

## ABSTRAK

Nama : Yovita Virgiyanti  
NIM : 41816120036  
Pembimbing TA : Riri Fajriah, S.Kom, MM  
Judul : Perancangan Aplikasi Helpdesk Untuk Mengelola Manajemen Komplain Aplikasi Dafinci Pada PT. Telkomsel Dengan Penerapan Knowledge Management System (Studi Kasus : PT.Telkomsel)

*Abstrak* -- PT. Telkomsel adalah Perusahaan Telekomunikasi Seluler di Indonesia. PT. Telkomsel mempunyai sebuah sistem internal yang bernama Database *For Implementation Raiec* atau disingkat Dafinci, merupakan sebuah aplikasi project management yang digunakan oleh beberapa departemen pada PT. Telkomsel, karena masih dalam tahap pengembangan sehingga aplikasi dafinci masih terdapat banyak kendala dan komplain dari para karyawan. Saat ini belum memiliki sebuah sistem penanganan keluhan yang sistematis dan terstruktur sehingga mengakibatkan adanya laporan keluhan yang terduplikasi, laporan keluhan yang tidak terespon, laporan keluhan yang tidak terdokumentasi yang berakibat pada kinerja karyawan. Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini ialah merancang sebuah sistem aplikasi helpdesk untuk mengelola manajemen komplain pada aplikasi Dafinci, yang bisa memberikan solusi dan gambaran terhadap permasalahan yang dialami oleh sistem Dafinci serta penerapan *knowledge management* untuk memfasilitasi masalah pendokumentasian dan penggunaannya serta meningkatkan kualitas kerja bagi karyawan Telkomsel . Metode yang digunakan dalam perancangan aplikasi ini adalah SLDC ( *System Development Life Cyle* ) dengan model waterfall dan menggunakan analisa PIECES dengan penerapan knowledge management system untuk mendukung interaksi antar karyawan, desain sistem menggunakan tools UML ( *Unified Modeling Language* ) seperti *Use Case Diagram*, *Activity Diagram* dan *Class Diagram*.

Kata Kunci: *Knowledge Management System*, *PIECES*, Perancangan Aplikasi *Helpdesk*

## ABSTRACT

Name : Yovita Virgiyanti  
Student Number : 41816120036  
Counsellor : Riri Fajriah, S.Kom, MM  
Title : Perancangan Aplikasi Helpdesk Untuk Mengelola  
Manajemen Komplain Aplikasi Dafinci Pada PT.  
Telkomsel Dengan Penerapan Knowledge  
Management System (Studi Kasus : PT.Telkomsel)

*Abstract -- PT. Telkomsel is a Cellular Telecommunication Company in Indonesia. PT. Telkomsel has an internal system called Database For Implementation Raiec or abbreviated as Dafinci, a project management application that is used by several departments at PT. Telkomsel, because it is still in the development stage so that the dafinci application still has many obstacles and complaints from employees. At present there is no systematic and structured complaint handling system that results in duplicated complaints reports, non-responding complaints reports, undocumented complaints reports that result in employee performance. The purpose of writing this Final Project is to design a helpdesk application system to manage complaint management in the Dafinci application, which can provide solutions and an overview of the problems experienced by the Dafinci system and the implementation of knowledge management to facilitate documentation and use problems and improve the quality of work for Telkomsel employees . The method used in designing this application is the SLDC (System Development Life Cycle) with the waterfall model and using PIECES analysis with the application of a knowledge management system to support interaction between employees, system design using UML tools (Unified Modeling Language) such as Use Case Diagrams, Activity Diagrams and Class Diagram.*

*Keywords: Knowledge Management System, PIECES, Design of Applications Helpdesk*