

## **ANALISA NILAI KESENJANGAN PENGETAHUAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS PADA MODEL TIWANA**

### ***THE ANALYSIS OF KNOWLEDGE GAP VALUE USING IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS METHOD IN TIWANA MODEL***

**Ahmad Taufik, Suwaebatul Aslamiyah**  
STMIK Widuri  
ahmadtaufik2108@gmail.com

#### **ABSTRACT**

*Knowledge gap between the knowledge that company should have and knowledge actually owned by the company is the common problem faced by every company. This is the reason why the Knowledge Management System (KMS) should be created. The purpose of this study is to analyze the value of Knowledge Gaps after the KMS is created, and also to determine the importance of knowledge attributes based on user's perceptions. The object of study used in this research are the student affair from a college. The method used in this study is Importance and Performance Analysis (IPA) to analyze the gaps and using the adaptation of Tiwana model to develop the KMS. The result of analysis toward the developed KMS is the decreasing of gap value by 1.08 points and also six knowledge attribute which considered important by respondents are obtained, but those attributes are not showing good performance yet (Quadrant 1). The said attributes are vision and mission, number of active students for each program study, the standard of operating procedure (SOP) of Staff Department, the SOP of School Visit, and the SOP of Alumni's Tracking. The next research should be conducted is adding the knowledge attributes that missing on this research and also using all of steps from Tiwana Model.*

**Keywords:** *Knowledge Gap, Knowledge Management System, Tiwana Model, Importance and Performance Analysis.*

#### **ABSTRAK**

Kesenjangan pengetahuan antara pengetahuan yang seharusnya dimiliki oleh sebuah perusahaan terhadap pengetahuan yang sebenarnya dimiliki oleh perusahaan tersebut adalah permasalahan pada manajemen pengetahuan yang kerap di hadapi oleh setiap perusahaan. Disebabkan karena hal inilah maka dirasa perlu untuk membuat sebuah *Knowledge Management System* (KMS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa nilai Kesenjangan Pengetahuan setelah adanya KMS, serta mengetahui tingkat kepentingan atribut pengetahuan berdasarkan persepsi pengguna. Sebagai obyek studi kasus yang akan digunakan dalam penelitian, peneliti menggunakan Unit Kemahasiswaan sebuah perguruan tinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Importance and Performance Analysis (IPA) untuk menganalisis kesenjangan dan menggunakan adaptasi model Tiwana untuk mengembangkan KMS. Hasil analisa terhadap KMS yang dikembangkan adalah terjadinya penurunan nilai kesenjangan pengetahuan senilai 1.08 poin serta didapatkan 6 atribut pengetahuan yang dirasa penting oleh responden namun belum menunjukkan kinerja yang baik (Kuadran I), yaitu visi misi, jumlah mahasiswa aktif per-Prodi, SOP bidang kepegawaian, SOP Pelaksanaan Kunjungan Sekolah, dan SOP Pelacakan alumni. Penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan adalah menambahkan atribut pengetahuan yang tidak terdapat pada penelitian ini serta menggunakan semua langkah kerja pada model Tiwana.

**Kata Kunci:** *Kesenjangan Pengetahuan, Knowledge Management System, Model Tiwana, Importance and Performance Analysis.*

#### **PENDAHULUAN**

Adanya kesenjangan pengetahuan antara pengetahuan yang dibutuhkan

dan pengetahuan yang dimiliki adalah permasalahan yang banyak dialami oleh perusahaan. Hal ini mempengaruhi

kinerja pegawai dikarenakan tidak teridentifikasi dengan baiknya kebutuhan pengetahuan dalam sebuah perusahaan, serta tidak diketahuinya atribut pengetahuan mana yang sebaiknya ditingkatkan maupun sebaiknya ditiadakan. Sehubungan dengan permasalahan tersebut peneliti merancang *Knowledge Management System* menggunakan adaptasi model Tiwana guna menganalisis perubahan nilai kesenjangan setelah dan sebelum adanya KMS. Hasil dari KMS yang dibangun diharapkan dapat mengurangi *knowledge gap* serta membantu pihak perusahaan dalam mengambil keputusan terkait dengan atribut pengetahuan yang dirasa perlu atau tidak perlu dikuasai oleh pegawai dari perusahaan tersebut. Sebagai sampel dari penelitian peneliti menggunakan unit kemahasiswaan dari sebuah perguruan tinggi. Alasan peneliti menggunakan model Tiwana untuk diadaptasi adalah karena Tiwana memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode untuk perancangan KM lainnya. Kelebihan dari model Tiwana adalah memiliki tahapan yang jelas dalam perancangan KM, mulai dari tahapan analisa infrastruktur yang telah ada sampai dengan tahapan evaluasi KM yang dibangun. Sementara penggunaan metode IPA dilatarbelakangi oleh kemudahan dalam penggunaan serta tampilan hasil analisa yang memudahkan dalam usulan perbaikan (Hilwa, 2014).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kesenjangan pengetahuan dan penggunaan metode *Importance and performance analysis* seperti Analisis Kesenjangan Pengetahuan (*Knowledge Gap*) Antara Karyawan dan Manajer Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) (Wahyuni, 2010), Analisis Kesenjangan Pengetahuan (*Knowledge Gap*) Karyawan Pt Pertamina Trans

Kontinental (Pertiwi & Gita, 2012), Analisis Kesenjangan Pengetahuan (*Knowledge Gap*) Karyawan Pt Pelni Persero Direktorat Sdm Dan Umum (Lasma, 2009), Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Kesenjangan Antara Pengetahuan dan Praktik Klinik Mahasiswa Keperawatan di Rumah Sakit (Kurniawan, 2020), Analisis *Knowledge Gap* Pada Pembagian Air Irigasi Sebagai Dasar Pembentukan Unit Pengelola Irigasi Modern Pada Tingkat Pelaksana Studi Kasus Daerah Irigasi Colo (Chandra, Angga May Dkk, 2018), Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* Dan *Customer Satisfaction Index* (Anggraini Dkk, 2015). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan *Importance - Performance Analysis* (Suhendra & Prasetyanto, 2016), Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero) (Ong & Jati, 2014), Pengertian Sistem Manajemen Pengetahuan: Analisis Kesenjangan (Moteleb & Woodman, 2007). Pemetaan manajemen pengetahuan dan analisis kesenjangan dalam energi terbarukan: Menuju kerangka kerja berkelanjutan di negara berkembang (El Fadel, dkk., 2013).

## **METODE**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa narasi yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan, pengalihan dokumen (Wahidmurni, 2017), sehingga di dalam mengumpulkan data terjadi interaksi antara peneliti dengan sumber data. Penelitian dilakukan di Perguruan

Tinggi STMIK Widuri Jakarta pada unit kemahasiswaan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Metode Wawancara  
 Dalam sesi wawancara ini peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan pengembangan *Knowledge Management System* yang akan dilakukan pada unit Kemahasiswaan. Responden yang terlibat dalam wawancara ini adalah satu orang yaitu sekretaris unit kemahasiswaan. Pertanyaan-pertanyaan diajukan untuk mendapatkan data yang terkait dengan *Knowledge Management System* yang berjalan saat ini, serta target pengguna untuk *Knowledge Management System* yang akan dikembangkan.
- b. Metode Observasi  
 Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung obyek penelitian guna mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam pengembangan KMS unit kemahasiswaan.
- c. Metode Studi Pustaka  
 Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari catatan, dokumentasi dan administrasi yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Pada penelitian kali ini pengumpulan dilakukan dengan cara mempelajari fakta atau data yang ada dalam dokumentasi unit Kemahasiswaan.

### Metode Perancangan

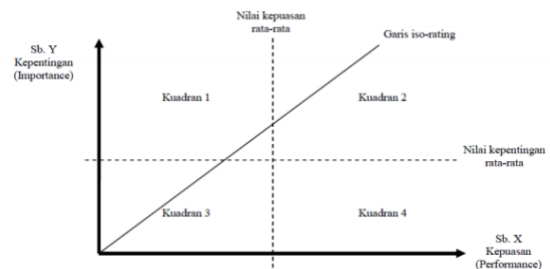
Metode perancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah adaptasi dari model Tiwana. Setelah melakukan beberapa penyesuaian, langkah-langkah dalam metode Tiwana

yang digunakan adalah sebagai berikut (Aslamiyah, dkk., 2019):

- 1) *Analysis of Existing Infrastructure*
- 2) *Aligning Knowledge Management and Business Strategy*
- 3) *Design the Knowledge Management Infrastructure*
- 4) *Design the Knowledge Management Team*
- 5) *Create the Knowledge Management Blueprint*
- 6) *Develop the Knowledge Management System*
- 7) *Deploy, Using the Result-driven Incremental Methodology*
- 8) *Evaluation Performance, Measure ROI and Incrementally Refine The KMS*

### Metode Analisa Hasil

Metode yang digunakan untuk menganalisis K-Gap adalah *Importance and Performance Analysis*. *Importance Performace Analysis* (IPA) adalah sebuah metode untuk memetakan tingkat kepentingan atas kinerja tertentu dari sebuah produk. Kemudian tingkat kepentingan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius yang disebut Matriks IPA. Pada analisis IPA, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam IPA dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 2. Pembagian Kuadran IPA

Setelah kuesioner terkumpul, data diolah dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat penguasaan terhadap pengetahuan yang dibutuhkan. Rumus perhitungan nilai

kepentingan untuk setiap pengetahuan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut [7]:

$$NK_i = \frac{(K_1 \times 1) + (K_2 \times 2) + (K_3 \times 3) + (K_4 \times 4)}{R} \quad (1)$$

Keterangan :

NK<sub>i</sub> = Nilai kepentingan terhadap pengetahuan i

K1 = Jumlah responden jawaban A

K2 = Jumlah responden jawaban B

K3 = Jumlah responden jawaban C

K4 = Jumlah responden jawaban D

R = Total Responden

Rumus perhitungan nilai penguasaan untuk setiap pengetahuan yang dibutuhkan sebagai berikut:

$$NP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4)}{R} \quad (2)$$

Keterangan :

NP<sub>i</sub> = Nilai penguasaan terhadap pengetahuan i

P1 = Jumlah responden dengan jawaban A

P2 = Jumlah responden dengan jawaban B

P3 = Jumlah respon dengan jawaban C

P4 = Jumlah responden dengan jawaban D

R = Total Responden

Kesenjangan pengetahuan diperoleh dari selisih angka penguasaan saat ini dengan angka kepentingan pada masing-masing variabel dari dimensi penentu area pengetahuan. Penilaian kebutuhan dan saat ini menggunakan skala 1 sampai 5.

Untuk dapat melakukan analisis kesenjangan antara kondisi efektif dengan kepentingan dimasa mendatang maka digunakan tabel sebagai berikut :

**Tabel 1. Nilai skala kesenjangan**

0	1	2	3	4
Sangat kecil	Kecil	Sedang	Besar	Sangat besar

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Analysis Existing Infrastructure*

Dalam pelaksanaan analisis infrastruktur yang ada/berjalan, peneliti membagi menjadi 2 bagian yaitu : infrastruktur teknologi informasi yang sedang berjalan dan *knowledge sharing culture* yang berjalan. Unit Kemahasiswaan STMIK Widuri tidak memiliki jaringan khusus untuk unit kerjanya sendiri, tapi tergabung dalam jaringan internet STMIK Widuri secara umum yang terhubung ke masing-masing komputer yang ada didalam lingkup STMIK Widuri tanpa terkecuali Unit Kemahasiswaan.

Budaya *sharing knowledge* dalam unit kemahasiswaan juga sudah berjalan hanya saja dalam pelaksanaannya dirasa belum maksimal dan efektif. Kekurangan dari budaya *sharing knowledge* yang sudah berjalan adalah, proses *sharing knowledge* hanya dilakukan jika pemangku jabatan baru membutuhkan informasi-informasi tertentu, atau hanya dilakukan melalui *sharing* dokumen *knowledge*, artinya tidak ada proses *sharing knowledge* yang dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan yang menyebabkan terhambatnya proses *sharing knowledge* dan masih terus dilibatkannya pemangku jabatan lama.

### *Align Knowledge Management And Business Strategy*

Strategi bisnis organisasi mencakup visi dan misi organisasi yaitu program dan langkah-langkah yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Adapun Visi dan misi dari Unit Kemahasiswaan adalah :

a. Visi

Menjadi pusat unggulan pengembangan bidang kemahasiswaan yang kompetitif

secara akademik–profesional maupun kepribadian.

b. Misi

- 1) Membangun nilai keunggulan kepribadian, yaitu : jujur, percaya diri, tangguh dan kreatif melalui kegiatan kemahasiswaan yang terpadu dan terencana.
- 2) Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dalam bidang Teknologi dan Informasi untuk membangun reputasi Perguruan Tinggi.
- 3) Memberikan pelayanan dan bantuan maksimal kepada mahasiswa dalam mencapai keunggulannya.
- 4) Membangun organisasi dan jejaring alumni yang kuat sebagai mitra pengembangan Perguruan Tinggi

Setelah dilakukan penjabaran dari strategi bisnis organisasi didapatkan strategi-strategi *knowledge* yang harus dipenuhi oleh *Knowledge management system* unit kemahasiswaan yaitu dimana KMS unit kemahasiswaan harus memastikan proses creation, transfer, creation dan application knowledge terhadap atribut pengetahuan dibawah ini terpenuhi :

- 1) Visi misi organisasi;
- 2) Daftar UKM
- 3) SOP pelaksanaan kegiatan unit kemahasiswaan
- 4) SOP permohonan penelitian
- 5) Informasi pegawai
- 6) Data mahasiswa
- 7) SOP bagian kepegawaian
- 8) SOP penerimaan mahasiswa baru
- 9) Dokumen jumlah mahasiswa aktif
- 10) SOP bimbingan dan konseling
- 11) SOP Pendaftaran wisuda
- 12) SOP bimbingan TA
- 13) SOP kunjungan sekolah
- 14) SOP ujian TA

- 15) SOP pengambilan ijazah
- 16) SOP penerimaan beasiswa yayasan, beasiswa BPPA-BPM
- 17) SOP pelacakan Alumni (*Tracer study*)

### ***Design The Knowledge Management Infrastructure***

a. Analisis Kebutuhan Fitur

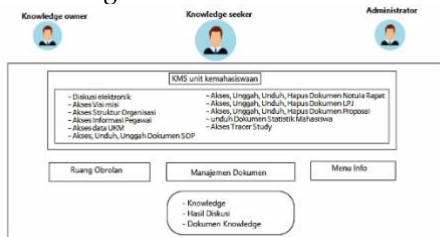
Setelah menyelaraskan antara strategi bisnis organisasi dengan strategi KM selanjutnya adalah merumuskan strategi KM yang kemudian akan dijadikan dasar dalam membuat rancangan infrastruktur KM. Langkah pertama adalah melakukan analisis terlebih dahulu terhadap strategi KM untuk mendapatkan fitur apa yang dibutuhkan sistem. Tabel berikut akan menjelaskan tentang daftar usulan fitur.

**Tabel 2. Daftar usulan Fitur**

No	Nama Fitur	Deskripsi
1.	Ruang Obrolan	Fitur ini disediakan bagi karyawan agar dapat bertukar pikiran dengan karyawan lain dalam rangka pembentukan knowledge baru dan atau <i>sharing knowledge</i> .
2.	Proposal Kegiatan	Fitur ini berisi proposal kegiatan unit kegiatan mahasiswa yang memungkinkan pegawai untuk menambah, mengurangi maupun mengubah proposal kegiatan.
3.	Laporan pertanggung jawaban kegiatan	Fitur ini berisi LPJ kegiatan yang dilakukan oleh UKM dan memungkinkan pegawai untuk menambah, mengurangi maupun mengubah proposal kegiatan.
4.	SOP	Fitur ini berisi kumpulan Standar Operasional Prosedur yang berkaitan dengan Kemahasiswaan. Dimana para pegawai dapat melakukan proses tambah, edit dan hapus dokumen.
7.	Notula rapat	Fitur ini berisi kumpulan notula dari setiap rapat yang dilakukan

8.	Statistik mahasiswa	Fitur ini berisi tentang informasi statistik mahasiswa. Mulai dari jumlah mahasiswa baru dari tahun ketahun, jumlah mahasiswa tiap prgram studi dari tahun ketahun.
9.	Data UKM	Fitur ini berisi tentang informasi daftar UKM dibawah binaan unit kemahasiswaan.

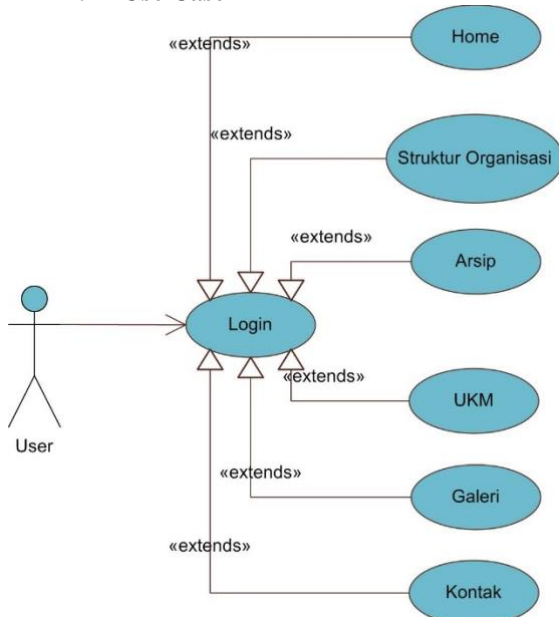
b. Rancangan Infrastruktur Knowledge Management



Gambar 3. Rancangan Infrastruktur KM

c. Rancangan Model Sistem Menggunakan UML

1. Use Case



Gambar 4. Use case user

Design The Knowledge Management Team

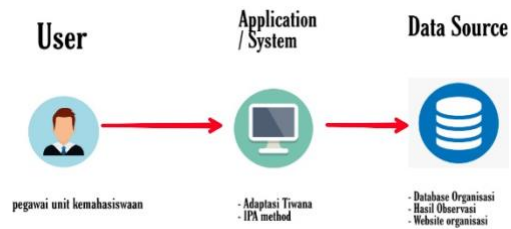
Perancangan tim pada Knowledge Management System ini disesuaikan dengan user yang ada. Ada dua tingkat user aksesibilitas dalam KMS ini yaitu

administrator dan user biasa. Tim pengelola KMS ini terdiri dari :

1. Satu orang bertindak sebagai administrator yang bertanggung jawab mengelola data user, knowledge, dan konten dari KMS.
2. Puket III dan Semua karyawan dalam unit kemahasiswaan sebagai user dari KMS.

Create The Knowledge Management Blueprint

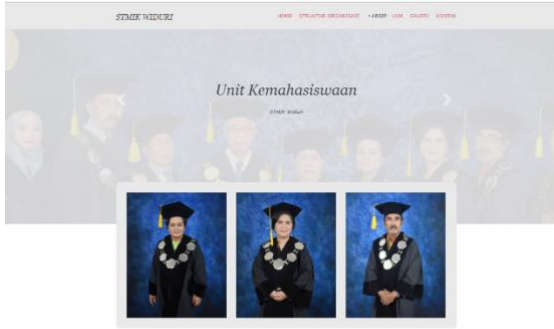
Pada tahap ini yang dilakukan adalah membuat blueprint knowledge management yang menyediakan sebuah perencanaan untuk membangun knowledge management system dan memperbaikinya secara bertahap. Blueprint yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 5. KM Blueprint

Develop The Knowledge Management System

KMS unit kemahasiswaan dapat diakses secara online di <http://kemahasiswaanwiduri.online> menggunakan username karyawan dan password karyawan.



Gambar 6. Tampilan Beranda KMS

**Deploy, Using the Result-driven Incremental Methodology**

Setelah *knowledge management system* unit kemahasiswaan selesai dikembangkan, langkah selanjutnya adalah melakukan pendistribusian KM kepada para pegawai dalam lingkup kerja Unit kemahasiswaan untuk mendapatkan *feedback* dari user mengenai sistem yang dikembangkan.

**Evaluation Performance Of The KMS**

**1. Hasil Pengujian K-Gap**

Pengukuran nilai kesenjangan dilakukan sebelum dan setelah adanya KMS unit kemahasiswaan menggunakan metode *Importance and Performance Analysis*. Pengujian melibatkan sejumlah 6 responden.

Tabel 3. K-Gap Sebelum Adanya KMS

No	Atribut Pengetahuan	NPi	NKi	Gap NKi-NPi
1.	Visi misi	2.33	4.83	2.50
2.	Informasi pegawai	2.83	3.83	1.00
3.	Data UKM	1.50	4.83	3.33
4.	Jumlah Mahasiswa aktif per-Prodi	1.83	4.67	2.84
5.	SOP bidang kepegawaian	2.33	4.83	2.50
6.	SOP pemberian beasiswa yayasan	1.83	4.67	2.84
7.	SOP beasiswa BPPA-BBM	1.67	4.67	3.00
8.	SOP Bimbingan dan konseling	2.50	4.50	2.00
9.	SOP Pelaksanaan kegiatan UKM	2.33	4.50	2.17
10.	SOP Penerimaan Mahasiswa Baru	2.50	4.50	2.00

11.	SOP Pelaksanaan Kunjungan Sekolah	2.33	4.67	2.34
12.	SOP Pendaftaran wisuda	2.50	4.50	2.00
13.	SOP Ujian Tugas Akhir	2.67	4.67	2.00
14.	SOP Pelacakan alumni	2.33	4.67	2.34
15.	SOP Bimbingan TA	2.17	4.67	2.50
16.	SOP Pengambilan ijazah	2.83	4.33	1.50
17.	SOP Permohonan Penelitian	2.17	4.33	2.16
<b>Rata-rata gap</b>				<b>2.29</b>

Tabel 4. K-gap setelah pengembangan KMS

No	Atribut Pengetahuan	NPi	NKi	Gap NKi-NPi
1.	Visi misi	2.83	4.83	2.00
2.	Informasi pegawai	3.67	3.83	0.16
3.	Data UKM	3.50	5	1.50
4.	Jumlah Mahasiswa aktif per-Prodi	2.67	4.67	2.00
5.	SOP bidang kepegawaian	3.17	4.83	1.66
6.	SOP pemberian beasiswa yayasan	3.50	4.67	1.17
7.	SOP beasiswa BPPA-BBM	3.50	4.67	1.17
8.	SOP Bimbingan dan konseling	4.00	4.5	0.50
9.	SOP Pelaksanaan kegiatan UKM	3.67	4.5	0.83
10.	SOP Penerimaan Mahasiswa Baru	3.50	4.5	1.00
11.	SOP Pelaksanaan Kunjungan Sekolah	3.17	4.67	1.50
12.	SOP Pendaftaran wisuda	3.50	4.5	1.00
13.	SOP Ujian Tugas Akhir	3.33	5	1.67
14.	SOP Pelacakan alumni	3.17	4.67	1.50
15.	SOP Bimbingan TA	3.50	4.67	1.17
16.	SOP Pengambilan ijazah	4.00	4.33	0.33
17.	SOP Permohonan Penelitian	3.00	4.33	1.33
<b>Rata-Rata Gap</b>				<b>1.21</b>

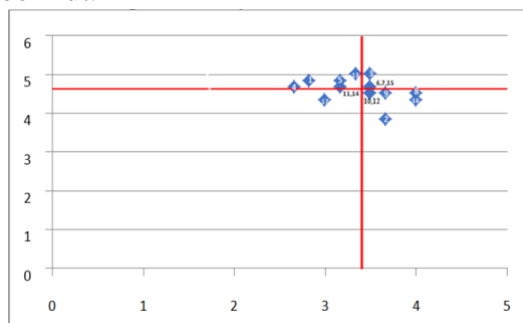
Tabel 5. Perbandingan nilai K-Gap

No.	Atribut Pengetahuan	Gap Sebelum	Gap Sesudah
1	Visi misi	2.50	2.00

2	Informasi pegawai	1.00	0.16
3	Data UKM	3.33	1.50
4	jumlah Mahasiswa aktif per-Prodi	2.84	2.00
5	SOP bidang kepegawaian	2.50	1.66
6	SOP pemberian beasiswa yayasan	2.84	1.17
7	SOP beasiswa BPPA-BBM	3.00	1.17
8	SOP Bimbingan dan konseling	2.00	0.50
9	SOP Pelaksanaan kegiatan UKM	2.17	0.83
10	SOP Penerimaan Mahasiswa Baru	2.00	1.00
11	SOP Pelaksanaan Kunjungan Sekolah	2.34	1.50
12	SOP Pendaftaran wisuda	2.00	1.00
13	SOP Ujian Tugas Akhir	2.00	1.67
14	SOP Pelacakan alumni	2.34	1.50
15	SOP Bimbingan TA	2.50	1.17
16	SOP Pengambilan ijazah	1.50	0.33
17	SOP Permohonan Penelitian	2.16	1.33
<b>Rata-rata Gap</b>		<b>2.29</b>	<b>1.21</b>
<b>Penurunan K-Gap</b>		<b>1.08</b>	

### Usulan perbaikan terhadap kebutuhan Knowledge

Usulan terhadap kebutuhan knowledge pada unit kemahasiswaan STMIK Widuri didapatkan setelah merumuskan hasil pengujian kedalam bentuk matriks IPA. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 7. Hasil Analisa Kuadran

Kuadran I menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting namun belum menunjukkan kinerja yang baik. Atribut tersebut adalah atribut 1 (Visi

Misi), 4 (Jumlah Mahasiswa aktif per-prodi), 5 (SOP Bidang kepegawain), 11 (SOP Pelaksanaan Kunjungan Sekolah) dan 14 (SOP Pelacakan Alumni).

Kuadran II menunjukkan atribut yang dianggap penting dan telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh karyawan sesuai dengan harapan perusahaan. Atribut yang berada pada kuadran ini sebaiknya dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Atribut yang terdapat pada kuadran ini antara lain atribut nomor 3 (Data UKM), 6 (SOP Pemberian Beasiswa Yayasan), 7 (SOP Beasiswa BPPA – BBM), 13 (SOP Ujian Tugas Akhir) dan 15 (SOP Bimbingan TA).

Kuadran III menunjukkan atribut yang dinilai kurang penting dan dinilai kurang baik penguasaan karyawannya sehingga atribut-atribut di kuadran ini sebaiknya dipertimbangkan apakah ditingkatkan atau tidak. Atribut yang ada pada kuadran ini adalah atribut nomor 17 (SOP Permohonan Penelitian).

Kuadran IV menunjukkan atribut yang dinilai kurang penting namun dalam pelaksanaannya ternyata dianggap melebihi harapan. Atribut yang ada pada kuadran ini adalah atribut nomor 2 (Informasi Pegawai), 8 (SOP Bimbingan dan Konseling), 9 (SOP Pelaksanaan kegiatan UKM), 10 (SOP Penerimaan Mahasiswa Baru), 12 (SOP Pendaftaran Wisuda), dan 16 (SOP Pengambilan Ijazah).

### SIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian dari bab diatas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu : Pengembangan *Knowledge management system* menggunakan model tiwana pada unit kemahasiswaan STMIK Widuri telah melalui proses analisis pengurangan nilai *knowledge gap* menggunakan metode *Importance and Performance Analysis* dengan hasil penurunan nilai



gap sebanyak 1.08 poin. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode IPA didapatkan 5 atribut pengetahuan yang dirasa penting oleh responden namun belum menunjukkan kinerja yang baik (Kuadran I). Hal ini menjadi Tugas Rumah bagi Unit Kemahasiswaan untuk meningkatkan edukasi atau sosialisasi kepada karyawannya tentang atribut-atribut pengetahuan yang berada di kuadran I tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. (2014). *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi Kasus Di Ria Djenaka Coffee & Resto, Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Aslamiyah, S., Anisah, S., Yulianto, E., & Widyantoro, K. (2019). The Knowledge Management System (KMS) to Reduce Knowledge Gap at STMIK Widuri Student Unit. *International Journal of Advanced Studies in Computers, Science and Engineering*, 8(9), 1-9.
- Chandra, A. M., Dkk. (2018). Analisis Knowledge Gap pada Pembagian Air Irigasi sebagai Dasar Pembentukan Unit Pengelola Irigasi Modern pada Tingkat Pelaksana Studi Kasus Daerah Irigasi Colo. <http://etd.repository.ugm.ac.id/>. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- El Fadel, M., Rachid, G., El-Samra, R., Boutros, G. B., & Hashisho, J. (2013). Knowledge management mapping and gap analysis in renewable energy: Towards a sustainable framework in developing countries. *Renewable and sustainable energy reviews*, 20, 576-584.
- Hilwa, W. (2014, November). Prototype mobile Knowledge Management System (KMS) for Islamic banking with " Tiwana" framework on university: Case study STEI SEBI. In *2014 International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)* (pp. 83-88). IEEE.
- Kurniawan, D. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Kesenjangan Antara Pengetahuan Dan Praktik Klinik Mahasiswa Keperawatan Di Rumah Sakit. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 2(1), 31-38.
- Lasma. (2009). *Analisis Kesenjangan Pengetahuan (Knowledge Gap) Karyawan Pt Peln Persero Direktorat Sdm Dan Umum*. Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Manajemen Institut Pertanian Bogor
- Moteleb, A. A., & Woodman, M. (2007). Notions of knowledge management systems: A gap analysis. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 5(1).
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1-10.
- Pertiwi, G. (2012). *Analisis Kesenjangan Pengetahuan (Knowledge Gap) Karyawan Pt Pertamina Trans Kontinental*. Skripsi pada SARJANA EKONOMI Pada Program Sarjana Alih Jenis Manajemen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.

- Suhendra, A., & Prasetyanto, D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis (Hal. 59-70). *RekaRacana: Jurnal Teknil Sipil*, 2(2), 59.
- Wahidmurni, W. (2017). *Pemaparan metode penelitian kualitatif*.
- Wahyuni, A. S. (2010). *Analisis Kesenjangan Pengetahuan (Knowledge Gap) Antara Karyawan dan Manajer Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU)*. Skripsi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.