian berlangsung.

3.7.2 Wawancara

Teknik pelaksanaan metode wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Product Owner* divisi *Information Technology Planning & Governance* (ITPG) untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melakukan analisa kebutuhan dalam pengembangan *Knowledge Base*.

3.7.3 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur, perancang mengumpulkan informasi dan data dari berbagai sumber literatur, termasuk buku-buku tentang metode perancangan *Knowledge Management System*, serta jurnal-jurnal yang relevan. Melalui studi literatur yang dilakukan, membaca, mencatat dan kemudian menganalisis data-data penelitian yang telah diperoleh dari sumber-sumber pustaka, seperti buku, dokumen, atau artikel jurnal.

3.8 Analisis Data

Pada analisis data, perancang menerapkan metode *Research and Development* (R&D) sebagai sarana untuk mendapatkan informasi, serta data. Proses analisis data dilaksanakan setelah mendapatkan hasil dari observasi,

wawancara dan studi literatur dengan tahapan awal yaitu membuat transkrip dari hasil rekaman wawancara. Pada langkah ini, rekaman wawancara akan diputar kembali dan didengarkan dengan seksama. Hasil wawancara kemudian dituliskan ulang secara lengkap dan akurat.

Data yang didapatkan dari wawancara dan observasi akan digunakan untuk menentukan kebutuhan merancang bangun *Knowledge Management System* (KMS) dengan menggunakan metode penerapan *SCRUM*. Analisis data dilakukan untuk mendukung tahapan *Product Backlog* dalam mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan sistem. *Product Backlog* sebagai daftar utama yang mencakup semua kebutuhan dan fungsi yang diinginkan dalam sistem yang akan dikembangkan.

Setelah kebutuhan sistem teridentifikasi, selanjutnya adalah merancang KMS dengan metode *SCRUM* memuat tahapan *Sprint Planning*, *Sprint Backlog*, *Sprint* dan *Increment*. Diawali dengan perencanaan *Sprint Planning* yang dimana *Product Backlog* diorganisir berdasarkan prioritas fitur yang telah diidentifikasi. Dalam pelaksanaan *Sprint*, akan melakukan pertemuan harian untuk memantau kemajuan dan mengatasi hambatan selama merancang sistem sampai pada akhir *Sprint*, dilakukan review untuk mendemonstrasikan, bahwa *Increment* telah selesai kepada kepada *Product Owner* untuk mendapatkan umpan balik. Kemudian, sistem akan diuji menggunakan metode *Black-box testing* guna memastikan setiap fitur berfungsi dan sesuai dengan kebutuhan sistem.

Pada rancangan ini, *Black-box testing* akan digunakan untuk menguji apakah fitur dalam *Knowledge Management System* berfungsi sesuai dengan kebutuhan divisi Information Technology Planning & Governance (ITPG) di PT Finnet Indonesia. Fokus utamanya adalah pada fungsi-fungsi sistem dan membandingkan hasil keluaran dengan yang diinginkan. Jika hasilnya sesuai, maka perangkat lunak dianggap telah memenuhi desain yang ditetapkan. Namun, jika hasilnya tidak sesuai, maka diperlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT Finnet Indonesia merupakan anak perusahaan dari Telkom Metra (Telkom Group), PT Finnet Indonesia sebagai salah satu perusahaan *financial technology* atau fintech terkemuka di Indonesia yang memberikan layanan jasa keuangan. Fintech merupakan bentuk dari lembaga keuangan seperti bank dalam bentuk digital. Dalam operasionalnya, PT Finnet Indonesia memanfaatkan Microsoft 365 Versi Enterprise 3 (E3) untuk bisnis dalam mendukung berjalannya keberlangsungan perusahaan secara produktif dan kolaboratif, serta sebagai penunjang pekerjaan di PT Finnet Indonesia, terutama pada kesehariannya digunakan untuk mengolah naskah atau dokumen pekerjaan.

PT Finnet Indonesia memiliki 25 divisi yang masing-masing memiliki tanggung jawab dalam mendukung operasional bisnis. Salah satu yang utama adalah mengelola dan melakukan penyebaran pengetahuan internal secara efektif. Oleh karena itu, rancangan *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia menjadi langkah strategis untuk meningkatkan *knowledge sharing*, mempercepat akses informasi dan memastikan setiap pengetahuan yang ada dikelola dengan terstruktur.

Sesuai dengan kondisi di PT Finnet Indonesia yang memiliki beberapa divisi seperti *Information Technology Planning & Governance*, *Cyber Security*, *Development* dan sebagainya. Dimana dari semua divisi yang ada di PT Finnet Indonesia ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda dengan keseharian dalam aktivitas kerjanya memanfaatkan *Microsoft 365 Versi E3* untuk mengoptimalkan perencanaan dan pengelolaan dokumen, serta meningkatkan kolaborasi dan komunikasi antar divisi dengan menggunakan fitur seperti *Microsoft Teams* untuk komunikasi real-time, *SharePoint* untuk manajemen dokumen dan beberapa fitur lainnya yang dapat menyederhanakan proses kerja, serta meningkatkan efisiensi operasional.

4.1.2 Rancangan *Knowledge Management System* dengan Metode *SCRUM*

Metode yang digunakan dalam merancang *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia ini menggunakan *SCRUM* yang dimana dalam metode ini memiliki beberapa tahapan, dimulai dari *Product Backlog* sebagai daftar kebutuhan sistem yang dikumpulkan dari stakeholder melalui observasi dan wawancara. Selanjutnya memasuki tahap *Sprint Planning* yang dimana tim pengembang memilih item *backlog* yang akan dikerjakan dalam waktu sprint dan nantinya selama sprint dilakukan *daily SCRUM*, yakni pertemuan singkat untuk memantau progres dan mengatasi hambatan. Setelah sprint berakhir, dilakukan *Sprint Review* untuk mendemonstrasikan hasil pengembangan melalui *Increment* sebagai hasil berupa fitur dalam *Knowledge Management System* yang telah selesai.

4.1.1.3 Roles

Identifikasi kebutuhan terhadap divisi Information Technology Planning & Governance (ITPG) di PT Finnet Indonesia, meliputi jenis dokumen yang perlu dikelola, fitur utama yang diperlukan untuk mendukung akses dan berbagi pengetahuan, serta standar keamanan informasi sesuai ISO 27001 yang memuat kedalam *Product Backlog*. Adapun sesuai dengan metode *Scrum* yang dipilih terdapat beberapa pihak yang terlibat dalam proses merancang *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia. Pihak-pihak yang berperan dalam proyek adalah sebagai berikut :

1. *Product Owner* : Galih Ristianoro Widagdo (HO Corporate IT Solution) bertanggung jawab untuk menentukan fitur dan fungsi yang akan dikembangkan terkait kebutuhan dalam pengembangan sistem.
2. *Scrum Master* : Sandra Darmawan (Database Engineer) memastikan tim *Scrum* dalam mengerjakan proyek dan membantu mengorganisir proses *Scrum* yang dilakukan dan membantu dalam memecahkan masalah yang terjadi dalam proyek.
3. *Scrum Team* : Darin Marwa Fadiyah bertanggung jawab untuk merancang, mengembangkan dan mengimplementasikan fitur sesuai dengan *product backlog* yang telah ditetapkan oleh *product owner*.

Perancangan arsitektur *Knowledge Management System* mengacu pada metodologi *SCRUM* yang dimana dari beberapa tahapannya yang memuat rancangan desain melalui tahapan *Product Backlog* untuk mengetahui detail kebutuhan dan *Sprint Planning* untuk merumuskan dan merencanakan kebutuhan sistem dengan Product Owner terkait rancangan desain, baik dari segi desain tampilan sistem yang diinginkan dan fitur yang dibutuhkan.

4.1.1.4 Product Backlog

Tahapan proses *SCRUM* diawali dengan membuat *Product Backlog* sebagai detail fungsi yang merupakan *requirement* dari *product owner* dalam merancang *Knowledge management system* yang dimana dimana didapatkan dari hasil diskusi bersama *Product Owner*, yakni Galih Ristianoro Widagdo (HO Corporate IT Solution) secara daring melalui *Microsoft Teams*. Selama diskusi juga melakukan wawancara yang dilaksanakan dengan pendekatan semi-terstruktur untuk menggali informasi secara lebih luas dan mendalam.

Sebagai tindak lanjut dari temuan observasi, kemudian melakukan wawancara secara daring melalui *Microsoft Teams* dengan Head of Corporate IT Solution selaku *Product Owner*. Hasil dari wawancara akan menjadi dasar dalam penyusunan *Product Backlog* pada pengembangan sistem menggunakan metode *SCRUM*. Dalam wawancara tersebut, pihak *Product Owner* menyampaikan bahwa sistem yang dibangun diharapkan memiliki *dashboard* yang dapat menampilkan pembaruan dokumen terbaru, direktori karyawan, serta fitur berbagi pengetahuan antar divisi. Selain itu, disampaikan pula bahwa sistem sebaiknya terintegrasi dengan platform yang telah umum digunakan di lingkungan perusahaan, seperti *Microsoft Teams* dan *SharePoint* (wawancara daring, Januari 2025).

Selain penyampaian lisan melalui wawancara, *Product Owner* juga memberikan dokumen terkait *requirement* dalam format PDF yang berisi daftar kebutuhan awal sistem, termasuk fitur utama, integrasi platform dan juga struktur pengelolaan konten. Melalui dokumen ini menjadi acuan penyusunan *Product Backlog* dan pengembangan fitur sistem secara bertahap selama proses *Sprint*. Salinan dokumen tersebut dilampirkan dalam Lampiran 2 Dokumen *Product Backlog* dalam skripsi ini sebagai bukti autentik komunikasi dan referensi teknis.

Melalui hasil wawancara dan dokumen pendukung tersebut, kemudian diolah dan dirangkum ke dalam *Product Backlog* yang menjadi dasar dalam tahapan pengembangan berikutnya. Rincian kebutuhan tersebut digambarkan sebagai tabel berikut:

Tabel 4. 1 Product Backlog

No.	<i>User Stories</i>	<i>Product Backlog</i>	Prioritas	Estimasi (hari)
1.	Sebagai pengguna dapat mengakses <i>dashboard</i> utama untuk melihat informasi terbaru dan mudah mengakses bagian KMS lainnya.	<i>Dashboard KMS</i>	Tinggi	7
2.	Setiap divisi dapat menyimpan dokumen dengan struktur folder dan metadata yang fleksibel agar mudah dikelola.	<i>Document Library</i>	Tinggi	7
3.	Setiap divisi dapat mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori dan departemen agar lebih terorganisir.	<i>Metadata Library</i>	Sedang	1
4.	Setiap divisi dapat berkolaborasi secara real-time dalam mengedit dokumen menggunakan Microsoft 365 Apps.	<i>Co-Authoring</i>	Sedang	3
5.	Sebagai pengguna dapat mencari informasi berdasarkan nama dan divisi.	<i>People Search</i>	Tinggi	7
6.	Sebagai administrator dapat mengatur hak akses berdasarkan peran agar setiap pengguna hanya dapat mengakses informasi yang sesuai.	<i>Role-Based Access Control</i>	Sedang	1
7.	Sebagai pengguna dapat mengintegrasikan dokumen dengan Microsoft Teams agar dapat berkolaborasi lebih efektif.	<i>Integration with Teams</i>	Sedang	1
8.	Sebagai pengguna dapat bergabung dalam halaman untuk berdiskusi berbagi insight terkait berbagai informasi.	<i>Discussion Board</i>	Tinggi	5

No.	<i>User Stories</i>	<i>Product Backlog</i>	Prioritas	Estimasi (hari)
9.	Sebagai pengguna dapat membuat halaman berbasis wiki untuk knowledge base.	<i>Wiki Pages</i>	Sedang	2
10.	Sebagai pengguna dapat mempublikasikan informasi terbaru dalam bentuk artikel atau pengumuman.	<i>News dan Announcement</i>	Sedang	1
11.	Sebagai pengguna dapat mengakses kebijakan perusahaan dan SOP dengan mudah.	<i>Policy & Compliance Center</i>	Tinggi	4
12.	Sebagai pengguna dapat mengakses pusat informasi berbasis pertanyaan umum agar dapat menemukan jawaban lebih cepat.	<i>FAQ Center</i>	Sedang	2
13.	Setiap karyawan dapat mengakses berbagai informasi terkait panduan operasi bisnis dan dapat berbagi informasi untuk kolaborasi dengan karyawan lain.	<i>Knowledge Base</i>	Tinggi	7
14.	Sebagai admin mendapatkan pembaruan terkait perubahan atau unggahan dokumen melalui email.	<i>Alert & Notification</i>	Sedang	1

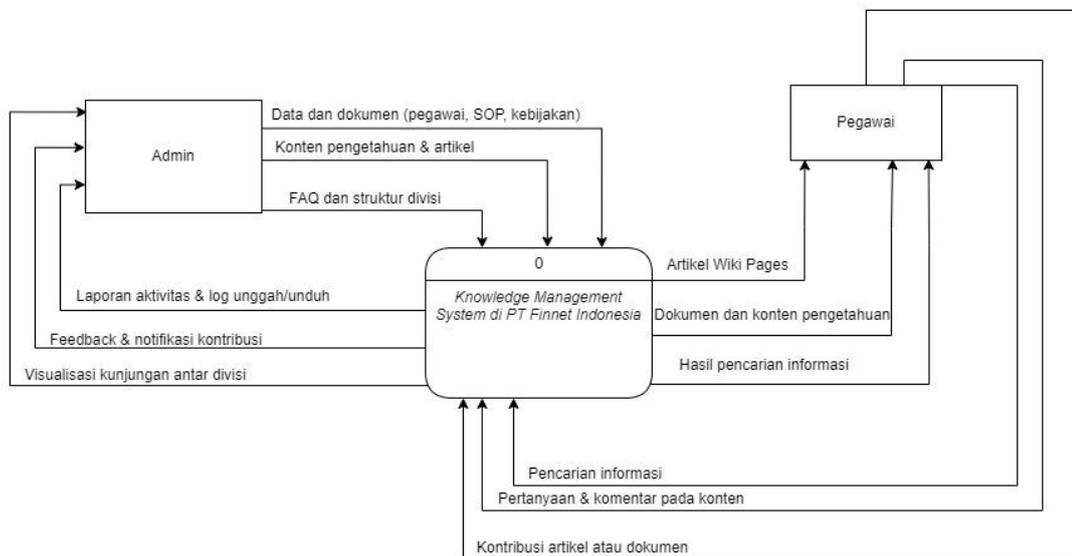
Berdasarkan Tabel 4.1 *Product Backlog* dapat disimpulkan, bahwa rancangan sistem *Knowledge Management System* (KMS) dirancang dengan fokus utama pada kemudahan akses informasi, kolaborasi dan juga pengelolaan dokumen yang terstruktur dengan fitur yang memiliki prioritas tinggi seperti *Dashboard KMS*, *Document Library*, *People Search*, *Discussion Board*, *Policy & Compliance Center* dan *Knowledge Base* menunjukkan bahwa kebutuhan utama dalam sistem ini adalah tersedianya pusat informasi yang mudah diakses, serta dapat dikelola secara efektif.

Estimasi waktu perancangan sistem ini bervariasi, mulai dari 1 hingga 7 hari mencerminkan kompleksitas masing-masing dari setiap fitur. Selain itu, beberapa fitur kolaboratif seperti *Co Authoring*, *Integration with Teams* dan *Wiki Pages* juga

menjadi prioritas untuk mendukung kerja sama antar divisi. Pengaturan hak akses dan notifikasi bagi admin turut diperhatikan untuk menjaga keamanan informasi serta meningkatkan responsivitas terhadap perubahan data dalam sistem.

4.1.1.5 Data Flow Diagram

Pengembangan KMS menggunakan *Data Flow Diagram* (DFD) untuk memvisualisasikan bagaimana data diproses oleh sebuah sistem, termasuk entitas. Berikut adalah diagram konteks pada desain *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia yang dimana menggambarkan hubungan antara pengguna, yakni admin dengan pegawai.

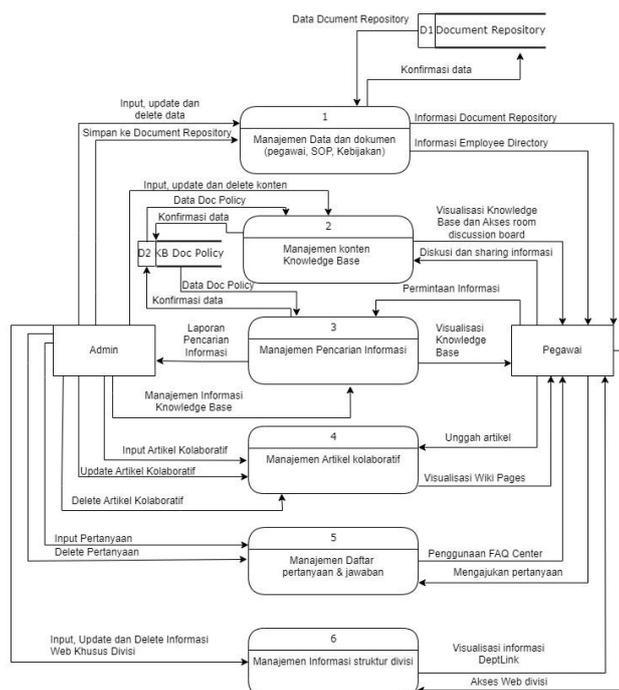


Gambar 4. 1 Data Flow Diagram Konteks

DFD konteks menunjukkan alur data yang menjelaskan hubungan utama antara sistem *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia dengan dua entitas, yakni admin dengan pegawai. Admin bertanggung jawab untuk mengelola data pegawai, SOP, kebijakan, artikel pengetahuan, serta informasi FAQ. Admin juga menerima laporan aktivitas sistem, notifikasi kontribusi dan visualisasi interaksi antar divisi. Di sisi lain, pegawai berinteraksi dengan sistem melalui aktivitas pencarian informasi, memberikan pertanyaan atau komentar terhadap konten, serta berkontribusi dalam mengunggah artikel atau dokumen. Sistem kemudian menyajikan output berupa artikel Wiki Pages, dokumen

pengetahuan, dan hasil pencarian informasi yang mendukung kebutuhan berbagi pengetahuan dan kolaborasi antar pegawai secara terstruktur dan terintegrasi.

Selanjutnya, *Data Flow Diagram (DFD) Level 0* dari KMS di PT Finnet Indonesia yang menunjukkan alur proses utama yang dilakukan oleh admin dalam mengelola data dan informasi, serta interaksinya dengan pegawai.

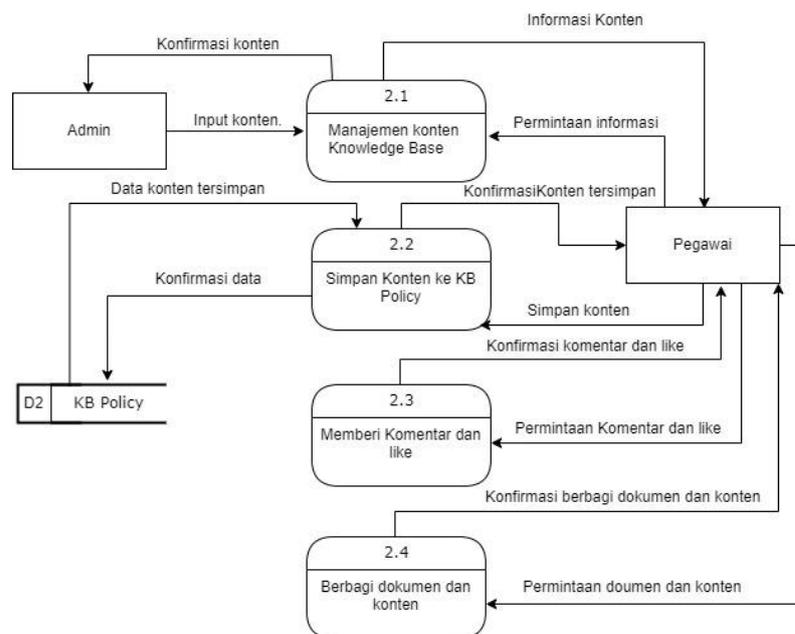


Gambar 4. 2 Data Flow Level 0

Data Flow Diagram Level 0 pada *Knowledge Management System (KMS)* di PT Finnet Indonesia menggambarkan alur data yang lebih terperinci dari DFD konteks dengan tujuan untuk memperjelas proses utama dan interaksi yang terjadi antara pengguna, yakni admin dengan pegawai pada sistem dengan 6 proses inti, yakni pertama adalah manajemen data dan dokumen yang mencakup pengelolaan data pegawai, SOP dan kebijakan, serta integrasi dengan *Document Repository*. Proses kedua adalah manajemen konten pada fitur *knowledge base* yang memungkinkan admin dan pegawai untuk menginput, memperbarui, dan menghapus konten berbasis kebijakan dokumen. Selanjutnya, proses ketiga yaitu manajemen pencarian informasi, memungkinkan pegawai mencari informasi dan menerima hasil pencarian yang relevan dari sistem. Proses keempat adalah

manajemen artikel kolaboratif, yang mendukung kontribusi artikel secara kolaboratif serta visualisasi konten dalam bentuk Wiki Pages. Proses kelima yaitu manajemen daftar pertanyaan dan jawaban, yang menyediakan fitur pengajuan pertanyaan dan penggunaan FAQ Center oleh pegawai. Terakhir adalah manajemen informasi struktur divisi yang dimana berfungsi untuk mengelola dan menampilkan informasi khusus divisi melalui DeptLink. Admin berperan dalam pengelolaan data, validasi konten dan pemantauan aktivitas KMS, sementara pegawai menjadi pengguna utama yang melakukan pencarian, kontribusi, serta interaksi dengan konten pengetahuan pada KMS.

Selanjutnya, DFD Level 1 pada proses 2 yang ada dalam DFD Level 0 sebelumnya, dimana menjelaskan lebih rinci terkait proses 2 manajemen *knowledge base* dengan interaksi pegawai dan admin pada proses tersebut.



Gambar 4. 3 Data Flow Level 1 Proses 2

Diagram Level 1 pada proses 2, yakni manajemen *knowledge base* menjelaskan bagaimana KMS mengelola konten pengetahuan secara sistematis. Proses diawali dengan admin yang melakukan input konten ke dalam sistem melalui proses 2.1 untuk manajemen konten *knowledge base*. Setelah konten dimasukkan, sistem akan menyimpan data konten tersebut dan melakukan konfirmasi kepada admin, serta menyajikan informasi konten kepada pegawai, nantinya konten yang

telah dimasukkan akan melewati proses validasi pada tahap 2.2 yakni simpan konten ke KB Policy, dengan mengacu pada database kebijakan (D2 KB Policy) untuk memastikan kesesuaian data dengan standar perusahaan. Setelah validasi, konten resmi disimpan dan dapat diakses oleh pegawai.

Pada tahap selanjutnya, pegawai dapat memberikan komentar dan like melalui proses 2.3 memberi komentar dan like yang juga mencakup permintaan atau interaksi terkait konten tertentu. Setiap interaksi tersebut dikonfirmasi kembali oleh sistem sebagai bentuk dokumentasi partisipasi pegawai yang juga bisa melakukan proses 2.4 berbagi dokumen dan konten kepada rekan kerja atau antar divisi dan nantinya sistem memberikan konfirmasi atas setiap kegiatan berbagi tersebut. Alur pada proses 2.1 untuk memastikan bahwa manajemen konten dalam *knowledge base* tidak hanya terpusat pada input data oleh admin, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif pegawai dalam berinteraksi dan mendistribusikan pengetahuan secara kolaboratif dan terkontrol.

4.1.1.6 *Sprint Planning*

Perancangan *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia menggunakan metode *Scrum* yang telah dipilih karena fleksibilitasnya dalam menangani perubahan kebutuhan dalam merancang sistem ini. Proses rancangan dimulai pada tanggal 15 Januari 2025 sampai 5 Maret 2025 yang terbagi menjadi 3 *Sprint*. *Sprint 1* dimulai dari tanggal 15 Januari 2025 hingga rancangan 13 Februari 2025, *Sprint 2* dimulai dari tanggal 14 Februari 2025 sampai 28 Februari 2025, *Sprint 3* dimulai dari tanggal 1 Maret 2025 hingga 5 Maret 2025.

Tabel 4. 2 Sprint Planning 1

No.	<i>Sprint Backlog</i>	<i>Tasks</i>	Estimasi (hari)
1.	<i>Dashboard KMS</i>	Perancangan tampilan utama dan navigasi navigasi	7
2.	<i>Employee Directory</i>	Perancangan fitur untuk daftar karyawan PT Finnet Indonesia dengan detail jabatan dan nama divisi	7
3.	<i>Document Repository</i>	Pembuatan struktur penyimpanan dokumen berdasarkan kategori	5
4.	<i>Knowledge Base</i>	Perancangan struktur untuk subjek dalam <i>Knowledge Base</i>	7

No.	<i>Sprint Backlog</i>	<i>Tasks</i>	Estimasi (hari)
5.	<i>Wiki Pages</i>	Perancangan halaman Wiki Pages untuk kolaborasi pengetahuan antar karyawan	3
6.	<i>Sprint Review</i>	Evaluasi hasil <i>Sprint</i> dan perbaikan berdasarkan feedback dari <i>Product Owner</i>	1

Sprint Planning 1 difokuskan pada perancangan awal komponen inti dalam *Knowledge Management System (KMS)* PT Finnet Indonesia yang dimana memiliki 6 *backlog* utama telah dirumuskan menjadi sejumlah task spesifik dengan estimasi waktu pengerjaan yang telah ditentukan. Fitur-fitur seperti *Dashboard KMS*, *Employee Directory*, *Document Repository*, *Knowledge Base*, dan *Wiki Pages* menjadi prioritas karena berperan penting dalam mendukung pengelolaan dan distribusi pengetahuan antar karyawan. Total estimasi waktu untuk pengerjaan dari semua tugas adalah 30 hari, termasuk satu hari untuk proses *Sprint Review* yang bertujuan untuk mengevaluasi hasil dan menerima umpan balik dari *Product Owner*. *Sprint* ini dirancang untuk membangun fondasi utama pada *Knowledge Management System (KMS)* agar fungsional dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di lingkungan PT Finnet Indonesia.

Tabel 4. 3 *Sprint Planning 2*

No.	<i>Sprint Backlog</i>	<i>Tasks</i>	Estimasi (hari)
1.	<i>FAQ Center</i>	Perancangan fitur pusat pertanyaan dan jawaban dengan integrasi Microsoft Teams	3
2.	<i>Dept Link</i>	Integrasi dengan halaman khusus setiap divisi di PT Finnet Indonesia	2
3.	<i>Knowledge Base Extensions</i>	Penambahan subjek kategori dalam Knowledge Base	7
4.	Pengujian fungsional	Uji coba fungsionalitas dari fitur yang telah dikembangkan	1
5.	<i>Sprint Review</i>	Evaluasi hasil <i>Sprint</i> dan perbaikan berdasarkan feedback <i>Product Owner</i>	1

Sprint Planning 2 difokuskan pada pengembangan lanjutan terkait fitur-fitur pendukung yang memperkuat fungsi utama *Knowledge Management System (KMS)* yang dimana beberapa fitur dirancang dalam *sprint* ini mencakup *FAQ Center* yang terintegrasi dengan Microsoft Teams dan fitur *Dept Link* sebagai

penghubung ke halaman khusus setiap divisi, serta konten dalam *Knowledge Base Extensions*.

Selain pengembangan fitur, dalam *Sprint Planning 2* ini akan dilakukan pula pengujian fungsional untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan rencana sebelum masuk ke tahap evaluasi dengan total estimasi waktu pengerjaan selama 14 hari dan kemudian ditutup dengan *Sprint Review* untuk menerima umpan balik dari *Product Owner* dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Secara keseluruhan, *Sprint Planning 2* melengkapi fitur-fitur dasar yang telah dibangun pada Sprint sebelumnya dan memperkuat aspek integrasi serta pengujian sistem.

Tabel 4. 4 *Sprint Planning 3*

No.	<i>Sprint Backlog</i>	<i>Tasks</i>	Estimasi (hari)
1.	Penyempurnaan tampilan dan fitur	Perbaikan tampilan dan fitur <i>Knowledge Management System</i>	2
2.	Uji Coba Final menggunakan <i>Black-Box Testing</i>	Pengujian keseluruhan sistem dengan <i>Product Owner</i>	1
3.	<i>Sprint Review</i> akhir	Evaluasi dan penyampaian hasil akhir dengan <i>Product Owner</i>	1

Sprint Planning 3 sebagai tahapan akhir dalam proses pengembangan KMS yang difokuskan pada penyempurnaan sistem secara menyeluruh. Aktivitas utama dalam sprint ini meliputi penyempurnaan tampilan sistem dan fitur, serta adanya uji coba final menggunakan metode *Black-Box Testing* dan melakukan *Sprint Review* akhir bersama *Product Owner*.

Penyempurnaan tampilan dilakukan untuk memastikan bahwa antarmuka sistem lebih user-friendly dan fungsionalitas berjalan optimal dengan total estimasi waktu 4 hari, *Sprint* ini menjadi tahap finalisasi sistem sebelum diserahkan secara penuh kepada pihak perusahaan. Evaluasi bersama *Product Owner* pada *Sprint Review* akhir juga memastikan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi yang telah dirancang sejak awal.

4.1.1.7 *Sprint*

Implementasi dilakukan sesuai dengan *Sprint Planning* yang telah dibuat sebelumnya, mencakup beberapa *Sprint* yang terbagi menjadi 2 bagian pekerjaan, yakni sebagai berikut :

1. *Daily Scrum Meeting*

Hasil *Sprint* dalam *Daily Scrum Meeting* dilakukan setiap hari selama proses berlangsung yang dimulai dari tanggal 15 Januari hingga 5 Maret 2025. Pertemuan ini dilakukan secara daring dengan memanfaatkan *Microsoft Teams* untuk memastikan apakah ada kendala yang menghambat dalam proses perancangan *Knowledge Management System*, serta lebih efektif dan efisien.

2. *Sprint Review*

Hasil *Sprint Review* dilakukan pada akhir setiap *Sprint* untuk mengevaluasi hasil perancangan *knowledge management system*. Sesi *Sprint Review* telah dilakukan sesuai dengan jadwal sebagai berikut

- a. *Sprint Review* 1 : 13 Februari 2025
- b. *Sprint Review* 2 : 28 Februari 2025
- c. *Sprint Review* 3 : 5 Maret 2025

Dalam pelaksanaan *Sprint Review*, peneliti sebagai *Scrum Team* melakukan demonstrasi fitur yang telah diselesaikan kepada *Product Owner*. Proses ini dilakukan untuk memberikan umpan balik secara langsung terhadap sistem yang telah dirancang, sehingga setiap fitur yang sudah selesai dirancang dapat dievaluasi secara menyeluruh.

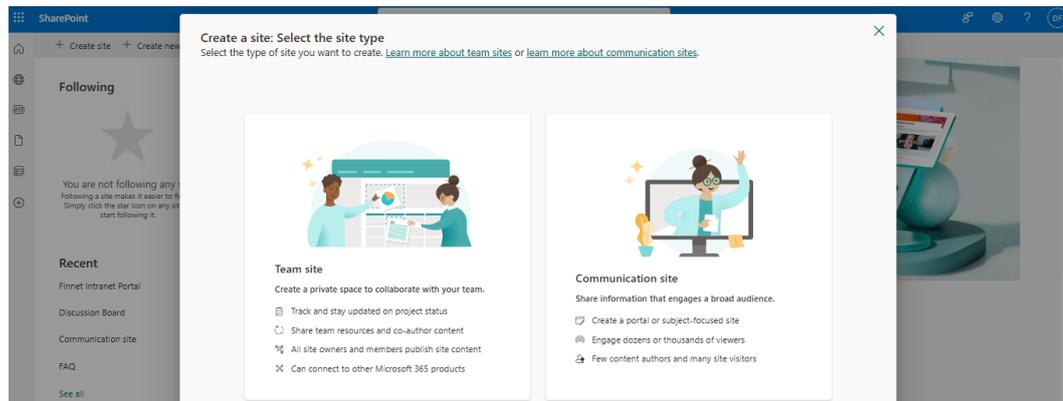
Setiap melakukan *Sprint Review* dilakukan dengan demonstrasi fitur kepada *Product Owner* guna memperoleh masukan dan koreksi terhadap tampilan maupun fungsi sistem yang telah dikembangkan. Dalam salah satu sesi *Sprint Review* yang dilakukan pada Februari 2025, *Product Owner* memberikan tanggapan bahwa struktur dokumen dalam sistem sudah mulai tertata dengan baik. Namun, disarankan agar akses menuju Wiki Pages dapat dibuat lebih sederhana dan langsung tersedia melalui *dashboard*, sehingga pengguna tidak perlu melakukan terlalu banyak langkah atau klik untuk mengakses (wawancara daring, Februari 2025).

Masukan tersebut langsung diakomodasi pada *Sprint* berikutnya untuk menunjukkan fleksibilitas metode *SCRUM*. Tahapan akhir adalah pengujian sistem yang dilakukan menggunakan metode *Black-Box Testing*. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa setiap fitur dapat berjalan dengan baik dari sisi pengguna dan kebutuhan PT Finnet Indonesia. Pengujian dilakukan bersama *Product Owner* dan hasilnya menunjukkan bahwa sistem telah berfungsi secara optimal sesuai dengan kebutuhan yang sebelumnya dirumuskan dalam dokumen requirement dan hasil wawancara. Dokumentasi hasil pengujian dan evaluasi sistem ditampilkan dalam Lampiran *Sprint* dan juga surat serah terima sistem.

Proses evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan antara fitur yang sudah dirancang dengan *list product backlog* untuk mengidentifikasi perubahan kebutuhan, baik dari segi fungsionalitas maupun tampilan, serta rekomendasi perbaikan atau penyesuaian fitur untuk dikerjakan pada *Sprint* berikutnya, sehingga fitur yang dirancang lebih optimal dan sesuai dengan harapan *Product Owner*. Berikut adalah implementasi yang peneliti terapkan untuk *knowledge management system* berbasis *SharePoint Microsoft 365* Versi E3 di PT Finnet Indonesia.

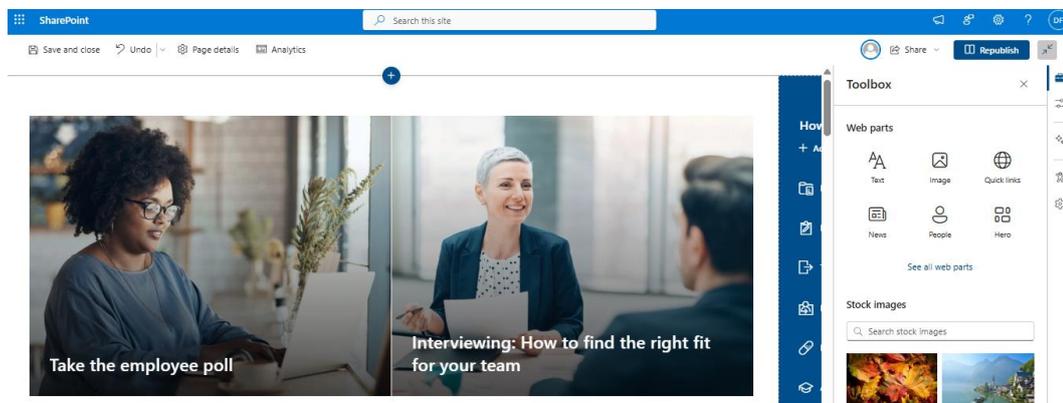
1. Implementasi *Dashboard*

Langkah awal dengan masuk ke SharePoint untuk membuat site baru dengan menyesuaikan kebutuhan yang dimana menggunakan *Communication Site type* karena tujuan dari KMS adalah untuk menyebarkan ke seluruh karyawan PT Finnet Indonesia lebih cocok dibandingkan menggunakan *Team Site type* yang lebih terbatas pada team kerja kecil. Kemudian pemilihan template tersedia berbagai template, menyesuaikan dengan *Product Backlog* sebelumnya yakni untuk tampilan yang lebih interaktif.



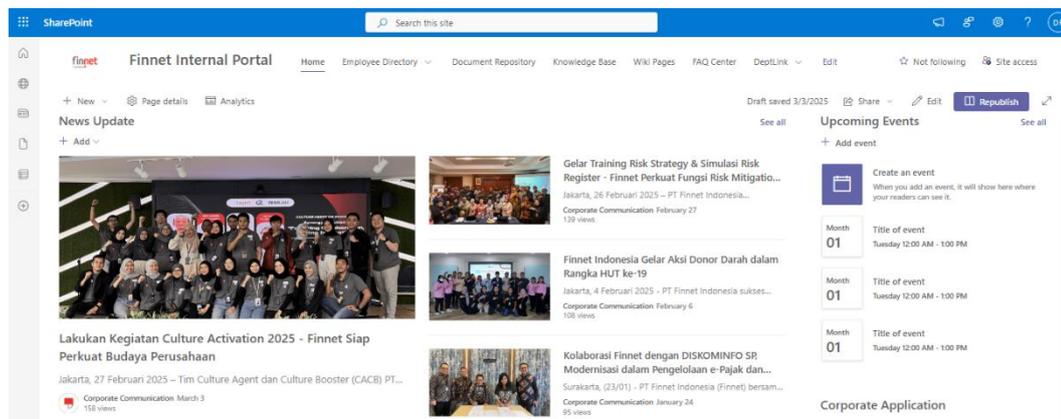
Gambar 4. 4 Proses Pemilihan *Site Type*

Proses pemilihan site type yang dimana untuk menyesuaikan layout halaman dengan menambahkan navigasi di bagian atas halaman yang dimana sesuai dengan *Product Backlog* adanya fitur *Employee Directory*, *Document Repository*, *Knowledge Base*, *Wiki Pages*, *FAQ Center* dan *Dept Link* dengan menghubungkan masing-masing site fitur tersebut yang telah dibuat melalui penambahan penambahan navigasi dengan memasukkan link site.



Gambar 4. 5 Proses Layout Tampilan *Dashboard*

Tampilan *Dashboard* atau halaman utama menampilkan halaman awal yang akan muncul ketika mengakses *Knowledge Management system* PT Finnet Indonesia. Berikut adalah tampilan *dashboard* menampilkan sekilas beberapa informasi dalam bentuk artikel informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan di PT Finnet Indonesia. Pada *dashboard* terdapat beberapa fitur yang ditampilkan pada bar atas, yakni *Home* sebagai halaman utama, *Employee Directory*, *Document Repository*, *Knowledge Base*, *Wiki Pages*, *FAQ Center* dan *Dept Link*.



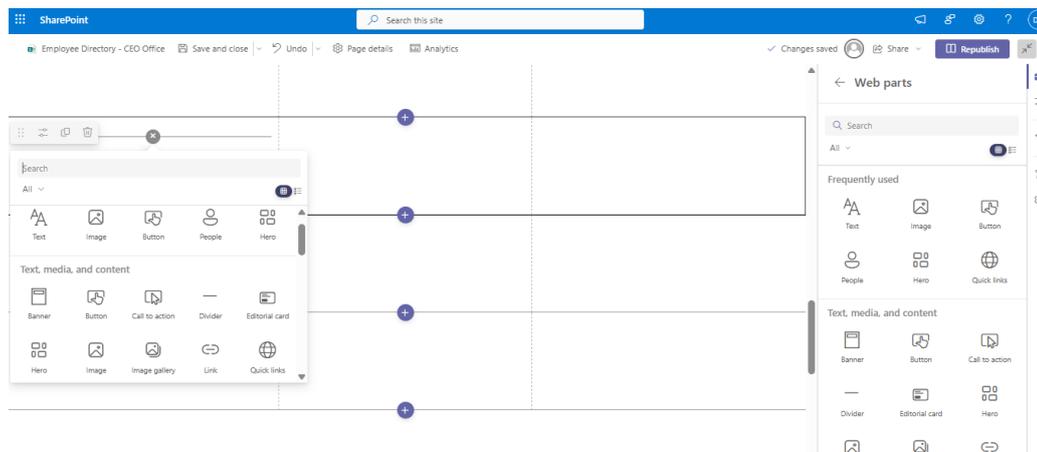
Gambar 4. 6 Tampilan *Dashboard*

Tampilan *Dashboard* dari sistem *Knowledge Management System (KMS)*. Tampilan ini merupakan halaman utama yang diakses oleh admin setelah berhasil masuk ke dalam sistem yang dimana menyediakan berbagai menu utama yang dapat digunakan untuk mengelola fitur-fitur seperti *Repository Document*, *Knowledge Base*, *Wiki Page*, pusat *FAQ Center* dan *Employee Directory*. Melalui dashboard, admin dapat menavigasi sistem dengan mudah sesuai kebutuhan pengelolaan pengetahuan di lingkungan organisasi.

2. Implementasi *Employee Directory*

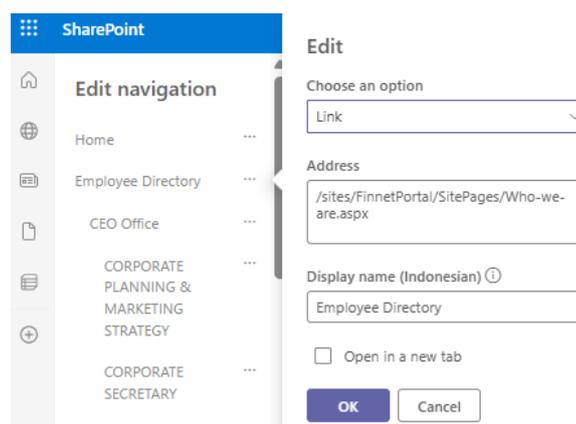
Fitur *Employee Directory* diimplementasikan sebagai sarana bagi seluruh karyawan PT Finnet Indonesia untuk mengakses informasi dasar terkait rekan kerja lintas divisi dengan tujuan memudahkan pencarian informasi jabatan, unit kerja, serta kontak internal secara cepat dan terstruktur. Direktori pegawai dirancang untuk mendukung komunikasi internal dan kolaborasi antar divisi, khususnya dalam lingkungan kerja yang mengedepankan keterbukaan informasi dan efisiensi koordinasi.

Pengembangan fitur *Employee Directory* juga merespons kebutuhan pengguna yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mencari informasi personel karena belum adanya sistem terpusat yang menyimpan data pegawai secara mudah diakses. Oleh karena itu, fitur ini dikembangkan dengan tampilan yang sederhana, fungsi pencarian cepat, serta pemisahan berdasarkan divisi untuk mempermudah navigasi.



Gambar 4. 7 Proses Pembuatan *Employee Directory*

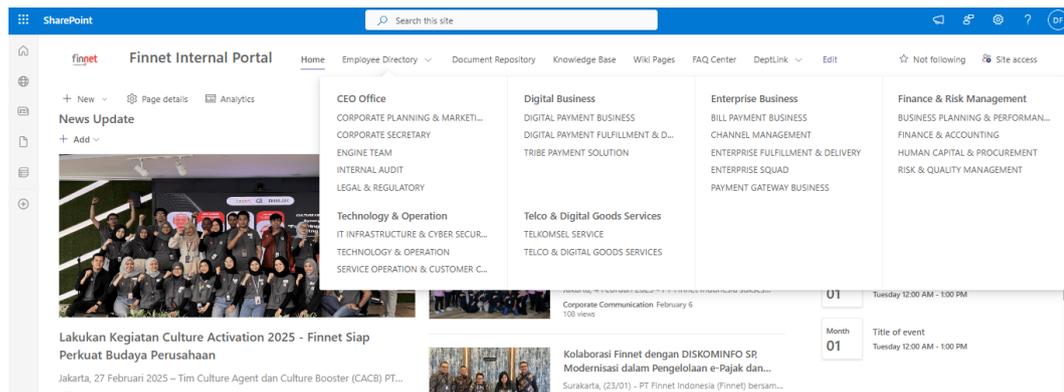
Proses pembuatan profile yang dimana dalam pembuatan *Employee Directory* dengan membuat *site* baru menyesuaikan kebutuhan informasi yang dimana dalam pembuatannya perlu data karyawan terkait nama dan divisinya, kemudian memanfaatkan *web parts* Sharepoint dengan mengaktifkan “*Add people from directory*” menambahkan people secara otomatis menetikkan nama sesuai dengan divisi pada *site* yang dibuat dan nantinya akan muncul secara otomatis profil dari setiap karyawan. Terdapat beberapa *site* baru yang dibuat dengan menyesuaikan masing-masing nama divisi yang ada di PT Finnet Indonesia dan link dari setiap *site* yang dibuat akan ditautkan pada navigasi pada *Employee Directory* melalui penambahan sub link.



Gambar 4. 8 Proses Penambahan *Link Address*

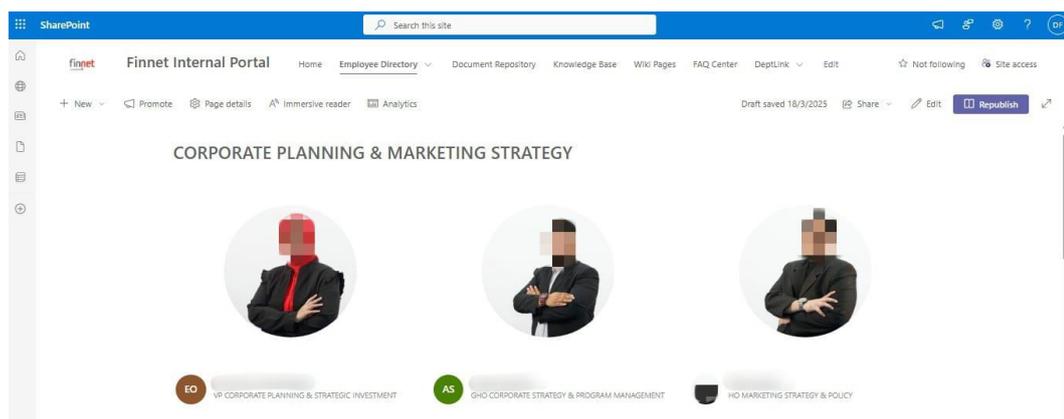
Proses penambahan link address yang dimana halaman *Employee Directory* menampilkan informasi tentang karyawan PT Finnet Indonesia dari

masing-masing divisi berupa profil karyawan dan informasi kontak yang dimana saat mengklik salah satu nama divisi akan menuju halaman baru sesuai dengan nama divisi yang dipilih dan akan menampilkan profil karyawan dan informasi kontak dari divisi tersebut.



Gambar 4.9 Tampilan Divisi Pada *Employee Directory*

Employee Directory dengan bentuk sub menu berupa nama divisi-divisi yang ada di PT Finnet Indonesia. Tampilan divisi pada *Employee Directory* dalam sistem *Knowledge Management System* (KMS) PT Finnet Indonesia dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi karyawan berdasarkan struktur organisasi yang ada.

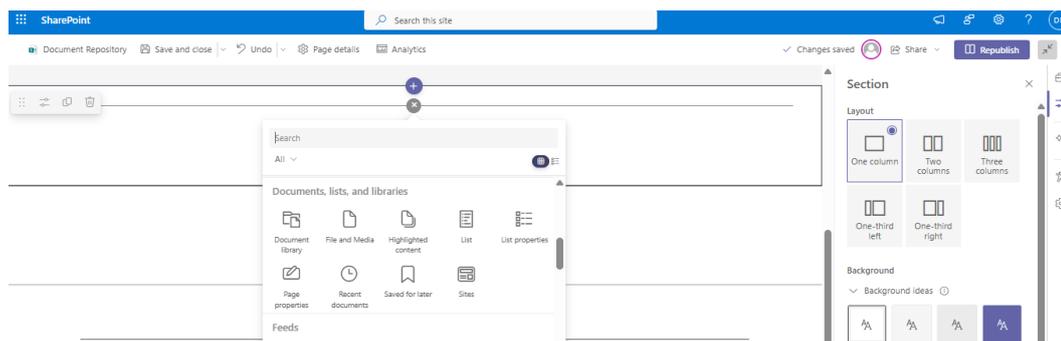


Gambar 4.10 Tampilan Isi *Employee Directory*

Tampilan isi *Employee Directory* yang dimana ketika nama divisi di klik, nantinya akan dibawa ke halaman baru yang dimana menampilkan nama anggota dari divisi tersebut. Sistem akan secara otomatis menampilkan halaman baru yang berisi daftar nama-nama anggota yang tergabung dalam divisi tersebut. Setiap entri

anggota memuat informasi dasar seperti nama lengkap, jabatan dan juga detail kontak yang relevan. Tampilan ini mempermudah proses pencarian informasi antar karyawan, mempercepat komunikasi lintas tim, serta mendukung transparansi struktur organisasi di lingkungan PT Finnet Indonesia.

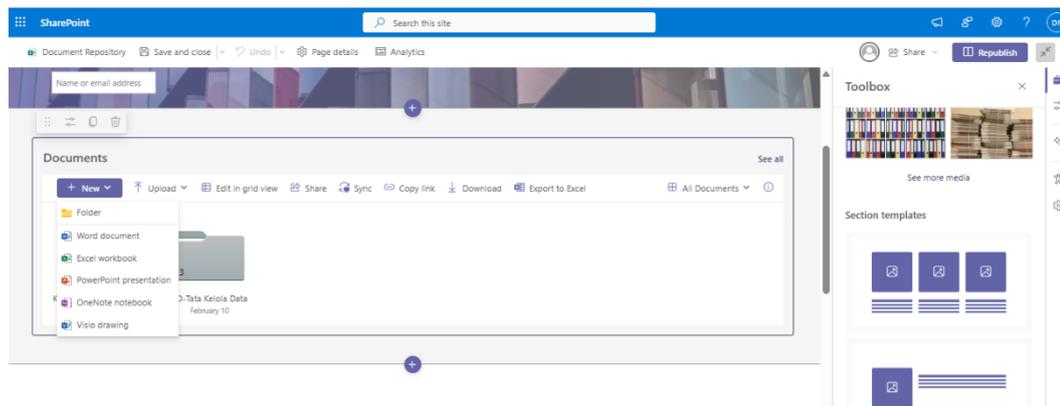
c. Implementasi *Document Repository*



Gambar 4.11 Proses *Layout Document Repository Site*

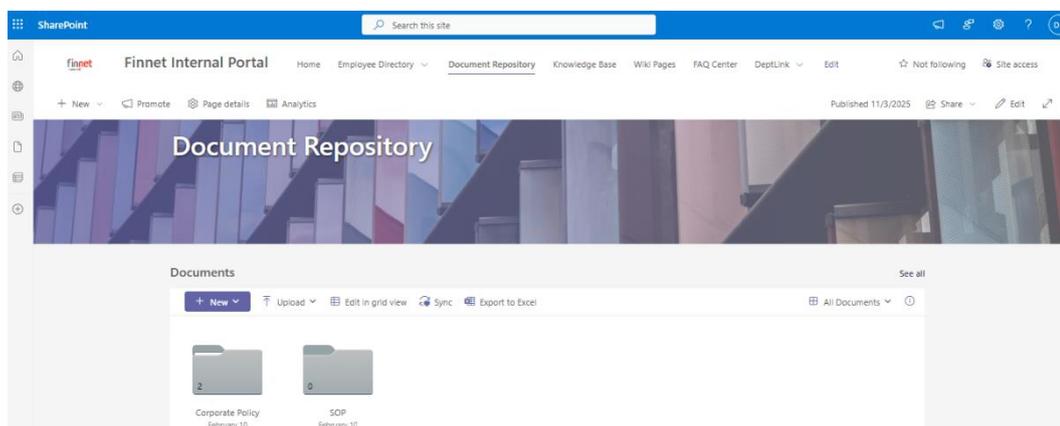
Proses *layout document repository site* yang dimana *Document Repository* dimulai dengan membuat site baru pada SharePoint berbasis *document library*, dilanjutkan dengan menyusun struktur folder menyesuaikan dengan kategori yang telah ditentukan pada *Product Backlog* sebelumnya. Dimana untuk saat ini membuat folder sesuai dengan klasifikasi menjadi 2 kategori, yakni *Corporate Policy* dan SOP. Klasifikasi ini berdasarkan *Product Backlog* sebelumnya. Setelah pembuatan *Document Repository site* sudah selesai tautkan pada navigasi. Klasifikasi ini dibuat guna memudahkan pengelompokan dokumen berdasarkan fungsinya dan mempermudah pencarian serta akses informasi oleh pengguna.

Setelah struktur folder selesai disusun, administrator dapat mengatur hak akses dan metadata dokumen agar setiap divisi atau individu hanya dapat mengakses dan mengelola dokumen sesuai dengan otoritasnya. Selain itu, fitur versioning diaktifkan untuk menjaga histori perubahan dokumen serta memungkinkan kolaborasi yang aman antar pengguna. Selanjutnya, *Document Repository site* ini ditautkan ke menu navigasi utama dalam sistem KMS agar dapat diakses secara langsung dari beranda atau dashboard utama. Integrasi ini memastikan bahwa akses terhadap informasi penting menjadi lebih cepat, terarah, dan mendukung kelancaran proses kerja di lingkungan PT Finnet Indonesia.



Gambar 4. 12 Proses Pembuatan Folder

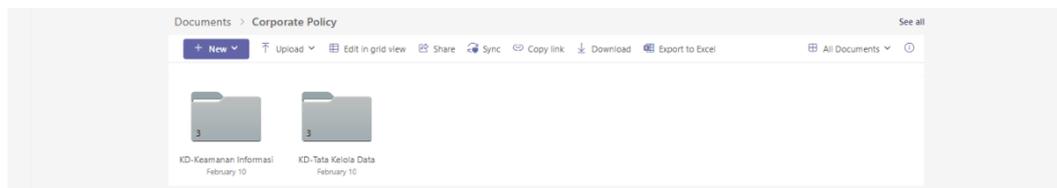
Halaman *Document Repository* dirancang sebagai pusat penyimpanan dan pengelolaan dokumen, khususnya dokumen milik divisi *Information Technology Planning & Governance (ITPG)* yang memiliki berbagai dokumen terkait kebijakan yang belum terinventarisasi dengan baik mengakibatkan kesulitan dalam akses informasi dan berbagi informasi yang seharusnya dibagikan agar dapat terinventarisasi dengan baik, serta dapat diakses oleh seluruh karyawan seperti kebijakan standar ISO 27001, Keputusan Direksi (KD) Perusahaan tentang keamanan informasi, siber dan sebagainya.



Gambar 4.13 Tampilan *Document Repository*

Tampilan fitur *Document* yang dimana dapat dipastikan segala informasi dan pengetahuan yang terdokumentasikan dengan baik dapat memenuhi persyaratan audit dan bernilai penting karena sebagai bentuk pemenuhan standar, serta kepatuhan *International Organization for Standardization (ISO)*. Melalui

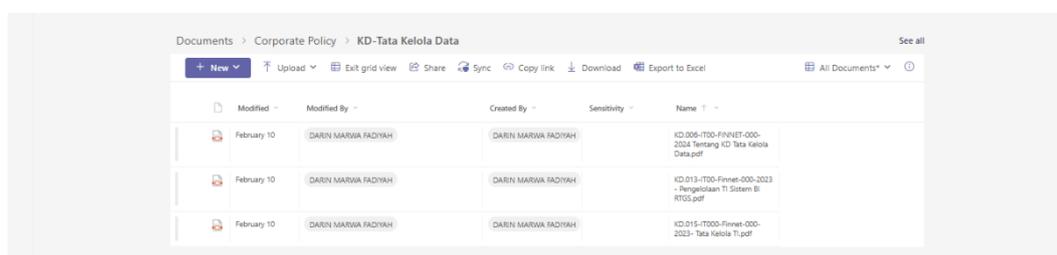
Document Repository untuk saat ini diklasifikasikan menjadi 2 kategori, yakni *Corporate Policy* dan SOP.



Gambar 4.14 Tampilan *Corporate Policy*

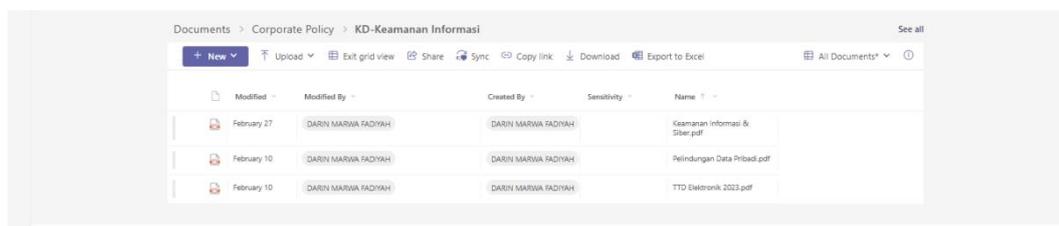
Tampilan folder dokumen *Corporate Policy* diklasifikasikan lagi menjadi KD-Keamanan Informasi dan KD-Tata Kelola Data. Pada KD-Keamanan Informasi memuat berbagai dokumen yang berkaitan dengan kebijakan perlindungan dan pengelolaan keamanan informasi perusahaan, seperti panduan keamanan siber, kebijakan pengendalian akses, penggunaan perangkat teknologi, serta prosedur penanganan insiden keamanan.

Sedangkan, pada KD-Tata Kelola Data berisi dokumen-dokumen yang mengatur bagaimana data perusahaan dikumpulkan, disimpan, diolah, dan dimusnahkan sesuai dengan regulasi yang berlaku, termasuk kepatuhan terhadap standar seperti ISO 27001. Pembagian ini dilakukan untuk memudahkan pencarian dokumen berdasarkan topik kebijakan tertentu dan mendukung pengelolaan dokumen yang lebih sistematis serta efisien. Dengan adanya struktur klasifikasi ini, pengguna dapat mengakses informasi secara lebih cepat dan terarah sesuai kebutuhan masing-masing divisi.



Gambar 4.15 Tampilan KD-Tata Kelola Data

Tampilan folder KD-Tata Kelola Data yang berisi beberapa dokumen kebijakan berkaitan dengan tata kelola data dalam PT Finnet Indonesia.

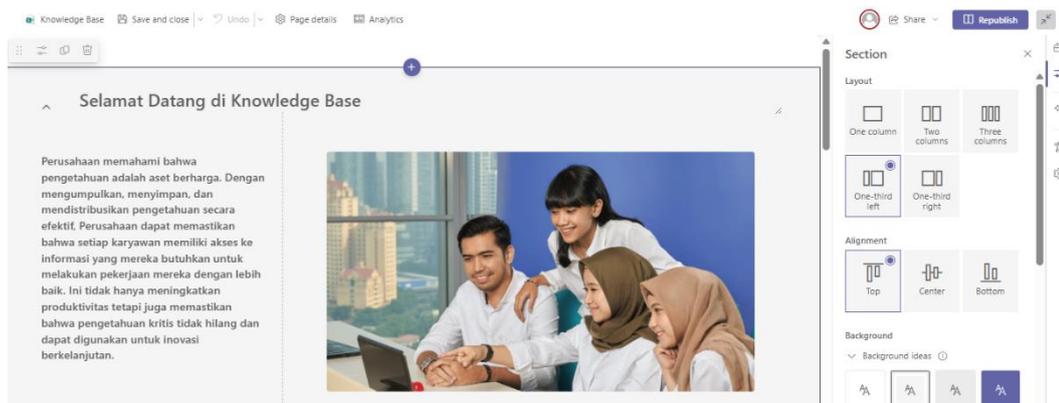


Gambar 4.14 Tampilan KD-Keamanan Informasi

Isi dari folder KD-Tata Keamanan Informasi berisi beberapa dokumen kebijakan yang berkaitan dengan keamanan informasi seperti kebijakan keamanan informasi dan siber, dokumen terkait perlindungan data pribadi dan juga dokumen mengenai TTD elektronik. Implementasi fitur ini sejalan dengan tahapan *Knowledge Management System Knowledge Discovery System, Knowledge Capture System, Knowledge Sharing System, dan Knowledge Application System* (Octaria et al., 2019). Pada tahap *Knowledge Discovery System, Document Repository* membantu dalam mengidentifikasi dan mengumpulkan dokumen penting dari divisi ITPG termasuk kebijakan standar ISO 27001, Keputusan Direksi terkait keamanan informasi, serta dokumen lain yang sebelumnya belum terinventarisasi dengan baik. Proses ini memastikan bahwa seluruh informasi dapat terdokumentasi secara sistematis.

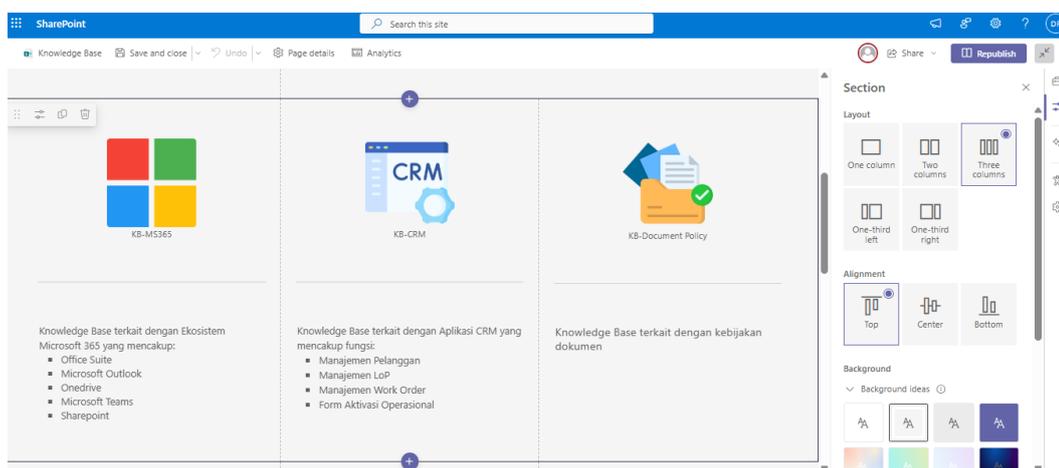
3. Implementasi Knowledge Base

Knowledge Base diimplementasikan sebagai pusat informasi terstruktur yang berfungsi untuk menyimpan, mengelola dan menyebarkan pengetahuan penting di lingkungan PT Finnet Indonesia yang dimana memiliki ujuan utama dari untuk menyediakan akses mudah terhadap dokumentasi, panduan teknis, kebijakan internal agar karyawan dapat dengan cepat menemukan jawaban atas kebutuhan informasi mereka tanpa harus bergantung langsung pada pihak lain. Proses *layout Knowledge Base* yang dimana menunjukkan proses *layout Knowledge Base site* dimulai pada tahapan awal dalam merancang *Knowledge Base* sebagai salah satu komponen utama dalam sistem ini berbasis SharePoint. Proses ini dimulai dengan pembuatan site baru menggunakan fitur yang sudah tersedia pada Microsoft SharePoint, kemudian dilanjutkan dengan perancangan layout dan struktur konten yang disesuaikan dengan *Product Backlog*.



Gambar 4.16 Proses *Layout Knowledge Base Site*

Tahapan proses layout *Knowledge Base* disusun secara hierarki informasi berdasarkan subjek-subjek utama yang menjadi domain pengetahuan di PT Finnet Indonesia. Subjek-subjek tersebut dikembangkan menjadi sub fitur yang memungkinkan pengguna mengakses informasi secara terstruktur dan mudah dipahami. Perancangan layout dilakukan dengan mengacu pada prinsip *usability* dan *user centered design* untuk memastikan bahwa setiap artikel atau dokumen yang diunggah dapat diakses dengan cepat dan efisien. Proses ini merupakan bagian penting dari *Sprint* pengembangan karena menjadi dasar pengelompokan pengetahuan yang akan dibagikan secara kolaboratif antar karyawan.



Gambar 4.17 Proses Pembuatan Sub Fitur *Knowledge Base*

Halaman *Knowledge Base* yang berfungsi sebagai pusat informasi terstruktur dan terintegrasi dalam *Knowledge Management System (KMS)* yang dibangun berbasis SharePoint Microsoft 365. Halaman ini dirancang untuk menyajikan berbagai konten penting yang berkaitan dengan dokumentasi internal,

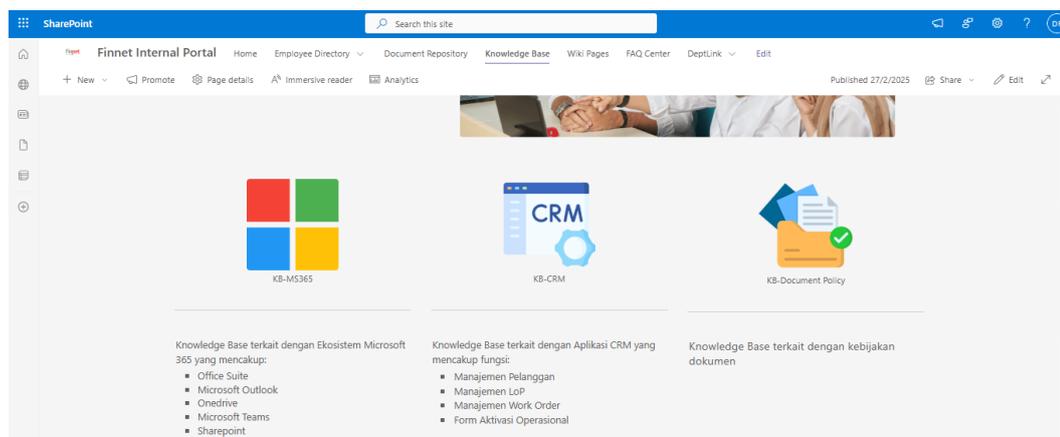
panduan operasional, referensi penggunaan sistem, hingga prosedur-prosedur bisnis yang berlaku di PT Finnet Indonesia.

Pembuatan *Knowledge Base* dilakukan dengan pendekatan hierarkis, di mana struktur kontennya disusun mulai dari kategori utama hingga ke sub-fitur yang lebih spesifik. Hal ini bertujuan untuk mempermudah navigasi serta mempercepat proses pencarian informasi oleh pengguna, terutama karyawan dari berbagai divisi yang memiliki kebutuhan pengetahuan berbeda-beda. *Knowledge Base* terdapat beberapa fitur lagi di dalamnya, yakni *Knowledge Base Microsoft 365* (KB-MS365), *Knowledge Base CRM* (KB-CRM), *Knowledge Base Document Policy* (KB-Document Policy), *Knowledge Base MyFast* (KB-MyFast), *Knowledge Base fasilitas IT* (KB-IT Facility) dan *Knowledge Base Discussion Board* (KB-Discussion Board).



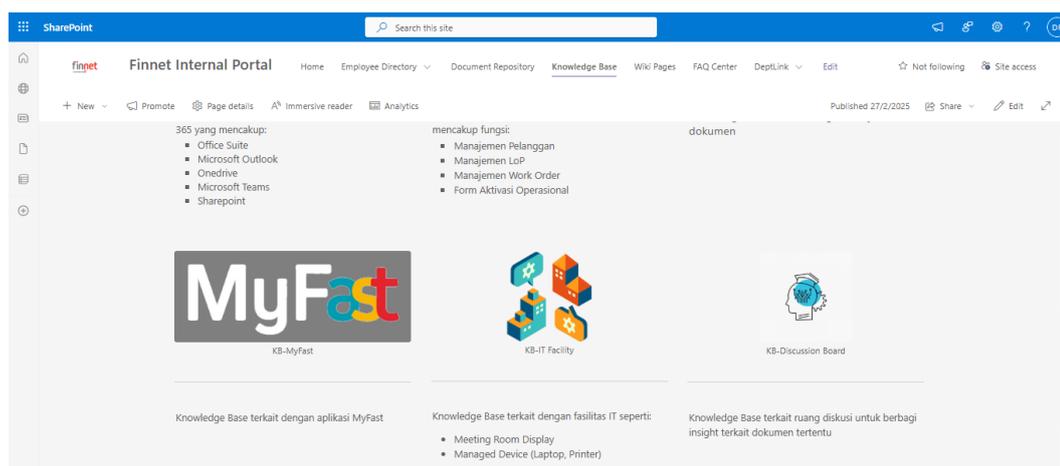
Gambar 4.18 Tampilan *Knowledge Base*

Tampilan *Knowledge Base* awal yang menampilkan halaman yang berfungsi sebagai pintu masuk utama bagi pengguna untuk menjelajahi konten pengetahuan yang tersedia dalam sistem. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat ringkasan informasi, kategori utama, atau panduan penggunaan yang mempermudah navigasi dalam mencari artikel atau topik tertentu. Tampilan ini dirancang agar informatif, mudah diakses, dan mendukung proses pencarian serta pembelajaran secara mandiri oleh pegawai.



Gambar 4.19 Tampilan Sub Fitur *Knowledge Base*

Sub fitur *Knowledge Base* yang dimana halaman ini dirancang untuk menyediakan informasi dan panduan penggunaan Microsoft 365 bagi karyawan PT Finnet Indonesia yang dimana mencakup dokumentasi terkait penggunaan aplikasi seperti Outlook, Teams, SharePoint dan layanan cloud lainnya yang tersedia pada Microsoft 365 Versi E3 dalam bentuk panduan, tutorial, serta troubleshooting terkait Microsoft 365. Oleh karena itu, melalui fitur KB-Microsoft 365 dapat memudahkan karyawan PT Finnet Indonesia mengakses informasi terkait penggunaan Microsoft 365 dan memungkinkan untuk mengurangi ketergantungan pada tim IT dalam menangani masalah teknis.



Gambar 4.20 Tampilan Sub Fitur *Knowledge Base*

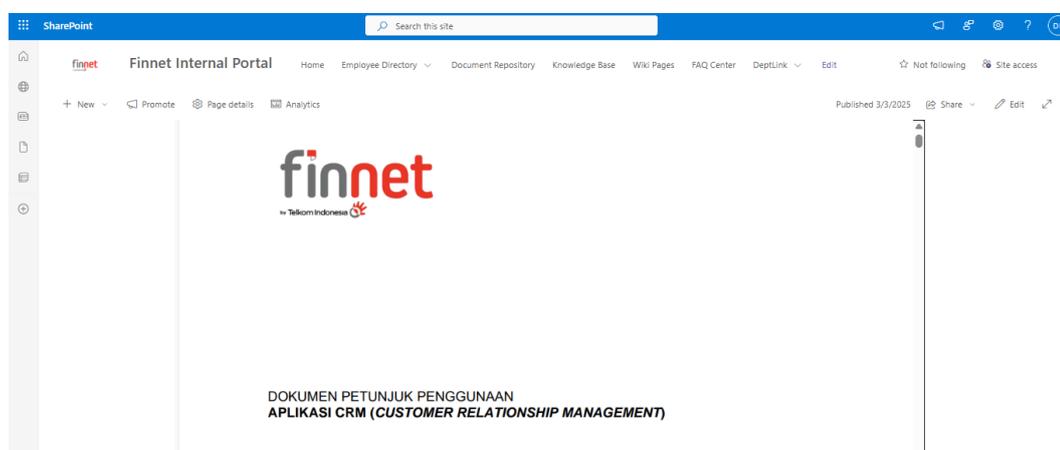
Tampilan dari *Knowledge Base MyFast* sebagai pusat informasi terkait penggunaan aplikasi MyFast yang dimana aplikasi ini dikembangkan secara internal oleh PT Finnet Indonesia yang dilengkapi dengan berbagai panduan untuk

membantu karyawan memahami fitur-fitur aplikasi MyFast untuk memudahkan akses terhadap fitur yang ada.



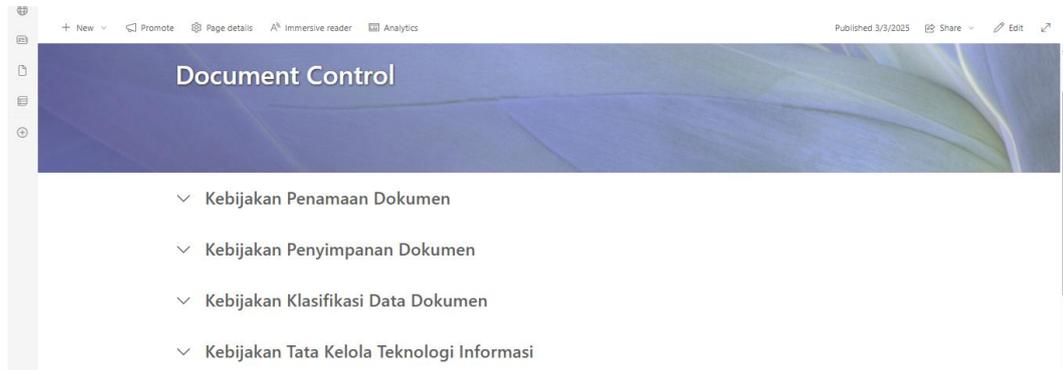
Gambar 4.21 Tampilan *Knowledge Base IT Facility*

Tampilan *Knowledge Base IT Facility* dirancang sebagai pusat informasi terkait fasilitas teknologi informasi dengan kolaborasi menautkan Microsoft Teams dalam penggunaannya yang dimana halaman ini mencakup petunjuk reservasi ruang meeting dan juga penggunaan ruang meeting bagi karyawan PT Finnet Indonesia.



Gambar 4.22 Tampilan *Knowledge Base CRM*

Tampilan *Knowledge Base CRM* dirancang sebagai pusat informasi mengenai *Customer Relationship Management (CRM)* yang digunakan di PT Finnet Indonesia. Halaman ini berisi dokumentasi mengenai penggunaan CRM yang dimana dengan adanya *knowledge base* ini dapat memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki pemahaman akan penggunaan CRM yang dimana ketika diklik akan menampilkan halaman dokumen penggunaan aplikasi CRM dan untuk mendalami isi dokumen tersebut dalam scroll kebawah pada halaman tersebut.



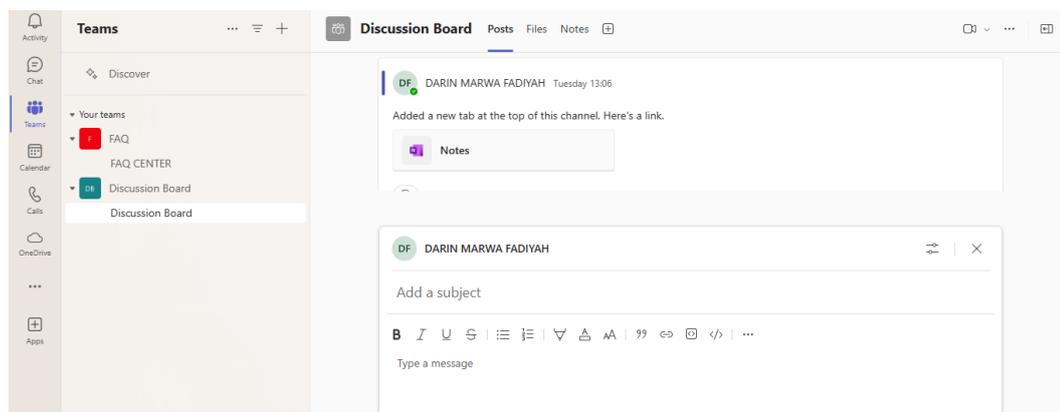
Gambar 4.23 Tampilan Knowledge Base Document Policy

Tampilan pada *Knowledge Base Document Policy* dirancang sebagai pusat informasi mengenai prosedur kebijakan penamaan dokumen, penyimpanan dokumen, klasifikasi data dokumen dan kebijakan tata kelola teknologi informasi untuk memastikan kepatuhan dalam pengelolaan informasi yang sesuai. Saat ini terdapat beberapa kebijakan seperti kebijakan penamaan dokumen, kebijakan penyimpanan dokumen, kebijakan klasifikasi data dokumen dan kebijakan tata kelola teknologi informasi.



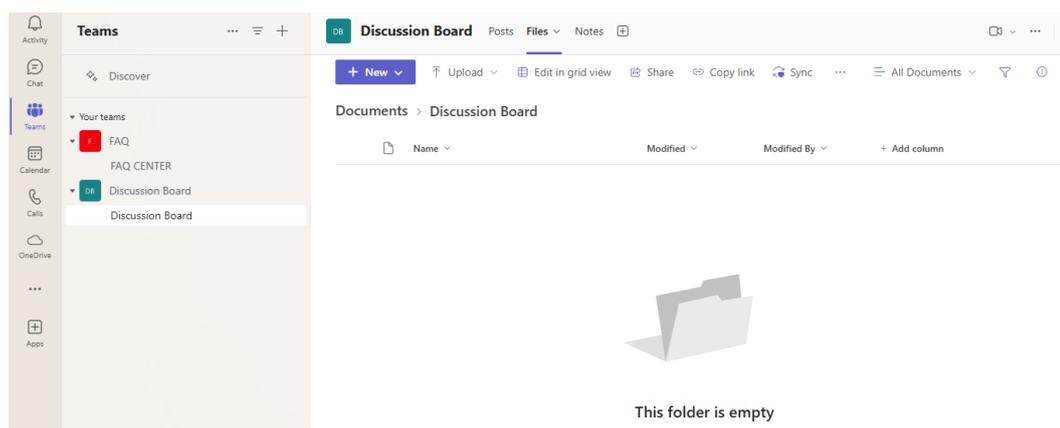
Gambar 4 24 Tampilan Isi Konten *Knowledge Base Document Policy*

Tampilan isi konten dari *Knowledge Base Document Policy* yang menampilkan sub menu kebijakan penamaan dokumen yang ketika di klik akan menampilkan infografis dengan topik pembahasan penamaan dokumen yang benar. Infografis ini diperoleh dari divisi ITPG.



Gambar 4.25 Knowledge Base Discussion Board

Tampilan *Knowledge Base Discussion Board* dirancang untuk memfasilitasi diskusi dan kolaborasi antar karyawan PT Finnet Indonesia dari setiap divisi untuk berbagi segala bentuk informasi dengan memanfaatkan kolaborasi *Microsoft Teams* dalam penggunaannya yang dimana ketika mengeklik *Knowledge Base Discussion Board* akan dibawa menuju halaman baru berbasis *Microsoft Teams*. Melalui kolaborasi penggunaan *SharePoint* dengan *Microsoft Teams* memastikan setiap karyawan PT Finnet Indonesia dapat berbagi informasi, baik dalam bentuk post dalam channel yang terbuka untuk membagikan informasi, dapat juga mengajukan pertanyaan pada setiap post yang sudah diunggah.



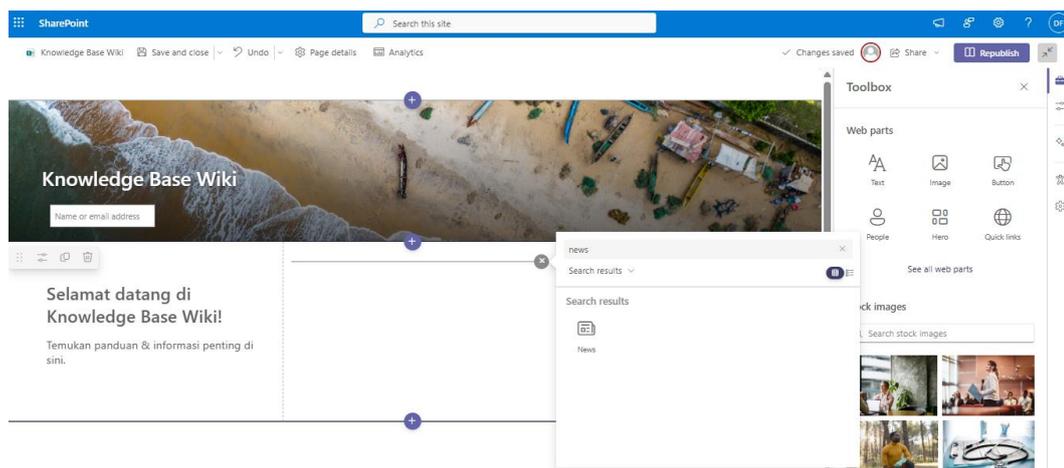
Gambar 4. 26 Tampilan Penyimpanan Discussion Board Document

Tampilan penyimpanan *Discussion Board Document* yang dimana melalui kolaborasi dengan *Microsoft Teams* juga dapat mengunggah dan membagikan file dan dokumen, serta dapat juga memberikan komentar terhadap dokumen. Informasi

juga dapat dibagikan dalam bentuk rekaman video atau audio melalui fitur *meeting* dalam *Microsoft Teams*. Selain itu juga, dalam *Discussion Board* juga dapat memanfaatkan berbagai aplikasi yang ada dalam Microsoft 365 Versi e3 untuk berbagi file berbasis *Word*, *OneNote*, *Planner*, *Whiteboard*, *SharePoint*, *PDF*, *Website*, *Visio*, *Excel*, *PowerPoint*, *SharePoint Pages*, *Foms*, *Power BI*, *Lists* dan *Power Apps*.

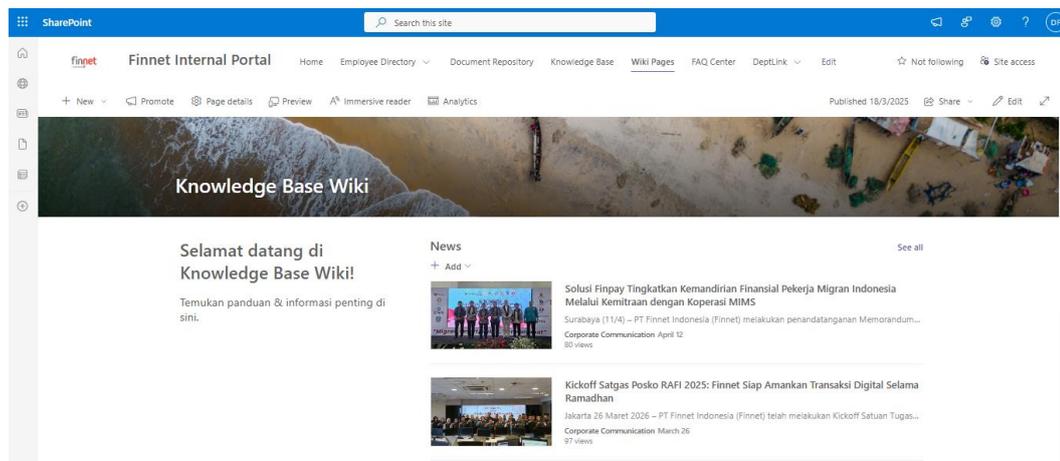
4. Implementasi Wiki Pages

Implementasi Wiki Pages memiliki tujuan untuk mendukung penyebaran pengetahuan secara merata, meningkatkan efisiensi kerja dan juga memperkuat sistem dokumentasi yang dimana fitur Wiki Pages diintegrasikan melalui platform Microsoft 365 Versi E3.



Gambar 4.27 Proses Layout Wiki Pages

Proses layout Wiki Pages dimulai dengan membuat *site* baru dan untuk memastikan kemudahan akses informasi melalui *tools web part* “*news*” dan untuk akses penggunaan dibuka untuk semua, sehingga semua karyawan yang ingin berbagi informasi dalam bentuk artikel dapat menguploadnya melalui *add news* dan untuk saat ini rancangan Wiki Pages memiliki konten informasi yang berbentuk artikel.



Gambar 4.28 Tampilan Wiki Pages

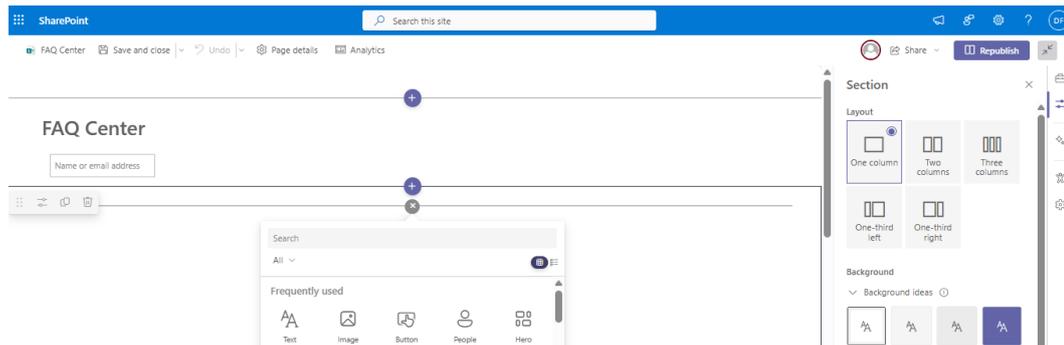
Fitur dalam *knowledge management system* PT Finnet Indonesia ini dirancang sebagai pusat berbagi informasi secara kolaboratif yang dimana memungkinkan karyawan PT Finnet Indonesia untuk membagikan pengetahuan sesuai dengan fungsi utama knowledge management system ini. Secara khusus, fitur Wiki Pages berfokus untuk mendukung penyebaran informasi dalam bentuk artikel dan setiap karyawan dapat membuat, mengedit dan memperbarui konten secara real-time.

Wiki Pages berperan dalam mendokumentasikan informasi penting yang telah ditemukan dan dikurasi. Karyawan dapat membuat, mengedit dan memperbarui artikel secara langsung pada platform Wiki Pages yang berbasis SharePoint ini, memastikan bahwa pengetahuan tetap relevan dan up-to-date. Informasi yang terdokumentasi mencakup berbagai kategori sejalan dengan Pada tahap *Knowledge Management System*, yakni *Knowledge Capture System*.

5. Implementasi FAQ Center

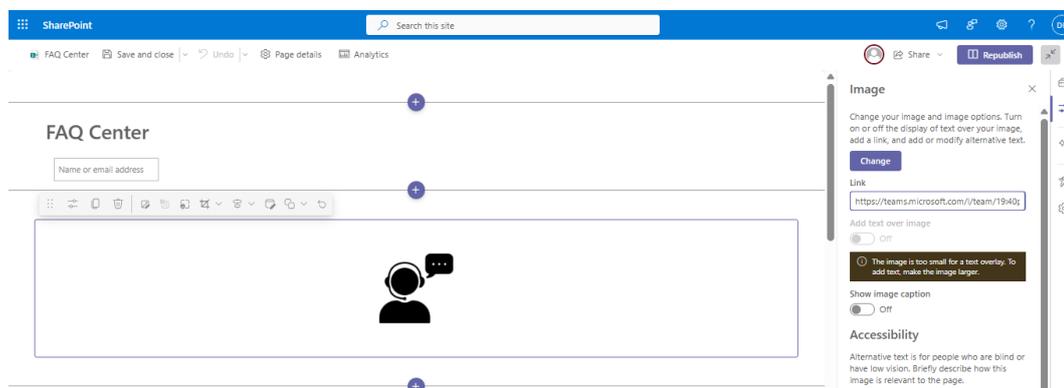
Fitur *Frequently Asked Questions* atau sering disingkat FAQ Center merupakan bagian penting dalam *Knowledge Management System* (KMS) yang bertujuan untuk menyediakan informasi cepat atas pertanyaan yang sering diajukan oleh karyawan yang dimana implementasinya dirancang untuk mengurangi beban pertanyaan berulang yang sebelumnya harus ditangani secara manual oleh pihak admin atau staf terkait. Dengan adanya FAQ Center, pengguna dapat langsung mengakses jawaban dari berbagai topik umum, seperti prosedur kerja, kebijakan

internal, hingga panduan teknis, tanpa perlu menghubungi pihak terkait secara langsung. FAQ Center juga mendukung efektivitas penyebaran pengetahuan dan menjadi sarana edukatif bagi karyawan baru dalam memahami proses kerja di lingkungan PT Finnet Indonesia.



Gambar 4.29 Proses Layout FAQ Center

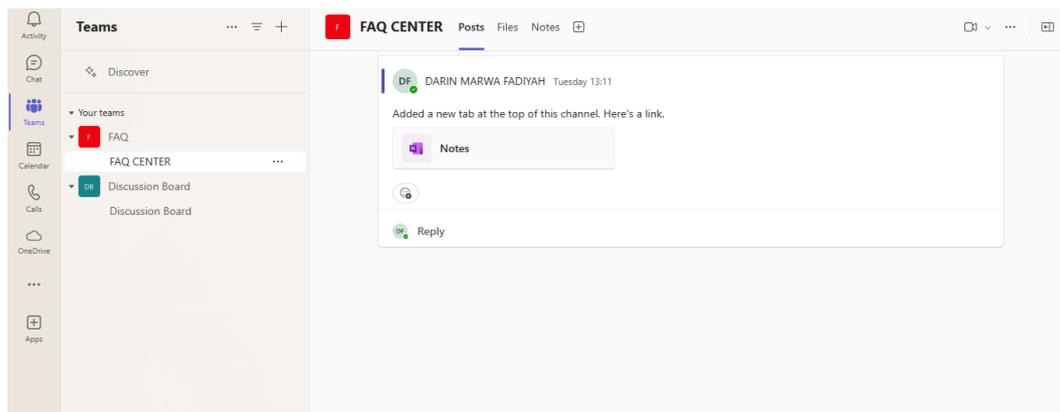
Proses layout FAQ Center yang dimana implementasi dimulai dengan membuat *sites* baru yang dimana fitur *FAQ Center* diintegrasikan dengan Microsoft teams yang dimana sebelumnya sudah membuat room diskusi yang nantinya menjadi ruang berinteraksi dengan admin. Pada *FAQ Center site* menggunakan struktur tampilan sederhana dengan menggunakan *web part SharePoint* berupa *image* dan kemudian menautkan link dari Microsoft teams yang dimana sebelumnya sudah dibuat, serta menambahkan section berupa rangkuman informasi berkaitan dengan *SharePoint*.



Gambar 4.30 Proses Integrasi dengan Microsoft Teams

Proses integrasi dengan Microsoft Teams yang dimana Fitur FAQ Center dalam *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia dirancang untuk

mengurangi jumlah pertanyaan berulang. Dalam perancangannya, FAQ Center diintegrasikan dengan *Microsoft Teams* untuk mempermudah akses bagi karyawan PT Finnet Indonesia melalui platform yang telah dibuat untuk mengajukan pertanyaan tertentu terkait operasional penggunaan *Knowledge Management System* ini.



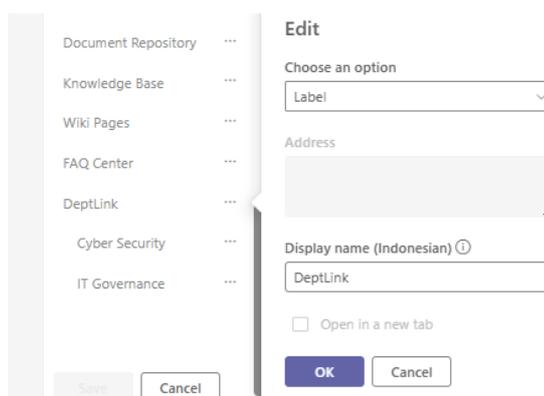
Gambar 4.31 Tampilan Room Tanya Jawab Pada FAQ Center

Room tanya jawab pada FAQ Center dalam KMS di PT Finnet Indonesia. Dimana dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengakses informasi yang sering ditanyakan. Dimana, pada halaman FAQ Center menyediakan fitur pencarian untuk mempercepat proses pencarian informasi. Jika pengguna tidak menemukan jawaban yang dibutuhkan, dapat mengklik tombol logo people yang nantinya dapat mengirim pertanyaan secara langsung. Hal ini dikarenakan FAQ Center ini dirancang dengan integrasi menggunakan Teams, sehingga pertanyaan ini akan diverifikasi oleh admin dan nantinya dapat menerima feedback yang memungkinkan pengguna memberi penilaian terhadap kejelasan jawaban serta menambahkan komentar atau saran.

6. Implementasi DeptLink

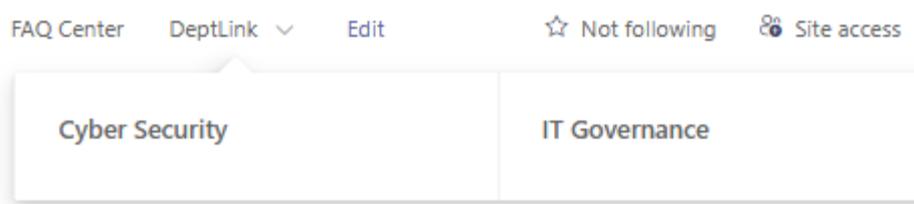
Fitur DeptLink dirancang sebagai halaman penghubung antar divisi yang memuat informasi yang dikelola masing-masing divisi di PT Finnet Indonesia dengan ujuan utama dari implementasi fitur ini adalah untuk menyediakan akses yang terorganisir terhadap konten-konten internal berdasarkan divisi, sehingga pengguna dapat menemukan informasi sesuai kebutuhan tanpa harus mencarinya

secara manual. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan dan wawancara dengan pihak terkait menunjukkan bahwa pengguna memerlukan navigasi yang lebih terstruktur untuk mengakses dokumen yang relevan dengan divisi masing-masing. Dengan adanya DeptLink, KMS tidak hanya menjadi pusat informasi perusahaan, tetapi juga menjadi media representatif bagi setiap divisi dalam menyajikan konten mereka secara mandiri namun tetap terintegrasi dalam satu platform.



Gambar 4.32 Proses Pembuatan Label Tambahan Navigasi

Proses pembuatan label tambahan navigasi yang dimana gitur DeptLink dibuat melalui penambahan pada tampilan navigasi dengan pilihan label, kemudian menambahkan sub link web khusus dari berbagai halaman khusus yang sebelumnya sudah dimiliki dari masing-masing divisi untuk menyediakan akses cepat informasi spesifik dari masing-masing divisi. Saat ini, DeptLink berisikan divisi *Cyber Security* dan divisi *IT Governance*.



Gambar 4.33 Tampilan Navigasi DeptLink

Tampilan navigasi DeptLink yang dirancang untuk setiap divisi memiliki halaman khusus yang berisi dokumentasi dan referensi kerja. Setiap halaman berbasis web dalam DeptLink dikategorikan berdasarkan divisi dan unit kerja untuk mempermudah navigasi, serta untuk mengakses halaman tersebut dapat diakses

berdasarkan peran pengguna yang dimana hanya karyawan tertentu yang memiliki izin dapat mengakses dan adanya perizinan terlebih dahulu. Melalui rancangan DeptLink dapat meningkatkan efisiensi fitur navigasi dan pencarian yang efektif. Saat ini yang sudah tertaut dalam fitur DeptLink, yakni divisi *Cyber Security* dan divisi IT Governance.

Seringkali permasalahan yang terjadi dalam lingkungan perusahaan, yakni tidak terdokumentasikan dengan baik (Purwati et al.,2022) , sehingga menyebabkan informasi dan solusi yang telah ditemukan menjadi hilang atau tidak dapat dimanfaatkan kembali. Hal ini menunjukkan pentingnya keberadaan *Knowledge Management System* (KMS) yang tersusun secara sistematis. Proses *Knowledge Management* juga dapat menciptakan lingkungan yang mendorong kolaborasi individu yang merasa bahwa pengetahuan mereka dihargai cenderung lebih terbuka untuk bekerja sama, berbagi ide dan mendukung satu sama lain dalam mencapai tujuan bersama (Fajriyah, 2024).

Hasil implementasi dari masing-masing proses dalam rancangan KMS di PT Finnet Indonesia yang dimana setiap proses KMS, yaitu *Knowledge Discovery*, *Knowledge Capture*, *Knowledge Sharing* dan *Knowledge Application* telah direalisasikan melalui fitur-fitur spesifik yang mendukung pengelolaan pengetahuan secara optimal. Implementasi fitur-fitur ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang ada dapat ditemukan, terdokumentasi, dibagikan, dan diterapkan secara efektif oleh seluruh karyawan sesuai dengan kebutuhan dan perannya.

Tabel 4. 5 Hasil Implementasi Proses *Knowledge Management System*

No.	Proses <i>Knowledge Management System</i> (KMS)	Implementasi Pada Fitur
1.	<i>Knowledge Discovery System</i>	Pada proses ini, setiap divisi dapat melakukan pencarian dan penemuan informasi penting yang tersimpan dalam sistem dengan cepat dan akurat, dimana implementasi fitur yang mendukung proses ini melalui fitur <i>Employee Directory</i> (Gambar 4.10) yang memungkinkan pencarian informasi karyawan berdasarkan nama, jabatan dan divisi, lalu pada fitur <i>Document Repository</i>

No.	Proses <i>Knowledge Management System</i> (KMS)	Implementasi Pada Fitur
		(Gambar 4.14) yang memfasilitasi pencarian dokumen terkait kebijakan dan SOP.
2.	<i>Knowledge Capture System</i>	Pada proses ini, setiap divisi dapat mengumpulkan dan mendokumentasikan informasi dalam berbagai format, sehingga informasi tidak hilang dan dapat dimanfaatkan kembali, dimana implementasi fitur yang mendukung proses ini adalah melalui fitur Wiki Pages (Gambar 4.29) menyediakan tempat untuk mendokumentasikan segala informasi dalam bentuk artikel.
3.	<i>Knowledge Sharing System</i>	Pada proses ini, informasi dan dokumen yang telah dikumpulkan dapat dibagikan kepada karyawan lain sesuai kebutuhan, dimana terimplementasikan melalui fitur <i>Discussion Board</i> dalam <i>Knowledge Base</i> (Gambar 4.19) yang memfasilitasi diskusi antar karyawan yang memungkinkan pertukaran ide dan kolaborasi, lalu melalui fitur FAQ Center (Gambar 4.32) yang menyediakan jawaban atas pertanyaan umum yang sering diajukan, sehingga memudahkan akses informasi secara cepat.
4.	<i>Knowledge Application System</i>	Pada proses ini terimplementasikan melalui dengan adanya <i>Knowledge Management System</i> bisa diakses oleh setiap karyawan yang ada di PT Finnet Indonesia dan menggunakan informasi yang tersedia, serta dapat diakses oleh seluruh karyawan sesuai dengan hak aksesnya.

Hasil implementasi proses KMS yang dimana berdasarkan hasil diskusi, maka dibuatkan dan dibutuhkan *Knowledge Management System* (KMS) yang dimana sistem ini dirancang untuk memfasilitasi proses yang terbagi menjadi *Knowledge Discovery System*, *Knowledge Capture System*, *Knowledge Sharing System* dan *Knowledge Application System* dengan berbagai fitur yang mendukung efektivitas dan dapat memenuhi kebutuhan manajemen pengetahuan di PT Finnet Indonesia. Menurut Sundara et al.,(2024), satu set komponen yang saling terkait yakni mencakup tahapan mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu perusahaan.

Setiap implementasi proses *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia telah didukung oleh fitur yang dirancang untuk memudahkan pengelolaan dan penyebaran informasi secara efektif untuk mengoptimalkan pengelolaan pengetahuan dalam perusahaan melalui empat proses utama. Pertama, *Knowledge Discovery System*, yang memungkinkan setiap divisi melakukan pencarian dan penemuan informasi penting secara cepat dan akurat. Proses ini didukung oleh fitur *Employee Directory* yang memungkinkan pencarian informasi karyawan berdasarkan nama dan divisi, serta *Document Repository* yang memfasilitasi pencarian dokumen terkait kebijakan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan adanya fitur ini, pencarian informasi menjadi lebih efisien sehingga karyawan dapat memperoleh data yang dibutuhkan tanpa hambatan.

Selanjutnya, *Knowledge Capture System* memungkinkan setiap divisi untuk mengumpulkan dan mendokumentasikan informasi dalam berbagai format agar tidak hilang dan tetap dapat dimanfaatkan kembali. Implementasi dari tahap ini dilakukan melalui *Wiki Pages* yang menyediakan tempat untuk mendokumentasikan segala informasi dalam bentuk artikel. Dengan sistem dokumentasi yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa informasi penting tersimpan dengan rapi dan mudah diakses oleh karyawan yang membutuhkan.

Document Repository berfungsi sebagai wadah penyimpanan dan pengelolaan dokumen yang telah ditemukan sesuai dengan tahapan *Knowledge Capture System* yang dimana adanya pengelompokan dokumen dalam folder *Corporate Policy* dan SOP membuat proses dokumentasi menjadi lebih terstruktur, sehingga memudahkan akses serta menjamin pemenuhan persyaratan audit dan standar kepatuhan *International Organization for Standardization* (ISO). *Document Repository* memungkinkan karyawan PT Finnet Indonesia untuk mengakses dan berbagi informasi secara lebih efisien.

Dokumen yang telah tersimpan dapat diakses oleh seluruh karyawan sesuai dengan hak akses yang ditentukan, sehingga mendukung kolaborasi antar divisi dalam memahami dan menerapkan kebijakan serta prosedur yang ada. Hal ini sesuai dengan tahapan *Knowledge Sharing System*, serta dokumen yang tersedia dalam *Document Repository* dapat langsung diterapkan dalam aktivitas operasional

perusahaan seperti kebijakan dan prosedur yang terdokumentasi dapat dijadikan pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya, memastikan kesesuaian dengan standar perusahaan, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan. Implementasi *Document Repository* tidak hanya memfasilitasi penyimpanan informasi yang lebih baik, tetapi juga mendukung proses *Knowledge Management* secara keseluruhan, memastikan bahwa setiap informasi yang ada dapat ditemukan, terdokumentasi, dibagikan, dan diterapkan secara optimal di PT Finnet Indonesia.

Pada tahap berikutnya yakni *Knowledge Sharing System*, informasi dan dokumen yang telah dikumpulkan dapat dibagikan dengan karyawan lain sesuai kebutuhan. Implementasi tahap ini dilakukan melalui fitur *Discussion Board* dalam *Knowledge Base* yang memfasilitasi diskusi serta pertukaran ide antar karyawan, serta fitur FAQ Center, yang menyediakan jawaban atas pertanyaan umum yang sering diajukan. Dengan adanya sistem berbagi pengetahuan ini, kolaborasi antar divisi menjadi lebih efektif, dan alur informasi di dalam perusahaan dapat berjalan lebih lancar.

Terakhir, *Knowledge Application System* memastikan bahwa informasi yang telah dikumpulkan dan dibagikan dapat diterapkan secara optimal dalam aktivitas kerja karyawan. Sistem ini dirancang agar dapat diakses oleh seluruh karyawan PT Finnet Indonesia sesuai dengan hak akses yang telah ditentukan. Dengan adanya *Knowledge Management System*, setiap karyawan dapat menggunakan informasi yang tersedia untuk menunjang pekerjaannya, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dalam organisasi, bahwa berdasarkan hal ini sebagai salah satu bentuk nyata penerapannya yang dirasakan oleh divisi *Information Technology Planning & Governance* (ITPG) berperan penting sebagai pihak yang menyimpan dan mendokumentasikan berbagai dokumen kebijakan, prosedur dan standar operasional yang dibutuhkan.

Melalui rancangan KMS, divisi ITPG berpendapat bahwa dokumen-dokumen tersebut dapat dengan mudah diakses oleh divisi lain yang memerlukan, tanpa harus melalui proses permintaan manual. Kemudahan ini mendukung keterbukaan informasi dan kolaborasi antardivisi, sekaligus memastikan bahwa

pengetahuan yang dimiliki oleh satu bagian dapat memberikan manfaat luas bagi keseluruhan organisasi. Implementasi dari keempat proses *Knowledge Management System* (KMS) ini, PT Finnet Indonesia dapat mempercepat aliran informasi antar karyawan dan memastikan bahwa setiap informasi tersimpan dengan baik, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan berdasarkan pengetahuan yang tersedia.

4.1.1.8 Increment

Increment merupakan hasil kerja yang dapat digunakan pada akhir setiap *Sprint*. Kerangka kerja *SCRUM* yang dimana menjadi indikator keberhasilan pengembangan secara bertahap. Pada pengembangan *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia, proses ini dilakukan selama 3 *Sprint*. Setiap *Sprint* menghasilkan fitur-fitur utama yang disesuaikan dengan kebutuhan PT Finnet Indonesia yang juga berperan sebagai pengguna awal sistem.

Pada *Sprint* pertama, *Increment* yang dihasilkan berupa tampilan awal sistem, yaitu halaman *dashboard*, serta struktur menu utama pada *Knowledge Base*. Tujuan dari *Increment* ini adalah memberikan gambaran awal sistem kepada pengguna sekaligus memetakan alur navigasi yang mudah dipahami. Selanjutnya, pada *Sprint* kedua, pengembangan difokuskan pada implementasi fitur unggah dokumen serta sistem kategorisasi konten berdasarkan jenis dokumen, seperti kebijakan, SOP dan panduan teknis. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengelompokkan dokumen dengan lebih terstruktur. Kemudian, pada *Sprint* ketiga, *Increment* yang dikembangkan mencakup penambahan konten infografis pada sub menu *document naming policy*, yaitu kebijakan penamaan dokumen yang bersumber dari divisi ITPG.

Setiap *Increment* yang telah dikembangkan dievaluasi melalui sesi *Sprint Review* yang melibatkan perwakilan dari divisi ITPG. Evaluasi ini dilakukan guna memperoleh umpan balik terhadap fitur-fitur sistem yang telah diimplementasikan. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, diperoleh tanggapan bahwa fitur yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu staf dari divisi ITPG menyampaikan bahwa keberadaan sistem memberikan kemudahan dalam proses penyimpanan serta akses terhadap dokumen internal dengan menyoroti

bahwa fitur pencarian dan menu kebijakan penamaan dokumen sangat membantu, mengingat sebelumnya tidak terdapat standar yang seragam, sehingga setiap staf menyimpan dokumen dengan format berbeda.

Rancangan KMS, pengguna kini dapat langsung melihat panduan penamaan melalui infografis yang telah disediakan (hasil wawancara dengan staf divisi ITPG, Maret 2025). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hasil increment yang dikembangkan tidak hanya berhasil diterapkan secara teknis, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja dan penyebaran informasi di lingkungan kerja.

Proses *Increment* dalam pengembangan *Knowledge Management System* terbukti efektif dalam menghasilkan fitur-fitur yang relevan dan fungsional, serta memungkinkan proses penyempurnaan berkelanjutan berdasarkan kebutuhan nyata pengguna yang mencerminkan penerapan prinsip utama dalam pengembangan sistem berbasis *Agile*, yakni memberikan nilai berkelanjutan kepada pengguna melalui proses pengembangan yang bertahap dan adaptif.

4.1.1.9 Uji Fungsionalitas *Knowledge Management System*

Pengujian sistem dilakukan menggunakan *Black-Box Testing* dengan fokus utamanya, yakni pada fungsi-fungsi sistem dan membandingkan hasil keluaran dengan yang diinginkan. Pengujian menggunakan *Black-box testing* dengan pengujian yang dilakukan oleh *Product Owner* dalam pengembangan sistem menggunakan metode *SCRUM* adalah boleh dan valid, asalkan sesuai dengan konteks pengujian dirancang. Jika hasilnya sesuai, maka perangkat lunak dianggap telah memenuhi desain yang ditetapkan. Namun, jika hasilnya tidak sesuai, maka diperlukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut. Berdasarkan pengujian yang telah disusun, maka hasil pengujian ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Sistem dengan *Black-Box Testing*

No.	Aktivitas Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Menyimpan dokumen sesuai dengan folder dan metadata	Dokumen tersimpan sesuai	Berhasil	Sesuai

No.	Aktivitas Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
		struktur folder dan metadata		
2.	Mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori dan departemen	Dokumen tersimpan sesuai kategori dan departemen	Berhasil	Sesuai
3.	Mencari informasi pengguna berdasarkan nama dan divisi	Pengguna ditemukan sesuai pencarian	Berhasil	Sesuai
4.	Mengedit dokumen langsung dan dapat berkolaborasi dengan Microsoft Teams	Dokumen dapat diedit langsung melalui Microsoft Teams	Berhasil	Sesuai
5.	Berdiskusi dan dapat memberikan komentar pada dokumen	Pengguna dapat berdiskusi melalui discussion board	Berhasil	Sesuai
6.	Membuat halaman berisi informasi pada Wiki Pages	Halaman wiki dapat dibuat dan diedit sesuai dengan kebutuhan	Berhasil	Sesuai
7.	Membuat dan mempublikasikan segala bentuk informasi	Informasi dapat ditampilkan di halaman utama	Berhasil	Sesuai
8.	Mengelola kebijakan perusahaan dan SOP	Dokumen kebijakan perusahaan dan SOP dapat diakses oleh karyawan lainnya	Berhasil	Sesuai
9.	Mengakses FAQ	Pengguna dapat menemukan jawaban terkait pertanyaan umum	Berhasil	Sesuai

Hasil pengujian fungsional menggunakan *Black-box testing* yang dilakukan menunjukkan hasil, bahwa seluruh fitur yang diuji telah berfungsi dengan baik. Pengujian pertama dilakukan pada fitur penyimpanan dokumen, di mana sistem berhasil menyimpan dokumen sesuai dengan struktur folder dan metadata yang telah ditentukan. Selanjutnya, sistem yang dibuat sesuai dapat mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori sesuai dengan list *Product Backlog* sebelumnya.

Kemampuan pencarian informasi pengguna berdasarkan nama dan divisi juga diuji dan hasilnya menunjukkan bahwa sistem dapat menemukan nama karyawan PT Finnet Indonesia. Selain itu, fitur kolaborasi melalui Microsoft Teams diuji dengan melakukan pengeditan dokumen secara langsung dan hasilnya menunjukkan bahwa pengguna dapat berkolaborasi dalam mengedit dokumen secara real-time. Fitur diskusi dalam *Discussion Board* juga berjalan dengan baik, memungkinkan karyawan untuk memberikan komentar pada dokumen yang dibagikan. Pengujian terhadap fitur Wiki Pages membuktikan bahwa karyawan dapat membuat dan mengedit halaman informasi sesuai kebutuhan.

Selanjutnya, fitur publikasi informasi juga diuji yang hasilnya menunjukkan bahwa informasi yang dipublikasikan dapat ditampilkan dengan benar di halaman utama. Sistem juga berhasil mengelola kebijakan perusahaan dan SOP, sehingga dapat dipastikan bahwa dokumen kebijakan dapat diakses oleh setiap karyawan yang membutuhkan.

Terakhir, pengujian dilakukan terhadap FAQ Center yang hasilnya menunjukkan bahwa karyawan dapat menemukan jawaban atas pertanyaan umum yang tersedia dalam sistem. Secara keseluruhan, hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem telah berjalan sesuai dengan spesifikasi yang dirancang. Semua fitur yang diuji, termasuk penyimpanan dokumen, pencarian informasi, kolaborasi, diskusi, publikasi, serta pengelolaan kebijakan dan FAQ sudah berfungsi dengan baik dan sesuai dengan tujuan rancangan *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia.

4.2 Pembahasan

Pembahasan ini menguraikan hasil penelitian mengenai implementasi *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia dengan metodologi SCRUM sebagai metode pengembangan sistem dan pemanfaatan platform Microsoft SharePoint 365 E3 yang dimana pemilihan metode *SCRUM* didasarkan pada keunggulannya dalam menangani perubahan kebutuhan secara adaptif melalui proses iteratif. Setiap tahapan yang dimulai dari perencanaan hingga evaluasi dalam *Sprint* melibatkan pengguna secara aktif, sehingga sistem dapat dikembangkan secara bertahap dan relevan dengan kebutuhan organisasi. Sejalan oleh temuan

Wijaya dan Astuti (2021) yang menyatakan bahwa *SCRUM* mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara pengembang dan pengguna serta menghasilkan solusi yang lebih responsif terhadap dinamika organisasi.

Temuan awal dari observasi dan wawancara menunjukkan bahwa *knowledge* yang tersebar di lingkungan PT Finnet Indonesia, khususnya di divisi ITPG, belum terdokumentasi dan terkelola secara sistematis, sehingga banyak informasi penting seperti dokumen kebijakan, panduan teknis dan praktik kerja terbaik masih tersimpan secara personal dan tidak mudah diakses lintas divisi. Situasi ini menimbulkan risiko kehilangan pengetahuan serta menghambat proses kolaborasi dan efisiensi kerja. Kondisi tersebut sesuai dengan hasil penelitian Pradana dan Perkasa, (2024) yang menyebutkan bahwa pengetahuan yang tidak terdokumentasi secara baik dapat menghambat alur kerja dan pengambilan keputusan. Adapun, Megayanti dan Gustina (2024) juga menekankan bahwa pentingnya sistem KMS yang mampu menghimpun, menyimpan dan menyebarkan pengetahuan organisasi untuk meningkatkan keunggulan kompetitif.

Proses pengembangan sistem KMS dilakukan melalui tiga *Sprint*, yakni yang pertama print berfokus pada pembuatan fitur dasar yaitu *Dashboard* KMS, *Employee Directory* dan *Document Repository* yang dimana *Dashboard* memiliki fungsi sebagai pintu masuk utama menuju semua fitur KMS, sementara *Employee Directory* mempermudah pengguna untuk menemukan informasi pegawai lintas divisi, serta *Document Repository* menjadi pusat penyimpanan dokumen kebijakan dan referensi penting. Keberadaan repositori dokumen yang terpusat telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja dan kolaborasi, sebagaimana disebutkan dalam penelitian Azzahra et al. (2025).

Pada *Sprint* kedua, dirancang juga sebuah fitur kolaboratif seperti Wiki Pages dan FAQ Center yang dimana melalui fitur tersebut memungkinkan pengguna untuk menulis, mengedit dan berbagi informasi secara langsung, Sehingga dapat mendukung proses dokumentasi pengetahuan yang dilakukan secara bersama-sama. Melalui fitur Wiki Pages dan FAQ Center mendorong budaya berbagi pengetahuan antar staf. Efektivitasnya terlihat dari hasil wawancara dengan perwakilan divisi menunjukkan bahwa mempermudah staf dalam menemukan

informasi teknis yang dibutuhkan, sehingga menghemat waktu pencarian. Temuan ini sesuai dengan pendapat Kirana et al., (2025) yang menyatakan bahwa melibatkan pengguna dalam proses evaluasi sistem sangat penting untuk meningkatkan kemudahan penggunaan Knowledge Management System (KMS).

Pada Sprint kedua, dikembangkan fitur kolaboratif seperti Wiki Pages dan FAQ Center yang memungkinkan pengguna untuk menulis, menyunting dan berbagi informasi secara langsung. Fitur ini memperkuat proses dokumentasi pengetahuan secara partisipatif dan mendukung budaya *knowledge sharing* antar staf. Validasi yang dilakukan melalui wawancara dengan perwakilan divisi menunjukkan bahwa fitur-fitur tersebut efektif dalam mengurangi waktu pencarian informasi teknis. Temuan ini selaras dengan pendapat Kirana et al. (2025), yang menegaskan bahwa pelibatan pengguna dalam evaluasi sistem sangat penting untuk meningkatkan kegunaan KMS.

Selanjutnya, pada Sprint ketiga dikembangkan fitur *Knowledge Base* yang terdiri dari *Document Policy* dan DeptLink yang dimana *Document Policy* menyajikan pedoman dan standar internal perusahaan secara tertulis, serta pada fitur *Document Policy* juga menyediakan konten informasi berbentuk infografis menyampaikan informasi kompleks dalam bentuk visual yang mudah dipahami. Penelitian Simbolon et al., (2024) menyatakan bahwa penyajian visual dapat mempercepat pemahaman informasi serta meningkatkan daya serap pengguna terhadap prosedur kerja. DeptLink merupakan fitur tambahan yang dirancang untuk mempermudah navigasi pengguna menuju informasi atau dokumen spesifik tiap divisi. Walaupun tidak berfungsi sebagai pengelola konten, DeptLink mempermudah alur pencarian berdasarkan struktur organisasi yang telah ditentukan. Pendekatan ini sejalan dengan Kurniawati, (2024) yang menyatakan bahwa struktur navigasi berbasis organisasi dapat meningkatkan efisiensi pencarian informasi dalam sistem berbasis web.

Setiap fitur hasil dari ketiga *Sprint* kemudian dilakukan uji fungsionalitasnya dan divalidasi melalui wawancara lanjutan dengan staf divisi ITPG. Hasilnya menunjukkan bahwa KMS yang dikembangkan berhasil menjawab kebutuhan pengguna dalam hal pengelolaan, pencarian dan penyebaran

pengetahuan. Salah satu contoh yang disorot adalah fitur *Document Repository* terbukti memberikan dampak positif, baik dari segi dokumentasi maupun efisiensi operasional bagi divisi ITPG.

Hasil implementasi *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia menunjukkan bahwa sistem ini dirancang untuk mendukung empat proses utama manajemen pengetahuan, yakni *Knowledge Discovery*, *Capture*, *Sharing* dan *Application* yang dimana penerapan ini bertujuan memfasilitasi pengelolaan dan penyebaran informasi secara efektif lintas divisi. Berdasarkan kebutuhan internal yang teridentifikasi melalui diskusi bersama. Hal ini selaras dengan temuan Sundara et al. (2024), bahwa KMS yang ideal mencakup proses pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, serta distribusi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan organisasi. Pada tahap *Knowledge Discovery*, fitur seperti *Employee Directory* dan *Document Repository* memungkinkan pencarian informasi secara cepat dan akurat. Sementara itu, tahap *Knowledge Capture* diwujudkan melalui Wiki Pages dan pengelompokan dokumen kebijakan dalam folder terstruktur yang mempermudah dokumentasi informasi penting.

Proses *Knowledge Sharing* diimplementasikan melalui *Discussion Board* dan FAQ Center, yang mendukung diskusi antar karyawan serta penyebaran pengetahuan praktis secara efisien. Terakhir, tahap *Knowledge Application* memastikan seluruh informasi dapat diterapkan langsung dalam operasional kerja berdasarkan hak akses, mendukung efisiensi dan efektivitas organisasi. Penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya oleh Arujisaputra, (2025) yang menunjukkan bahwa KMS mampu meningkatkan kolaborasi dan efisiensi kerja antar unit dalam perusahaan ketika didukung fitur yang relevan dan *user-friendly*.

Selain itu, Sakti et al., (2024) juga menekankan bahwa keberhasilan implementasi KMS sangat ditentukan oleh kemampuan sistem dalam memfasilitasi dokumentasi pengetahuan tacit dan eksplisit, sebagaimana yang dilakukan melalui fitur Wiki Pages dan *Document Repository* dalam sistem yang dimana secara keseluruhan, implementasi keempat proses ini terbukti meningkatkan kecepatan aliran informasi, keterbukaan antar divisi dan kualitas pengambilan keputusan di PT Finnet Indonesia, khususnya pada divisi Information Technology Planning &

Governance (ITPG) yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam pendistribusian dokumen penting secara efisien.

Dengan demikian, *Knowledge Management System* yang dirancang ini tidak hanya menyelesaikan masalah utama terkait kesulitan akses dan penyebaran informasi di lingkungan PT Finnet Indonesia, tetapi juga berhasil menciptakan budaya kerja yang kolaboratif dan berbasis pengetahuan. Dukungan platform Microsoft SharePoint 365 E3 turut memberikan kemudahan dalam integrasi, skalabilitas, serta keamanan informasi yang menjadikan KMS layak untuk diadopsi secara menyeluruh di organisasi.

4.3 Keterkaitan Hasil Rancangan *Knowledge Management System* di PT Finnet Indonesia dalam Perspektif Islam

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia melalui empat tahapan utama, yakni *Knowledge Discovery*, *Knowledge Capture*, *Knowledge Sharing*, dan *Knowledge Application* yang diimplementasikan melalui fitur seperti *Document Repository*, *Wiki Pages*, *Employee Directory*, *FAQ Center* dan *Knowledge Base*. Pengembangan sistem menggunakan metode SCRUM dengan tahapan Product Backlog, Sprint Planning, Sprint Backlog, Sprint, dan Increment, yang dilakukan secara kolaboratif bersama Product Owner. Hasil pengujian fungsionalitas menggunakan Black Box Testing menunjukkan bahwa seluruh fitur berjalan sesuai spesifikasi, sehingga KMS ini mampu meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat kolaborasi antar divisi, serta mendorong pemanfaatan informasi secara merata dan berkelanjutan di lingkungan perusahaan.

Pada tahap pertama *Knowledge Discovery System* berkaitan dengan upaya menemukan dan mengumpulkan ilmu yang bermanfaat. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam ayat pertama surah Al-Alaq :

خَلَقَ الَّذِي رَبِّكَ بِاسْمِ إِقْرَأْ

Artinya : "Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan," (QS.Al-Alaq (96):1).

Berdasarkan penafsiran Quraish Shihab dalam Tafsir Al-Misbah, kata "Iqra" dalam ayat ini bukan hanya ajakan untuk membaca teks secara literal,

melainkan seruan untuk menggali, memahami, dan mencari ilmu pengetahuan secara mendalam. Seruan ini menjadi fondasi penting dalam Islam mengenai pentingnya pencarian ilmu sebagai bentuk ketaatan kepada Allah. Hal ini berkaitan dan relevan dengan tahap *Knowledge Discovery* dalam *Knowledge Management System* (KMS) yang merupakan proses awal dalam menemukan dan mengumpulkan pengetahuan yang bernilai.

Dalam konteks PT Finnet Indonesia, tahapan ini diterapkan melalui proses identifikasi dan pengumpulan informasi penting dari berbagai divisi, agar dapat dimanfaatkan secara optimal demi mendukung efektivitas kerja dan penyebaran pengetahuan secara menyeluruh yang dimana menunjukkan bahwa pencarian informasi dan pengetahuan merupakan fondasi penting dalam Islam, sebagaimana yang menjadi fondasi dalam tahapan awal KMS.

Sesuai dengan penafsiran Quraish Shihab terhadap Surah Al-‘Alaq ayat pertama dapat disimpulkan bahwa ajaran Islam sangat menekankan pentingnya pencarian ilmu sebagai bentuk ibadah dan juga ketaatan kepada Allah SWT. Nilai ini sejalan dengan tahapan awal dalam *Knowledge Management System* (KMS), yakni *Knowledge Discovery* yang menekankan proses pencarian dan pengumpulan pengetahuan secara aktif dan mendalam. Integrasi antara nilai-nilai spiritual dan implementasi sistem manajemen pengetahuan mencerminkan bahwa pencarian ilmu bukan hanya aspek profesional, tetapi juga merupakan amanah keilmuan yang bernilai ibadah.

Pada tahap kedua, *Knowledge Capture* berkaitan dengan proses mengumpulkan dan menyimpan pengetahuan tercermin dalam ayat keempat dalam surah Al-Alaq :

بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْبَشَرِ

Artinya : "Yang mengajar (manusia) dengan pena" (QS.Al-Alaq (96):4).

Berdasarkan Tafsir Al-Misbah oleh Quraish Shihab, kata qalam (pena) merupakan simbol dari pentingnya pencatatan dan dokumentasi dalam menjaga ilmu pengetahuan. Allah SWT menekankan bahwa pengetahuan perlu diajarkan dan direkam agar bisa diwariskan dan dimanfaatkan oleh generasi berikutnya. Dalam KMS, proses *Knowledge Capture* mencerminkan prinsip ini dengan

mendokumentasikan pengetahuan secara sistematis dan terstruktur yang dimana diimplementasikan melalui fitur seperti *Wiki Pages* dan *Document Repository* yang memungkinkan setiap divisi untuk mencatat serta menyimpan informasi penting, baik berupa kebijakan, prosedur, maupun panduan teknis agar dapat diakses kembali saat dibutuhkan.

Berdasarkan penafsiran Quraish Shihab terhadap Surah Al-‘Alaq ayat keempat, dapat disimpulkan bahwa pencatatan dan dokumentasi merupakan langkah penting dalam menjaga kesinambungan ilmu pengetahuan yang sejalan dengan tahap *Knowledge Capture* dalam KMS yang menekankan pentingnya menyimpan dan merekam pengetahuan secara sistematis agar dapat dimanfaatkan di masa mendatang diimplementasikan pada fitur *Wiki Pages* dan *Document Repository* bukan hanya aktivitas teknis, tetapi juga mencerminkan nilai Islam untuk menjaga dan mewariskan ilmu secara bertanggung jawab.

Pada tahap ketiga, *Knowledge Sharing* berkaitan dengan proses penyebaran pengetahuan sejalan pada ayat kelima dalam surah Al-‘Alaq :

عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمُ

Artinya : "Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya." (QS.Al-‘Alaq (96):5).

Quraish Shihab menafsirkan, bahwa ayat ini menunjukkan bagaimana Allah SWT memberikan pengetahuan kepada manusia sebagai dasar interaksi dan kehidupan sosial, termasuk dalam hal berbagi ilmu. Proses berbagi ilmu ini tidak hanya bersifat individu, namun kolektif yang dimana pengetahuan yang diperoleh manusia hendaknya tidak disimpan sendiri. Hal ini sejalan dengan prinsip dalam *Knowledge Sharing System*, yaitu menyebarkan informasi dan pengetahuan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam organisasi.

Dalam konteks PT Finnet Indonesia, proses ini diimplementasikan melalui fitur *Discussion Board* dalam *Knowledge Base* yang memungkinkan pertukaran ide antar karyawan, serta *FAQ Center* yang menyediakan akses cepat terhadap informasi umum yang sering dibutuhkan. Dengan adanya proses berbagi pengetahuan ini, kolaborasi antar karyawan dan divisi menjadi lebih efektif, serta pemanfaatan informasi menjadi lebih merata di seluruh organisasi.

Penafsiran diatas dapat digarisbawahi, bahwa proses berbagi ilmu merupakan bagian dari interaksi sosial yang sangat penting dan harus dilakukan secara kolektif. Hal ini sejalan dengan tahap *Knowledge Sharing* dalam KMS yang menekankan pentingnya penyebaran pengetahuan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal di dalam organisasi yang diimplementasikan melalui fitur seperti *Discussion Board* dan *FAQ Center* memperkuat kolaborasi antar karyawan dan divisi, serta memastikan pemanfaatan pengetahuan secara merata di PT Finnet Indonesia.

Tahap keempat, *Knowledge Application* memiliki keterkaitan pada penerapan pengetahuan sejalan dengan ayat pertama dan keempat dalam Surah Al-‘Alaq sebagaimana dijelaskan dalam Tafsir Al-Misbah oleh Quraish Shihab menyebutkan, bahwa ayat pertama, "*Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan,*" menekankan pentingnya pencarian ilmu yang dilakukan dengan kesadaran batin. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan bukan hanya untuk dipelajari, tetapi juga harus diterapkan demi kemaslahatan dalam koridor nilai-nilai ilahiah.

Selanjutnya, ayat keempat, "*Yang mengajarkan manusia dengan pena,*" menegaskan bahwa Tuhan mengajarkan manusia melalui media tulisan, menandakan pentingnya pencatatan, berbagi ilmu, dan penerapannya secara bertanggung jawab. Quraish Shihab dalam tafsirnya menekankan bahwa ilmu harus digunakan secara bijak untuk memberikan manfaat. Dalam konteks implementasi Knowledge Management System (KMS) di PT Finnet Indonesia, tahap ini diwujudkan melalui fitur-fitur yang memungkinkan karyawan mengakses dokumen dan informasi sesuai hak akses mereka. Pengetahuan yang telah dikumpulkan dan dibagikan dapat digunakan secara efektif dan bertanggung jawab dalam mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari di lingkungan kerja.

Penafsiran Quraish Shihab terhadap ayat pertama dan keempat surah Al-‘Alaq menafsirkan pentingnya pencatatan dan penggunaan ilmu melalui media tulisan menunjukkan bahwa pengetahuan harus dipraktikkan dengan bijak dan bertanggung jawab yang dimana memiliki keterkaitan dengan *Knowledge Application* di PT Finnet Indonesia dan diimplementasikan melalui fitur-fitur dalam

KMS, sehingga memungkinkan karyawan untuk mengakses informasi dan dokumen sesuai dengan hak akses mereka. Melalui cara ini, pengetahuan yang telah dikumpulkan dan dibagikan dapat diterapkan secara efektif dalam mendukung tugas sehari-hari di lingkungan kerja untuk memastikan secara maksimal dari pengetahuan yang tersedia.

Hasil rancangan KMS di PT Finnet Indonesia memiliki keterkaitan dengan perpektif Islam sesuai penafsiran Quraish Shihab, menunjukkan bahwa sistem ini mencerminkan prinsip-prinsip Islam yang terkandung dalam surah Al-Alaq sesuai pada tahap pertama, *Knowledge Discovery* yang berfokus pada pencarian dan pengumpulan ilmu, sejalan dengan ayat pertama surah Al-Alaq yang mengajak umat untuk menggali dan memahami ilmu sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT. Quraish Shihab dalam tafsirnya menegaskan bahwa ajakan "*Iqra*" bukan hanya membaca, tetapi juga menggali pengetahuan secara mendalam.

Tahap kedua, *Knowledge Capture* yang berfokus pada penyimpanan pengetahuan memiliki keterkaitan dengan ayat keempat yang menekankan pentingnya pencatatan dan dokumentasi. Quraish Shihab menafsirkan bahwa pena adalah simbol dari pentingnya menyimpan dan mewariskan ilmu agar dapat dimanfaatkan oleh generasi berikutnya yang diimplementasikan melalui fitur-fitur KMS seperti *Document Repository* dan *Wiki Pages* di PT Finnet Indonesia.

Selanjutnya, *Knowledge Sharing* tentang berbagi ilmu secara kolektif, sejalan dengan ayat kelima surah Al-Alaq, berdasarkan tafsir Al-Misbah mengajarkan bahwa pengetahuan harus dibagikan agar bermanfaat bagi banyak orang. Hal ini terimplementasi melalui fitur *Discussion Board* dan *FAQ Center* yang memfasilitasi pertukaran ide dan informasi antar karyawan, serta tahap terakhir *Knowledge Application* yang menekankan penerapan ilmu secara bijaksana juga sejalan dengan ayat pertama dan keempat Surah Al-Alaq. Quraish Shihab menafsirkan, bahwa ilmu tidak hanya untuk dipelajari, tetapi juga harus diterapkan untuk kebaikan. KMS di PT Finnet Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai alat efisiensi dan kolaborasi dalam organisasi, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islam yang diajarkan oleh Quraish Shihab menegaskan bahwa ilmu adalah amanah yang harus dikelola dengan baik agar memberikan manfaat bagi individu maupun

organisasi, serta menjaga dan menerapkan ilmu secara bijaksana demi kemaslahatan umat.

Salah satu prinsip penting dalam Maqashid Syariah adalah Hifz al-‘Aql memiliki arti menjaga akal yang dimana menekankan pentingnya perlindungan dan pengembangan daya pikir manusia. Prinsip Hifz al-‘Aql (menjaga akal) dalam Maqashid Syariah memiliki keterkaitan dengan keempat tahapan *Knowledge Management System* (KMS), yakni *knowledge discovery*, *knowledge capture*, *knowledge sharing* dan *knowledge application* yang dimana keempat tahapan ini secara langsung mendukung fungsi akal mulai dari menemukan ilmu, menyimpannya, membagikannya, hingga mengaplikasikannya dalam tindakan nyata. Menurut Zakaria dkk. (2024), menjaga akal tidak hanya berarti menghindari kerusakan, tetapi juga memberi ruang untuk pengembangan dan kebebasan berpikir secara proporsional dalam nilai-nilai Islam. Dengan demikian, implementasi KMS merupakan bentuk nyata dari Hifz al-‘Aql, karena sistem ini mendorong penggunaan akal untuk mengelola pengetahuan secara terstruktur dan maslahat.

Jika ditinjau dari perspektif Maqashid Syariah, empat tahapan utama dalam implementasi *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia yang dimana mencakup *Knowledge Discovery*, *Knowledge Capture*, *Knowledge Sharing*, dan *Knowledge Application*, selaras dengan lima tujuan pokok syariat Islam, yakni menjaga agama (hifz al-din), akal (hifz al-‘aql), jiwa (hifz al-nafs), harta (hifz al-mal) dan keturunan (hifz al-nasl). Tahap Knowledge Discovery yang berfokus pada pencarian dan penggalian ilmu mendukung hifz al-din dan hifz al-‘aql, karena mendorong pencarian ilmu sebagai bagian dari ibadah dan penguatan nalar berpikir kritis dalam menghadapi tantangan organisasi. Tahap Knowledge Capture, yang menekankan pentingnya dokumentasi dan pelestarian pengetahuan, mencerminkan hifz al-nasl karena pengetahuan yang terdokumentasi menjadi warisan bagi generasi selanjutnya, serta mendukung hifz al-mal dengan menjaga aset pengetahuan organisasi agar tidak hilang atau mubazir.

Selanjutnya, Knowledge Sharing yang melibatkan pertukaran informasi dan kolaborasi antar individu mencerminkan hifz al-nafs dan hifz al-‘aql, karena

menciptakan lingkungan kerja yang sehat, terbuka, dan memperkuat pemikiran kolektif serta inovatif. Terakhir, tahap Knowledge Application yang menekankan penerapan ilmu dalam aktivitas nyata sangat erat kaitannya dengan hifz al-din dan hifz al-mal, sebab pengetahuan yang dimanfaatkan secara bijaksana akan menghasilkan keputusan dan tindakan yang tepat, efisien, serta bernilai ibadah jika dilakukan dengan niat yang benar. Dengan demikian, implementasi KMS di PT Finnet Indonesia tidak hanya mendorong efisiensi dan efektivitas organisasi, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai-nilai maqashid yang berorientasi pada kemaslahatan individu dan masyarakat secara luas (Auda, 2008).

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil terkait perancangan *Knowledge Management System* (KMS) di PT Finnet Indonesia dapat disimpulkan bahwa sistem ini dirancang untuk mengatasi permasalahan dokumentasi dan penyebaran pengetahuan yang belum terstruktur. Metode yang digunakan adalah *SCRUM* karena mampu untuk menangani perubahan kebutuhan secara fleksibel yang dimana proses pengembangan sistem berlangsung dari 15 Januari hingga 5 Maret 2025 yang terbagi menjadi tiga *sprint*, yakni *Sprint 1* memfokuskan pada perancangan fitur inti seperti Dashboard KMS, *Employee Directory*, *Document Repository*, *Knowledge Base* dan Wiki Pages dengan estimasi waktu pengerjaan 30 hari. *Sprint 2* melanjutkan pengembangan pada fitur pendukung seperti FAQ Center, DeptLink, dengan estimasi waktu 14 hari. *Sprint 3* menjadi tahapan penyempurnaan sistem, meliputi evaluasi tampilan, pengujian akhir menggunakan *Black-Box Testing* dan *Sprint Review* akhir bersama *Product Owner* dengan estimasi waktu 4 hari.

Fitur-fitur yang berhasil dikembangkan meliputi *Dashboard*, *Employee Directory*, *Document Repository*, *Knowledge Base*, Wiki Pages, DeptLink, dan FAQ Center yang seluruhnya terintegrasi melalui SharePoint Microsoft 365 E3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh fitur berjalan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Sistem ini mampu mendukung proses pencarian informasi, memperkuat dokumentasi teknis, serta memfasilitasi kegiatan knowledge sharing di lingkungan kerja. Selain itu, sistem juga dinilai efektif dalam mengurangi ketergantungan pada komunikasi informal, karena telah menyediakan platform terpusat yang dapat diakses oleh seluruh pegawai. Dengan demikian, perancangan KMS ini telah berhasil membangun fondasi pengelolaan pengetahuan yang terstruktur dan dapat diimplementasikan secara berkelanjutan dalam mendukung peningkatan efisiensi kerja di PT Finnet Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah dicapai dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Finnet Indonesia disarankan untuk secara aktif melakukan sosialisasi internal terkait penggunaan *Knowledge Managemen System* yang telah dikembangkan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan singkat, dokumentasi panduan pengguna dan integrasi sistem ke dalam alur kerja harian guna mendorong keterlibatan seluruh anggota tim dalam berbagi dan mengakses informasi.
2. Diperlukan adanya komitmen berkelanjutan dari manajemen dan seluruh anggota divisi untuk menjaga kualitas dan keberlanjutan konten dalam sistem, seperti memperbarui dokumen, menambahkan pengetahuan baru, serta melakukan moderasi konten yang sudah tidak relevan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menganalisis lebih lanjut dampak penerapan *Knowledge Management System* (KMS) terhadap tata kelola informasi di organisasi. Penelitian lanjutan juga dapat berfokus pada evaluasi keberlanjutan sistem yang telah dirancang, guna memastikan bahwa KMS dapat diimplementasikan secara optimal dan digunakan dalam jangka panjang untuk mendukung pengelolaan pengetahuan dan pengambilan keputusan yang lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, R., & Ekadiansyah, E. (2024). *Knowledge Management System Berbasis Web Dalam Meningkatkan Kompetensi Bagian Produksi PT.VVF Indonesia*. 2(3).
- Arujisaputra, E. T. (2025). Penerapan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Pengambilan Keputusan di Perusahaan. *Journal Scientific of Mandalika (JSM) e-ISSN 2745-5955 | p-ISSN 2809-0543*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.36312/10.36312/vol6iss3pp700-709>
- Murdoko, A. D. N. F., & Fajriyah, A. (2024, September). The Role of Social Inclusion Programs at Batu City Public Library in Building Knowledge Sharing Activities. In *Proceeding Annual International Conference of Imam Bonjol Library* (pp. 136-145).
- Fajriyah, A. (2024). *Pengaruh Talent Management dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan*. 02(01).
- Fajriyah, A. (2021). Peran Manajemen Pengetahuan dalam Kepemimpinan Lembaga Informasi. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 2(2).
- Finpay. (2024). *Your Fintech Solutions | Tentang Kami*. Retrieved December 23, 2024, from <https://www.finpay.id/tentangkami>
- Fitria Nur Hasanah & Rahmania Sri Untari. (2021). Buku Ajar Rekayasa Perangkat Lunak. *Umsida Press*, 0. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-89-6>
- Hariyanto, W. (2020). Optimalisasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Melalui Teori Delone Mclean. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 1(2).
- Kirana, D. M., Riyadi, A. A., & Susanto, A. (2025). Sistem Informasi Kepegawaian dan Penggajian Karyawan berbasis Web dengan Fitur Selfie dan Pemantauan Lokasi. *Edumatic: Jurnal Pendidikan Informatika*, 9(1), 304-313.
- Kurniawati, W., Hariyanto, H., & Hendajani, F. (2024). Aplikasi E-Commerce Magpie Pada PT Paragin Technology Innovation Berbasis Web. In *Prosiding Seminar Sentik* (Vol. 8, No. 1, pp. 411-415).
- Lastiko, C., Wicaksono, B. S., Komputer, F. I., & Informatika, T. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Knowledge Management Pada Pelayanan Jasa Berbasis Web Dengan Metode Agile Development: Studi Kasus: Pt. Cakrawala Indonesia Sejahtera. *Log. J. Ilmu Komput. dan Pendidik*, 1(4), 954-975.

- Markić, M., Požega, Ž., & Crnković, B. (2022). The Impact of Knowledge Management on the Economic Indicators of the Companies. *South East European Journal of Economics and Business*, 17(2), 34–48. <https://doi.org/10.2478/jeb-2022-0013>
- Octaria, O., Ermatita, E., & Sukemi, S. (2019). Penerapan knowledge management system menggunakan algoritma levenshtein. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 3(2), 233-242.
- Pamungkas, R. W. P., & Fathurrozi, A. (2023). Merancang Tata Kelola Perguruan Tinggi Menggunakan Kerangka Kerja Scrum Melalui Dukungan Teknologi Informasi. *SISFOTENIKA*, 13(1), Article 1.
- Purwati, D., Setiyani, L., & Awalludin, D. (2022). Bisnis Proses Manajemen E-letter pada STMIK Rosma Karawang dengan Menggunakan Metode Design Science Research. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 2(1), 67–76. <https://doi.org/10.35969/inotek.v2i1.213>
- Sakti, O. Y., Suryaningrum, D. H., & Amalia, M. M. (2024). Penguatan Peran Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara sebagai Financial Advisor melalui Implementasi Knowledge Management. *Jurnal Eksplorasi Akutansi*, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.24036/jea.v6i3.1602>
- Sardjono, W., Retnowardhani, A., Budianto, W., & Rahmasari, A. (2021). Development Model of Evaluation of Knowledge Management Systems Implementation in Government Organization. *2021 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 1, 369–374. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech53080.2021.9534910>
- Satzinger, J. W., Jackson, R. B., & Burd, S. D. (2016). *Systems analysis and design in a changing world* (Seventh edition). Cengage Learning.
- Shihab, M. Q. (2005). *Tafsir al-Mishbāh: Pesan, kesan, dan keserasian al-Qur'an* (Cet. 6). Lentera Hati.
- Silalahi, F. D., & Sholikhan, M. (2024). Pengaruh Knowledge Management terhadap Organizational Effectiveness dan Organizational Learning. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(01), 1-9.
- Simbolon, E. P. M., Sari, I. M., Pratiwi, W. P., & Susilo, A. (2024). Penggunaan Media Visual Dalam Pembelajaran Sejarah. *Danadyaksa Historica*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.32502/jdh.v4i2.8988>
- Sundara, D., Angellia, F., & Laksono, R. (2024). Sistem Pengendalian Manajemen IBI-Kosgoro 1957 dalam Penggunaan Aplikasi Penyewaan Gedung Graha Kosgoro Berbasis Web. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8(1), 304-318.

- Syahputra, R., Winardi, A. R., Rahmadani, A., Islamiah, R., & Hamzah, M. L. (2024). A Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Mainan Edukasi BricksGenius Berbasis Web Menggunakan Metode SCRUM. *Jurnal Testing Dan Implementasi Sistem Informasi*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.55583/jtisi.v2i2.903>
- Yassir, M. (2024). Rancang Bangun dan Implementasi Knowledge Management, Learning Organizations dan Learning Experience Berbasis LMS Corporate University. *Prosiding PITNAS Widyaiswara*, 1, 84-100.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
 Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
 Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-11.O/FST.01/TL.00/01/2025
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan PT Finnet Indonesia
 Telkom Landmark Tower, Jl. Gatot Subroto No.Kav 52 Lt.28, RT.6/RW.1, Kuningan, Kec.
 Mampang Prpt., Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12710

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi
 Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : Darin Marwa Fadiyah
 NIM : 210607110031
 Judul Penelitian : Desain Knowledge Management System Di PT Finnet Indonesia
 Dosen Pembimbing : ANNISA FAJRIYAH,M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk
 melakukan penelitian di PT Finnet Indonesia dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 09
 Januari 2025 sampai dengan 09 April 2025.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 20 Januari 2025
 a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Anton Prasetyo, M.Si
 NIP. 19770925 200604 1 003

Anton Prasetyo, M.Si
 NIP. 19770925 200604 1 003

Lampiran 2 Dokumen *Product Backlog*



DOKUMEN *BUSINESS REQUIREMENT* CORPORATE KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM

PT. FINNET INDONESIA

Telkom Landmark Tower, The Telkom Hub,
Jl. Gatot Subroto No.Kav. 52, RT. 1/RW.1,
Jakarta, Indonesia

Setiap data dan informasi yang ada di dalam dokumen ini, termasuk data atau informasi yang merupakan pelengkap dari dokumen ini, adalah proprietary PT Finnet Indonesia dan merupakan data dan informasi yang sangat rahasia yang hanya diungkapkan oleh PT Finnet Indonesia kepada pihak ketiga yang berkepentingan. Tidak ada satu pun pihak ketiga yang dapat mengutip atau menggunakan data dan informasi di dalam dokumen ini, baik sebagian maupun seluruhnya, untuk maksud selain yang telah ditentukan tersebut, dan atau menyebarkan kembali kepada pihak ketiga lainnya dalam bentuk apapun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari PT Finnet Indonesia. Setiap pihak ketiga yang menerima dan membaca dokumen ini dianggap menyetujui dan harus tunduk kepada pernyataan mengenai proprietary dan kerahasiaan tersebut.

1. LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, perusahaan menghadapi tantangan besar dalam mengelola, mendistribusikan, dan menjaga keamanan informasi internal. Pengetahuan korporasi yang tersebar di berbagai media—seperti dokumen fisik, email, hard drive pribadi, atau sistem silo—menyulitkan karyawan dalam menemukan informasi yang relevan secara cepat dan efisien. Hal ini dapat berdampak pada:

- Kurangnya Efisiensi Operasional: Karyawan menghabiskan waktu yang lama untuk mencari dokumen atau referensi yang dibutuhkan.
- Redundansi dan Duplikasi Informasi: Tidak adanya sistem terpusat menyebabkan banyak versi dokumen yang tidak terkendali.
- Kurangnya Keamanan dan Kontrol Akses: Informasi sensitif sering kali tersebar tanpa kontrol yang jelas, meningkatkan risiko kebocoran data.
- Kesulitan dalam Pengelolaan Pengetahuan: Pengetahuan yang dimiliki individu sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga ketika karyawan keluar dari perusahaan, pengalaman dan informasi yang berharga ikut hilang.

Perusahaan membutuhkan solusi Corporate Knowledge Management (CKM) yang memungkinkan pengelolaan pengetahuan secara terstruktur, aman, dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh karyawan yang berwenang.

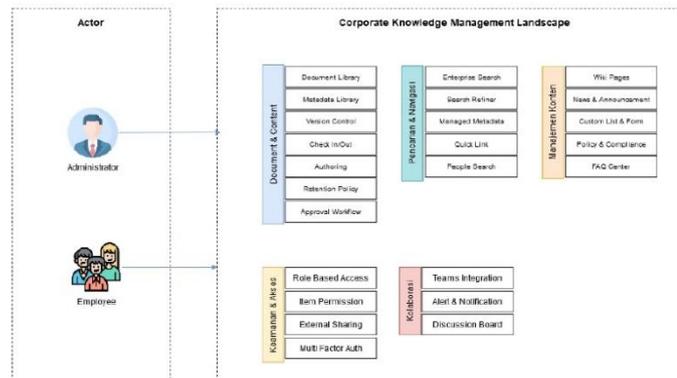
2. TUJUAN

Berikut adalah tujuan yang hendak dicapai:

- Memastikan informasi yang relevan mudah diakses dan dicari.
- Meningkatkan kolaborasi antar departemen.
- Menyediakan kontrol akses yang sesuai dengan kebijakan perusahaan.
- Mendukung versioning dan tracking perubahan dokumen.

3. RUANG LINGKUP PEKERJAAN

Berikut adalah ruang lingkup pekerjaan yang disyaratkan:



Gambar 1 High Level Design Corporate Knowledge Management System

No.	Fitur	Deskripsi
Manajemen Dokumen dan Konten		
1.	Document Library	Penyimpanan dokumen dengan struktur folder dan metadata yang fleksibel.
2.	Metadata Library	Pengelompokan dokumen berdasarkan kategori, tipe, atau departemen.
3.	Version Control	Menyimpan riwayat perubahan dokumen, memungkinkan rollback ke versi sebelumnya.
4.	Check In/Out	Mencegah konflik edit dengan mengunci dokumen saat sedang diperbarui.
5.	Co Authoring	Kolaborasi real-time dalam mengedit dokumen menggunakan Microsoft 365 Apps.
6.	Retention Policy	Aturan otomatis untuk menyimpan, mengarsipkan, atau menghapus dokumen setelah periode tertentu.
7.	Approval Workflow	Mekanisme persetujuan sebelum dokumen dipublikasikan atau diperbarui.
Pencarian dan Navigasi		
8.	Enterprise Search	Pencarian dokumen berdasarkan metadata, keyword, dan konten dalam file.
9.	Search Refiner	Filter pencarian berdasarkan kategori, penulis, tanggal, dan metadata lainnya.
10.	Managed Metadata	Pembuatan taksonomi dan tagging standar untuk pencarian lebih akurat.
11.	Quick Link	Akses cepat ke dokumen penting dan frequently accessed files.
12.	People Search	Mencari informasi pengguna berdasarkan nama, keahlian, atau peran dalam organisasi.
Keamanan dan Manajemen Akses		
13.	Role Based Access Control	Pengaturan akses berbasis peran (Admin, Editor, Viewer, dll.).
14.	Item Level Permission	Hak akses per dokumen atau folder tertentu berdasarkan user/group.
15.	External Sharing Control	Mengatur izin berbagi dokumen dengan pihak eksternal.
16.	Multi Factor Authentication	Keamanan tambahan dengan otentikasi dua faktor melalui Azure AD.
Kolaborasi dan Automasi		
17.	Integration with Teams	Kolaborasi dokumen langsung dari Microsoft Teams.
18.	Alert & Notification	Notifikasi otomatis saat ada perubahan atau unggahan dokumen baru.
19.	Discussion Board	Ruang diskusi untuk berbagi insight terkait dokumen tertentu.
Manajemen Konten		

20.	Wiki Pages	Pembuatan halaman berbasis wiki untuk knowledge base dan dokumentasi.
21.	News & Announcement	Publikasi informasi terbaru dalam bentuk artikel atau pengumuman.
22.	Custom List & Form	Membuat database sederhana untuk mengelola data tambahan terkait dokumen.
23.	Policy & Compliance Center	Menyediakan area khusus untuk kebijakan perusahaan dan SOP.
24.	FAQ Center	Pusat informasi berbasis pertanyaan umum untuk pengguna SharePoint.

Demikian *Business Requirement Document* ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Diperiksa Oleh:



Galih Ristianoro Widagdo
 Head of Corporate IT Solution

Dibuat Oleh:



Arief Friiza Wardhana
 Senior IT Business Analyst

Lampiran 3 Dokumentasi dengan divisi ITPG

Tanggal : Juli, 2025

Lokasi : Telkom Landmark Tower Lt. 28 The Telkom Hub Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Kuningan Barat, Jakarta 12710

Narasumber : Agus Susilo

Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui kondisi aktual pengelolaan dokumen dan kebutuhan sistem dalam mendukung penyebaran informasi dan pengetahuan melalui sistem Knowledge Management. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan:

Pertanyaan : Apakah setiap divisi di PT Finnet Indonesia saat ini memiliki dokumen-dokumen penting yang dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan?

Narasumber : Ya, betul. Setiap divisi, termasuk divisi kami di ITPG, memiliki dokumen-dokumen penting yang memuat informasi strategis dan kebijakan. Namun, penyimpanan dan pengelolaannya masih belum terpusat.

Pertanyaan : Bagaimana dengan kondisi dokumentasi di Divisi ITPG sendiri?

Narasumber : Kami memiliki banyak dokumen, khususnya terkait kebijakan teknologi informasi, keamanan informasi, dan kepatuhan terhadap standar seperti ISO 27001. Namun sayangnya, belum semua dokumen itu terinventarisasi dengan baik. Ada kendala dalam pengelolaan dokumen yang berdampak pada kesulitan akses dan berbagi informasi.

Pertanyaan : Bagaimana dampak dari belum terinventarisasinya dokumen-dokumen tersebut?

Narasumber : Ya, dampaknya cukup signifikan. Ketika dokumen tidak terdokumentasi dengan rapi atau tersimpan di berbagai tempat, karyawan mengalami kesulitan saat membutuhkan informasi tertentu. Ini juga berpengaruh saat audit internal atau eksternal, karena informasi tidak mudah ditemukan. Padahal dokumen seperti Keputusan Direksi tentang keamanan informasi dan kebijakan ISO 27001 sangat penting.



Lampiran 4 Wawancara untuk *Product Backlog*

Tanggal : 13 Januari, 2025

Lokasi : Wawancara Daring

Narasumber : Galih Ristianoro Widagdo

Wawancara ini dilakukan untuk menggali informasi mengenai prioritas fitur yang perlu dikembangkan, kebutuhan dari segi desain antarmuka, serta standar dan prosedur yang harus dipenuhi dalam pengembangan sistem tersebut. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan:

Pertanyaan : Fitur apa yang paling penting untuk diimplementasikan terlebih dahulu dalam *Knowledge Management System* ini?

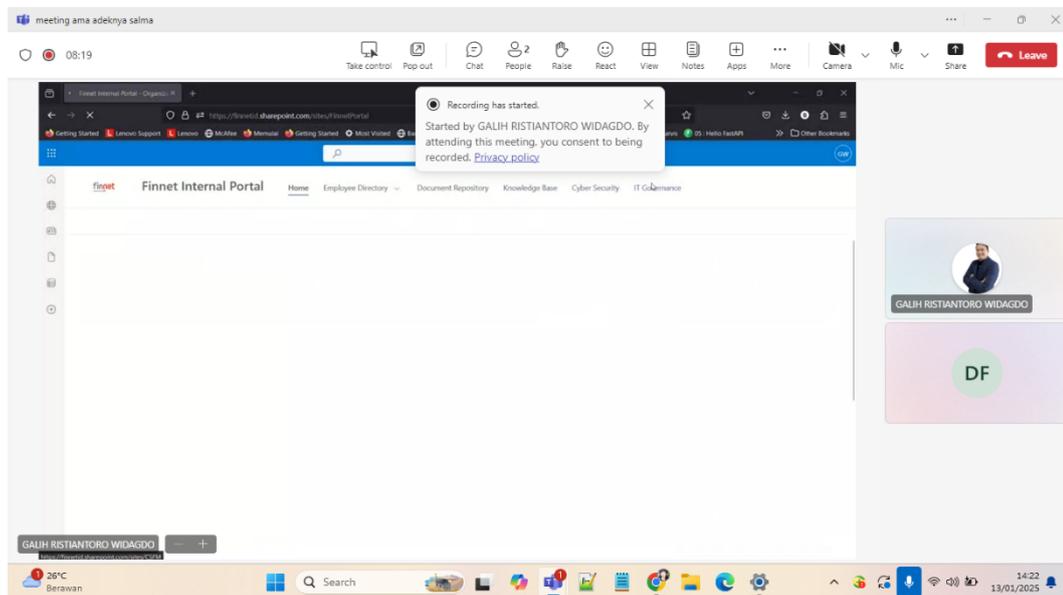
Narasumber : Menurut saya, sistem perlu memiliki dashboard utama yang menampilkan pembaruan dokumen terbaru, lalu direktori karyawan untuk mempermudah pencarian orang sesuai keahliannya dan juga fitur berbagi pengetahuan antar divisi seperti ruang diskusi atau forum.

Pertanyaan : Bagaimana kebutuhan tertentu dari segi desain dalam pengembangan *Knowledge Management System* ini nantinya?

Narasumber : Dari sisi desain, sistem sebaiknya mengusung tampilan yang intuitif dan mudah digunakan oleh seluruh karyawan, baik dari divisi teknis maupun non-teknis. Desainnya perlu menggunakan navigasi sederhana, visual menarik, dan responsive, juga boleh disediakan infografis atau panduan visual agar pengguna dapat langsung memahami alur kerja sistem, seperti cara penamaan file, cara unggah dokumen atau berbagi pengetahuan.

Pertanyaan : Adakah standar atau prosedur tertentu yang harus dipenuhi dalam pengembangan sistem ini? Jika iya, bagaimana standar tersebut memengaruhi kebutuhan fitur sistem?

Narasumber : Ya, salah satu standar penting yang harus dipenuhi adalah ISO 27001 tentang Keamanan Informasi. Standar ini menuntut agar pengelolaan dokumen, terutama yang bersifat sensitif, dilakukan secara terstruktur, terdokumentasi, dan memiliki kontrol akses yang jelas. Hal ini memengaruhi pengembangan fitur seperti pengelompokan dokumen berdasarkan klasifikasi, pengaturan hak akses, histori versi dokumen. Semua fitur tersebut diperlukan untuk memenuhi kepatuhan terhadap kebijakan keamanan informasi perusahaan



Lampiran 5 *Sprint* secara daring

Tanggal : Maret, 2025

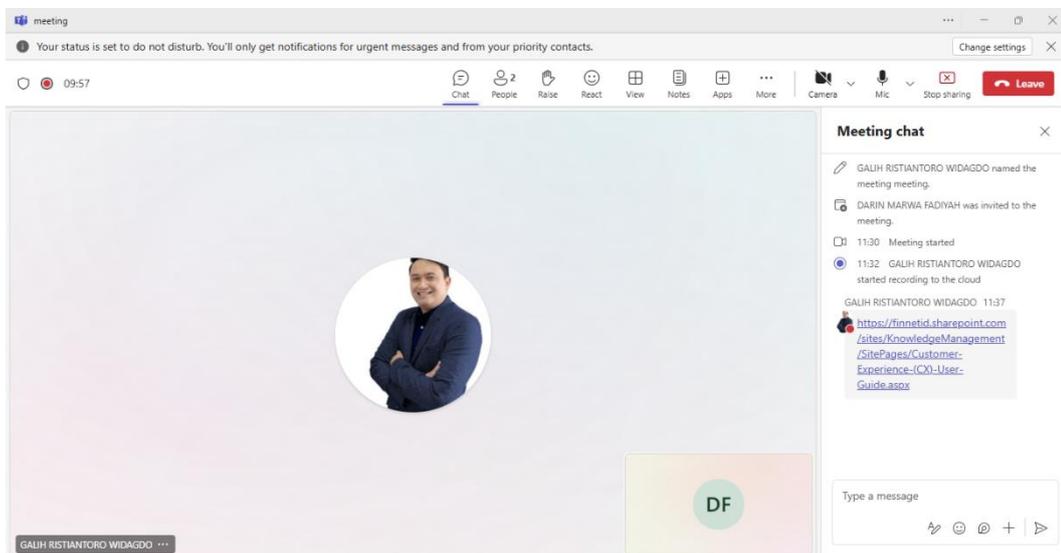
Lokasi : Wawancara Daring

Narasumber : Galih Ristianoro Widagdo

Salah satu dari ketiga *Sprint* yang dilakukan dengan berdiskusi bersama *Product Owner* untuk mengevaluasi apakah fitur yang dikembangkan sudah sesuai. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan:

Pertanyaan : Bagaimana pendapat bapak mengenai fitur yang sudah dirancang sejauh ini? Apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dalam *Product Backlog*?

Narasumber : Secara umum, fitur yang dirancang sudah cukup sesuai, lalu fitur-fitur yang sudah dirancang dengan daftar product backlog yang sebelumnya sudah sesuai. Namun, ada beberapa aspek yang perlu disesuaikan agar sistem dapat beroperasi lebih optimal dan lebih user-friendly.



Lampiran 6 Dokumentasi dengan *Product Owner*



Lampiran 7 Surat Serah Terima Aplikasi



BERITA ACARA SERAH TERIMA APLIKASI

Pada hari ini, Selasa tanggal 10 Juni 2025 yang bertandatangan di bawah ini :

Nama/NIM : Darin Marwa Fadiyah/210607110031

Selanjutnya dalam hal ini disebut **PIHAK PERTAMA**

Nama : Galih Ristianoro Widagdo

Jabatan : HO Corporate IT Solution

Alamat : Telkom Landmark Tower Lt. 28 The Telkom Hub Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Kuningan Barat, Jakarta 12710

Selanjutnya dalam hal ini disebut **PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA telah menyelesaikan pekerjaan Knowledge Management System yang merupakan bagian dari penelitian sebagai syarat untuk kelulusan skripsi pada program studi Perpustakaan dan Sains Informasi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, sesuai dengan permintaan **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** telah menerima pekerjaan tersebut dengan baik.

Demikian Berita Acara penyelesaian pekerjaan ini dibuat rangkap dua untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK PERTAMA

Darin Marwa Fadiyah

PIHAK KEDUA

PT FINNET INDONESIA

Galih Ristianoro Widagdo
HO Corporate IT Solution

Lampiran 8 Surat Keterangan Survei Skripsi



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Galih Ristantoro Widagdo

Jabatan : HO Corporate IT Solution

Alamat : Telkom Landmark Tower Lt. 28 The Telkom Hub Jl. Gatot Subroto Kav. 52 Kuningan Barat, Jakarta 12710

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama/NIM : Darin Marwa Fadiyah / 210607110031

Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi

Benar telah melakukan penelitian skripsi sejak 09 Januari 2025 di PT Finnet Indonesia dengan judul "Desain Knowledge Management System di PT Finnet Indonesia" sebagai syarat untuk kelulusan skripsi pada program studi Perpustakaan dan Sains Informasi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian, surat pemberitahuan ini agar dapat dipergunakan sebaik-baiknya dan sebagaimana semestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 09 April 2025

Galih Ristantoro Widagdo
HO Corporate IT Solution

Lampiran 9 Survey User Tester

Tanggal : 5 Maret 2025

User Tester : Galih Ristianoro Widagdo (HO Corporate IT Solution)

No.	Aktivitas Pengujian	Seuai	Tidak Sesuai
1.	Menyimpan dokumen sesuai dengan folder dan metadata	✓	-
2.	Mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori dan departemen	✓	-
3.	Mencari informasi pengguna berdasarkan nama dan divisi	✓	-
4.	Mengedit dokumen langsung dan dapat berkolaborasi dengan Microsoft Teams	✓	-
5.	Berdiskusi dan dapat memberikan komentar pada dokumen	✓	-
6.	Membuat halaman berisi informasi pada Wiki Pages	✓	-
7.	Membuat dan mempublikasikan segala bentuk informasi	✓	-
8.	Mengelola kebijakan perusahaan dan SOP	✓	-
9.	Mengakses FAQ	✓	-

Lampiran 10 Survey User Tester

Tanggal : 5 Maret 2025

User Tester : Sandra Darmawan (Database Engineer)

No.	Aktivitas Pengujian	Seuai	Tidak Sesuai
1.	Menyimpan dokumen sesuai dengan folder dan metadata	✓	-
2.	Mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori dan departemen	✓	-
3.	Mencari informasi pengguna berdasarkan nama dan divisi	✓	-
4.	Mengedit dokumen langsung dan dapat berkolaborasi dengan Microsoft Teams	✓	-
5.	Berdiskusi dan dapat memberikan komentar pada dokumen	✓	-
6.	Membuat halaman berisi informasi pada Wiki Pages	✓	-
7.	Membuat dan mempublikasikan segala bentuk informasi	✓	-
8.	Mengelola kebijakan perusahaan dan SOP	✓	-
9.	Mengakses FAQ	✓	-

Lampiran 11 Survey User Tester

Tanggal : 5 Maret 2025

User Tester : Salma Ayu Fahira (Senior Quality Assurance)

No.	Aktivitas Pengujian	Seuai	Tidak Sesuai
1.	Menyimpan dokumen sesuai dengan folder dan metadata	✓	-
2.	Mengelompokkan dokumen berdasarkan kategori dan departemen	✓	-
3.	Mencari informasi pengguna berdasarkan nama dan divisi	✓	-
4.	Mengedit dokumen langsung dan dapat berkolaborasi dengan Microsoft Teams	✓	-
5.	Berdiskusi dan dapat memberikan komentar pada dokumen	✓	-
6.	Membuat halaman berisi informasi pada Wiki Pages	✓	-
7.	Membuat dan mempublikasikan segala bentuk informasi	✓	-
8.	Mengelola kebijakan perusahaan dan SOP	✓	-
9.	Mengakses FAQ	✓	-

Lampiran 12 Cek Hasil Turnitin

bismilah lulus 2025.docx

ORIGINALITY REPORT

14%	13%	7%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	3%
2	123dok.com Internet Source	<1%
3	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1%
4	adoc.pub Internet Source	<1%
5	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%
6	docplayer.info Internet Source	<1%
7	pt.scribd.com Internet Source	<1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
9	id.123dok.com Internet Source	<1%
10	www.karyaone.co.id Internet Source	<1%