

# Analisis Pemeringkatan Faktor Penentu Keberhasilan Proyek Teknologi Informasi dengan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) dan Rekomendasi Perbaikan: Studi Kasus Sistem Ordering Paket Broadband di PT Telkomsel = Analysis of Critical Success Factors Rank of Information Technology Projects with the Analytic Hierarchy Process (AHP) Method and Recommendations for Improvement: A Case Study of Broadband Package Ordering System at PT Telkom

Luthfi Azizi Gumay, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20495084&lokasi=lokal>

---

Abstrak

<b>ABSTRAK</b>

Dalam rangka meningkatkan pendapatan dan menjalankan strategi perusahaan dalam hal memimpin pertumbuhan bisnis broadband baru, tim bisnis secara terus menerus melakukan inovasi fitur-fitur paket broadband sesuai dengan kebutuhan pelanggan kemudian melakukan request perubahan kepada tim IT. Salah satu request perubahan tersebut adalah request terkait proyek teknologi informasi sistem ordering paket broadband. Tidak seluruh proyek teknologi informasi sistem ordering paket broadband mengalami keberhasilan. Permasalahan pada proyek tersebut antara lain adalah proyek yang melebihi target waktu dan proyek yang memiliki kualitas yang kurang diharapkan. Agar proyek teknologi informasi sistem ordering paket broadband mengalami peningkatan keberhasilan sehingga dapat membantu mencapai strategi perusahaan, maka analisis pemeringkatan faktor penentu keberhasilan proyek teknologi informasi sistem ordering paket broadband di PT Telkomsel perlu dilakukan.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan peringkat faktor penentu keberhasilan proyek teknologi informasi sistem ordering paket broadband di PT Telkomsel. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mendapatkan rekomendasi solusi terhadap permasalahan faktor-faktor penentu keberhasilan proyek.

Tinjauan pustaka dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan proyek teknologi informasi di organisasi telekomunikasi. Hasil identifikasi dari tinjauan pustaka tersebut kemudian divalidasi oleh pakar manajemen proyek dan narasumber pemangku kepentingan proyek yang diteliti. Faktor-faktor penentu keberhasilan tersebut kemudian dilakukan pemeringkatan melalui kuesioner pairwise comparison yang diolah dengan metode Analytic Hierarchy Process (AHP). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dan komunikasi yang efektif adalah faktor penentu keberhasilan yang paling penting diikuti kemampuan dan motivasi tim, manajemen dan metodologi proyek, kemampuan dan kepemimpinan manajer proyek, requirement management, tujuan proyek yang jelas, dan dukungan manajemen puncak dan budaya organisasi

<hr>

In order to increase revenue and run the companys strategy in terms of leading the growth of the new broadband business, the business team continuously innovates broadband package features according to customer needs and then requests a change to the IT team. One of the change requests is a request related to the information technology project for broadband package ordering system. Not all information technology projects for broadband package ordering systems have been successful. Problems with the project include projects that exceed the target time and projects that have less expected quality. In order for the information

technology project for broadband packet ordering system at PT Telkomsel to be more successful so that it can help achieve the company's strategy, an analysis of the ranking of critical success factors of the information technology project for broadband packet ordering system at PT Telkomsel needs to be done. This research was conducted to obtain a rank of critical success factors of information technology project for broadband packet ordering system at PT Telkomsel. In addition, this research was also conducted to obtain recommendations for solutions to the problems of critical success factors of information technology project for broadband packet ordering system at PT Telkomsel. The literature review was conducted to identify the critical success factors of information technology project in telecommunications organizations. The results of the identification from the literature review were then validated by project management experts and stakeholder of the project studied. The critical success factors then ranked through a pairwise comparison questionnaire which was processed using the Analytic Hierarchy Process (AHP) method. The results of this study indicate that user involvement and effective communication are the most important critical success factors followed by team capability and motivation project management and methodology project managers capabilities and leadership, requirements management clear project goals, and top management support and organizational culture