

# Implementasi Manajemen Pengetahuan Pada Perusahaan Web Hosting Dengan *Web Hosting Management Complete Solution*

Angga Pramudianto<sup>1\*</sup>, Christina Juliane<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Sistem Informasi, STMIK LIKMI Bandung

<sup>1,2</sup>Jl. Ir. H. Juanda No 96, Bandung 40132, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: [anggapramudiantoo@gmail.com](mailto:anggapramudiantoo@gmail.com)<sup>1</sup>, [christina.juliane@likmi.ac.id](mailto:christina.juliane@likmi.ac.id)<sup>2</sup>

---

## Abstrak

---

### Info Naskah:

Naskah masuk: 16 April 2022

Direvisi: 20 April 2022

Diterima: 21 April 2022

Implementasi manajemen pengetahuan disebuah perusahaan sudah menjadi suatu kebutuhan di era 4.0 saat ini. Oleh karenanya, kemampuan perusahaan dalam mengelola pengetahuan yang ada adalah sebuah *ability* yang diperlukan agar bisa tetap bertahan terhadap gempuran persaingan. Dalam menerapkan manajemen pengetahuan di salah satu perusahaan *Web Hosting*, terhadap pelayanan kepada konsumen. Bertujuan agar bisa menjadi solusi dari permasalahan yang dialami pada divisi *Customer Support*. Dikarenakan selama ini, sering terhambatnya proses penyelesaian masalah dan tidak tersipinya dengan baik permasalahan yang ada. Penelitian ini, pengetahuan pada organisasi dengan mengalisis dukungan teknologi informasi yang ada. Dengan menggunakan metode *Focus Group Discussion (FGD)* sebagai alat untuk menganalisis yang bertujuan untuk mengetahui kemampuan dan kecakapan yang ada pada setiap diri masing-masing, untuk mengetahui sejauh mana dalam cara pandang seseorang untuk melihat dan menilai sesuatu yang di amatinya. Pada penelitian ini, *Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS)* adalah sistem yang digunakan dalam menerapkan pengetahuan pada perusahaan *web hosting* untuk proses *sharing knowledge* antara *customer support* dengan konsumen.

---

## Abstract

---

### Keywords:

knowledge management;  
customer support;  
web hosting.

The implementation of knowledge management in a company has become a necessity in the current 4.0 era. Therefore, the company's ability to manage existing knowledge is needed to survive the onslaught of competition. To implement knowledge management in one of the *Web Hosting* companies towards service to consumers is the aim of this research, as well as a solution to the problems experienced in the *Customer Support* division. Due to this, the problem-solving process is often hampered and the existing problems are not properly archived. In this study, knowledge of the organization is figured out by analyzing the support of existing information technology. *Focus Group Discussion (FGD)* method is used as a tool to find out the abilities and skills that exist in each of them, in order to figure out the extent to which a person's perspective is to see and assess something he observes. In this study, *Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS)* is a system used in applying knowledge to *web hosting* companies for the knowledge-sharing process between *customer support* and consumers.

---

\*Penulis korespondensi:

Angga Pramudianto

E-mail: [anggapramudiantoo@gmail.com](mailto:anggapramudiantoo@gmail.com)

## 1. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan di era revolusi industri 4.0 saat ini, sangatlah cepat dalam menerima dan menyebarkan informasi. Hal tersebut, tidak terlepas dari meningkatnya intelegensi manusianya itu sendiri. Sehingga, perlu kita pahami bahwa dengan adanya teknologi saat ini sangatlah berpengaruh besar dalam penyebaran informasinya. Pengetahuan atau *knowledge* dan teknologi untuk saat ini sebagai satu kesatuan sebagai dasar untuk daya saing [1]. Pada perusahaan yang sedang berkembang bahkan *startup* harus memiliki *knowledge* atau pengetahuan yang mencukupi pada semua *stakeholder* agar dapat bertahan dan terus berinovasi agar tidak tertindas oleh perkembangan jaman [2][3].

*Knowledge management* pada sebuah perusahaan akan membuat karyawan atau organisasi secara konstan dapat mengembangkan kapasitasnya untuk mencapai hasil yang optimal [4]. Sedangkan menurut (David Gurten, 2012) *knowledge management* adalah perasaan manusia untuk melakukan proses berbagi pengetahuan, belajar dan bekerjasama secara efektif.

*Knowledge management* dipandang sebagai faktor kunci dalam mewujudkan dan mempertahankan keberhasilan organisasi untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, dan kompetensi terlebih saat ini di era digital yang semakin berkembang [5][6]. Atas dasar itulah, bahwa sangat diperlukan *knowledge sharing* pada perusahaan web hosting. Sehingga permasalahan yang dialami pelanggan tentang masalah yang terjadi dapat diatasi dengan cepat oleh bagian *customer support* dan dapat dengan mudah diterima oleh konsumen.

Pada perusahaan *Web Hosting*, *knowledge management* sangatlah dibutuhkan. Pengetahuan dapat berupa teknik, metode, aplikasi yang digunakan dalam prosesnya [7]. Sehingga sangat penting dalam membangun organisasi perusahaan, agar dapat terus menciptakan inovasi atau terobosan sehingga perusahaan bisa bersaing dengan *competitor* yang sudah ada.

*Knowledge* tidak hanya proses pada sharing atau saling bertukar informasi saja, akan tetapi *knowledge* yang harus dimiliki oleh perusahaan adalah agar dapat menciptakan suatu pengetahuan yang dibutuhkan perusahaan. Agar dapat bersaing dengan *competitor* dalam bidang dan jenis usaha yang sama. Sebagai pendatang baru dalam bisnis *Web Hosting*, perusahaan harus mengetahui tentang peta persaingan yang ada.

Pada perusahaan *web hosting* banyak sekali permasalahan yang ada, salah satunya adalah pada bagian *customer support*. Lambatnya dalam menangani permasalahan yang ada. Banyak pertanyaan dan permasalahan yang acak setiap harinya. Kemudian, tidak mengetahui permasalahan yang sudah terselesaikan atau belum terselesaikan. Pada *customer support* pemula, juga belum terlalu cekatan dalam menangani kasus yang ada. Atas dasar permasalahan tersebut, sehingga perlu dilakukannya *knowledge sharing* pada perusahaan *web hosting*. Agar permasalahan yang dialami oleh *customer*, khususnya *customer* yang awam agar dapat dibimbing dan diatasi oleh bagian *customer support*. Akan tetapi permasalahan yang ada dan dialami oleh banyak perusahaan *web hosting* dalam

penanganan kasus pada *customer support* masih berjalan belum optimal. Dikarenakan, kemampuan tingkatan pengetahuan pada karyawan khususnya bagian *customer support* berbeda-beda, terutama pada karyawan baru, sehingga penanganan masalah yang ada tidak berjalan maksimal dan belum sesuai dengan harapan.

Permasalahan yang banyak dialami oleh perusahaan web hosting adalah masalah pembayaran dan penagihan, pertanyaan dan pengangan masalah yang menunggu. Seperti yang dialami oleh salah satu startup hosting. Terlambatnya autentifikasi setelah pembayaran dan perpanjangan. Jika konsumen telah membayar, tidak otomatis aktif paket yang telah dibelinya. Untuk perpanjangan paket hosting, tidak ada notifikasi kepada pelanggan secara otomatis, harus manual mengirim email kepada pelanggan memberitahu bahwa paket hosting yang dimiliki akan segera habis. Dengan adanya kendala seperti itu, akan menyulitkan bagian *customer support*. Tidak mengetahui, permasalahan yang sudah di selesaikan atau belum. Selama ini, untuk penanganan komplain pelanggan masih menggunakan cara manual. Konsumen mengirimkan *live chat* untuk menanyakan permasalahan yang di alami oleh konsumen tersebut. sehingga segala pertanyaan konsumen tidak tersip dengan baik. Bagian *customer support* tidak mengetahui, permasalahan yang sudah diselesaikan dan permasalahan yang terselesaikan. Dengan begitu, menumpuknya komplain sehingga bagian *customer support* merasa sangat kesulitan. Harus dengan cara yang manual. Satu per satu merekap permasalahan yang ada dengan sistem yang masih manual.

Beberapa penelitian terdahulu dilakukan oleh para peneliti untuk menerapkan *knowledge management* (KM) di sebuah perusahaan [8]. Beberapa penelitian menjadikan KM sebagai bagian dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan [9][10][11]. Selain itu KM diintegrasikan dengan motivasi kerja serta dukungan organisasi untuk peningkatan kinerja karyawan [12]. Penelitian lainnya adalah dilakukan penerapannya terhadap kinerja sebuah organisasi khususnya pada perusahaan UMKM [13]. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, pada penelitian ini berbeda dengan apa yang sudah dilakukan, dimana mengsusulkan penerapan KM yang difokuskan pada efektifitas kinerja berbasis pelayanan pada perusahaan web hosting dengan menggunakan sistem *Web Hosting Management Complete Solution* (WHMCS).

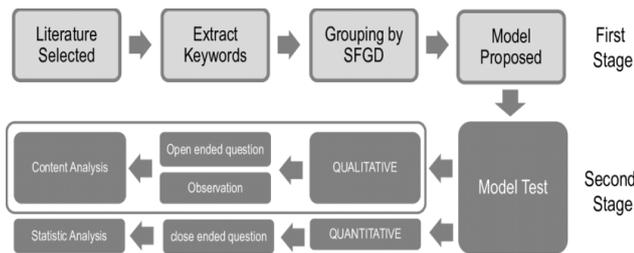
Tujuan pada penelitian yang diusulkan adalah menerapkan manajemen pengetahuan disalah satu perusahaan *web hosting* untuk memaksimalkan pelayanan pada konsumen dan meningkatkan kemampuan karyawan agar lebih efektif dan efisien. Penanganan secara manual dapat diotomatisasi agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Sehingga, permasalahan yang ada, dapat ditangani oleh divisi *customer support* dengan baik dan sesuai dengan harapan perusahaan. Batasan pada penelitian ini hanya berfokus pada penerapan *knowledge management* dalam lingkup pelayanan terhadap konsumen dan kinerja karyawan *customer support*. Pada penelitian ini tidak membahas tentang jaringan, database, website, server, arsitektur sistem.

**2. Metode**

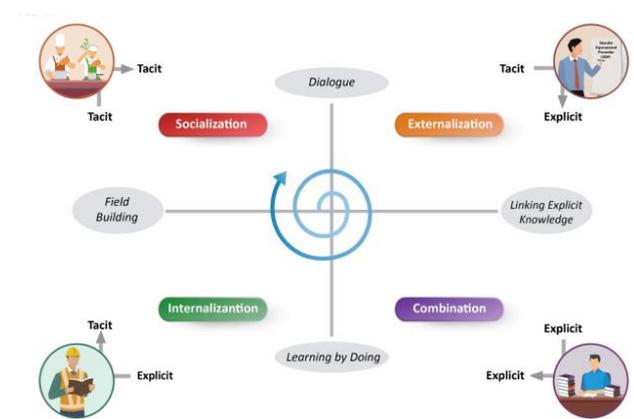
**2.1 Tahapan Perolehan Knowledge**

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan cara teknik *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mempermudah pengambilan keputusan. *Focus group discussion* adalah sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara secara berkelompok yang difokuskan pada saling bertukar pendapat dan perilaku individu yang muncul dalam kelompok tersebut [14]. Suatu kelompok diberikan topik atau kasus tertentu sesuai dengan tujuan penelitian yang diharapkan. Sehingga dalam kelompok, adanya proses *sharing* pengetahuan sesuai dengan persepsi masing-masing individu pada kelompok tersebut. *FGD* pada penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman dan pola tingkah tentang permasalahan yang didiskusikan [15].

Proses diskusi dilakukan dengan secara terbuka, sehingga setiap individu yang terlibat bisa mengemukakan pendapat dengan bebas sesuai dengan persepsi dari masing-masing individu. *Focus Group Discussion* pada penelitian ini digunakan sebagai alat untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai pemahaman karyawan, terutama pada bagian *customer support* tentang implementasi manajemen pengetahuan.



Gambar 2. Flowchart FGD [16]



Gambar 1. Knowledge Spiral [17]

Dalam satu kelompok berkisar enam atau delapan orang, tetapi jumlah tersebut dapat disesuaikan pada rasio empat sampai dengan dua belas tergantung pada kebutuhan dan tujuan penelitian. Sehingga, memungkinkan setiap individu untuk mendapat kesempatan mengeluarkan pendapat serta cukup memperoleh pandangan anggota kelompok yang bervariasi.

Saat melaksanakan *Focus Group Discussion*, sangat penting dalam merencanakan sebuah pertanyaan dan diskusi karena pertanyaan yang bias, canggung, atau pertanyaan yang tidak sesuai dapat mempengaruhi kualitas data penelitian yang didapatkan. Beberapa tipe pertanyaan pada saat *Focus Group Discussion*, diantaranya adalah;

- a. *Follow up question*; Menggali lebih jauh pendapat peserta dan topik diskusi.
- b. *Probe question*; Pertanyaan yang membuat peserta menjadi nyaman saat berbagi pendapat, karena cenderung menggali pengetahuan peserta tentang topik diskusi.
- c. *Exit question*; Pertanyaan yang dimaksud dan memastikan bahwa tidak ada pertanyaan adan topik diskusi yang terlewatkan.

**2.2 Penerapan Kegiatan Mendapatkan Knowledge**

Pada salah satu perusahaan *web hosting* yang menjadi objek penelitian ini, pada bagian *customer support* berjumlah dua puluh empat orang dengan membagi dua kelompok, setiap kelompoknya berjumlah dua belas orang. Pertanyaan umum diberikan kepada peserta *Focus Group Discussion* yang kemudian ditanggapi dan di diskusikan oleh peserta. Setelah itu, mengajak para peserta untuk mengemukakan permasalahan yang ada khususnya pada bagian *customer support*. Hasil dari *focus group discussion* berupa tulisan atau rekaman suara yang dihasilkan dari proses diskusi. Catatan besar atau ringkasan data dari pelaksanaan *FGD* tersebut adalah informasi dan data bagaimana peserta saling bertukar pendapat dan memberikan asumsi terhadap suatu topik kasus yang sedang didiskusikannya.

Pada pengolahan proses data yang dilakukan dengan mengumpulkan hasil analisis yang didapat pada *FGD* sebagai tumpuan untuk kesimpulan terhadap topik yang sedang didiskusikan dalam *FGD* tersebut. Oleh karena, hasil kesimpulan pada penelitian ini yang akan dijadikan landasan pada divisi tertentu atau organisasi perusahaan sebagai landasan untuk proses pengambilan keputusan atau kebijakan pada organisasi atau perusahaan.

**3. Hasil dan Pembahasan**

Setelah melakukan analisa pada *focus group discussion*, bahwa didapatkan data dan permasalahan yang ada pada perusahaan *startup web hosting* tersebut. Akan tetapi dari banyaknya permasalahan yang terjadi, ada tiga yang menjadi masalah utama pada perusahaan tersebut.

Tabel 1. Tabel Kasus di Perusahaan Web Hosting

No	Kasus	Jumlah / Hari
1	Payment (Pembayaran)	55
2	Renewal (Perpanjangan)	80
3	Complain (Komplain)	148

Hampir semua sektor usaha *web hosting*, dikarenakan sangat banyaknya jenis pengetahuan dan pengalaman pada setiap individu karyawan, oleh karenanya implementasi manajemen pengetahuan sangatlah penting bagi sebuah perusahaan *web hosting*. Dengan adanya pengetahuan, diharapkan akan saling berbagi pengetahuan antar sesama karyawan dan tersalurkan juga terhadap konsumen.

Hasil analisa pada penelitian ini dapat dihasilkan untuk menyelesaikan masalah tersebut, dengan menggunakan aplikasi yang dapat membantu beberapa permasalahan yang ada pada perusahaan *web hosting* ini. Sistem *Web Hosting Management Complete Solution (WHMCS)* yang ada dalam satu aplikasi dapat membantu permasalahan yang ada. Dengan adanya sistem ini, semua pebisnis *web hosting* dapat mengelola data konsumen dengan mudah. Seperti data pelanggan, tagihan, keuangan, pengelolaan web server maupun complain. Sehingga proses *sharing knowledge* dapat terjadi.

Sistem *WHMCS* dibagi menjadi beberapa *level admin*, sehingga implementasi *sharing knowledge* dapat berjalan dengan baik dan maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Bisa merubah yang semula menggunakan cara manual untuk melakukan hal tersebut sehingga dapat mengotomatisasi proses tersebut seperti *payment*, *renewal*, dan *complain*. Awalnya, jika ingin membeli salah satu produk, perpanjangan paket dan complain pada perusahaan *web hosting* tersebut, masih dengan *live chat*. Banyak sistem ataupun aplikasi *website* yang sudah menyediakan dan bahkan dikhususkan untuk perusahaan atau usaha di sektor *web hosting*.

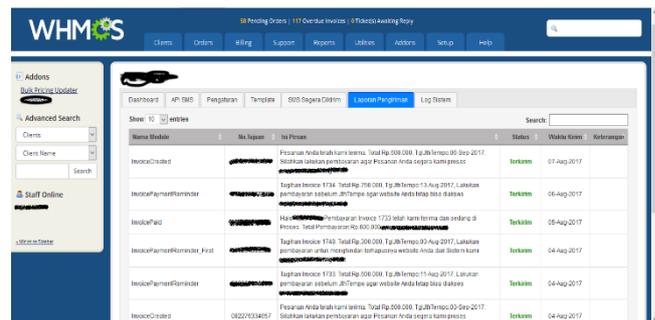
Beberapa sistem yang diperuntukan untuk usaha *web hosting* adalah: *WHMCS*, *Hostbill*, *Boxbilling*, *ClientExec*. Diantara banyaknya sistem yang ada, penulis memberikan saran menggunakan *WHMCS*. Pada aplikasi *WHMCS* fiturnya lengkap dan tampilannya sangat user friendly. Sehingga dapat dengan mudah dipelajari dan digunakan, bahkan oleh seseorang yang tidak memiliki latar belakang IT. Terdapat beberapa alasan mengapa penelitian ini lebih menyarankan menggunakan aplikasi *WHMCS*, dengan berbagai alasan diantaranya:

- Sistem lebih aman dikarenakan jika ditemukan sesuatu yang dapat membahayakan keamanan akan cepat di *update* oleh pihak pengembang.
- Maintenance* rutin dilakukan dan perbaikan *bug* dan sela keamanan pengembang akan selalu menambahkan fitur-fitur yang terbaru dan ditambahkan setiap bulannya, sehingga membuat sistem akan terasa aman.
- Secara tampilan *user interface* terlihat sederhana sehingga pada pengguna awam pun akan mudah untuk menggunakannya. Fasilitas yang disematkan pada *WHMCS* pun dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.
- Pada sistem *WHMCS* ini, untuk proses *sharing knowledge* dapat disalurkan dengan baik.

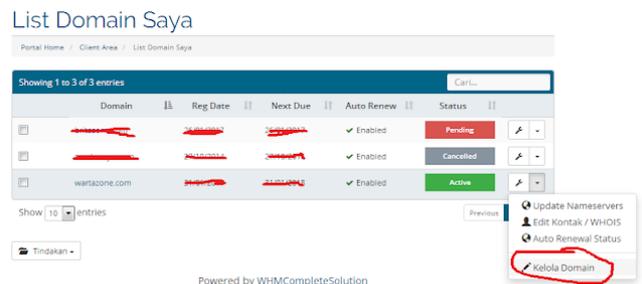
Karena pada sistem *WHMCS* ini sudah dilengkapi dengan menu yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada perusahaan *web hosting* ini. *Menu Billing*: digunakan untuk pembayaran, *Renewal*: digunakan untuk otomatisasi perpanjangan produk para konsumen, dan *e-Ticketing*: untuk mendaftarkan complain. Pada menu ini memiliki ID nomor. Sehingga, dapat mengetahui permasalahan yang sudah terselesaikan dan yang belum terselesaikan. Setelah menggunakan *WHMCS*, proses dapat diotomatisasi dengan mudah. Dengan cara ini menjadi lebih

efektif dan efisien. Serta dapat mengurangi beban kerja dan jumlah karyawan pada bidang *customer support*.

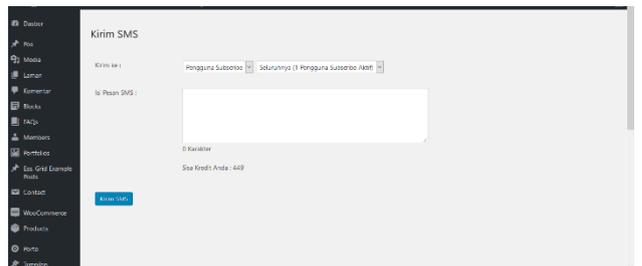
Pada Gambar 3 adalah tampilan laporan pengiriman pada konsumen. Bahwa produk yang dibeli, perpanjangan paket. Sudah berhasil atau sudah aktif dan bisa digunakan oleh konsumen. Gambar 4 merupakan tampilan daftar pelanggan. Dimana pada menu ini, dapat mengelola domain yang aktif dan tidak aktif, dan dapat melakukan aksi *renewal* secara otomatis. Pada Gambar 5 menampilkan sistem untuk mengirim sms gateway kepada konsumen. Menu tersebut digunakan untuk memberikan informasi kepada konsumen tentang perpanjangan paket yang dimilikinya, produk yang telah dibeli, informasi pembayaran, dan menginformasikan bahwa paket telah aktif atau sudah non aktif.



Gambar 3. Tampilan WHMCS



Gambar 4. Tampilan Daftar Domain di WHMCS



Gambar 5. Tampilan Mengirim SMS Gateway

#### 4. Kesimpulan

Implementasi dari sistem manajemen pengetahuan yang dapat diterapkan pada salah satu perusahaan *web hosting*. Permasalahan yang ada tersebut bisa dapat ditangani dengan cara pembagian tingkatan yang disesuaikan dengan *customer support*. Sehingga beberapa permasalahan yang dialami khususnya pada bagian *customer support* bisa dengan mudah teratasi. Sehingga pada proses *sharing knowledge* dari setiap individu karyawan bisa dapat di *upgrade* atau diperbaharui

sehingga untuk setiap permasalahan yang ada, bisa dapat diselesaikan atau diatasi dengan baik. Secara efektif dan efisien.

### Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada STMIK LIKMI Bandung yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan perusahaan web hosting yang telah bekerjasama dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- [1] I. Nonaka and H. Takeuchi, "Humanizing strategy," *Long Range Plann.*, vol. 54, no. 4, p. 102070, Aug. 2021, doi: 10.1016/j.lrp.2021.102070.
- [2] V. W. B. Martins, I. S. Rampasso, R. Anholon, O. L. G. Quelhas, and W. Leal Filho, "Knowledge management in the context of sustainability: Literature review and opportunities for future research," *J. Clean. Prod.*, vol. 229, pp. 489–500, Aug. 2019, doi: 10.1016/j.jclepro.2019.04.354.
- [3] A. M. Abubakar, H. Elrehail, M. A. Alatailat, and A. Elçi, "Knowledge management, decision-making style and organizational performance," *J. Innov. Knowl.*, vol. 4, no. 2, pp. 104–114, Apr. 2019, doi: 10.1016/j.jik.2017.07.003.
- [4] G. Bibi, M. Padhi, and S. S. Dash, "Theoretical necessity for rethinking knowledge in knowledge management literature," *Knowl. Manag. Res. Pract.*, vol. 19, no. 3, pp. 396–407, Jul. 2021, doi: 10.1080/14778238.2020.1774433.
- [5] A. Ali A, A. Abuali, and T. Y. Almarabeh, "The Role of Knowledge Management in Enhancing the Competitiveness of Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs)," *Commun. IBIMA*, vol. 10, 2009, [Online]. Available: <https://ibimapublishing.com/articles/CIBIMA/2009/709854/>.
- [6] A. Di Vaio, R. Palladino, A. Pezzi, and D. E. Kalisz, "The role of digital innovation in knowledge management systems: A systematic literature review," *J. Bus. Res.*, vol. 123, pp. 220–231, Feb. 2021, doi: 10.1016/j.jbusres.2020.09.042.
- [7] T. Wahyudi, "Penerapan Knowledge Management Pada Perusahaan Web Hosting," *Bianglala Inform.*, vol. 2, no. 2, 2014, doi: 10.31294/BI.V2I2.550.
- [8] T. W. Sagala, E. A. Manapa, V. Y. P. Ardhana, and G. Lewakabessy, "Perbandingan Implementasi Manajemen Pengetahuan pada Berbagai Industri," *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 1, no. 4, pp. 327–335, Feb. 2020, doi: 10.35746/jtim.v1i4.69.
- [9] P. Manajemen Pengetahuan *et al.*, "Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan," *JUPIIS J. Pendidik. ILMU-ILMU Sos.*, vol. 11, no. 2, pp. 173–182, Dec. 2019, doi: 10.24114/JUPIIS.V11I2.12608.
- [10] K. Kardo, S. Wilujeng, and D. Suryaningtyas, "Pengaruh Manajemen Talenta Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Transformer Center Kabupaten Batu," *J. Ris. Mhs. Manaj.*, vol. 6, no. 1, Jun. 2020, doi: 10.21067/jrmm.v6i1.4466.
- [11] R. Panjaitan, "Keterlibatan Manajemen Pengetahuan dan Manajemen Bakat Pada Kinerja Karyawan di PT Ditoeku," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 4, no. 2, pp. 1021–1033, Jun. 2021, doi: 10.36778/jesya.v4i2.385.
- [12] L. Diah and K. S. Nugraheni, "Pengaruh Motivasi Kerja, Manajemen Pengetahuan dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Chanti Semarang," *Masy. Pariwisata J. Community Serv. Tour.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–68, Jul. 2021, doi: 10.34013/mp.v2i1.375.
- [13] E. Prihartini and A. Sanusi, "Pengaruh Manajemen Pengetahuan dan Inovasi Organisasi Terhadap Kinerja UMKM," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 14, no. 2, 2019, Accessed: Jul. 27, 2022. [Online]. Available: <http://oaj.stiecirebon.ac.id/index.php/jem/article/view/60>.
- [14] T. O.Nyumba, K. Wilson, C. J. Derrick, and N. Mukherjee, "The use of focus group discussion methodology: Insights from two decades of application in conservation," *Methods Ecol. Evol.*, vol. 9, no. 1, pp. 20–32, Jan. 2018, doi: 10.1111/2041-210X.12860.
- [15] D. R. Donaldson and J. W. Koepke, "A focus groups study on data sharing and research data management," *Sci. Data*, vol. 9, no. 1, p. 345, Dec. 2022, doi: 10.1038/s41597-022-01428-w.
- [16] H. Murwadi and B. Dewancker, "Study of Quassessment Model for Campus Pedestrian Ways, Case Study: Sidewalk of the University of Lampung," *Sustain. MDPI*, vol. 9, no. 12, pp. 1–16, 2019.
- [17] I. Nonaka and I. Yamaguchi, "The SECI Model: Knowledge Creation in the Cycle of Subjectivity and Objectivity," in *Management by Eidetic Intuition*, Singapore: Springer Nature Singapore, 2022, pp. 125–139.