

# Analisis dan pengukuran tingkat kesiapan implementasi knowledge management system pada IT helpdesk: studi kasus pada PT. XYZ = Analysis and measurement readiness level of knowledge management system implementation in IT helpdesk: a case study at PT. XYZ

I Nyoman Viska Wiradi JP, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479415&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Divisi IT GA pada PT. XYZ telah menetapkan KPI yang berhubungan dengan penyelesaian kasus-kasus pada IT Helpdesk sejak tahun 2015 sampai sekarang. Adanya gap pada KPI "i-Care service solved by first level" yang targetnya seharusnya dalam setahun harus mencapai 90, tetapi kenyataannya hanya mencapai 81, membuat KPI Divisi IT GA selalu menjadi sorotan dari pihak manajemen dari PT. XYZ. Implementasi Knowledge Management System pada IT Helpdesk diharapkan mampu mengangkat performansi dari "1<sup>st</sup> level support" untuk menyelesaikan kasus-kasus yang masuk pada IT Helpdesk dan membuat KPI "i-Care service solved by first level" mencapai target yang telah ditentukan. Namun sebelum melakukan implementasi sebuah Knowledge Management System, harus dilakukan pengukuran terlebih dahulu terhadap tingkat kesiapan dari organisasi dalam mengadopsi sistem tersebut. Pengukuran tersebut dilakukan untuk meminimalisir resiko kegagalan dari implementasi Knowledge Management System pada sebuah organisasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesiapan implementasi Knowledge Management System pada IT Helpdesk PT. XYZ. Aspek Knowledge Management Enabler yang digunakan dalam penelitian ini berupa Organization Culture, Organization Structure dan IT Infrastructure. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metodologi survey research pada 57 responden serta melakukan uji reliabilitas dan uji validitas dalam pengolahan datanya. Untuk pengukuran nilai kesiapannya sendiri menggunakan metode analisis statistik deskriptif yang kemudian dipetakan ke dalam skala Rao. Hasil dari penelitian ini adalah PT. XYZ telah mencapai tingkat kesiapan level 4 Receptive.

.....IT GA Division at PT. XYZ has established KPI related to cases resolution in IT Helpdesk since 2015 until now. The existence of a gap in the KPI "i-Care service is solved by first level", which has target in a year should reach 90, but in fact only reach 81, making IT GA division KPI has always been highlighted by management of PT. XYZ. The implementation of Knowledge Management System in IT Helpdesk was expected to raise the performance of "1<sup>st</sup> level support" to solve the cases which come in IT Helpdesk and also make KPI "i-Care service solved by first level" reach the target that has been determined. However, prior to implementing a Knowledge Management System, measurements level of readiness must be made before the organization decide to adopt the system. Measurements are made to minimize the risk of failure from implementation of Knowledge Management System in the organization. The purpose of this research is to know the readiness level of Knowledge Management System implementation in IT Helpdesk of PT. XYZ. Aspects of Knowledge Management Enabler that used in this research are Organization Culture, Organization Structure and IT Infrastructure. This is quantitative research by using survey research methodology on 57 respondents by conducting reliability test and validity test in data processing. Descriptive statistic analysis is using to measure the readiness level and then mapped into Rao scale. PT. XYZ has reached level 4 Receptive for the readiness level as result of this research.