

# ABSTRAK

## *ANALISIS SISTEM KERJA HELP DESK MENGUNAKAN SOFT SYSTEM METHODOLOGY : STUDI KASUS PT. XYZ*

*F.A. Bayu Satya Wijaya*

**2201003039**

*Komposisi dan strategi sistem Help Desk PT. XYZ pada satu masa tertentu tidaklah selalu sama seiring dengan berjalannya waktu yang diikuti oleh perubahan-perubahan internal dan eksternal, terutama apabila sistem tersebut berada dalam kompleksitas yang cukup tinggi. Dinamika dapat terjadi kapan saja sehingga organisasi dituntut untuk lebih fleksibel dalam menanggapi dinamika tersebut.*

*Analisis sistem dengan menggunakan Soft System Methodology diterapkan dalam membantu mengidentifikasi sistem-sistem yang terkait dengan permasalahan inti. Model konseptual serta perbandingannya dengan realita menghasilkan celah-celah yang memiliki potensi untuk dikembangkan dalam rangka mencapai tuntutan manajemen dan harapan dari segenap pengguna jasa teknologi informasi di lingkungan PT. XYZ.*

*Hasil yang didapat dari analisa ini memiliki peluang untuk diterapkan pada saat ini, walaupun tidak menutup kemungkinan bahwa sistem masih harus disesuaikan dengan kebutuhan di masa-masa mendatang*

*Kata kunci : Help Desk, dinamika, soft system methodology, sistem, fleksibel, model konseptual*