

ABSTRAK

PERANCANGAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM* PADA BAGIAN IT MENGGUNAKAN “10-STEP KM ROADMAP” (STUDI KASUS: SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI IT TELKOM PURWOKERTO)

Oleh
Nurul Ayuni Jingga Putri
19103064

Organisasi yang memiliki kemampuan untuk belajar, mengembangkan teknologi dan bersaing dibidangnya dapat memberikan dampak yang sangat signifikan. Penerapan sebuah sistem TI dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan dapat membantu meningkatkan kinerja penerapan *Knowledge Management*. *Knowledge Management* merupakan upaya untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, mengambil, mendistribusikan serta menggunakan kembali *knowledge*. *Knowledge Management* yang baik membawa organisasi yang dikelola dapat menjadi lebih efektif, efisien serta terstruktur dengan baik. Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) unit teknis yang mewadahi semua layanan digital yang dibutuhkan oleh setiap civitas di IT Telkom Purwokerto. Namun, permasalahan yang terjadi di Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) adalah *knowledge* yang ada tidak terekam dengan baik. Hal tersebut berakibat terhadap keluhan yang sering masuk ke Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) tidak bisa diproses secara cepat dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam penyelesaiannya serta terjadinya *turnover* dalam organisasi yang membutuhkan *transfer knowledge* yang kurang efektif dalam penerapannya. Terkait permasalahan yang sudah dijabarkan, Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) memerlukan proses *Knowledge Management* yang lebih baik lagi dalam pengembangannya yaitu diperlukan konsep *Knowledge Management System* (KMS). Perancangan KMS dapat membantu organisasi untuk mendokumentasi dan merekam pengetahuan yang ada pada staf dan menyimpannya dalam *database knowledge* sehingga lebih mudah untuk diakses. Perancangan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan “*The Four Phases of The 10-Step KM Roadmap*” dengan menerapkan 6 langkah saja. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi terhadap data yang dikumpulkan. Hasil penelitian ini adalah berupa dokumen *Blueprint* berisi analisis perancangan KMS, kebutuhan fungsional dan non-fungsional sistem, rancangan Tim KM, dan perancangan *Blueprint* KMS dengan menggunakan UML seperti *Use-case Diagram*, *Activity Diagram*, dan *Class Diagram*. Rekomendasi KMS digambarkan berupa *Wireframe* sebagai gambaran sistem yang akan dibangun.

Keywords: *Knowledge Management, Knowledge Management System, Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI), 10-Step KM Roadmap*