

## **PENERAPAN METODE TRADE UNTUK MENGUKUR KINERJA SISTEM INFORMASI E-OFFICE PADA PT. DES TEKNOLOGI INFORMASI SEMARANG**

**IWAN PRATIKNYO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 112201104281@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

PT. Des Teknologi Informasi yang berkantor pusat di Semarang merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang Internet Service Provider (ISP). Perusahaan ini memberikan pelayanannya kepada perusahaan, pendidikan, sektor pemerintahan, bahkan dunia bisnis dan hiburan. Seiring dengan bertambahnya pengguna jasa internet PT. Des Teknologi Informasi memiliki sebuah sistem informasi yang bernama E-Office yang fungsinya untuk melayani komplain pelanggan secara online tanpa harus menggunakan line telepon yang biasanya sibuk sehingga pelanggan dimudahkan dalam menyampaikan keluhannya dan mendapatkan solusi yang cepat ketika terjadi gangguan jaringan. Akan tetapi masih kurang efektif dan belum maksimalnya proses kerja di bidang IT Support, karena seringnya terjadi penumpukan data komplain pelanggan yang masuk kedalam sistem yang menyebabkan pelanggan mengalami antrian balasan yang cukup lama, kurangnya ketelitian petugas dalam membaca data yang masuk kedalam sistem mengakibatkan komplain itu terlewatkan sehingga menyebabkan waktu penyelesaian keluhan pelanggan menjadi lama dan teknisi belum mempunyai akses untuk mengirimkan pemberitahuan kepada pelanggan terlebih dahulu jika ada gangguan yang menyebabkan pelanggan kurang merasa nyaman. Untuk itu perlu dilakukannya pengukuran kinerja sistem untuk mengetahui kendala yang dialami pada penggunaan sistem E-Office. Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja sistem ini adalah Training Resources Data Exchange (TRADE). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan sistem E-Office serta dapat meningkatkan kinerja yang belum memenuhi sasaran/standar.

Kata Kunci : e-office, pengukuran, kinerja sistem, keluhan pelanggan, Training Resources Data Exchange

**APPLYING TRADE METHODS FOR MEASURING E-OFFICE  
PERFORMANCE SYSTEM IN PT. DES TEKNOLOGI INFORMASI  
SEMARANG**

**IWAN PRATIKNYO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 112201104281@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

PT. DES Teknologi Informasi is one of company who provide Internet Service Provider (ISP). Where office at central Semarang. PT. DES Teknologi Informasi specialize serve to company, academy, government even on business and entertain. At this era internet is more important and needed by lot of people so PT. DES Teknologi Informasi have a information system like E-Office which the function is to serve complain from costumer by online connection the purpose E-Office is made costumer get solution easily when they were get trouble but this way is not efective and not maximum in yet at IT Support, It is because lot of complain from costumer not get respon from provider and that make a lot of queu careless is one of reason which make a complain did not read by costumer service so that make a very long time to solve the problem, not optimal yet because it did not seen where is file is done and solving and where is the file did not solving yet the engineer not have a link to give attention first to customer so it is make costumer disappointed. So it is need performance measuring system to know what is problem which got by costumer who use E-Office. Training Resources Data Exchange (TRADE) is one of method which need to solve this problem. From this research I hope can give recommendation to fix E-Office and increase the performance from the shortage of E-Office.

Keyword : e-office, measurement , system performance, customer complaint, training resources data exchange