



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Teknologi Informasi (TI) di PT KBR Engineers Indonesia. Dalam penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan Teknologi Informasi di perusahaan. Selain itu agar bermanfaat untuk perbaikan perusahaan kedepan maka penelitian ini juga merumuskan upaya yang harus dilakukan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kualitas jasa yang dihasilkan perusahaan.

Evaluasi terhadap penerapan Teknologi Informasi ini dilakukan dengan cara membandingkan penerapan aktual dari Departemen Teknologi Informasi di PT KBR Engineers Indonesia dengan sasaran *Key Performance Indicator* (KPI) yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. KPI yang akan dievaluasi akan dibatasi terhadap 3 hal saja yaitu KPI terhadap *Service Level Objective* (SLO) sebesar 80%, KPI atas survei dengan rata-rata tingkat kepuasan pada level 4 dan KPI atas stok perangkat keras dan lunak yang memadai. Pada KPI yang pertama akan dievaluasi pemenuhan layanan terhadap pengguna apakah sudah memenuhi target perusahaan sebesar 80%. Pada KPI kedua dilakukan survei kepada tiap pengguna TI di perusahaan dan hasilnya akan dibandingkan dengan sasaran yang telah ditetapkan perusahaan. Evaluasi pada KPI ketiga akan menilai apakah permintaan atas perangkat keras dan lunak selalu bisa terpenuhi karena ketersediaan barang ataupun layanan tersebut di perusahaan.

Setelah dilakukan evaluasi terhadap ketiga sasaran KPI di perusahaan, memberikan hasil bahwa secara umum ketiga target KPI terpenuhi dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan TI di PT KBREI sudah sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Walaupun begitu raihan tersebut masih mengindikasikan perlunya perbaikan-perbaikan di beberapa bidang yang berkaitan dengan TI agar di masa yang akan datang perusahaan dapat meraih keunggulan bersaing dan efisiensi yang lebih baik.

Kata kunci: Keunggulan bersaing, *Key Performance Indicator* (KPI), *Service Level Objective* (SLO), survei kepuasan pengguna, ketersediaan, kepatuhan

## ABSTRACT

Main purpose of this research is to evaluate whether implementation of Information Technology (IT) in PT KBR Engineers Indonesia (PT KBREI) has been conforming to the corporate objectives. This research will address on the supporting and resisting factors during IT implementation in the company. In regards to developing business performances, therefore this research will also extract some challenges related to IT which will improve on the service quality produced by the company.

Evaluation of IT implementation is determined by comparing actual implementation performed by IT Department in PT KBREI with the Key Performance Indicator (KPI) objectives which already obligated by the company. Evaluation of the KPIs will be limited to 3 categories which are KPI of the Service Level Objective which targeted at 80%, KPI of internal survey which should be achieved at least on level 4 and last one is KPI of availability of perangkat keras and perangkat lunak stock. On the first KPI there will be an evaluation whether IT Department successfully fulfills user's request at 80% level of accomplishment. On the second KPI there will be a satisfaction survey to all users and should achieve satisfaction rate at level 4. Last KPI will be evaluation of the availability of the hardware and software stock so it means there should be no lack of delivery time on providing hardware and software to the users.

Based on thorough evaluation of all KPIs have shown that in general all three KPIs are successfully accomplished. Thus can be summarized that IT implementation in PT KBREI is conforming to company objectives. Even though some part of those accomplishments also indicate the need to increase the performance in several areas related to IT, with this improvement therefore company can achieve better competitive advantage and efficiency in the future.

Keyword: competitive advantage, Key Performance Indicator (KPI), Service Level Objective (SLO), satisfaction survey, availability, conformity