

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the determinants of IT operational performance related to IT Service Desk. And to determine the consideration of implementing IT Service Desk in the company business processes. The population in this study is 1500 employees or users of the IT Service Desk service. By using the Slovin, 100 users were obtained in the sample. The variables in this study include success factors of IT Service Desk and Problem Management. Methods of data collection include using questionnaire s. Analysis of data is conducted using multivariate analysis of the factor analysis. The conclusions of this research is obtained from, among others, the factors of success of the IT Service Desk and Problem Management. There are 9 to 37 variables and indicators. From the research, it is found that there is a relationship between factors. And after the reduction process of 37 indicators four new factors was formed which consist of a quick solution factor, excellent IT Service Desk factor, focus support factor, and excellent staff factor. From all the new factors, quick solution is the most dominant factor.

Kata kunci: Banking, IT-IL, IT Service Desk, Problem Management, Factor Analysis

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.

Kata kunci: Perbankan, IT-IL, IT Service Desk, Problem Management, Analisis Faktor