

# Pengukuran Tingkat Kematangan dan Rekomendasi Perbaikan Implementasi Manajemen Pengetahuan: Studi Kasus IT Service Desk Bank XYZ = Maturity Level Assessment and Improvement Recommendation of Knowledge Management Implementation: A Case Study of IT Service Desk Bank XYZ

Desiana Nurul Maftuhah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528001&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Fungsi IT Service Desk di dalam sebuah organisasi adalah sebagai kontak satu pintu yang menangani keluhan dari pengguna sistem aplikasi dan memberikan bantuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna sistem. Untuk menunjang fungsi tersebut, pemanfaatan manajemen pengetahuan menjadi kebutuhan yang berperan penting dalam membantu mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan cepat. Berdasarkan data pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, penyelesaian complain IT Service Desk Bank XYZ belum mencapai SLA. Salah satu yang mempengaruhi hal tersebut adalah pengelolaan informasi atau pengetahuan di IT Service Desk dalam menunjang penyelesaian pekerjaan sehari-hari. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui level atau tingkat kematangan implementasi knowledge management pada IT Service Desk Bank XYZ serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas implementasi manajemen pengetahuan pada IT Service Desk Bank XYZ. Penelitian ini menggunakan metode mixed method. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan kuesioner yang disusun berdasarkan framework dari APO dengan responden pekerja di IT Service Desk Bank XYZ. Sedangkan pengumpulan data kualitatif melalui wawancara. Dari hasil pengukuran tingkat kematangan dapat diketahui bahwa implementasi manajemen pengetahuan di IT Service Desk Bank XYZ berada pada tingkat kematangan level 4 (refinement). Penelitian ini menghasilkan sebelas rekomendasi perbaikan implementasi manajemen pengetahuan.

.....The function of the IT Service Desk in an organization is as a single point of contact that provides help and assistance to users to overcome problems of applications that they face. Utilizing knowledge management is crucial for supporting the function since it makes it easier to rapidly and completely gather the necessary information. Based on the data from 2020 until 2022, complaint resolution time in IT Service Desk Bank XYZ has not reach the target. The management of information or knowledge in the IT Service Desk to support the execution of everyday job is one of the causes of this. This study's goals are to assess the IT Service Desk's knowledge management maturity level and offer suggestions for strengthening knowledge management implementation quality. This research used both quantitative and qualitative or mixed method. An APO-based questionnaire that was issued to IT Service Desk staff members as respondents is used for quantitative research. According to the results of the maturity level measurement, the IT Service Desk at XYZ Bank has knowledge management maturity at level 4 (refinement).. Considering the questionnaire's findings, expert validation was carried out and then eleven recommendations for improvement were made.