

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. *Knowledge Management System* yang dirancang diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang terdapat di PT. TRAVELOKA melalui fitur-fitur yang dirancang yaitu *Forum, Raise Ticket, Searching by words, Create Page*.
- b. *Knowledge Management System* yang dirancang diharapkan dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan untuk berbagi pengetahuan dengan sesama pekerja. Dan dapat mengurangi banyaknya tiket yang masuk sehingga dapat lebih memanfaatkan keberadaan KMS Confluence yang telah ada dengan beberapa fitur tambahan yang akan semakin membantu karyawan.
- c. Alur atau bisnis proses *Knowledge Management System* yang baru diharapkan dapat mengoptimalkan aspek *people, process, dan technology* dalam pengelolaan *knowledge* yang ada pada PT. TRAVELOKA.

#### 5.2 Saran

Adapun saran setelah melakukan analisis dan perancangan *knowledge management System* sebagai berikut:

- a. PT. TRAVELOKA diharapkan melakukan sosialisasi terhadap *new hire* maupun pegawai yang sudah berpengalaman mengenai adanya *Knowledge base* yang terpusat yaitu Aplikasi KMS Confluence.
- b. PT. TRAVELOKA perlu menyusun *policy* yang mengatur bahwa *knowledge base* berupa pengetahuan, dokumen, SOP peraturan dan pengalaman tidak terdokumentasi tersebut supaya *disubmit* di Aplikasi KMS Confluence.
- c. PT. TRAVELOKA diharapkan melakukan evaluasi untuk penerapan *knowledge management system* yang dihasilkan dari penelitian ini.
- d. Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau pembandingan untuk penelitian selanjutnya dan juga memperkaya pengetahuan untuk penelitian

sejenisnya terutama bagi departemen yang berada dalam lingkungan Traveloka.

- e. Diharapkan KMS *Confluence* dapat dikembangkan untuk diintegrasikan ke *Salesforce Chat Bot*.