

## Analisis desain layanan helpdesk untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem Informasi di PT Telkom Jakarta

Deot Siswantoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107940&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sistem informasi saat ini menjadi suatu hal yang sangat diperlukan dalam suatu perusahaan untuk beroperasi dalam upaya melayani pelanggan serta memenangkan kompetisi dengan para pesaing. Sudah menjadi rahasia umum jika sistem informasi dijadikan competitive advantage suatu perusahaan. Investasi yang besar baik dalam bentuk penyediaan perangkat dan penyiapan sumber daya manusia menjadi suatu hal yang harus dilakukan dalam upaya membentuk budaya informasi yang baik di dalam perusahaan.

Terkait dengan operasional harian perusahaan dalam menggunakan sistem informasi, tentunya tidak terlepas dari permasalahan yang terjadi seperti gangguan, kerusakan, bahkan yang paling ditakuti adalah kehilangan baik itu akses, perangkat (lunak maupun keras) sampai kepada data informasi itu sendiri. Untuk mengantisipasi hal-hal seperti itu maka dibentuklah suatu unit yaitu unit HelpDesk yang bertujuan memberikan solusi yang end-to-end kepada pengguna sistem informasi yang membutuhkannya. Dalam mendukung tujuan ini, diperlukan mekanisme pelayanan dan standar pelayanan yang solid, sehingga diharapkan penanganan permasalahan dapat terkendali, terukur dan termonitor.

Sistem pengukuran kinerja petugas layanan HelpDesk sudah dilakukan, hal ini terkait dengan pengukuran yang dilakukan sistem informasi layanan HelpDesk. Namun pengukuran ini hanya sebatas kepada angka-angka jumlah laporan gangguan yang masuk dari pengguna, jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan oleh petugas, lamanya waktu respon, dan lamanya perbaikan dilakukan, yang semuanya diukur dari sisi petugas HelpDesk. Penulis dalam hal ini bermaksud melakukan pengukuran layanan HelpDesk yang dilihat dari sisi pengguna. Sudahkah kebutuhan pengguna terpenuhi oleh petugas layanan HelpDesk dan apa saja yang belum dipenuhi oleh petugas HelpDesk, menjadi suatu yang menarik untuk dibahas. Hasil kuesioner yang disebarkan kepada pengguna untuk area Jakarta ini kemudian dibandingkan dengan hasil laporan petugas HelpDesk yang menjadi laporan rutin untuk konsumsi manajemen Information System Center. Beberapa pendekatan dan uji statistik dilakukan untuk melihat validitas dan reliabilitas dari data yang ada, sehingga dapat dilakukan analisa untuk memecahkan beberapa masalah dalam pelayanan HelpDesk kepada pengguna. Hasil yang diperoleh kemudian dipetakan dengan desain layanan HelpDesk yang selama ini telah diterapkan, kemudian dilakukan usulan-usulan perbaikan baik perbaikan cara melayani dari para petugas maupun usulan untuk perbaikan dari sistem informasi layanan HelpDesk yang ada.

<hr><i>Nowadays information system had become the most important thing in a company in order to operate to serve the customers and to be the winner within competitive as well. We know already that the information system as such a competitive advantage in the company. The big investment in term of supplied of hardware and software and also empowering human resources were a must to do in order to create the good culture of information in a company. In daily operation of a company in using the information system, there are the problems that can be happened, such as damage equipment, and even the worst things were

losing of access, hardware and also software till the information of data itself. To anticipate the things that can be happened as mention before, Telkom had build a Helpdesk unit in order to give the end to end solution to information system users when they need it. In supporting this purpose, it needs a service mechanism and a good standard of service, then expected the problem can be controlled, measured and monitored.

The measurement system of Helpdesk service performance had already done, impacting from the implementation of Helpdesk Information System. Since the beginning of implementation, measurement has taken from the agent point of view such as how many tickets that solved per days or per weeks, how much time that needed to response the user's problem or how much time in repairing the problem. But the essence of service such as user satisfaction had never been touched in reporting for management consumption. In order to minimize the lack of that information, creating a questionnaire for information system users had a good choice in knowing what the true expected in using Helpdesk service. The questionnaire had been developed for Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi users and the result of the questionnaire had been compared to the result from the Helpdesk agents. Statistic test approached had been used in order to see the validity and reliability of the data, and then analyze them with the service blueprint model to solve the problems.</i>