



DOI: <https://doi.org/10.31933/jemsi>

Received: 06 September 2023, Revised: 20 September 2023, Publish: 26 September 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peranan Departemen IT dan Dukungan Tenaga Support serta Pemahaman Karyawan Terhadap Standar Operasional Prosedur Akan Meningkatkan Kualitas Layanan IT

Fried Sinlae^{1*}, R Wisnu Prio Pamungkas², Nani Sudiarti³

¹Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia, fried.sinlae@dsn.ubharajaya.ac.id

²Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia, wisnu.prio@dsn.ubharajaya.ac.id

³Yayasan Pijar Alam, Bekasi, Indonesia, naniubhara23@gmail.com

*Corresponding Author: fried.sinlae@dsn.ubharajaya.ac.id¹

Abstract: *How big is the role of the IT department and support? Support staff and employee understanding in improving IT services, which in this research is PT. XYZ, especially in raising the value of IT performance. The research method used is a quantitative method with a cause and effect relationship approach with a sample of respondents from 3 independent variables and 1 dependent variable. The sampling technique uses proportionate stratified random sampling so that it can be used proportionally according to the group or equivalent of the population or respondents. Analysis of the role of the IT Department and the support of Support Personnel as well as employee understanding of Standard Operating Procedures can improve the quality of IT services and have an impact on improving IT performance. Research on the role of 3 (three) independent variables as a discussion is still rarely discussed in Standard Operating Procedures. So it is necessary to consider whether employees' understanding of the existence of IT services can improve the quality of IT services themselves and will have an impact on increasing the value of IT performance.*

Keyword: *Performance, Support, Departement IT, Service.*

Abstrak: Seberapa besar peranan departemen IT dan dukungan Tenaga support serta pemahaman karyawan dalam meningkatkan layanan IT, yang dalam penelitian kali ini adalah PT. XYZ, terutama dalam mengangkat nilai performance IT. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan hubungan sebab akibat dengan sampel responden dari 3 variabel Independent dan 1 variabel Dependent. Teknik pengambilan sampel menggunakan proportionate stratified random sampling agar secara proporsional dapat digunakan sesuai kelompok atau setara dari populasi atau responden. Analisa peranan Departemen IT dan dukungan Tenaga Support serta pemahaman karyawan terhadap tata Standar Operasional Prosedur apakah dapat meningkatkan kualitas layanan IT dan berdampak mengangkat performance IT. Penelitian tentang peranan 3 (tiga) variabel independen sebagai pembahasan masih jarang diulas dalam Standar Operasional Prosedur. Sehingga perlu dipertimbangkan apakah pemahaman karyawan dalam mengetahui adanya layanan IT dapat

meningkatkan kualitas layanan IT itu sendiri dan akan berdampak terhadap naiknya nilainya performance IT.

Kata Kunci: Performa, Dukungan, Departemen IT, Layanan.

PENDAHULUAN

Pendistribusian Data dan Informasi tentang perkuliahan maupun yang berhubungan dengan mahasiswa, semua dilakukan melalui layanan Program Studi. Untuk itu, perencanaan dan pelaksanaan tata kelola yang matang dalam layanan program studi harus dilakukan dengan baik. Berdasarkan Visi Misi dari Perusahaan yang mewujudkan daya saing bagi perusahaan dengan dukungan Teknologi Informasi, beserta terwujudnya layanan IT perusahaan yang akuntabel, efektif dan tepat guna. Maka sebagai seorang karyawan di PT. XYZ, yang memiliki domain di Bidang Teknologi Informasi, merasa perlu memberikan dukungan penuh dalam mewujudkan Visi Misi perusahaan. Metode Penelitian Kuantitatif yang digunakan dapat mendeskripsikan hasil dari penelitian ke dalam penilaian dari masyarakat (Sinlae, 2023).

Memiliki area bisnis yang tersebar beberapa cabang di seluruh wilayah Indonesia merupakan salah satu faktor yang perlu didukung sebuah Tata Kelola melalui dukungan IT. Dalam proses pelaksanaan kegiatan bisnis, tenaga ahli IT PT. XYZ dengan tanpa meninggalkan jasa yang sudah menjadi domain program departemen IT, mencoba melakukan kajian dengan menyusun sebuah perencanaan membantu PT. XYZ dalam meningkatkan layanan dengan tetap menjaga keamanan informasi sebagai bentuk layanan yang terpadu. Dengan melihat stakeholder yang memiliki power dan interest yang proporsional terbagi berdasarkan kuadran matrik dalam Stakeholder Analysis, seharusnya Tata Kelola layanan Perguruan tinggi ini dapat dijadikan sebagai layanan pintar (Smart Services) (Ferdinant et al., 2021). Permasalahan yang ada saat ini seringkali terlihat layanan PT. XYZ menjadi hal utama dalam proses kegiatan bisnis. Terutama saat layanan yang tampil di stakeholder terlihat negative. Sejak dari masuk ke lingkungan wilayah PT. XYZ, hingga berproses di dalam area dan terakhir meninggalkan kawasan PT. XYZ, semua selalu akan menjadi pembicaraan Stakeholder. Dalam hal ini sebagai contoh, bila ada karyawan yang hadir ke PT. XYZ. Pertama kali masuk melalui pintu parkir hingga ke area Gedung dan bahkan sampai masuk ke dalam kantor seolah tidak terbaca data pergerakannya. Padahal bila diperhatikan karyawan ini sudah terjadwal ke dalam pekerjaan sesuai hari dan jam nya. Juga pada bagian HRD yang dibantu oleh Tenaga IT, mereka akan sangat memerlukan informasi ketersediaan Sumber Daya yang ada. Oleh karena itu, dari ketiga hal tersebut sebagai bagian dari Stakeholder utama, perlu untuk diulas dalam pembahasan penelitian. Sesuai dengan keadaan tersebut, ada beberapa hal yang dapat dijadikan pembahasan yaitu terkait peranan karyawan, dukungan tenaga IT dan pemahaman karyawan dalam Standar Operasional Prosedur.

Peranan Tenaga IT

Tenaga IT adalah stakeholder utama yang berperanan dalam meningkatkan Standar operasional prosedur layanan IT. Karena semua hal terkait alur layanan IT akan diimplementasikan oleh Tenaga IT. Bahkan terkadang peranan tenaga IT akan terlibat sejak perencanaan pembuatan standar operasional prosedur layanan IT. Menyiapkan alur dan menentukan pelaksanaan standar operasional prosedur layanan IT atau saat ini berfokus pada PT. ZYZ.

Dalam pelaksanaan standar operasional prosedur layanan IT, Tenaga IT akan membantu mensosialisasikan informasi perencanaan, alur dan pelaksanaan ke karyawan dalam kantor. Dengan demikian karyawan akan paham peranannya juga sebagai bagian utama dalam kelancaran kesuksesan kegiatan layanan IT.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang didukung oleh penggunaan teknologi informasi (TI) bisa menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan mutu layanan Tata Usaha (Hartayani & Sandiasa, 2022), biasanya dapat berupa :

1. Perencanaan, membahas hal-hal apa saja yang perlu disiapkan dalam pelaksanaan pembuatan alur hingga pelaksanaannya.
2. Alur dituangkan ke dalam bentuk standar prosedur bersama dengan Tenaga IT, hingga sosialisasi pelaksanaan layanan IT dalam bisnis dengan karyawan di PT. XYZ dibuat sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dan dapat segera diterapkan.
3. Tidak terjadi konflik internal atas kepentingan dan melancarkan layanan IT di PT. XYZ ke karyawan merupakan outcome dari kegiatan tersebut. Dengan harapan, semua alur layanan IT dapat dicatat dan dituangkan dalam bentuk standard prosedur dan dilaksanakan dengan mudah dan sesuai dengan kebutuhan stakeholder.

Dukungan Tenaga IT

Kebutuhan tata kelola sistem informasi bagi semua jenis organisasi menyebabkan perkembangan sistem informasi yang begitu pesat (Fahreni et al., 2020). Tenaga IT sangat dibutuhkan dalam mendukung kegiatan karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Baik dalam kesiapan bekerja hingga membantu mendukung dalam layanan IT.

Saat ini Tenaga IT memberikan dukungan tidak hanya terhadap karyawan di PT. XYZ, tapi juga terhadap IT itu sendiri sebagai Stakeholder utama yang menjadi salah satu pelaku utama kegiatan di PT. XYZ. Kegiatan Tenaga IT diantaranya adalah:

1. Persiapan pelaksanaan layanan IT PT. XYZ, melalui perencanaan yang dibuat oleh struktural departemen IT dan karyawan yang turut serta dalam pengembangan.
2. Layanan IT terkait pelaksanaan permintaan support
3. Layanan IT terkait administrasi permintaan improvement

Pemahaman Karyawan

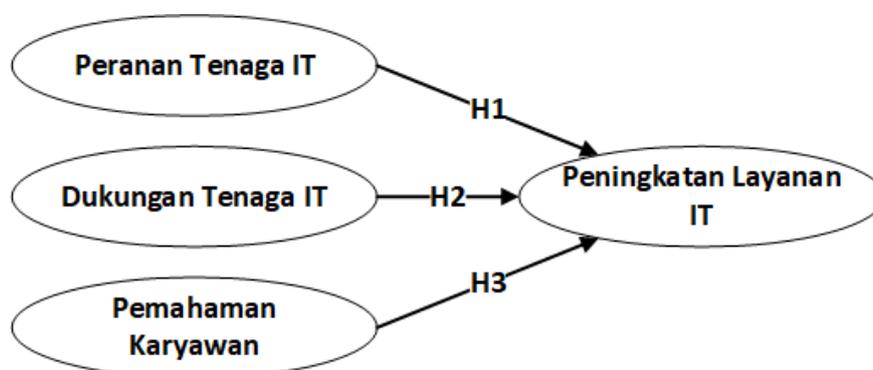
Karyawan yang disebutkan di atas, adalah Karyawan aktif yang melaksanakan pekerjaan. Layanan IT adalah salah satu faktor penting dalam operasional bisnis yang ada pada divisi teknika dokumen kontrol. Divisi teknikal dokumen kontrol adalah salah satu divisi yang memiliki peran vital dalam mendukung proses construction, production dan maintenance (Lestari et al., 2021). Mengikuti proses bisnis, standar operasional prosedur, pekerjaan hingga kegiatan lain yang bersinergi dengan pelaksanaan bisnis. Karyawan di sini sebagai salah satu aktor utama dalam stakeholder yang akan melaksanakan kegiatan layanan IT di PT. XYZ. Dalam lingkup terkecil adalah layanan IT di sebuah PT. XYZ.

Tenaga IT dengan dukungan departemen IT yang berkuat dalam administrasi layanan IT akan selalu melaksanakan dan menyampaikan hal-hal yang berkaitan kegiatan layanan IT. Mulai sejak karyawan melakukan informasi trouble, pengisian tiket support untuk lanjut ke penjadwalan, hingga pelaksanaan layanan IT itu sendiri.

Lingkup PT. XYZ akan berkolaborasi dalam mensukseskan proses bisnis untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya yang diampunya. Penentuan Jadwal untuk menyelesaikan pekerjaan dan tenaga IT dengan permintaan yang ditentukan pada jam yang disediakan. Sehingga pekerjaan akan berjalan dengan baik dan lancar tidak terjadi penjadwalan yang bermasalah. Hal tersebut juga berbeda penanganannya saat terjadi pandemi covid-19, yang harus dilakukan pekerjaan secara online. Sehingga semua layanan IT pelaksanaan pekerjaan juga harus dilakukan ekstra layanan.

Dari semua hal tersebut di atas, kolaborasi yang terjadi diharapkan akan meningkatkan kualitas layanan layanan IT untuk mewujudkan proses bisnis yang sesuai dengan target PT. XYZ.

Hipotesa



Gambar 1. Model Penelitian

Sebagai variabel Dependent, peningkatan layanan IT dan sebagai variabel independen adalah peranan tenaga IT, dukungan tenaga IT dan pemahaman karyawan, menampilkan beberapa hipotesa diantaranya:

H1: Adanya pengaruh dan signifikan terhadap peran tenaga IT dalam peningkatan layanan IT
H2: Adanya pengaruh dan signifikan terhadap dukungan tenaga IT dalam peningkatan layanan IT

H3: Adanya pengaruh dan signifikan terhadap pemahaman karyawan dalam peningkatan layanan IT

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan hubungan sebab akibat dengan sampel responden dari 3 variabel independent dan 1 variabel dependent. Teknik pengambilan sampel menggunakan (Jabbar & Hussin, 2019) agar secara proporsional dapat digunakan sesuai kelompok atau strata dari populasi / responden. Dengan jumlah responden 200 orang secara strata / pengelompokan akan diambil dari masing-masing responden sebagai berikut :

Data yang diperoleh sesuai dari program studi sejumlah 316 Populasi dengan pengelompokan sebagai berikut :

1. Tenaga IT Development 44 Orang
2. Tenaga IT Support 5 Orang
3. Karyawan 267 Orang

Berdasarkan Pengelompokan tersebut dilakukan pemilahan responden sejumlah 200 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sample proportionate stratified random sampling. Menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\Sigma_{\text{Responden per Kelompok}} = \frac{(\Sigma_{\text{Populasi Per Kelompok}})}{(\Sigma_{\text{Total Populasi}})} \times \Sigma_{\text{Responden yang disiapkan}}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

ANOVA ^a						Coefficients ^a							
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
1	Regression	2130.752	1	2130.752	256.043	.000 ^b		B	Std. Error	Beta			
	Residual	1647.728	198	8.322			1	(Constant)	1.340	1.724		.777	.438
	Total	3778.480	199					Peranan Tenaga IT	.535	.033	.751	16.001	.000
a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT						a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT							
b. Predictors: (Constant), Peranan Tenaga IT													

Gambar 2. Regresi Berjalan Dengan 1 Variabel (X1) Independen dan 1 Variabel (Y) Dependen

Sesuai pada Gambar 3, di running untuk keterhubungan antara peranan tenaga IT dengan peningkatan layanan IT, diperoleh T.Value 16.001 dan Significant 0.000

ANOVA ^a						Coefficients ^a							
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
1	Regression	1901.343	1	1901.343	200.553	.000 ^b		B	Std. Error	Beta			
	Residual	1877.137	198	9.480			1	(Constant)	4.148	1.750		2.370	.019
	Total	3778.480	199					Dukungan Tenaga IT	1.271	.090	.709	14.162	.000
a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT						a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT							
b. Predictors: (Constant), Dukungan Tenaga IT													

Gambar 3. Regresi Berjalan Dengan 1 Variabel (X2) Independen dan 1 Variabel (Y) Dependen

Sesuai pada Gambar 4, di running untuk keterhubungan antara Dukungan Tenaga IT dengan peningkatan layanan IT, diperoleh T.Value 14.162 dan Significant 0.000

ANOVA ^a						Coefficients ^a							
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
1	Regression	2070.634	1	2070.634	240.060	.000 ^b		B	Std. Error	Beta			
	Residual	1707.846	198	8.625			1	(Constant)	6.310	1.463		4.314	.000
	Total	3778.480	199					Pemahaman Karyawan	1.008	.065	.740	15.494	.000
a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT						a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT							
b. Predictors: (Constant), Pemahaman Karyawan													

Gambar 4. Regresi Berjalan Dengan 1 Variabel (X3) Independen dan 1 Variabel (Y) Dependen

Sesuai pada Gambar 5, di running untuk keterhubungan antara pemahaman karyawan dengan peningkatan layanan IT, diperoleh T.Value 15.494 dan Significant 0.000

REGRESSION				Variables Entered/Removed ^a			
/MISSING LISTWISE				Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA				1	Pemahaman Karyawan ^b		Enter
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)				a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT			
/NOORIGIN				b. All requested variables entered.			
/DEPENDENT Y1							
/METHOD=ENTER X3.							

Regression

Gambar 5. Regresi Dengan 3 Variabel (X1, X2, X3) Independen dan 1 Variabel (Y) Dependen

Model Summary					ANOVA ^a						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	.779 ^a	.607	.601	2.75115	Regression		2294.991	3	764.997	101.072	.000 ^b
					Residual		1483.489	196	7.569		
					Total		3778.480	199			
a. Predictors: (Constant), Pemahaman Karyawan, Dukungan Tenaga IT, Peranan Tenaga IT					a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT						
					b. Predictors: (Constant), Pemahaman Karyawan, Dukungan Tenaga IT, Peranan Tenaga IT						

Gambar 6. Ringkasan Model dan ANOVA

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.814	1.706		.477	.634
	Peranan Tenaga IT	.267	.066	.375	4.057	.000
	Dukungan Tenaga IT	.289	.159	.162	1.818	.071
	Pemahaman Karyawan	.389	.131	.285	2.960	.003

a. Dependent Variable: Peningkatan Layanan IT

Gambar 7. Koefisien Signifikan 0,003

Sesuai pada gambar 6, 7 dan 8 mengenai tabel Coefficient, di running untuk keterhubungan antara peranan tenaga IT, dukungan Tenaga IT dan pemahaman karyawan dengan peningkatkan layanan IT, diperoleh hasil bahwa peranan tenaga IT T.Value 4.057 dan Significant 0.000, Dukungan tenaga IT T.Value 1.818 dan Significant 0.071, serta pemahaman karyawan T.Value 2.960 dan Significant 0.003.

Pengukuran Model

Dengan melihat hasil pada proses perhitungan di SPSS ver.26, bilamana t.value < t.table memiliki makna berpengaruh dan bila nilai Significant < 0.05 berarti nilai yang ada adalah tergolong Significant. Seperti pada gambar di atas, maka dihasilkan seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil SPSS

Hubungan Struktural	T.Value	Significant	Hasil
Peranan tenaga IT → Peningkatan layanan IT	16.001	0.000	Berpengaruh dan Significant
Dukungan tenaga IT → Peningkatan layanan IT	14.162	0.000	Berpengaruh dan Significant
Pemahaman karyawan → Peningkatan layanan IT	15.494	0.000	Berpengaruh dan Significant
Peranan tenaga IT, Dukungan Tenaga IT dan Pemahaman karyawan → Peningkatan layanan IT	4.057	0.000	Berpengaruh dan Significant
	1.818	0.071	Tidak Berpengaruh dan Tidak Significant
	2.960	0.003	Berpengaruh dan Significant

Berdasarkan pemahaman proses tersebut dengan 4 kali proses running yang menghasilkan tabel seperti pada gambar 8. Coefficients maka diperoleh pembahasan seperti pada table 1 di atas.

Penilaian Model Struktural

Dengan melihat pada tabel 1 di atas yang membahas keterhubungan ketergantungan antara peranan tenaga IT, dukungan Tenaga IT dan pemahaman karyawan terhadap peningkatan layanan IT maka diperoleh hasil uji coba sebagai berikut :

Pengujian Hipotesis

H1 peranan IT dengan peningkatan layanan IT dengan T.Value 16.001 dan Significant 0.000 maka diperoleh hasil memiliki Pengaruh dan Significant.

H2 Dukungan tenaga IT dengan peningkatan layanan IT dengan T.Value 14.162 dan Significant 0.000 maka diperoleh hasil memiliki Pengaruh dan Significant.

H3 Peranan tenaga IT dengan peningkatan layanan IT Studi dengan T.Value 15.494 dan Significant 0.000 maka diperoleh hasil memiliki Pengaruh dan Significant.

Diskusi

Dengan melihat dari hasil tersebut di atas, bila dari masing-masing ketergantungan juga dilakukan proses running untuk menggabungkan 3 variable yang ada yaitu peranan IT, dukungan tenaga IT dan pemahaman karyawan terhadap peningkatan layanan IT memiliki nilai yang berbeda yaitu,

1. Peranan tenaga IT : T Value 4.057 dan Significant 0.000
2. Dukungan tenaga IT : T Value 1.818 dan Significant 0.071
3. Pemahaman karyawan : T Value 2.960 dan Significant 0.003

Ada perbedaan hasil akhir yang tertulis berdasarkan data yang ada, untuk proses ketiga hal independent di atas menyatakan dukungan tenaga IT dengan peningkatan layanan IT tidak Berpengaruh dan tidak Significant.

KESIMPULAN

Berdasarkan beberapa proses yang dilakukan dengan menggunakan data yang sama, diperoleh hasil bahwa untuk peningkatan layanan IT, perlu adanya peranan tenaga IT dan pemahaman karyawan akan ketersediaan layanan IT tersebut. Sedang untuk dukungan tenaga IT tidak memiliki pengaruh dan tidak significant dalam peningkatan layanan IT.

REFERENSI

- Fahreni, L., Negara, E. S., & Kunang, Y. N. (2020). Tata Kelola Terhadap Layanan IT Di Kejaksaan Tinggi Kep. Babel Berdasarkan Perspektif Internal Pada Cobit 5. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 11(2). <https://doi.org/10.36982/jiig.v11i2.1219>
- Ferdinant, P. F., Mutaqin, A. I. S., & Wahyuni, N. (2021). Pengukuran Kriteria Green and Smart Campus dengan Metode Analytical Hierarchy Process. *Journal Industrial Servicess*, 6(2), 223. <https://doi.org/10.36055/62019>
- Hartayani, M. S., & Sandiasa, G. (2022). PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN TATA USAHA PADA SMK NEGERI 1 SUKASADA. *Locus*, 14(2), 39–54. <https://doi.org/10.37637/locus.v14i2.1020>
- Jabbar, M. N., & Hussin, F. (2019). Quality Management as a Strategic Tool to Enhance the Relationship between Leaders' Behavior and Lecturers' Job Satisfaction. *International Journal of Higher Education*, 8(3), 36. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v8n3p36>
- Lestari, I. E., Cholil, W., Antoni, D., Syamsuar, D., & Akbar, M. (2021). Perancangan Service Catalogue Pada Layanan IT Di Industri Pulp and Paper Divisi Teknikal Dokumen Kontrol Berdasarkan Framework ITIL Versi 3. *POSITIF : Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi*, 7(2), 83–91. <https://doi.org/10.31961/positif.v7i2.1137>
- Sinlae, F. (2023). Implementasi Portal Warga Dengan Google Sites Pada RW 018. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(3), 2521–2525. <https://doi.org/10.55338/jpkmn.v4i3.1520>