

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi saat ini semakin berkembang pesat, serta semakin meningkatnya persaingan bisnis antar perusahaan maka diperlukannya penerapan konsep manajemen pengetahuan yang diimplementasikan kedalam sebuah aplikasi *web chat* yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam hal penyampaian komunikasi.

Metode penulisan skripsi ini adalah FAST (*Framework for the Application of System Thinking*) yang terdiri dari beberapa *fase* pengembang sistem. *fase* pertama definisi lingkup yang mengamati secara langsung proses operasional perusahaan, kedua *fase* analisis masalah yang terjadi didalam perusahaan, ketiga *fase* analisis persyaratan menggunakan kerangka *Pieces*, keempat *fase* analisis keputusan yang memberikan penilaian dan saran yang terkandung dalam sistem. Kelima *fase desain logis* merancang sistem dalam bentuk *data flow diagram*, *flowchart*, tabel data, dan ERD, keenam *fase* konstruksi dan pengujian program yang telah selesai, ketujuh *fase* implementasi sistem dengan menjalankan dan memberikan pelatihan.

Aplikasi ini dirancang dengan menggunakan perangkat lunak PHP sebagai program aplikasinya dan MySQL sebagai *databasenya*. Hasil analisis ini diharapkan mampu membantu proses komunikasi yang terjadi dan mampu mempersingkat waktu dalam hal pekerjaan yang menyangkut proses komunikasi yang ada dalam perusahaan itu.

Kata Kunci : Konsep Manajemen Pengetahuan Berbasis Aplikasi *Web Chat*, *FAST* dan *PIECES*