

## ABSTRAK

*Tujuan dari perancangan CKM adalah untuk membantu perusahaan PT. KERETA API INDONESIA dalam memperluas knowledge tentang cakupan layanan apa yang dibutuhkan customer, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan customer berdasarkan masukan yang didapat dari customer itu sendiri. Selain itu, juga dapat menjalin hubungan yang baik antara customer dengan perusahaan karena memungkinkan untuk dapat berinteraksi langsung antara perusahaan dengan customer. Metode yang digunakan adalah metode pengumpulan data, analisis data yang didapatkan menggunakan CKM Model, serta perancangan yang akan dibuat mencakup hasil survei maupun hasil analisis serta merancang berdasarkan Object Oriented Analysis and Design untuk CKM yang akan penulis buat. Hasil yang diperoleh dari perancangan CKM yaitu dapat memudahkan customer dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan pelayanan, keamanan dan seputar perkembangan perusahaan. Customer mendapatkan knowledge tentang promo apa saja yang disediakan oleh perusahaan pada saat tertentu dengan cepat karena akan dikirim melalui email masing-masing customer. Perusahaan akan lebih mudah untuk memantau pelayanan yang diberikan ke customer. Kesimpulannya, aplikasi CKM tersebut akan menampung ide-ide, kritik, dan saran dari customer maupun tanggapan dari pihak perusahaan yang kedepannya dapat digunakan sebagai pendukung strategi pemasaran dan juga dalam peningkatan kualitas layanan.*

**Kata Kunci:** *Customer Knowledge Management, Pelayanan, Website.*