

INTISARI

ANALISIS PENERAPAN HELPDESK DAN SERVICE DESK PADA SERVICE MANAGEMENT SYSTEM DI PERUSAHAAN MPI

Nofri Hermanto

17/417493/PEK/23056

Departemen dan fungsi IT berperan penting untuk meningkatkan produktifitas bisnis perusahaan MPI. Hampir semua departemen sudah menggunakan IT untuk mempercepat dan mentomatisasi proses bekerja. Agar fungsi IT yang kian masif tersebut tidak menjadi kontradiktif atau bahkan menjadi beban perusahaan, maka perlu proses bisnis IT atau kerangka kerja yang terstruktur. Kondisi saat ini, manajemen melihat bahwa layanan IT di perusahaan tersebut belum terstruktur, tidak teratur, record-nya tidak ada atau walaupun ada tetapi tidak rapi sehingga belum dapat diukur kinerjanya. Meskipun sudah mempunyai aplikasi IT ServiceDesk, akan tetapi penggunaannya belum maksimal karena belum mempunyai prosedur (SOP) yang jelas. Manajemen melihat layanan IT hanya menjadi *cost center* yang memakan biaya cukup besar yaitu 1,5 Juta Dollar per tahun.

Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian terhadap sistem IT di perusahaan MPI, terutama pada sistem IT Helpdesk karena merupakan gerbang utama layanan IT kepada pengguna. Peneliti akan melakukan *gap analysis* yang bertujuan sebagai *benchmark* terhadap proses bisnis sistem IT Helpdesk dibandingkan dengan standar yang ada di berbagai industri seperti ISO 20000 dan juga mengukur kepuasan pengguna menggunakan ISO 9126 terhadap tools/aplikasi IT ServiceDesk. Metode penelitian ini adalah mengukur kualitas sistem IT Helpdesk dan aplikasi IT ServiceDesk melalui kuesioner pengelola, pengguna, dan pihak yang terkait dengan layanan IT Helpdesk ini.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengelola sistem IT Helpdesk dan pengguna aplikasi IT ServiceDesk secara rata-rata sudah cukup baik, karena berada di atas 70%. Analisis *gap* dilakukan secara detil per karakteristik dan sub-karakteristik sehingga didapatkan daftar fitur-fitur baru atau langkah-langkah improvisasi yang dapat dikembangkan lebih lanjut untuk semakin meningkatkan kualitas sistem IT Helpdesk dan aplikasi IT ServiceDesk. Selanjutnya, dihasilkan 14 langkah improvisasi yang digambarkan ke dalam bentuk usulan perbaikan sesuai dengan kelompok prioritasnya dan anggarannya.

Kata Kunci: *helpdesk*, sistem, aplikasi, *gap analysis*, ISO 20000, ISO 9126

ABSTRACT

ANALYSIS OF HELPDESK AND SERVICE DESK BASED ON SERVICE MANAGEMENT SYSTEMS IN MPI COMPANY

Nofri Hermanto

17/417493/PEK/23056

IT department plays an important role in increasing the productivity of MPI's business. Almost all departments are already using IT to speed up and automate the work process. To avoid the increasingly massive IT functions becomes contradictory or even become a burden on the company, it needs an IT business process or a framework. The current condition, management sees that IT services in the company have not been structured, disorganized, and there is no record or even if it present, it is not organized so that IT performance cannot be measured. Although it already has an IT ServiceDesk application, it has not been maximized because it does not have a clear standard operating procedure (SOP). Management sees IT services only as cost center that costs quite a lot, around 1.5 Million Dollars per year.

Therefore, researchers is conducted research on existing IT systems in MPI companies, especially on IT Helpdesk systems because they are the main gateway for IT services to end-users. Researchers is conducted a gap analysis aimed at benchmarking the IT Helpdesk business process compared to existing standards in various industries such as ISO 20000 and also measuring user satisfaction (end user) using ISO 9126 on IT ServiceDesk tools / applications. This research method is measuring the quality of the IT Helpdesk system and IT ServiceDesk application through a questionnaire of managers, users, and parties related to this IT Helpdesk services.

The analysis result shows that the level of satisfaction of IT Helpdesk system managers and IT ServiceDesk application users is on quite good (above 70%). Gap analysis is carried out in detail per characteristic and sub-characteristic to obtain a list of new features or improvisation steps that can be further developed to further improve the quality of the IT Helpdesk system and IT ServiceDesk application. Further, 14 improvised steps were produced which were described in the form of road maps according to their priority groups and budget impacts.

Keywords: helpdesk, system, application, gap analysis, ISO 20000, ISO 9126