

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP SISTEM LAYANAN IT DI PT. POMI PAITON MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* (*SERVICE QUALITY*)

Nama Mahasiswa : Dina Rohana
NIM : 235410030
Pembimbing I : Yustina Suhandini Tj., S.T., M.T.
Pembimbing II : Tri Prihatiningsih, S.T., M.T. .

ABSTRAK

PT. POMI Paiton yang sudah berdiri lebih dari 25 tahun saat ini menjalankan bisnisnya sebagai operator pembangkit listrik berbahan bakar batu bara (PLTU) di Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya peran IT sebagai sarana di bidang teknologi cukup besar. Dari awal berdiri sampai dengan saat ini, perkembangan layanan IT di PT. POMI mengalami peningkatan cukup pesat. Saat ini sistem layanannya sudah menggunakan framework Information Technology Management System (ITSM) yang menggunakan teknologi lebih modern, saling terintegrasi, dan selalu terdokumentasi. Sistem ITSM ini tidak lepas dari kinerja dan kualitas tim IT dalam memberikan pelayanan kepada karyawan sebagai pelanggannya yang terpusat pada IT Helpdesk atau IT Support sebagai Single Point of Contact. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan sebagai pelanggan IT. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality yang berbasis pada lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebar ke 80 responden yang merupakan karyawan PT. POMI. Hasil dari pengumpulan, pengolahan, dan analisa data diperoleh kesimpulan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan terhadap semua dimensi kualitas layanan IT dengan nilai gap terendah pada dimensi responsiveness dan empathy. Saran untuk PT. POMI adalah melakukan pemetaan berkala, evaluasi menyeluruh, dan merancang strategi peningkatan layanan IT dimasa depan.

Kata Kunci : *Helpdesk*, ITSM, *Servqual*, Layanan

***ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP
SISTEM LAYANAN IT DI PT. POMI PAITON MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY)***

By : Dina Rohana
Student Identity Number : 235410030
Advisor I : Yustina Suhandini Tj., S.T., M.T.
Advisor II : Tri Prihatiningsih, S.T., M.T.

ABSTRACT

PT. POMI Paiton, which has been established for more than 25 years, is currently running its business as a coal-fired power plant (PLTU) operator in Indonesia. In conducting its business, the role of IT as a facilitator in the field of technology is quite significant. From its establishment to the present, the development of IT services at PT. POMI has seen substantial growth. Currently, the service system has been using the Information Technology Management System (ITSM) framework that employs more modern technology, is integrated, and is always documented. This ITSM system is closely related to the performance and quality of the IT team in providing service to employees as their customers, which is centered on the IT Helpdesk or IT Support as a Single Point of Contact. The purpose of this research is to measure the level of employee satisfaction as IT customers. This research uses the Service Quality method based on five dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data collection was carried out using a questionnaire distributed to 80 respondents who are employees of PT. POMI. The results of the collection, processing, and analysis of data showed that there is a gap between expectations and reality regarding all dimensions of IT service quality, with the lowest gap value in the dimensions of responsiveness and empathy. Recommendations for PT. POMI are to conduct regular mapping, comprehensive evaluations, and to design strategies to improve IT services in the future.

Keywords : *Helpdesk, ITSM, Servqual, Support*