

# ANALISIS DAMPAK PENERAPAN IT SERVICE DESK TERHADAP KINERJA IT PADA BANK XYZ

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu kinerja operasional IT yang terkait dengan IT Service Desk. Dan untuk menentukan konsiderasi implementasi IT Service Desk dalam bisnis proses perusahaan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1500 karyawan atau user dari layanan IT Service Desk. Dengan menggunakan metode Slovin, didapat 100 user sebagai sampel. Variabel dalam penelitian ini antara lain adalah faktor-faktor kesuksesan dari IT Service Desk dan Problem Management. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Analisis data menggunakan analisis multivariate yaitu analisis faktor. Adapun kesimpulan dari diperoleh dari penelitian ini antara lain faktor-faktor kesuksesan dari IT Service Desk dan Problem Management ada 9 variabel dan menjadi 37 indikator. Dari hasil penelitian, ada hubungan antar faktor yang satu dengan yang lain. Dan setelah proses reduksi ternyata dari 37 indikator terbentuklah 4 faktor baru yang terdiri dari faktor quick solution, faktor excellent IT Service Desk, faktor focus support, faktor excellent staff. Dari keseluruhan faktor baru tersebut quick solution merupakan faktor baru yang paling dominan. (AAP)*

### **Kata Kunci :**

*Perbankan, IT-IL, IT Service Desk, Problem Management, Analisis Faktor*