

Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan dan rekomendasi perbaikan layanan cloud server : studi kasus organisasi XYZ = Analysis of factors contributing to user service customer satisfaction and recommendations cloud service improvements: a case study of XYZ organization

Surya Ariansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459618&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Organisasi XYZ merupakan unit TIK pusat yang melayani kebutuhan TI seluruh unit eselon 1 di lingkungan Organisasi ABC. Salah satu target Organisasi XYZ pada tahun 2015 adalah pencapaian kepuasan pengguna layanan TIK sebesar 4.03 terhadap layanan cloud, layanan email dan internet dan layanan service desk. Kepuasan pengguna layanan TIK ini merupakan indikator keberhasilan Organisasi XYZ dalam memberikan layanan TIK yang prima. Akan tetapi pada tahun 2015 target pencapaian kepuasan pelanggan tidak tercapai. Salah satu penyebabnya terkait dengan layanan cloud yang mendapatkan nilai terendah. Berdasarkan pendapat pengguna hal ini disebabkan karena belum adanya evaluasi layanan cloud yang diminta oleh penyedia layanan, belum adanya kajian kebutuhan, tidak terdapat perencanaan kapasitas layanan cloud, dan sering terjadi insiden terhadap layanan kritikal yang di cloud kan. Penyebab tersebut merupakan pendapat yang belum tentu menjadi penyebab utama sehingga perlu digali lebih dalam untuk mengetahui faktor utama penyebab ketidakpuasan pengguna layanan cloud server di lingkungan Organisasi ABC. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan menggunakan cara wawancara sebagai data primer dan hasil SKP, observasi sebagai data sekunder, kemudian melakukan pemetaan ke Quality Model of Cloud Service terdiri dari 6 enam faktor yaitu Usability, Security, Reliability, Tangibility, Responsiveness dan Empathy, dari hasil pemetaan tersebut kemudian dilakukan survei dengan menyebarkan kuesioner yang diisi oleh pegawai yang kompeten/ahli dalam bidang layanan cloud server atau yang bertanggung jawab di organisasi. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan teknik Analytical Hierarchy Process AHP. Hasilnya diperoleh bahwa faktor utama ketidakpuasan pengguna layanan cloud server adalah terkait dengan faktor tangible, reliability, usability sedangkan subfaktor adalah professionalism, user interface aesthetic, availability, stability, learnability, dan protection, dari hasil pemetaan permasalahan tersebut kemudian disusun rekomendasi perbaikan menggunakan pendekatan COBIT 5, ITIL v3, NIST SP 800-146 dan penelitian sebelumnya

<hr>

ABSTRACT

XYZ Organization is a central ICT unit that serves the IT needs of all echelon 1 units within the ABC Organization. One of the target of XYZ Organization in 2015 is the achievement of ICT service user satisfaction of 4.03 to cloud service, email and internet service and service desk. User satisfaction of ICT services is an indicator of XYZ 39 s Organization success in providing excellent ICT services. However, in 2015 the target of achieving customer satisfaction is not achieved. One of the cause factors associated with cloud services that get the lowest value. Based on the user 39 s opinion this is due to the lack of an evaluation of cloud services requested by the service provider, not necessarily the needs assessment, no

cloud service capacity planning, and frequent incidents of critical services in the cloud. The cause is an opinion that is not necessarily the main cause factors so it needs to be explored more deeply to determine the main factors causing dissatisfaction of cloud server service users within the ABC Organization. This study collected data using interview method as primary data and SKP result, observation as secondary data, then mapping to Quality Model of Cloud Service consist of 6 six criteria that is Usability, Security, Reliability, Tangibility, Responsiveness and Empathy. Conducting survey method by spreading questionnaires filled by competent employees experts in the field of cloud server service or responsible in organization. The data obtained is then processed by using Analytical Hierarchy Process AHP technique. The result obtained that the main factor of dissatisfaction of cloud server service user is related to tangible, reliability, usability factors then sub factors professionalism, user interface aesthetic, availability, stability, learnability sub factors, then compiled recommendation improvement using approach COBIT 5, ITIL v3, NIST SP 800 146 and previous research