

## Usulan perancangan sistem manajemen pengetahuan di bagian inbound-call center pada departement IM3, divisi CCCO, PT.Indosat. Tbk.

Arkan Dewantara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=89442&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini sangat pesat, masing-masing perusahaan menggunakannya pada tiap bidang pekerjaan untuk meningkatkan produktifitas. Perlu disadari tidak hanya cukup dengan teknologi informasi, namun sangat dibutuhkan juga dukungan pengetahuan yang optimal, agar pengetahuan tersebut dapat sebagai pendukung dalam mewujudkan sasaran perusahaan. Sehingga Sistem Manajemen Pengetahuan menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan pada tiap organisasi.

Inbound-Call Center IM3 sebagai pusat pelayanan pelanggan via telepon pada perusahaan telekomunikasi selular bertugas untuk memberikan jawaban dan solusi yang disampaikan pelanggan. Bagian ini sangat mengandalkan pengetahuan sumber daya manusia dan dukungan teknologi informasi, karena itu Inbound-Call Center IM3 memerlukan penerapan Manajemen Pengetahuan untuk meningkatkan service level sebagai alat ukur produktifitas organisasi.

Penelitian ini meliputi perancangan Sistem Manajemen Pengetahuan yaitu teknologi informasi, sumber daya manusia, dan dokumentasi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Strategi bisnis dan faktor budaya juga menjadi acuan dalam perancangan ini, karena sangat mempengaruhi dalam penerapan Manajemen Pengetahuan nantinya. Semoga penerapan Sistem Manajemen Pengetahuan dapat meningkatkan produktifitas dalam organisasi.

Nowdays, the development of information technology so fast, many company used these technology at each working section to increase their productivity. These must be realized that's not enough only using information technology but suppose need a support of the optimum knowledge, so that knowledge could support to create the targets of company. Finally Knowledge Management as a something important for each organization.

Inbound-Call Center IM3 as center of customer service via phone in cellular telecommunication company. Inbound-Call Center IM3 has a duty to give an answers and solutions from the customer calls. In this section also rely on their knowledge from. human resources and support of information technology, therefore in Inbound-Call Center IM3 needs implementation of Knowledge Management to increase the service level as a tool of measurement of organization productivity.

These research covered of design of Knowledge Management System includes information technology, human resources, and documentations that fulfill the needs of users. Business strategy and culture factor also become references in these design, because both of them are influence in implementation of Knowledge Management. Hopefully, implementation of Knowledge Management System could increase the productivity in organization.