

## **ABSTRAK**

Derman Janner Lubis, 92313019

Analisis Tingkat Kepuasaan Pegawai Terhadap Pelayanan *Information Technology (IT) Helpdesk* Spiceworks Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Di PT Wijaya Kusuma Contractors

Beragamnya pemakai komputer, budaya kerja, kesenjangan pengetahuan, media pelaporan jika terjadi masalah, permintaan akses sistem informasi, pelaporan masalah/permintaan akses sistem informasi kepada salah satu tim TI, lupa menindaklanjuti permintaan pemakai komputer, sulit melacak/menelusuri permintaan/masalah pemakai komputer dan permintaan/masalah pemakai komputer tidak segera direspon. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)*, menghasilkan akurasi perhitungan data deskriptif kuantitatif untuk mendapatkan seberapa besar pemakai komputer mendapatkan kemudahan dan kegunaan dalam menggunakan aplikasi *Information Technology Information (IT) Helpdesk* Spiceworks. Tahapan pengolahan data dimulai dari observasi dan wawancara. Hasil observasi dan wawancara tersebut kemudian dilakukan tabulasi data untuk keperluan pengolahan data lebih lanjut. Pengolahan data menggunakan SPSS untuk mendapatkan perhitungan kemudahan dan kegunaan pemakai komputer dalam menggunakan aplikasi *IT Helpdesk* Spiceworks. Penelitian melibatkan level user staf, staf senior, supervisor dan manager setiap departemen.

Hasil hipotesis tentang kemudahan dan kegunaan yaitu sebagai berikut: Hipotesis 1, persepsi Kemudahan sebesar 1,555 dengan tingkat signifikansi 0,154, ini berarti secara statistik terbukti bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi penerimaan aplikasi *IT Helpdesk* Spiceworks. Hipotesis 2, Persepsi kemanfaatan sebesar 3.321 dengan tingkat signifikansi 0,009, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan secara statistik tidak mempengaruhi penerimaan aplikasi *IT Helpdesk* Spiceworks. Hipotesis 3, persepsi kemanfaatan dan kemudahan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi penerimaan aplikasi *IT Helpdesk* Spiceworks. Hasil uji F kemanfaatan sebesar 2.534 dengan tingkat signifikansi 0,089 dan hasil uji F kemudahan sebesar 1.074 dengan tingkat signifikansi 0,462. Karena nilai F kemanfaatan dan F kemudahan lebih besar dari nilai signifikansi (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel *independent* secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.

Kata kunci: *Information Technology (IT) Helpdesk*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Helpdesk*, *Service Level Agreement (SLA)*, *Mysql*, *Spiceworks*, (65 halaman )

Daftar Pustaka (1989 - 2014)