

## Analisis faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan aplikasi dengan metode Analytic Hierarchy Process: studi kasus PT Telkomsel = The Use of AHP to analyze contributing factors to software failure: a case study at PT Telkomsel

Rosa Reska Riskiana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20447148&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Saat ini, hampir semua kegiatan bisnis mempunyai ketergantungan yang cukup tinggi terhadap Teknologi Informasi TI khususnya untuk PT Telkomsel yang merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terdepan di Indonesia. Namun, data dari IT Service Performance Management IT SPM menunjukkan pada tahun 2015 masih terdapat insiden pada aplikasi yang mengindikasikan bahwa aplikasi tersebut belum berkualitas yang mengakibatkan tidak tercapainya target success rate PT Telkomsel.

Untuk mengatasi hal tersebut, hal yang perlu dilakukan adalah mengetahui faktor penyebab dari insiden aplikasi tersebut dari perspektif kegagalan aplikasi. Karya Akhir ini memperincikan penyebab kegagalan aplikasi dengan menggunakan AHP Analytic Hierarchy Process.

Dari penelitian ini, didapatkan tujuh faktor kegagalan aplikasi yang paling berpotensi atau sering terjadi di PT Telkomsel, yaitu 1 Computational/Logic Error, 2 Insider Threat, 3 Improper Testing of Change, 4 Configuration Error, 5 Network Hardware Failure, 6 Password Disclosure, 7 Denial of Service Attack.

.....It is common for modern businesses to be highly dependent on Information Technology IT . This includes PT Telkomsel, which is one of the leading telecommunication companies in Indonesia. However, the 2015 data from the PT Telkomsel IT Service Performance Management IT SPM showed frequent application incidents. This indicates that PT Telkomsel applications were not good enough to achieve the company's target of success rate.

In order to address this problem, it is crucial to identify the causes of these application incidents from software failure perspectives. This study aims to analyze the causes and rank them using Analytic Hierarchy Process AHP.

The investigation results that there are seven most potential or frequent factors causing the software failures. They are 1 Computational Logic Error, 2 Insider Threat, 3 Improper Testing of Change, 4 Configuration Error, 5 Network Hardware Failure 6 Password Disclosure, 7 Denial of Services Attack.