

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era digital saat ini, hampir seluruh perusahaan baik perusahaan besar, perusahaan menengah, bahkan perusahaan kecil sekali pun telah menggunakan teknologi informasi yang berupa aplikasi atau *software* baik yang berbasis *mobile smartphone* maupun berbasis web.

Mereka semua tentunya membutuhkan bantuan *Information Technology (IT) Service Department* untuk menjaga proses bisnis agar tetap berjalan dengan baik dan lancar. Beberapa perusahaan besar terkadang memanfaatkan sumber daya dari luar (*outsource*) dari perusahaan penyedia *IT Service Desk solution*. (Ahlgren, 2014)

Service Desk merupakan titik penting penghubung antara pelanggan, pengguna, penyedia layanan TI dan pihak ketiga penyedia layanan. Tujuan utama dari *service desk* adalah mengembalikan layanan normal bagi pengguna secepat mungkin. Karena *service desk* sebagai jantung antarmuka pelanggan, artinya *service desk* berdampak kuat pada kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. (Jäntti & Shrestha, 2012)

Service Desk dikenal dengan banyak nama seperti *help desk*, *support center*, pusat informasi, *IT solution center* atau *IT support*. Ada juga *call center* dan *contact center* yang menangani panggilan masuk, permintaan layanan dan keluhan tetapi mereka tidak fokus pada penyediaan dukungan spesialis untuk

memecahkan masalah. Sedangkan *IT service desk / IT support* bertanggung jawab untuk merekam, mengklasifikasikan, mendiagnosis, dan menyelesaikan kasus-kasus *IT support* dari pelanggan dan pengguna IT. Permasalahan pada *IT support* dapat berupa insiden (contohnya, Kegagalan perangkat lunak atau perangkat keras), permintaan layanan (contohnya, Permintaan pengaturan ulang kata sandi), keluhan, atau *feedback*. *IT support engineer* juga mungkin bertanggung jawab untuk mengidentifikasi permintaan untuk perubahan (permintaan untuk perubahan, permintaan untuk perubahan dari layanan yang ada atau fitur dalam layanan) atau masalah (penyebab insiden berulang). (Jäntti & Shrestha,2012)

IT Support biasanya berada di dalam departemen operasional. Di beberapa perusahaan, *IT Support* terkadang dibagi berdasarkan bidangnya masing-masing seperti *database support*, *network support*, *server support*, dan *software support*.

IT support engineer, baik yang telah berpengalaman maupun yang baru, mungkin memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan tugas mereka pada tingkat yang memadai. Namun, dengan memberikan pendidikan tambahan tentang cara kerja perusahaan dan apa yang harus dipertimbangkan ketika melayani pelanggan, akan tercapainya peningkatan kualitas terhadap layanan.

Dalam proses pengembangan dan peningkatan terutama terhadap *IT support engineer* diperlukan sebuah sistem evaluasi. Tanpa adanya sistem evaluasi yang efektif membuat sulit untuk mencapai tujuan. Manajer dan pembuat kebijakan memerlukan data yang komprehensif, akurat dan tepat waktu untuk pembuatan kebijakan dan perencanaan dalam sebuah sistem evaluasi. Data ini dapat diperoleh

melalui kontrol dan penilaian dalam bentuk penilaian formatif (selama implementasi atau selama operasional berlangsung) dan penilaian sumatif (setelah implementasi atau dalam periode tertentu). (Finch, 2008)

Banyak perusahaan mulai dari perusahaan startup yang dioperasikan personel hingga perusahaan multinasional besar yang telah menyediakan IT *support* dalam pelayanan kepada pelanggan mereka. Tapi tak sedikit dari mereka yang mengalami kesulitan dalam meningkatkan layanan mereka, atau mereka tidak tahu harus mulai dari mana, terutama perusahaan-perusahaan yang baru terjun ke dalam industri IT seperti *software house*, *startup* mungkin kurang mengetahui bagian mana yang harus di tingkatkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah model penilaian (*assessment*) terhadap tenaga IT *support* atau IT *support engineer* sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan, yang dapat digunakan di berbagai perusahaan untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik dan terciptanya hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan permasalahan yang ada, yaitu :

- 1) Beberapa perusahaan mengalami kesulitan dalam meningkatkan layanan kepada pelanggan mereka.
- 2) Sebagian besar dari mereka belum memiliki sebuah model penilaian terhadap tenaga IT support

- 3) Adapun *assessment tools* yang tersedia merupakan alat penilaian terhadap proses bisnis operasional secara umum, sehingga perusahaan mengalami kesulitan dalam mengevaluasi personel mereka guna meningkatkan kapabilitas personel mereka dalam melayani pelanggan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan disolusikan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Bagaimana perancangan model penilaian terhadap IT support engineer.
- 2) Bagaimana bentuk model penilaian terhadap IT support engineer.
- 3) Item apa saja yang dinilai di dalam model penilaian yang dibuat untuk menilai IT support engineer.
- 4) Bagaimana pengujian terhadap model penilaian yang telah dirancang untuk menilai IT support engineer.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- 1) Untuk merancang model penilaian terhadap IT support engineer.
- 2) Untuk mengetahui bentuk model penilaian terhadap IT support engineer.
- 3) Untuk mengetahui item-item penilaian yang digunakan dalam model penilaian yang dibangun.

- 4) Untuk menguji model penilaian Itsupport engineer yang telah dibangun.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu :

- 1) Secara praktik penelitian ini menghasilkan model penilaian khusus terhadap IT support engineer yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kemampuan mereka dan meningkatkan kemampuan mereka.
- 2) Secara teoritik penelitian ini menghasilkan model penilaian khusus terhadap IT support engineer yang dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut dalam melakukan assessment dan peningkatan kualitas.
- 3) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai strategi kebijakan dalam menentukan aturan terkait penilaian dan peningkatan personel IT support.

1.5. Batasan Masalah dan Asumsi

Di dalam mengkaji suatu permasalahan diperlukan batasan agar penelitiannya tidak terlalu meluas. Berikut adalah batasan-batasan dalam penelitian ini :

- 1) Penelitian ini berfokus pada pembentukan model, yang berisi domain, item penilaian, klasifikasi dan saran peningkatan
- 2) Model penilaian yang dihasilkan tidak sampai menentukan butir-butir pertanyaan terkait item penilaian di dalam model

- 3) Objek dalam penelitian ini adalah IT support engineer sebagai garda depan pelayanan kepada pelanggan
- 4) Penelitian ini berfokus pada perusahaan pengembang aplikasi

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis menjelaskan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan tesis ini sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab I menjelaskan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

BAB II membahas teori-teori berkenaan dengan penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

BAB III menjelaskan mengenai metode dan alur penelitian, sumber data dan cara penentuan data/informasi, teknik pengujian penelitian, rancangan analisis data, metode kajian hasil, waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB IV membahas hasil penelitian dan membahas hasil analisis pengujian terhadap hasil penelitian.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

BAB V berisi kesimpulan hasil penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya