

ABSTRAK

PT. Bank Bukopin, Tbk sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan berusaha meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Salah satu unit yang membantu meningkatkan pelayanan tersebut adalah unit *IT-Helpdesk*, yaitu unit yang bertugas menerima permintaan layanan (*service request*) dan permasalahan atau gangguan (*incident*) yang terkait IT, yang kemudian melakukan penyelesaian terhadap permintaan layanan dan penanganan gangguan yang ada, sehingga pelayanan dan gangguan terkait IT dapat diselesaikan. Pada saat ini, PT. Bank Bukopin kesulitan dalam proses penyimpanan, pengelolaan dan monitoring atas semua proses layanan dan penyelesaian gangguan yang ada terhadap permasalahan terkait IT di Internal perusahaan. Untuk mendukung kelancaran kerja pada unit *IT-Helpdesk*, perusahaan membutuhkan aplikasi atau *software* yang dapat membantu mempercepat proses tersebut. Aplikasi *Knowledge Management System* (KMS) diharapkan dapat membantu dalam proses permintaan layanan dan penanganan gangguan yang ada serta dapat menambah pengetahuan pada unit *IT-Helpdesk*. Oleh karena itu, penulis melakukan analisa, perancangan dan membangun aplikasi KMS yang diharapkan mampu mengelola *knowledge* yang ada pada karyawan, khususnya karyawan di lingkungan *IT-Helpdesk* PT. Bank Bukopin, Tbk.

Kata kunci: *IT-Helpdesk, Knowledge, Knowledge Management, KM, Knowledge Management System, KMS.*

ABSTRACT

To improve the services to customers, as a banking company, PT. Bank Bukopin,Tbk, has a unit that assigned to receive service requests and any reports about IT problems or incidents and then find and perform the solutions. The unit is IT-Helpdesk. At this time, PT. Bank Bukopin,Tbk. difficulties in the process of storing, managing and monitoring of all the services and the completion of the existing problems related to the IT problems in the internal of the company. To support the work on the IT-Helpdesk, the company requires an application or software that can help speed up the processes. The Knowledge Management System (KMS) software is expected to assist in the process of handling service requests and the existing problems as well as to increase knowledge on the IT-Helpdesk unit. Therefore, the authors performed the analysis, design and build KMS application that are expected to be able to manage existing knowledge on employees, particularly employees in the IT-Helpdesk of PT. Bank Bukopin, Tbk.

Keyword : *IT-Helpdesk, Knowledge, Knowledge Management, KM, Knowledge Management System, KMS.*