

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KINERJA SISTEM APLIKASI INVONTA DI PT TELKOM AKSES DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Novita Elfiani
19/447797/PEK/25098

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap *customer* di seluruh Indonesia, PT Telkom Akses bekerja sama dengan mitra yang bergerak dalam pelayanan yang sama, yakni bidang konstruksi dan telekomunikasi. Kerja sama PT Telkom Akses dengan mitra dimulai sejak pengadaan proyek di lapangan hingga pembayaran.

PT Telkom Akses membuat sistem aplikasi Invoice Online Telkom Akses (INVONTA) dengan tujuan mempermudah *stakeholder*, terutama mitra dalam melakukan transaksi penagihan, menghemat waktu dan tenaga, juga meringkas suatu pekerjaan yang rumit menjadi efisien dan terarsip, serta dapat dengan mudah mengetahui posisi dokumen sampai dengan terbayarkan. Sistem aplikasi ini muncul untuk menjaga kepercayaan *stakeholder* khususnya mitra terkait pembayaran tagihan dan kelancaran *invoice* tagihan mitra yang bekerja sama dengan PT Telkom Akses.

PT Telkom Akses dalam kegiatan penyediaan material untuk keperluan pembangunan, pekerjaan konstruksi dan pekerjaan *manage service* selama ini telah mengimplementasikan sistem aplikasi invoice online (INVONTA). Kinerja aplikasi ini memerlukan perbaikan dan pengembangan atas dasar adanya keluhan para pengguna. Penelitian ini ditujukan untuk mengukur tingkat kinerja sistem aplikasi INVONTA menggunakan standar ISO 25010:2011, dengan pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikombinasikan dengan *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) untuk mendapatkan atribut mana saja yang menjadi prioritas utama perbaikan.

Pada hasil penelitian ini terlihat bahwa kesesuaian performansi sistem aplikasi INVONTA terhadap harapan mitra sebesar 94,47%. Masih terdapat *gap* sebesar 5,53% yang harus menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan oleh manajemen PT Telkom Akses agar sesuai dengan harapan pengguna (mitra).

Analisis PGCV juga bertujuan untuk mengerucutkan atribut mana saja yang akan diteliti dan memberikan rekomendasi perbaikan yang menjadi prioritas utama. Semakin besar nilai indeks PGCV, atribut tersebut akan dijadikan prioritas untuk perbaikan bagi perusahaan. Berdasarkan *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA) dan indeks PGCV diperoleh urutan prioritas perbaikan yaitu variabel *Reability-Recoverability* (22), *Maintainability-Analysability* (29), *Maintainability-Modularity* (28), *Usability-Operability* (17) dan *Security-Accountability* (26).

Kata Kunci: *ISO 25010:2011, Performansi, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV), ACV, UDCV*

ABSTRACT

ANALYSIS OF INVONTA APPLICATION PERFORMANCE AT PT TELKOM ACCESS WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHODS

Novita Elfiani

19/447797/PEK/25098

As an effort to improve the quality of service to customers throughout Indonesia, PT Telkom Akses collaborates with partners engaged in the same services, namely in the construction and telecommunications sectors. The cooperation between PT Telkom Akses and the partner starts from project procurement in the field to payment.

PT Telkom Akses created the INVONTA application system (Invoice Online Telkom Akses) with the aim of making it easier for stakeholders, especially partners in carrying out billing transactions, saving time and effort, also summarizing complex work to be efficient and archived, and can easily find out the position of documents up to paid off.

PT Telkom Akses in the activities of supplying materials for construction purposes, construction project, and managed service has been implementing the INVONTA application system. The performance of this application requires improvement and development on the basis of user complaints. This study aims to measure the performance level of the INVONTA application system using the ISO 25010: 2011 standard, with the Importance Performance Analysis (IPA) method approach combined with Potential Gain in Customer Value (PGCV) to get which attributes are the main priority for improvement.

The results of this study show that the suitability of the INVONTA application system performance towards partner expectations is 94.47%. There is still a gap of 5.53% which should be a concern for improvement by the management of Telkom Akses so that it is in line with the expectations of users (partners).

The PGCV analysis also aims to narrow down which attributes will be studied and provide recommendations for improvements which are the top priority. The greater the PGCV index value, the attribute will be a priority for improvement for the company. Based on the Importance Performance Analysis (IPA) and the PGCV index, the priority order of improvement is obtained, namely the Reability-Recoverability (22), Maintainability-Analysis (29), Maintainability-Modularity (28), Usability-Operability (17) and Security-Accountability (26).

Keywords: *ISO 25010: 2011, Performance, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain in Customer Value (PGCV), ACV, UDCV*