

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG

Program Studi : Sistem Informasi

Tugas Akhir Sarjana Komputer

Semester Ganjil Tahun 2020

Perancangan Sistem *Frequently Asked Questions (FAQ) Page* Untuk Aplikasi *Office Automation* Kementerian Keuangan Pada Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
Semarang

Fita Listyaningrum
18.01.65.0010

Intisari - KPTIK BMN Semarang memiliki tugas dan fungsi sebagai support unit di lingkungan Kementerian Keuangan salah satunya di bidang TIK. Salah satu tugas KPTIK BMN Semarang adalah memastikan keberlangsungan implementasi *Office Automation (OA)* Kementerian Keuangan termasuk melakukan pendampingan/penyelesaian apabila terjadi permasalahan saat implementasi OA Kementerian Keuangan di wilayah kerja KPTIK BMN Semarang. Implementasi OA yang meliputi seluruh wilayah Kemenkeu, membuat pengelola TIK memiliki antrian panjang untuk menjawab permasalahan teknis penggunaan aplikasi OA. Sedangkan belum tersedianya sistem untuk mengelola *knowledge base*, membuat pengelola TIK sering menjawab pertanyaan yang sama berulang kali. Sehingga pembuatan *FAQ Page* ini dirasa akan memberikan manfaat untuk berbagai pihak. *FAQ Page* ini merupakan sistem berbasis web, sehingga user juga dapat melihat secara cepat *knowledge base* tersebut. *FAQ Page* ini dirancang dengan menggunakan metode *SDLC Waterfall*. Sedangkan untuk pengujiannya menggunakan metode *Black Box* dengan teknik *Equivalence Partitioning (EP)*.

Dari metode tersebut, dihasilkan sebuah *FAQ Page* yang memuat tentang pengelolaan *knowledge base* yang tentunya user/stakeholder juga dapat melihat secara cepat tentang *knowledge base* yang telah dibuat.

Kata Kunci : *knowledge base, faq, SDLC, Waterfall, Black Box, Equivalence Partitioning (EP)*

Abstract - KPTIK BMN Semarang has a function as a supporting unit for another unit under Ministry of Finance, one of them is in IT management. KPTIK BMN Semarang has a job to ensure sustainability of the implementation of Office Automation (OA) and provide assistance/give a solution if problem occur during implementation OA in the KPTIK BMN Semarang work area. AO application usage that cover all area under Ministry of Finance, makes IT Manager at KPTIK BMN Semarang really often to answer a question about how to use and how to fix a problem. However, there's no system to manage the knowledge base. So, with this FAQ Page, IT Manager will easier to manage a knowledge base and of course user/stakeholder can access a knowledge base instantly.

This FAQ Page is a web based application with the SDLC waterfall method analysis for design. And use a black box testing which is use a Equivalence Partitioning (EP) technique.

The result of the method is a page namely FAQ Page to manage a knowledge base and of course user/stakeholder can access a knowledge base instantly.

Keywords : knowledge base, FAQ, SDLC, Waterfall, Black Box, Equivalence Partitioning (EP)