

Work System Framework: Analisis Inmagic Presto dan Zendesk

Work System Framework: An Analysis of Inmagic Presto and Zendesk

Salaki Reynaldo Joshua*¹, Tini Moge²

¹Teknik Informatika, FT, Universitas Sam Ratulangi, Manado

²Pendidikan Bahasa Inggris, FBS, Universitas Negeri Manado, Tondano

e-mail: *¹salakirjoshua@unsrat.ac.id , ²tinimogea@unima.ac.id

Abstrak

Saat ini informasi dan pengetahuan sangat berharga terutama dengan adanya persaingan, sulit bagi organisasi untuk mengelola pengetahuan di dalam organisasi. Pengetahuan setiap orang dalam organisasi atau perusahaan tentu berbeda, dalam pelaksanaan proses pengolahan Pengetahuan tidak berjalan maksimal di lingkungannya. Pemrosesan berbasis Manajemen Pengetahuan menjadi salah satu solusi untuk membantu pemrosesan pengetahuan dalam organisasi. Saat ini telah ada pengembangan Aplikasi TI berdasarkan Manajemen Pengetahuan yang diharapkan memiliki dampak positif dalam membantu dan membangun organisasi atau perusahaan. Dalam tulisan ini, akan dianalisis dan membandingkan dua Aplikasi TI berdasarkan Manajemen Pengetahuan, pertama Inmagic Presto dan kedua Zendesk. Penelitian ini dilakukan untuk melihat kelebihan dan perbandingan yang ada pada kedua aplikasi dalam menggunakan Kerangka Kerja Sistem. Hasil analisis akan menjadi kesimpulan untuk merekomendasikan Aplikasi IT berdasarkan Manajemen Pengetahuan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, yang didasarkan pada kemampuan yang ada di setiap aplikasi dan area implementasi aplikasi.

Kata kunci—Work System Framework, Manajemen Pengetahuan, Inmagic Presto, Zendesk

Abstract

Nowadays Information and knowledge are very valuable especially with the existence of competition, it is difficult for an organization to manage knowledge inside the organization. Knowledge of each person in the organization or companies are certainly different, in the implementation of Knowledge processing process is not running maximally in its environment. Processing based on Knowledge Management being one of the solutions to help the processing of knowledge in the organization. Currently there has been the development of IT Applications based on Knowledge Management that are expected to have a positive impact in helping and building an organization or companies. In this paper, will be analyse and compare of two IT Applications based on Knowledge Management, firstly Inmagic Presto and secondly Zendesk. This Research conduct to see the advantages and comparisons that exist in both applications in using Work Systems Framework. The results of the analysis will be a conclusion to recommend IT Applications based on Knowledge Management in accordance with the needs of the company, which is based on the existing capabilities in each application and implementation area of the application.

Keywords—Work System Framework, Knowledge Management, Inmagic Presto, Zendesk

1. PENDAHULUAN

Informasi adalah salah satu sumber daya utama terutama untuk organisasi. Informasi sangat penting sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan. Dari informasi yang akurat dan bermanfaat inilah terbentuk suatu pengetahuan. Pengetahuan yang dimiliki oleh organisasi dapat mengetahui tujuan keberadaannya dan menemukan cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang dapat menciptakan pengetahuan dan layanannya sendiri. Melihat peran penting pengetahuan dalam suatu organisasi, organisasi harus mengelola pengetahuan dengan baik untuk mengurangi hilangnya pengetahuan itu [10,17]. Knowledge Management (KM) adalah upaya untuk menambah pengetahuan yang berguna dalam organisasi. Cara untuk melakukan ini termasuk mendorong komunikasi, menawarkan kesempatan untuk belajar, dan mempromosikan berbagi artefak pengetahuan yang sesuai [10,17].

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam pengembangan manajemen pengetahuan [3,4]. Saat ini telah memulai banyak pengembangan aplikasi IT berbasis Manajemen Pengetahuan yang tersedia untuk perusahaan atau organisasi. Beberapa aplikasi telah dikembangkan hari ini seperti Inmagic Presto, go oracle, Zendesk, Thallium, xfluence, eXo Platform, Bitrix 24, MangoApps, ComArround Knowledge, Unified Knowledges Platforms, AlwaySupport, Intelligence2day, dll. Aplikasi yang ada memiliki fungsi yang sama untuk membantu pemrosesan, transfer informasi dan pengetahuan dalam suatu organisasi tetapi memiliki kelebihan berbeda yang ada dalam fitur, output (laporan), visualisasi pengetahuan berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*) pada awalnya didefinisikan sebagai proses penerapan pendekatan sistematis untuk menangkap, struktur, manajemen, dan penyebaran pengetahuan di seluruh organisasi untuk bekerja lebih cepat, menggunakan kembali praktik terbaik, dan mengurangi biaya pengerjaan ulang dari proyek ke proyek [1,5,8]. Manajemen Pengetahuan karena itu merupakan strategi yang disadari untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat dan membantu orang berbagi dan menerapkan informasi dengan cara yang berupaya untuk meningkatkan kinerja organisasi [5,8,11]. Pengetahuan dapat didefinisikan sebagai badan terpadu yang mengalir yang mencakup banyak fakta struktural dan pengalaman yang disajikan oleh informasi berbasis teks dan grafik, Komposisi dan prosedur pengetahuan umumnya dibuat dari konversi data dan informasi [9,10,13].

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara luas dapat didefinisikan sebagai alat, fasilitas, proses, dan peralatan yang menyediakan lingkungan yang diperlukan dengan infrastruktur fisik dan layanan untuk pembangkitan, transmisi, pemrosesan, penyimpanan, dan penyebaran informasi dalam segala bentuk termasuk suara, teks, data, grafik dan video [3,4]. Teknologi Informasi (TI) mengacu pada semua bentuk teknologi yang digunakan untuk membuat, menyimpan, memodifikasi, dan menggunakan informasi orang dalam semua bentuknya, di mana ada teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, berkomunikasi, atau atau mengomunikasikan informasi [6,7]. TI adalah salah satu bidang studi yang baru muncul di negara-negara berkembang yang tumbuh sangat cepat. Teknologi informasi adalah fasilitas dan infrastruktur (perangkat keras, perangkat lunak, perangkat lunak), sistem dan metode untuk memperoleh, mentransmisikan, memproses, menafsirkan, menyimpan, mengatur, dan menggunakan data secara bermakna. Saat ini tren teknologi dan inovasi dalam TI mendorong pengembangan dan pengenalan sistem Manajemen Pengetahuan, yang menciptakan peluang baru bagi Organisasi [12,14].

Dalam memfasilitasi penerapan Manajemen Pengetahuan, diperlukan suatu teknologi yang dapat membantu dalam arus informasi dan data yang terjadi dalam proses Manajemen Pengetahuan, antara lain dengan menangkap, menyimpan, dan menyederhanakan dalam

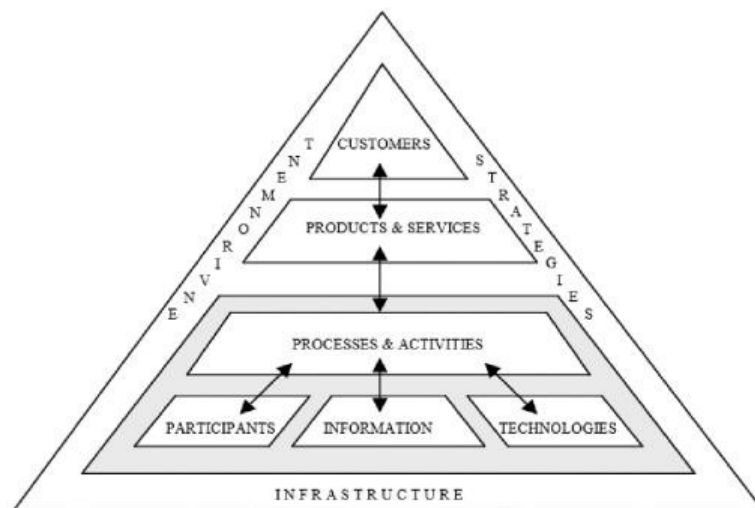
penggunaan informasi dalam organisasi atau perusahaan. Manajemen pengetahuan sebagai penguat kebijakan kolektif (know-how) organisasi dengan menciptakan sistem dan proses untuk mendukung dan memfasilitasi identifikasi, penangkapan, penyebaran dan penggunaan pengetahuan organisasi untuk memenuhi tujuan bisnisnya [10,15]. Teknologi yang dikembangkan dapat berupa: Forum, Portal, Share Point, dll. Dalam penerapannya dalam pengembangan Manajemen Pengetahuan, tidak hanya konsep yang dibutuhkan tetapi juga membutuhkan alat untuk membangun atau merancang dan mengklasifikasikan berdasarkan penggunaan yang dimaksudkan.

Dalam penelitian ini akan dianalisis dua contoh Aplikasi Manajemen Pengetahuan Berbasis IT yaitu Inmagic Presto dan Zendesk. Manfaat dari analisis aplikasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat yang ada dalam Aplikasi Manajemen Pengetahuan Berbasis IT, sehingga dapat menjadi rekomendasi bagi organisasi yang ingin menggunakannya dan dapat memberikan, meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan nilai ekonomi, khususnya dalam memproses dan mentransfer Pengetahuan untuk perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Inmagic presto adalah aplikasi yang dapat menciptakan nilai tunggal untuk mengelola, menemukan, dan berbagi sumber daya pengetahuan organisasi dengan fungsi yang kuat membuatnya mudah untuk menghubungkan orang dengan informasi yang mereka butuhkan. Aplikasi Zendesk mewakili pergeseran organisasi yang telah dibuat dari produk layanan pelanggan tunggal ke konsorsium produk terpadu yang semuanya berfokus pada peningkatan hubungan pelanggan. Kedua aplikasi tersebut digunakan sebagai dua contoh Aplikasi Manajemen Pengetahuan Berbasis IT yang akan dilakukan penelitian, melalui analisis kedua aplikasi tersebut. Analisis aplikasi menggunakan Kerangka Kerja Sistem sebagai alat analisis pada aplikasi (Gambar 1).



Gambar 1 Work System Framework [2]

2.2 Kerangka Kerja

Kerangka kerja sistem kerja *Work System Framework* berfokus pada bentuk dan operasi sistem kerja pada suatu titik waktu dan dirancang untuk menekankan bisnis daripada masalah TI

[16,17]. Ini mencakup situasi yang mungkin atau mungkin tidak memiliki proses bisnis yang didefinisikan dengan ketat dan mungkin atau mungkin tidak intensif IT. Ringkas alasan untuk Termasuk Setiap Elemen Kerangka Kerja Sistem (Tabel 1).

Tabel 1 Perbandingan Algoritma A dan Algoritma B

Elemen	Alasan untuk dimasukkan dalam kerangka kerja sistem kerja
Proses dan Kegiatan	Proses dan kegiatan terjadi dalam sistem kerja untuk menghasilkan produk / layanan bagi pelanggannya. Sistem kerja harus mengandung setidaknya satu aktivitas. Kalau tidak, ia tidak melakukan apa-apa.
Peserta	Peserta adalah orang yang melakukan pekerjaan dalam sistem kerja, termasuk pengguna dan bukan pengguna TI.
Informasi	Semua sistem kerja menggunakan atau membuat informasi, yang dalam konteks analisis sistem kerja dinyatakan sebagai informasi entitas yang digunakan, dibuat, ditangkap, ditransmisikan, disimpan, diambil, dimanipulasi, diperbarui, ditampilkan, dan / atau dihapus oleh proses dan aktivitas.
Teknologi	Hampir semua sistem kerja yang signifikan bergantung pada teknologi untuk dapat beroperasi. Teknologi mencakup kedua alat yang digunakan oleh peserta sistem kerja dan agen otomatis; yaitu, konfigurasi perangkat keras / lunak yang melakukan aktivitas yang sepenuhnya otomatis.
Produk/Layanan	Sistem kerja ada untuk menghasilkan barang bagi pelanggan mereka. Produk / layanan terdiri dari informasi, hal-hal fisik, dan / atau tindakan yang dihasilkan oleh sistem kerja untuk keuntungan dan penggunaan pelanggannya.
Pelanggan	Pelanggan adalah penerima produk / layanan sistem kerja untuk tujuan selain melakukan aktivitas kerja dalam sistem kerja. Karena sistem kerja ada untuk menghasilkan produk / layanan untuk pelanggan mereka, analisis sistem kerja harus mempertimbangkan siapa pelanggan, apa yang mereka inginkan, dan bagaimana mereka menggunakan apa pun yang dihasilkan sistem kerja.
Lingkungan	Lingkungan meliputi organisasi, budaya, kompetitif, teknis, regulasi, dan demografis yang relevan lingkungan tempat sistem kerja beroperasi, dan yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem kerja.
Infrastruktur	Infrastruktur mencakup sumber daya manusia, informasi, dan teknis yang relevan yang digunakan oleh sistem kerja tetapi dikelola di luarnya dan dibagi dengan sistem kerja lain.
Strategi	Strategi yang relevan dengan sistem kerja meliputi strategi perusahaan, strategi departemen, dan strategi sistem kerja. Secara umum, strategi pada tiga level harus selaras, dan strategi sistem kerja harus mendukung strategi departemen dan perusahaan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inmagic Presto adalah platform manajemen pengetahuan yang membantu organisasi menangkap, mengakses, dan mendistribusikan informasi untuk meningkatkan efektivitas. Inmagic, Inc. adalah perusahaan yang berbasis di Woburn, Massachusetts yang menjual perangkat lunak manajemen informasi dan layanan perpustakaan. Didirikan pada tahun 1983 oleh Elizabeth Bole Eddison dan Karen Brothers.

Tabel 2 Analisis Aplikasi Inmagic Presto

Elemen	Deskripsi
Proses dan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presto memungkinkan pengguna untuk bertindak berdasarkan konten melalui berbagi email atau dengan mengunduh sehingga mereka dapat dengan mudah menggunakan informasi tersebut. ▪ Fitur sosial, pengguna dapat menambah nilai pada konten yang mereka temukan. <p>Untuk melindungi privasi dan keamanan pengetahuan, administrator konten memiliki kendali penuh atas kemampuan sosial apa yang tersedia dan siapa yang dapat menggunakannya.</p>
Peserta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perusahaan. ▪ Pelanggan
Informasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presto memanfaatkan dan bekerja secara harmonis dengan infrastruktur TI Anda saat ini. ▪ Presto patuh pada SAML dan terintegrasi dengan Active Directory dan banyak sistem otentikasi pihak ketiga untuk memastikan bahwa kontennya aman. ▪ Presto terintegrasi dengan SharePoint dengan interoperabilitas pencarian penuh. ▪ Komponen web presto tersedia sehingga pengguna SharePoint dapat membuat halaman dan situs yang kaya dan fungsional. ▪ Presto memiliki API lengkap untuk integrasi berbagai bentuk dan bentuk.
Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi Presto Inmagic. ▪ Berbasis web. ▪ Berbasis cloud. ▪ Aplikasi Seluler.

Produk/Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menghilangkan tumpukan katalog. ▪ Meningkatkan akurasi dengan impor data dan modifikasi batch. ▪ Akses terpusat ke semua sumber daya pengetahuan, internal dan eksternal. ▪ Pencarian dan navigasi taksonomi seiring dengan penandaan crowdsourced. ▪ Mudah bagi pengguna teknis dan non-teknis untuk mengelola semua jenis data atau informasi di pusat pengetahuan terkonsolidasi. ▪ Menghubungkan orang-orang dengan sumber daya internal dan konten pihak ketiga dan mengingatkan mereka untuk konten baru melalui umpan RSS, semuanya dari satu titik akses tunggal. ▪ Memberikan pusat pengetahuan terpadu, berintegrasi dengan repositori informasi internal dan eksternal, termasuk aplikasi in-house, portal, dan database pihak ke-3. ▪ Membuat jejaring pengetahuan sosial, mendorong pengguna untuk bertindak pada konten dan menambah nilai melalui fitur sosial Presto, seperti penandaan, kesukaan, komentar, dan penilaian. ▪ Ubah pencarian menjadi pencarian, aktifkan pengguna Anda untuk menemukan informasi penting dan paparkan mereka pada konten yang mungkin tidak pernah mereka temukan menggunakan metode pencarian tradisional.
Pelanggan	American Physical Therapy Association (APTA), PFTA, Simpson Gumpertz & Heger (SGH), Center for Transportation Research (CTR), National Aeronautics and Space Administration (NASA)
Lingkungan	<p>Penelusuran dan penemuan yang ditingkatkan dari Presto memudahkan pengguna untuk menemukan informasi tidak peduli apakah itu repositori konten internal Anda, sistem manajemen data, atau berlangganan eksternal. Mesin pencari unik Presto menampilkan hasil pencarian dalam format yang dioptimalkan untuk jenis konten tertentu. Jadi, buku terlihat seperti buku, gambar seperti gambar, orang-orang seperti orang, penelitian seperti penelitian, dll. Dan dengan Presto</p> <p>Amazon menyukai pencarian segi, hasil-hasil tersebut dapat difilter dan dipersempit membuat penemuan menjadi mudah dan efisien.</p>
Infrastruktur	<p>Pengetahuan yang dapat diakses seluler, pengetahuan perlu bergerak seperti halnya orang-orang yang membutuhkannya dan Presto membantu Anda mewujudkannya. Presto memungkinkan pengguna Anda untuk mengakses atau mengunduh dokumen utama yang mereka butuhkan saat mereka dalam perjalanan. Antarmuka siap seluler Presto berfungsi di seluruh platform dan perangkat Apple iOS, Android, dan Windows. Dengan Presto, tablet dan ponsel pengguna Anda adalah pintu gerbang ke pengetahuan organisasi Anda.</p>

Strategi	Opsi penyesuaian yang kuat dan mudah, akses jarak jauh untuk staf dan anggota jaringan, memperkuat identitas merek asosiasi, dan hemat biaya dan di-host oleh vendor (SaaS). Pengguna yang mengerti web saat ini, formulir seringkali sama pentingnya dengan fungsi. Presto membuat kesan pertama yang bagus dan membuat pengguna kembali untuk lebih. Halaman beranda tetap segar, terkini dan tampak hebat dengan widget seperti Tag Clouds, RSS Feeds, dan Photo Slide Photo. Semua halaman Presto dapat dikonfigurasi sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan spesifik Anda. Dengan antarmuka pengguna konfigurasi penuh dan tanpa pemrograman, Anda dapat membangun halaman tampak hebat dengan cepat dengan keterlibatan TI minimal.
----------	---

Zendesk Inc. adalah perusahaan perangkat lunak layanan pelanggan (platform layanan pelanggan) Amerika yang berbasis di San Francisco, California. Zendesk membangun perangkat lunak untuk membantu perusahaan meningkatkan hubungan pelanggan melalui keterlibatan pelanggan yang lebih tinggi dan wawasan pelanggan yang lebih baik. Zendesk dimulai di loteng Kopenhagen oleh tiga teman yang menggunakan pintu dapur tua sebagai meja. Mereka ingin membawa sedikit zen ke dunia kacau dukungan pelanggan. Dan mereka ingin melakukannya dengan perangkat lunak yang bagus untuk dilihat dan mudah digunakan.

Tabel 3 Analisis Aplikasi Zendesk

Elemen	Deskripsi
Proses dan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produk mewakili perubahan yang dibuat perusahaan dari satu produk layanan pelanggan ke konsorsium produk terpadu yang semuanya berfokus pada peningkatan hubungan pelanggan. ▪ Produk membantu organisasi lebih memahami pelanggan mereka, meningkatkan komunikasi, dan menawarkan dukungan di mana dan kapan itu paling dibutuhkan. ▪ Produk-produk dalam keluarga Zendesk bekerja sama erat melalui antarmuka pengguna umum dan sedang dikembangkan untuk menyediakan satu login dan platform data pelanggan bersama, termasuk: Dukungan, Hubungkan, Jelajahi, Pusat Bantuan, Obrolan, Talk, dan Pesan.
Peserta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perusahaan. ▪ Pelanggan

Informasi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zendesk Connect adalah perangkat lunak intelijen pelanggan yang dibuat untuk kampanye bertarget dan keterlibatan proaktif. ▪ Connect memungkinkan perusahaan untuk mengenal pelanggan mereka dengan mengumpulkan data pelanggan dari seluruh rangkaian produk Zendesk dan memberikan garis waktu lengkap untuk berbagai acara dan percakapan. ▪ Membuat segmen pelanggan berdasarkan perilaku atau profil, mengidentifikasi tren, atau memicu kampanye bertarget, berfungsi untuk mendapatkan pesan yang tepat kepada pelanggan yang tepat. Akibatnya, penggunaan perangkat lunak dapat membangun loyalitas dan kepercayaan.
Teknologi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplikasi Zendesk. ▪ Berbasis cloud. ▪ Berbasis web. ▪ Aplikasi seluler.
Produk/Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dukungan Zendesk adalah sistem untuk melacak, memprioritaskan, dan menyelesaikan tiket dukungan pelanggan. ▪ Menempatkan semua informasi pelanggan di satu tempat sehingga semuanya berada dalam satu lokasi. ▪ Dukungan Zendesk dirancang agar fleksibel karena tidak ada dua bisnis yang persis sama, ia mengonfigurasi alur kerja apa pun, dari yang paling sederhana ke yang paling kompleks, sambil memberikan visibilitas yang jelas ke dalam interaksi pelanggan. ▪ Menggunakan analitik pelanggan dan kemampuan pembelajaran mesin, pelanggan Zendesk dapat lebih memahami dan memprediksi kepuasan pelanggan, mengukur kinerja, dan mengungkap wawasan yang dapat ditindaklanjuti di seluruh data mereka.

Pelanggan	Slack, Medidata, Tesco, Groupon, Box, L'oreal, Lazada, LJ Hooker, NHS, Shophify, TESCO, The Wharton School, Vodafone, Xerox, Aquila, AdRoll, Adslot, Agoda, AllSaints, Animoto, Aurora, Baublebar, Charity: Water, Hampton Va, Coursera, Datto, Dreams, Easy Taxi, Edmunds.com, Expedia, Fairfax Media, Food Panda, Forever New, Four Square, GHD, Gojek, Harris Farm Markets, In Vision, Jib Jab, JustGiving, Le Tote, Lonely Planet, Made.com, Miinto, ModCloth, MOO, Movile, Nottingham Trent University, NSW Government Licensing Service, O2 Arena, Ohio Wesleyan University, OpenTable, PaperCut, Play Telecom, Prezi, Prosper, Rapha, REA Group, Redfln, Republic Wireless, Rovio, Scribd, Serato, Skyscanner, Slack, Spartan Race, Sure, Surrey Country Council, Swiftkey, TAFE NSW, Tango, The Cotton On Group, The Royal Children's Hospital, Tourico Holiday, Trivago, Trust Pilot, Twilio, UCLA Department of Psychology, Udemy, UGG Deckers Brands, UncommonGoods, University of Lincoln, Upwork, USC Annenberg, UTi, VanMeijel, Vend, Walker & Company, WePay, Wintec, Xero, Zuora,
Lingkungan	Publikasi online Zendesk, menampilkan konten editorial yang didedikasikan untuk layanan pelanggan dan hubungan bisnis. Ini menghubungkan sisi bisnis dari apa yang Zendesk lakukan menciptakan perangkat lunak untuk meningkatkan interaksi pelanggan dengan keinginan manusia yang lebih umum untuk hubungan yang lebih baik. Perangkat lunak Zendesk ditulis dalam Ruby on Rails, dan terkenal karena kemampuannya untuk berintegrasi dengan puluhan sistem manajemen konten, alat manajemen hubungan pelanggan, dan aplikasi web. Platformnya adalah tersedia untuk ponsel dan tablet.

Infrastruktur	<p>Zendesk Explore, sebelumnya BIME Analytics, menyediakan analitik untuk mengukur dan memahami seluruh pengalaman pelanggan. Produk ini berfungsi untuk membuat kerja tim lebih efisien dengan mengukur kinerja tim dan kapasitas beban kerja. Ini dapat mempelajari cara pelanggan menggunakan situs web, produk, atau saluran dukungan bisnis. Dengan menganalisis data dari setiap langkah perjalanan pelanggan, mengeksplorasi membantu memahami dan meningkatkan setiap pengalaman pelanggan. Antarmuka yang mudah digunakan dan drill-in interaktif memunculkan wawasan berharga yang paling banyak diminta pelanggan. Dengan mengaktifkannya untuk membuat metrik khusus, laporan, dan dasbor, dan bahkan melakukan penggabungan data tanpa SQL, data diubah menjadi analisis yang bermakna.</p>
Strategi	<p>Zendesk Talk adalah perangkat lunak pusat panggilan berbasis cloud yang dapat segera menghubungi pelanggan dengan perwakilan perusahaan melalui perangkat yang tersambung ke Internet. Karena itu dibangun langsung ke dalam sistem tiket Dukungan Zendesk, bicara memberi tim layanan pelanggan kemampuan untuk memberikan dukungan telepon dari platform yang sama yang mereka gunakan untuk mengelola semua saluran lainnya. Mereka memiliki akses ke riwayat pelanggan, pembuatan tiket otomatis, dan rekaman panggilan, yang berarti agen dapat fokus pada percakapan dengan pelanggan alih-alih menavigasi alur kerja.</p>

Tabel 4 Perbandingan Inmagic Presto dan Zendesk

Aplikasi	Deskripsi	Implementasi
Inmagic Presto	Inmagic Presto memusatkan akses ke semua sumber daya pengetahuan, internal dan eksternal. Mesin pencari unik Presto menampilkan hasil pencarian dalam format yang dioptimalkan untuk jenis konten tertentu dalam sistem Manajemen data mereka. Jadi, buku terlihat seperti buku, gambar seperti gambar, orang-orang seperti orang, penelitian seperti penelitian, dll. Inmagic Presto bertujuan untuk lebih menganalisis data spesifik dalam layanan organisasi.	Penelitian, Layanan Pemerintah
Zendesk	Zendesk menyediakan analitik untuk mengukur dan memahami seluruh pengalaman pelanggan. Dengan menganalisis data dari setiap langkah perjalanan pelanggan, mengeksplorasi membantu memahami dan meningkatkan setiap pengalaman pelanggan. Zendesk fokus dan mendukung sistem tiket, yang adalah konten yang didedikasikan untuk layanan pelanggan dan hubungan bisnis.	Bisnis (Penjualan Tiket), Pendidikan, Produk dan Layanan

4. KESIMPULAN

Implementasi KM diperlukan untuk organisasi atau perusahaan yang memberdayakan sumber daya manusia. Manajemen pengetahuan adalah strategi penting untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam organisasi. KM dapat membantu suatu organisasi untuk memproses pengetahuan yang dimiliki dengan baik, sehingga pengetahuan ini dapat dimiliki secara setara oleh setiap individu terkait dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Studi ini memiliki batasan fokus hanya pada dua aplikasi TI berdasarkan Manajemen Pengetahuan: Inmagic Presto dan Zendesk. Melalui dua aplikasi ini, dilakukan tahapan analisis untuk melihat kelebihan yang ada dalam aplikasi dan merekomendasikan fokus penerapan aplikasi berdasarkan hasil analisis. Inmagic Presto dan Zendesk adalah dua contoh dari beberapa aplikasi TI berdasarkan Manajemen Pengetahuan yang memiliki kelebihan mereka sendiri. Setiap aplikasi memiliki fungsi berdasarkan tujuan penggunaannya, Inmagic Presto banyak digunakan di bidang penelitian, layanan pemerintah sementara Zendesk lebih tertarik pada bisnis (ticketing) yang berfokus pada layanan pelanggan dan hubungan bisnis. Penggunaan kedua aplikasi ini dapat diimplementasikan berdasarkan tujuan penggunaan organisasi, setelah itu dengan menerapkan aplikasi ini dapat memajukan organisasi atau perusahaan di bidang pengolahan informasi dan pengetahuan.

5. SARAN

Studi ini memiliki batasan fokus hanya pada dua aplikasi TI berdasarkan Manajemen Pengetahuan: Inmagic Presto dan Zendesk dengan menggunakan *Work System Framework* sebagai framework untuk analisis aplikasi *Knowledge Management*. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menganalisis aplikasi dan framework lain sehingga akan terlihat perbedaan dan keunggulan akan masing-masing aplikasi yang ada saat ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada setiap pihak yang terlibat dalam penelitian ini yakni dosen dan peneliti di Asia Pacific University of Technology and Innovation, Malaysia, Universitas Sam Ratulangi, Manado dan Universitas Negeri Manado, Tondano.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akram M. U., Chauhan C., Ghosh K., and Singh A. 2019. *Knowledge Management, Sustainable Business Performance and Empowering Leadership: A Firm-level Approach*. International Journal of Knowledge Management, Vol 15 (2), 20-34. [Online] Available : https://www.researchgate.net/profile/Chetna_C Chauhan5/publication/331984755_Knowledge_Management_Sustainable_Business_Performance_and_Empowering_Leadership_A_Firm-Level_Approach/links/5cb6ae2fa6fdcc1d499a3fb0/Knowledge-Management-Sustainable-Business-Performance-and-Empowering-Leadership-A-Firm-Level-Approach.pdf
- [2] Alter S. 2013. *Work System Theory: Overview of Core Concepts, Extensions, and Challenges for the Future*. Journal of the Association for Information Systems, Volume 14, Issue 2, pp. 72. [Online] Available : <https://repository.usfca.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1034&context=at>
- [3] Asabere Y. N, Enguah S. E. (2012) *Use of Information & Communication Technology (ICT) in Tertiary Education in Ghana: A Case Study of Electronic Learning (E-Learning)*. International Journal of Information and Communication Technology Research Volume 2 No. 1, January, ISSN 2223-4985. [Online] Available : [https://www.semanticscholar.org/paper/Use-of-Information-%26-Communication-Technology-\(-ICT-Asabere-Enguah/55892509455aed581f6504b4d862e27322cea474](https://www.semanticscholar.org/paper/Use-of-Information-%26-Communication-Technology-(-ICT-Asabere-Enguah/55892509455aed581f6504b4d862e27322cea474)
- [4] Brito L. M. P., Silva N. E. A., Castro A. B. C., Nodari C. H., and Silva A. W. P. 2019. *Knowledge Management for the sustainable development of the semi-arid region in Northeastern Brazil*. Journal Ciência Rural, Santa Maria, V.49 (4), 1-7. [Online] Available : http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84782019000400931
- [5] Cerchione R & Emilio E. (2017) *Using knowledge management systems: A taxonomy of SME strategies*. International Journal of Information Management 37, 1551–1562. [Online] Available : <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401216300597>
- [6] Chibuzor A. A., Jovita O. U., and Onyemachi U. C. 2019. *Knowledge Management and Organizational Innovation*. Strategic Journal of Business and Social Science (SJBSS) Vol. 2 (2), 1-19. [Online] Available : <http://www.sj-bss.com/wp->

content/uploads/2019/02/KNOWLEDGE-MANAGEMENT-AND-ORGANIZATIONAL-INNOVATION-sjbss.pdf

- [7] Dalkir M. 2005. *Knowledge Management in Theory and Practice*. Elsevier Butterworth-Heinemann, ISBN: 0-7506-7864-X. [Online] Available : <https://dianabarbosa.files.wordpress.com/2009/03/knowledge-management-kimiz-dalkir.pdf>
- [8] Girard J & Girard J. 2015. *Defining knowledge management: Toward an applied compendium*. Online Journal of Applied Knowledge Management, A Publication of the International Institute for Applied Knowledge Management Volume 3, Issue 1. [Online] Available : http://www.iiakm.org/ojakm/articles/2015/volume3_1/OJAKM_Volume3_1pp1-20.pdf
- [9] Haleem f. 2018. *Role of Organizational Learning and Knowledge Management*. Journal of Business and Public Administration Vol (8),3, 19-32. [Online] Available : <https://content.sciendo.com/view/journals/hjbpa/8/3/article-p19.xml?lang=en>
- [10] Ho C. F., Hsieh P. H., Hung W. H. 2014. *Enablers and processes for Effective knowledge Management*. Journal Management & Data Systems, Vol 114 (5), 734-754. [Online] Available : https://e-tarjome.com/storage/btn_uploaded/2019-04-13/1555140735_9311e-tarjome-English.pdf
- [11] Johannessen J. A. 2017. *Knowledge Management in Future Organization*. Journal Problems and Perspectives in Management 15(2-2), 306-318. [Online] Available : https://www.researchgate.net/publication/319577134_Knowledge_management_in_future_organizations
- [12] Jong R. W, Ting H. Y, Li T. C and Che K. Y. 2013. *An integrated application for historical knowledgemanagement with mould design navigating process*. International Journal of Production Research 2013. Vol. 51, No. 11, 3191-3205. [Online] Available : <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207543.2012.715769>
- [13] Razi M. J. M., Habibbullah M., and Hussin H. 2019. Knowledge Management Behavior among Academicians: The case of a Malaysian Higher Learning Institution. Journal of ICT, 18 (2), 183-206. [Online] Available : <http://repository.kln.ac.lk/bitstream/handle/123456789/20323/Paper%20%2811%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [14] Salaki R. J. 2017. *Analysis dan design of Service Oriented Architecture based in pubic senior high school academic information system*. 5th Internasional Conference on Electrical, Electronics and Information Engineering (ICEEIE), 180-186. [Online] Available : <https://ieeexplore.ieee.org/document/8328785>
- [15] Salaki R. J, and Mogeia T. *Online Learning as A Paradigm of Learning in Higher Education*. 7th International Conference on Psychology, Language and Teaching (ICPLT), Singapore, 110-116. [Online] Available : <https://www.slideshare.net/grds758/icplt-proceeding-of-november-2016singapore>
- [16] Sari W. K & Tania K. D. 2014. *Penerapan Knowledge Management System (KMS) Berbasis Web Studi Kasus Bagian Teknisi dan Jaringan Fakultas Ilmu Komputer Universitas*

Sriwijaya. Jurnal Sistem Informasi (JSI), VOL. 6, NO. 2, Oktober. [Online] Available :
<https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/1713>

- [17] Turner J. R, Zimmerman T, Allen J. 2012. *Teams as a Process for Knowledge Management*. Journal of Knowledge Management, Vol. 16 Iss: 6. [Online] Available :
https://sageprofessor.files.wordpress.com/2017/10/turner2012_teams-km-emerald-e-cite.pdf