

Analisis kinerja layanan dari penerapan managed services divisi IT service operation menggunakan pendekatan servqual: studi kasus PT. ABC = Service quality analysis of managed services implementation IT service operation division using servqual approach case study PT. ABC / Alwin Muhaimin

Alwin Muhaimin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455889&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tesis ini membahas mengenai analisis kinerja layanan dari Managed Service Provider PT. ABC yang menjalankan operasional IT. Data internal laporan bulanan PT. ABC menunjukkan performa yang baik karena hampir seluruh request, support dan incident yang ditujukan untuk PT. ABC dapat diselesaikan sesuai Service Level Agreement. Di lain hal, terdapat keluhan dari pelanggan yang menganggap layanan yang diberikan PT. ABC kurang optimal. Oleh karena itu, terdapat celah atau gap yang diidentifikasi menggunakan pendekatan SERVQUAL dengan kuesioner yang disesuaikan dengan layanan IT. Kuesioner berisi 16 pernyataan yang memberikan penilaian ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap layanan dari PT. ABC dalam 4 dimensi SERVQUAL. Survei yang dilakukan pada pelanggan PT. ABC menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan belum dapat dicapai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. ABC perlu melakukan perbaikan berdasarkan konsep closing gap Zeithaml, et al., 1990 terhadap perubahan soft technology dalam menentukan prioritas request dan perlu melakukan evaluasi lebih detail terhadap staff, untuk menghindari adanya staff yang kurang dari segi performa baik itu soft maupun hard skill.

---

**ABSTRACT**

This thesis discussing about analysis of service quality from Managed Services Provider PT. ABC who responsible for run the IT operational. PT. ABC rsquo s internal monthly report show a good performance since almost entire request, support and incident addressed to PT. ABC can be completed and meet the Service Level Agreement. While there is some complaint from customer who think PT. ABC rsquo s services is not yet optimal. Therefore, there is a gap identified by use of SERVQUAL approach using questionnaire adopted to IT services. Questionnaire consist of 16 statement which gives an assestment for expectation and perception from customer of PT. ABC in 4 SERVQUALdimension. Survey conducted on PT. ABC rsquo s customer shows the level of satisfaction is not yet achieved. The result showed that PT. ABC need to perform improvement based on gap closing Zeithaml, et al., 1990 concept in soft technology chages to determine priorities of a request and the needs of a detail evaluation of staff, to avoid the existence of low perform staff both in terms of soft nor hard skill.