

# Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem aplikasi service desk (SASD) pada asuransi XYZ sebagai basis knowledge dalam meningkatkan kinerja layanan departemen IT = The affecting factors of systems application service desk (SAD) effectiveness on sequislife life insurance as a knowledge base for improving service performance in IT department

Pane, Cut Yunny Artha Meyrina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350475&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

IT Service Desk adalah bentuk layanan terhadap user dalam menanggulangi permasalahan yang terkait dengan teknologi yang ada pada perusahaan. Dengan adanya Sistem Aplikasi Service Desk (SASD) diharapkan dapat menjadi solusi efektif bagi para staf IT dalam melayani user, selain itu dengan adanya sistem ini dapat menjadi basis knowledge dalam memfasilitasi transfer knowledge dalam perusahaan. Diharapkan pengetahuan yang ada tidak hanya tinggal atau bersemayam pada para staf IT tapi juga ada dalam perusahaan yang tersimpan melalui sistem ini. Tapi apakah SASD ini sudah efektif dari segi penggunaannya. Untuk menjawabnya perlu dilakukan pengkajian untuk menemukan faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi efektifitas dari SASD serta kebijakan apa yang dapat diambil pihak management terkait penemuan ini. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah perpaduan model dari Wu & Wang dan faktor Service Quality dari model Jennex & Olfman. Teknik analisa pengkajian menggunakan analisis Struktural Equation Modeling (SEM) dan aplikasi LISREL sebagai alat bantu analisis.

*IT Service Desk is the shape of IT services to users in tackling the problems associated with the existing technology in the enterprise. With the present of System Application Service Desk (SASD) is expected to be an effective solution for IT staff in serving the user, in addition to the existence of this system can be a knowledge base in facilitating knowledge transfer within the company. It is expected that existing knowledge is not only staying or residing on the IT staff but also in the company saved through this system. But whether this is SASD-effective in use. To answer it the assessment needs to be done to find the factors that may affect the effectiveness of SASD and what policy that management will take through the result of the factors that find in this research . The model used in this study is a combination of the model of Wu & Wang and Service Quality factor of the model analysis techniques Jennex & Olfman. This assessment will be conducted by analysis of Structural Equation Modeling (SEM) and used LISREL applications as an analytical tool.*