

## Pemanfaatan user perception survey dalam kegiatan service level management studi kasus PT BOC

Aris Munandar, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=127637&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dewasa ini tingkat ketergantungan organisasi terhadap Teknologi Informasi semakin tinggi. Teknologi Informasi diperlukan dalam usaha mencapai tujuan organisasi serta kebutuhan bisnis. Meningkatnya ketergantungan ini membawa kepada peningkatan kebutuhan akan adanya layanan Teknologi Informasi yang berkualitas yang mampu menjawab dua hal utama dari sebuah organisasi, yaitu selaras dengan business needs serta cocok dengan user requirements. Service Level Management sebagai bagian dari IT Infrastructure Library bertanggung jawab dalam kegiatan menjaga kualitas layanan Teknologi Informasi. Service Level Management dalam setiap kegiatannya selalu mengacu pada kebutuhan bisnis dan justifikasi biaya. Service Level Management sangat penting bagi setiap organisasi, karena memungkinkan organisasi untuk menentukan tingkat layanan Teknologi Informasi yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan bisnis, serta diperlukan untuk memantau apakah tingkat layanan memang tercapai, dan jika tidak, apa penyebabnya. Pada organisasi dimana studi kasus dilakukan, sebuah kegiatan dengan nama User Perception Survey secara rutin dilakukan. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan Teknologi Informasi yang diberikan. Dari hasil kegiatan tersebut akan didapat gambaran di area mana saja dari layanan Teknologi Informasi yang memerlukan perhatian lebih, sehingga fokus serta action plan dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Tidak adanya acuan formal mengenai seberapa berkualitas suatu layanan yang acceptable bagi bisnis maupun pengguna, serta sulitnya melakukan fokus perbaikan terhadap suatu area layanan, menjadi masalah utama dalam kegiatan ini. Dalam proyek akhir ini, akan dikaji bagaimana menggunakan pendekatan yang berbeda dalam kegiatan Service Level Management. Dalam kasus dimana Service Level Agreement belum tersedia, hasil dari User Perception Survey akan digunakan sebagai dasar acuan dalam kegiatan tersebut. Acceptable level dari bisnis diwakili dengan perception level dari pengguna. Suatu layanan yang bisa diterima oleh bisnis adalah layanan yang mempunyai tingkat persepsi yang baik dimata pengguna. Pendekatan SERVQUAL yang mengelompokkan kualitas layanan dalam lima dimensi berbeda, serta TechQual+ yang merupakan pengembangan SERVQUAL tetapi spesifik diperuntukkan bagi penyedia layanan berbasis teknologi, akan digunakan dalam kegiatan User Perception Survey. Hasil akhirnya kemudian akan diarahkan kembali ke dalam kerangka IT Infrastructure Library dalam usaha memperbaiki kualitas layanan. Saran untuk perbaikan terhadap kegiatan UPS juga akan diberikan, dengan tetap berada dalam koridor IT Infrastructure Library, khususnya Service Level Management.

<hr>Nowadays, the dependency of an organization on the Information Technology services is increasing dramatically. Information Technology is required by an organization to reach its goals and business needs. This growing dependency leads to growing needs for quality Information Technology services - quality that is matched to business needs and user requirements as they emerge. Service Level Management as a part of IT Infrastructure Library is responsible for maintaining and improving Information Technology service quality. Service Level Management in it's activities always try to in line with business needs and cost justification. Service Level Management is essential in any organization so that the level of Information

technology service needed to support the business can be determined, and monitoring can be initiated to identify whether the required service levels are being achieved - and if not, why. In the organization where this study took place, an activity named User Perception Survey is conducted regularly. The purpose is to capture the user perception of Information Technology services provided. The result of this activity is analyzed and is used to create an action plan in order to increase the quality of services. Since there is no formal definition of the quality that is acceptable by business and users, and the difficulty of being focused on which services that need improvement, become two main problems of this UPS activity. In this Final Project, a different approach will be used in Service Level Management activity. For the case where Service Level Agreement is not available, the User Perception Survey results will be used as a baseline for Service Level Management. Business acceptable level will be represented by user's perception level. The services acceptable by business are those which have a good user's perception level. A framework such as SERVQUAL which defines quality in 5 different dimensions, and TechQual+ which is an extension of SERVQUAL designed for technology-services provider will be used in User Perception Survey activity. The final result will be redirected back to the IT Infrastructure Library framework in order to increase the quality of services. Some suggestions for User Perception Survey activity will also be proposed, while still be in the corridor of IT Infrastructure Library, especially Service Level Management.