

ABSTRACT

Knowledge Management is a process in Service Transition which is important to promote the organization or company that will develop the business both in multinational and international level, with the integration of Service Transition is good at allowing companies to establish good relations between employees and staff are also good from a low level until high level.

Applying Service Transition is right in accordance with ITIL v3 Framework so as to create the service - good service, and also clarify the process - Service Transition processes that already exist for the better again in accordance with ITIL v3 Framework.

ITIL v3 OGC Framework 2009 is used as the basis for a theory to explain the process of Knowledge Management is good for the company.

Data were collected from several sources that there are good sources through related companies or from other sources that are used as references in the formulation of a research that can be used later day.

Based on research results Knowledge notification service for the better. With the technology of existing Knowledge and follow the existing theory on ITIL v3 Framework allows employees from within to find the necessary information more quickly and reduce the search time data that is not necessary.

ABSTRAKSI

Knowledge Management merupakan proses pada *Service Transition* yang merupakan hal penting untuk memajukan organisasi maupun perusahaan yang akan mengembangkan bisnis baik di tingkat multinasional maupun internasional, dengan pengintegrasian *Service Transition* yang baik pada perusahaan memungkinkan menjalin hubungan yang baik juga antara karyawan dan staff baik dari level rendah sampai *high level*.

Menerapkan *Service Transition* yang benar sesuai dengan *Framework* ITIL v3 sehingga menciptakan layanan – layanan yang baik, dan juga memperjelas proses – proses *Service Transition* yang sudah ada menjadi lebih baik lagi sesuai dengan *Framework* ITIL v3.

Framework ITIL v3 OGC 2009 digunakan sebagai landasan teori untuk menjelaskan proses *Knowledge Management* yang baik untuk perusahaan.

Data penelitian dikumpulkan dari beberapa sumber yang ada baik sumber melalui perusahaan terkait maupun dari sumber lainnya yang digunakan sebagai acuan untuk menyusun sebuah riset yang dapat digunakan kemudian harinya.

Berdasarkan hasil penelitian layanan pemberitahuan *Knowledge* menjadi lebih baik. Dengan adanya Teknologi Knowledge yang ada dan mengikuti teori yang ada pada *Framework* ITIL v3 memudahkan karyawan dari dalam untuk mencari informasi yang diperlukan lebih cepat dan mengurangi waktu pencarian data yang tidak perlu.

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembaran Pengesahan.....	i
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah untuk Kepentingan Akademisi.....	ii
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya	iii
Prakata	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	2
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian.....	4
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Pengertian <i>Service Transition</i>	5
2.2 <i>Goal Service Transition</i>	6
2.3 Proses Utama Pada <i>Service Transition</i>	9
2.3.1 <i>Transition Planning and Support</i>	9
2.3.2 <i>Service Asset and Configuration Management</i>	11
2.3.3 <i>Release Deployment and Management</i>	13
2.3.4 <i>Service Validation</i>	15
2.3.5 <i>Change Management</i>	17
2.3.6 <i>Evaluation</i>	19
2.3.7 <i>Knowledge Management</i>	20
2.3.7.1 <i>Pengertian Knowledge Management</i>	21
2.3.7.2 <i>Knowledge Strategy</i>	27
2.3.7.3 <i>Transfer Knowledge</i>	28
2.3.7.4 <i>Budaya Percaya</i>	30
2.3.7.5 <i>Pembentukan Knowledge</i>	31
2.3.7.6 <i>Policies, Principles, and Basic Concepts</i>	36
2.3.7.7 <i>Knowledge Management System Service</i>	38
2.3.7.8 <i>Indicators Relevant to Business or Customers</i>	40
2.3.7.9 <i>Triggers, Inputs, Outputs, and inter – process interfaces</i>	41

BAB III ANALISIS DAN EVALUASI SYSTEM	
3.1 Langkah – langkah Hasil Penelitian.....	43
3.2 Penggambaran Model Perusahaan	44
3.2.1 Visi – Misi dan Sejarah Bank X	44
3.2.2 Struktur Organisasi Bank X	46
3.3 Analisis Terhadap Knowledge Management pada Bank X.....	48
3.3.1 Apakah Bank X sudah memiliki <i>Knowledge Management</i> ?	48
3.3.2 <i>System Knowledge Management</i> yang dipakai oleh Bank X ?	48
3.4 Penggambaran Teknologi dan Sumber Daya <i>Knowledge Management</i> pada Bank X.....	49
3.4.1 <i>Knowledge Base</i>	50
3.4.2 Teknologi <i>E-Learning</i>	56
3.5 Penggambaran <i>Procedure, Metode, Proses</i> , dan kebijakan <i>Knowledge Management</i> pada Bank X	63
3.6 Penggambaran hambatan – hambatan yang terjadi di Bank X pada proses <i>Knowledge Management Service</i>	66
3.7 Analisis Indikator Kinerja Utama proses <i>Knowledge Management</i> di Bank X	66
3.8 Analisis Resiko dalam penerapan <i>Knowledge Management</i>	67
3.9 Rekomendasi pada Bank X untuk <i>Knowledge Management</i> menurut <i>ITIL V3</i>	67
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpulan.....	69
4.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 ITIL <i>Lifecycle</i> V3	5
Gambar 2.2 Proses – proses pada <i>Service Transition</i>	7
Gambar 2.3 <i>Knowledge Management</i> yang sukses	25
Gambar 2.4 Pemahaman hubungan komponen dan dimensi KM	26
Gambar 2.5 Roda Pembelajaran	31
Gambar 2.6 <i>Face</i> proses <i>Knowledge Management</i>	32
Gambar 2.7 Diagram Siklus penerapan I-R-S-A	32
Gambar 2.8 Diagram Pergeseran pelaksanaan siklus I-R-S-A	34
Gambar 2.9 Hubungan antara <i>Strategy</i> Perusahaan, <i>Strategy Knowledge</i> , dan <i>Knowledge Management</i>	35
Gambar 10 Gambar Hirarki dari D-I-K-W	36
Gambar 11 <i>Relationship of</i> CMDB,SMD, dan SKMS	39
Gambar 12 <i>Knowledge Base</i>	49
Gambar 13 Pengajuan Reset Password	51
Gambar 14 Penyampaian <i>root cause error</i>	52
Gambar 15 User memberikan laporan berupa data <i>error</i>	54
Gambar 16 Lanjutan dari Gambar 15 berupa solusi.....	55
Gambar 17 Tampilan Utama <i>E-Learning</i> pada Bank X	57
Gambar 18 Daftar list <i>eBook</i>	58
Gambar 19 Contoh salah satu <i>E-Learning</i>	59

Gambar 20 Lanjutan keterangan pada Gambar 19 point 1	60
Gambar 21 Databse Server	61
Gambar 22 Server Bank pada Bank X.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penjabaran komponen kritis KM yang berhasil	25
Tabel 2 <i>Job Desk</i> pada Bank X.....	47

