

**STUDI KOMPARASI FUNGSI MANAJEMEN SEBELUM DAN
SESUDAH PENERAPAN KERANGKA *INFORMATION
TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE SATELLITE (IT-IS)* PADA
PT. BROADBAND BROADCAST SERVICES INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk menyelesaikan
Program Strata Satu Program Studi Manajemen



Oleh:

SITI KHODIJAH

NIM:2085211430

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJA
JAKARTA
2014**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWIJA JAKARTA
PROGRAM SARJANA – PROGRAM STUDI MANAJEMEN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NamaMahasiswa : SITI KHODIJAH
NIM : 2085211430
Judul Skripsi : **“Studi Komparasi Fungsi Manajemen Sebelum dan
Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS pada PT.
Broadband Broadcast Services Indonesia”**

Jakarta, 15 Februari 2014

DosenPembimbing

Dr. Heru Mulyanto, SE., MM.

**STUDI KOMPARASI FUNGSI MANAJEMEN SEBELUM DAN
SESUDAH PENERAPAN KERANGKA *INFORMATION
TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE SATELLITE (IT-IS) PADA
PT. BROADBAND BROADCAST SERVICES INDONESIA***



SITI KHODIJAH
NIM : 2085211430

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada hari Jum'at tanggal 28 bulan Februari tahun 2014
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai
Skripsi Program Sarjana Ekonomi – Program Studi Manajemen

1. Dra. Siti Laela, MM _____
Ketua
2. Dra. Yuli Triastuti, MM _____
Anggota
3. Dr. Heru Mulyanto, SE., MM _____
Anggota

Menyetujui,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWIJA
Program Sarjana – Program Studi Manajemen
Ketua Program,

Y. I. Gunawan, SE., MM
Tanggal :

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Bersama ini,

Nama : Siti Khodijah

NIM : 2085211430

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Sarjana ini ataupun pada program lain. Karya ini adalah milik Saya, karena itu pertanggungjawabannya berada di pundak Saya, Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka Saya bersedia untuk ditinjau dan menerima sanksi sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Februari 2014

Siti Khodijah

NIM : 2085211430

ABSTRAK

Dalam suatu perusahaan terdapat Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Bukan Manusia sebagai penggerak aktivitasnya. Peranan manusia sebagai sumberdaya yang aktif, hidup dan terlibat dalam aktivitas perusahaan adalah penting. Pengolahan Sumber Daya Manusia baik orang-orang dan sistem yang mengaturnya merupakan kondisi yang harus dihadapi oleh perusahaan, agar organisasi dapat beraktivitas dengan baik dan lancar.

PT. Broadband Broadcast Services Indonesia menyadari pentingnya sebuah sistem dalam pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien, sehingga kinerja yang ada akan lebih dapat ditingkatkan seiring dengan berkembangnya organisasi dimasa yang akan datang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar suatu kerangka baru yang diberi nama *Information Technology Infrastructure Satellite (IT-IS)* mempengaruhi sistem pengelolaan fungsi manajemen.

Dalam penelitian ini menggunakan variabel kontrol, dimana peneliti akan menguji kondisi sebelum dan sesudah penerapan suatu kerangka sistem yang baru. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa penyebaran kuesioner. Responden yang ditetapkan adalah karyawan PT. Broadband Broadcast Services Indonesia dengan jumlah 13 Orang, beberapa diantaranya adalah karyawan yang sudah ada sebelum diterapkan suatu kerangka sistem yang baru. Teknik pengolahan data yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh terhadap fungsi manajemen baik sebelum dan sesudah penerapan kerangka sistem yang baru menggunakan pengujian *Independent-Sample T Test*.

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, didapat hasil yang menunjukkan bahwa penerapan kerangka sistem yang baru untuk bidang sumberdaya manusia memberikan pengaruh yang lebih baik secara keseluruhan fungsi manajemen dari aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan demikian dapat diketahui penerapan kerangka IT-IS memberikan pengaruh yang barik terhadap fungsi manajemen pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia.

Kata kunci :

IT-IS, Fungsi Manajemen, Manajemen

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ucapan Syukur dari hati saya yang terdalam saya sampaikan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia yang telah diberikan kepada saya, Shalawat serta salam saya lantunkan bagi Rasulullah SAW yang selalu menjadi tuntunan saya untuk berlaku lebih baik dalam segala hal, sehingga saya dapat berdiri tegar dan menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Analisis Perbedaan Manajemen Sebelum dan Sesudah Penerapan Kerangka *Information Technology Infrastructure Satellite* (IT-IS) pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia”.

Pada kesempatan ini saya sampaikan apresiasi yang besar kepada segenap pimpinan dan pengurus yayasan STIE IPWIJA atas seluruh sarana dan prasarana yang diberikan untuk kemajuan STIE IPWIJA. Kepada Bapak Dr. Suyanto, SE., MM., M.Akt selaku ketua STIE IPWIJA yang telah memberikan sesuatu yang bermanfaat buat saya.

Kepada Bapak Y.I Gunawan, SE., MM. selaku Ketua Program Sarjana STIE IPWIJA yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang luar biasa kepada saya selama saya berada dalam lingkungan STIE IPWIJA, sehingga saya dapat merasakan pendidikan dan menjadi mahasiswa yang baik. Saya berharap bapak senantiasa membimbing saya hingga kelak saya menjadi seseorang yang lebih dari saat ini.

Kepada Bapak Dr. Heru Mulyanto, SE., MM. selaku Dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih atas segala bimbingan yang telah diberikan. Waktu, ilmu, tenaga, materi yang dibagi kepada saya semoga menjadi amal yang terus

mengalir pahalanya. Semoga yang Ibu lakukan dibalas limpahan Ridho dari Allah SWT.

Kedua orang tua saya, Ayahanda H.Moch.Alie, MZ dan Almrh Ibunda Hj.Umayah yang sejak saya dilahirkan tak henti-henti memberikan yang terbaik, selalu membantu, mendukung dan mendoakan serta mendidik dan membesarkan saya tiada henti dan tidak ternilai harganya sehingga saya bisa menjadi seperti ini. Senyuman yang selalu diberikan yang menjadi motivasi untuk berjuang di STIE IPWIJA. Saya bersyukur memiliki orang tua seperti Ayahanda dan Ibunda.

Kepada Suami saya Muhammad Fathoni yang telah memberi semangat dan sumber inspirasi saya dalam mengejar pendidikan yang lebih tinggi lagi. Tidak lupa terimakasih kepada seluruh keluarga dan saudara-saudara yang telah memberikan dan menciptakan saya lingkungan keluarga yang luar biasa.

Teman-teman di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia yang sejak tahun 2013 sampai dengan saat ini membantu dan memotivasi saya untuk bisa berkarir lebih baik. Seluruh teman-teman yang selalu bisa bekerja sama dalam membangun lingkungan pekerjaan yang nyaman dan aman. Saya berharap semoga kalian selalu bisa menjadi orang yang lebih sukses dari saya.

Kepada teman-teman STIE IPWIJA terutama Indriyani Sofyan, Bapak Wawan Herawan, Bapak Encep, Ibu Tanti Lidia, Ibu Habibah Nurdina yang selalu memberikan motivasi yang luar biasa baik didalam atau diluar lingkungan kampus. Yang sudah saya anggap sebagai bagian dari keluarga kecil yang bisa membantu menjadi solusi dalam setiap permasalahan yang kita hadapi. Juga kepada seluruh teman-teman STIE IPWIJA yang tidak bisa saya sebutkan satu

persatu, baik yang masih menyelesaikan pendidikan ataupun yang sudah bersiap-siap untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, kalian semua pasti akan menjadi orang yang berhasil.

Terima kasih kepada orang-orang yang berkontribusi langsung dalam penyusunan skripsi ini, yang membantu saya memberikan coretan dalam draft skripsi dan memberikan pencerahan dalam tiap lembar kesalahan yang saya lakukan di penyusunan skripsi ini, semua orang yang berkontribusi memberi semangat tiada henti dan mendorong saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini, motivasi dan dukungan yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikannya tepat sesuai target.

Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Keberadaan kalian semua menyempurnakan karakter kehidupan saya.

Akhir kata saya ingin menyampaikan bahwa skripsi ini didedikasikan untuk perkembangan ilmu dan pengetahuan, semoga yang saya sampaikan ini memberikan manfaat baik secara langsung ataupun tidak langsung, baik untuk saat ini atau dimasa yang akan datang.

Jakarta, 17 Februari 2014

Siti Khodijah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah meridho'i dan memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Sarjana – Program Studi Manajemen STIE IPWIJA.

Dalam penulisan skripsi ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang secara langsung dan tidak secara langsung membantu menyelesaikan penulisan laporan Skripsi, dengan segala ketulusan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Suyanto, SE., MM., M. Ak. selaku Ketua STIE IPWIJA.
2. Y. I . Gunawan, SE., MM. selaku Ketua Program Sarjana STIE IPWIJA.
3. Heru Mulyanto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya Ayah dan Ibu serta kakak saya yang selalu membantu, mendukung dan mendoakan serta mendidik dan membesarkan saya tiada henti dan tidak ternilai harganya sehingga saya bisa menjadi seperti ini.
5. Teman-teman STIE IPWIJA yang selalu memberikan semangat dan motivasi saya untuk menuntut ilmu sehingga bisa menjadi lebih bermanfaat.
6. Teman-teman di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia yang sejak tahun 2013 sampai dengan saat ini membantu dan memotivasi saya untuk bisa berkarir lebih baik.

7. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini, dengan melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna tapi saya akan tetap berusaha untuk membuatnya menjadi mendekati sempurna. Terakhir, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 17 Februari 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	i
Halaman Pengesahan Skripsi	ii
Halaman Orisinalitas	iii
Abstrak	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Penelitian terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	18
2.4 Hipotesis	20

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian 22
3.2	Desain Penelitian 22
3.3	Operasionalisasi Variabel..... 23
3.4	Metode Pengumpulan Data 24
3.5	Populasi, Sampel dan Metode Sampling 25
3.6	Instrumentasi Variabel Penelitian..... 26
3.7	Rancangan Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 29
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Hasil Penelitian31
4.2	Pembahasan58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan64
5.2	Saran64
Daftar Pustaka 66	
Lampiran – Lampiran 67	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan	22
Tabel 3.2	Variabel Operasional	24
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	37
Tabel 4.4	Uji Validitas Dimensi Perencanaan	39
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Dimensi Perencanaan.....	39
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Dimensi Perencanaan Sebelum Penerapan Kerangka IT-IS	40
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Dimensi Perencanaan Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS	41
Tabel 4.8	Uji Validitas Dimensi Pengorganisasian	42
Tabel 4.9	Uji Validitas Dimensi Pengorganisasian	43
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Dimensi Pengorganisasian	43
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Dimensi Pengorganisasian Sebelum Penerapan Kerangka IT-IS	44
Tabel 4.12	Deskripsi Variabel Dimensi Pengorganisasian Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS	45
Tabel 4.13	Uji Validitas Dimensi Pelaksanaan	46
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Dimensi Pelaksanaan	46

Tabel 4.15	Deskripsi Variabel Dimensi Pelaksanaan Sebelum Penerapan Kerangka IT-IS	47
Tabel 4.16	Deskripsi Variabel Dimensi Pelaksanaan Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS	48
Tabel 4.17	Uji Validitas Dimensi Pengawasan	49
Tabel 4.18	Uji Reliabilitas Dimensi Pengawasan	49
Tabel 4.19	Deskripsi Variabel Dimensi Pengawasan Sebelum Penerapan Kerangka IT-IS	50
Tabel 4.20	Deskripsi Variabel Dimensi Pengawasan Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS	51
Tabel 4.21	Analisis dan Hipotesis Dimensi Perencanaan	52
Tabel 4.22	Analisis dan Hipotesis Dimensi Pengorganisasian	53
Tabel 4.23	Analisis dan Hipotesis Dimensi Pelaksanaan	54
Tabel 4.24	Analisis dan Hipotesis Dimensi Pengawasan	56
Tabel 4.25	Analisis dan Hipotesis Variabel Manajemen	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3.1	Desain Penelitian	23
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	37
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	67
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	70
Kartu Bimbingan Skripsi	

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan skala kecil, menengah maupun yang berskala besar, saat ini sudah menggunakan *Information Technology* (IT) dalam proses kerja hariannya. IT yang digunakan dalam proses kerja suatu perusahaan biasanya terbatas pada masalah teknis yang melibatkan aplikasi *database*, *support*, aplikasi pendukung proses kerja, ataupun pengelolaan jaringan dalam suatu perusahaan.

Selain teknisIT, perusahaan pun memiliki pihak Manajemen yang berfungsi untuk melakukan pengelolaan dalam suatu perusahaan, diantaranya tentu pengelolaan sumber daya di perusahaan tersebut. Sayangnya, biasanya antara pihak Manajemen dan IT kurang dapat berkomunikasi dengan efisien. Sering terjadi fokus bisnis dan fokus IT berjalan sendiri-sendiri sehingga perusahaan tidak bisa memanfaatkan infrastruktur IT yang ada dengan optimal.

PT. Broadband Broadcast Services Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan jasa Satellite memiliki banyak karyawan yang menangani client dari bermacam sektor bisnis. Beberapa layanan satellite yang dilakukan PT. Broadband Broadcast Services Indonesia antara lain perancangan dan pembangunan sistem informasi, mengelola sumberdaya jaringan dan antenna yang terhubung seluruh bagian, dan mengontrol kelancaran aplikasi, jaringan dan program serta yang tidak kalah pentingnya adalah penanganan insiden terkait dengan kelancaran aplikasi, jaringan dan komputer.

Dari hari ke hari penanganan insiden semakin lama semakin besar porsi pengerjaannya yang dilakukan oleh PT. Broadband Broadcast Services Indonesia. Hal ini dikarenakan pada saat ini sumberdaya IT yang dikelola dalam organisasi semakin banyak, hampir seluruh proses bisnis yang ada di perusahaan client memerlukan peran IT sebagai pendukung, baik itu aplikasi sistem informasi, perangkat jaringan maupun perangkat komputer, sehingga jika terjadi suatu insiden menjadi terganggu, baik sekala ringan maupun berat.

Pengolahan Satellite dilakukan untuk memastikan penggunaan informasi dan teknologi dapat mendukung tujuan organisasi, penggunaan sumberdaya secara optimal dan pengolahan resiko secara tepat. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh oraganisasi adalah melakukan perbaikan tata kelola atas pengelolaan IT secara terus menerus untuk memastikan strategi dan tujuan organisasi.

Seiring dengan ketatnya persaingan bisnis yang ada, kualitas dukungan layanan perusahaan jasa IT terhadap penggunan perlu ditingkatkan. Banyak tantangan yang perlu dihadapi untuk mewujudkan hal ini, baik dari sisi pengguna maupun sisi bisnis. Tantangan dari sisi pengguna meliputi kenyamanan penggunan, komitmen, pemilihan cara pelayanan yang tepat, pemecahan masalah dengan cara yang sesederhana mungkin, penjagaan atas kepercayaan yang diberikan pengguna, peningkatan kualitas dan harapan atau keinginan pengguna yang lebih tinggi. Sementara dari sisi bisnis, tantangan tersebut adalah kompleksitas bisnis, persaingan yang semakin ketat, masalah biaya, perkembangan teknologi, dan peningkatan fokus pada pelayanan pengguna.

Di antara tantangan tersebut, yang mendapat perhatian adalah peningkatan kualitas pelayanan pengguna dan penanganan *incident management*. Untuk memenuhi hal tersebut, perusahaan dapat menerapkan *best practices* dalam usaha peningkatan kualitas. Dari organisasi kecil sampai perusahaan multinasional, *best practice framework* selama ini telah banyak membantu dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi. Banyak jenis *best practice framework* yang terkait dengan *information technology*, seperti SIASAT, KOMINFO, MASTEL dan *Information Technology Infrastructure Satellite (IT-IS)*.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh PT. Broadband Broadcast Services Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan optimalisasi tata kelola dan pelayanan IT kepada pengguna adalah dengan menerapkan manajemen layanan IT kepada pengguna dalam kerangka *Information Technology Infrastructure Satellite (IT-IS)*. Berdasarkan analisis, untuk perusahaan dengan skala yang tidak terlalu besar, *framework* atau kerangkayang tidak terlalu rumit untuk diterapkan dan sesuai dengan kebutuhan peningkatan pelayanan adalah *ITIS framework*.

Implementasi IT-IS pada perusahaan umumnya dilakukan dengan cara mengevaluasi seluruh komponen/perangkat yang berkaitan dengan Satellite, terutama divisi IT pada perusahaan tersebut. Evaluasi dilakukan dalam rangka memastikan apakah pengelolaan IT pada perusahaan telah sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku yang lebih sering dikenal dengan istilah audit. Aktivitas audit yang berlangsung pada dasarnya berupa penemuan ketidakpatutan proses yang ada terhadap standar pengelolaan aktivitas terkait. Aktivitas audit pada IT-IS didasarkan kepada *Service Delivery* dan *Service Support*.

Implementasi kedua acuan ini secara menyeluruh merupakan wujud implementasi framework ITIS pada perusahaan. Adapun hasil dari audit dapat berupa rekomendasi yang dapat digunakan pihak manajemen dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan aktivitas dan perbaikan berkelanjutan dari proses IT, serta mampu menyelesaikan beberapa permasalahan tersebut.

PT. Broadband Broadcast Services Indonesia menerapkan konsep manajemen IT-IS sebagai sebuah konsep baru untuk memastikan bahwa kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Meskipun konsep manajemen IT-IS telah diterapkan di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia tetapi masih juga terdapat beberapa permasalahan, diantaranya sebagai berikut:

1. Masih ada pegawai yang belum memahami sepenuhnya tentang konsep manajemen IT-IS.
2. Stakeholder masih ada yang menganggap manajemen IT-IS hanya sebagai permasalahan operasional semata.
3. Struktur organisasi yang ada belum sepenuhnya mendukung konsep manajemen IT-IS.
4. Terdapat kerancuan alur kerja dengan konsep manajemen IT-IS.
5. Banyak pekerjaan yang tidak tercatat.
6. Masih ada anggapan bahwa pegawai IT harus melaksanakan semua pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi tanpa memandang lingkup tugas yang sebenarnya menjadi deskripsi tugasnya.
7. Pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pegawai belum optimal.
8. Belum dilakukan evaluasi rutin mengenai efektivitas manajemen IT-IS.

9. Laporan permintaan layanan dari pengguna tidak selesai tepat waktu.
10. Tidak meratanya beban kerja pegawai.
11. Belum dapat mengukur kinerja organisasi secara periodik.

Penelitian ini akan membahas tentang tata laksana manajemen insiden dengan kerangka *Information Technology Infrastructure Satellite* (IT-IS) yang terkait dengan pelayanan jasa IT PT. Broadband Broadcast Services Indonesia. Tata laksana terhadap manajemen insiden perlu dilakukan sebagai upaya pengendalian internal untuk memastikan tingkat layanan IT yang diberikan oleh PT. Broadband Broadcast Services Indonesia apakah telah memenuhi standar yang diinginkan dan mengikuti praktik-praktik terbaik, yaitu panduan tata laksana yang memenuhi standar mutu, mudah, singkat, jelas serta dapat menyelesaikan penanganan insiden IT secara cepat dan tepat. Sebelum penerapan kerangka IT-IS ini, penerapan sistem tata kelola dan tata laksana manajemen masih menggunakan sistem konvensional, dimana pengelolaan manajemen jasa IT tidak terstruktur dengan baik. Dengan penerapan sistem dalam kerangka IT-IS ini diharapkan pengelolaan manajemen dapat dikelola dan dilaksanakan dengan lebih baik. Tetapi sampai saat ini belum ada penelitian yang mengungkap ada tidaknya perbedaan fungsi manajemen sebelum dan sesudah penerapan IT-IS. Oleh karena itu penelitian ini memiliki arti penting untuk mendapatkan gambaran fungsi manajemen melalui penerapan IT-IS. Hasil penelitian selanjutnya dituangkan dalam laporan penelitian dengan judul “Studi Komparasi Fungsi Manajemen Sebelum dan Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka permasalahan penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan fungsi manajemen sebelum dan sesudah penerapan IT-IS pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan fungsi manajemen sebelum dan sesudah penerapan IT-IS pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain manfaatnya secara teoritis dan secara praktis :

- a. Membuat rekomendasi tata laksana proses manajemen untuk meningkatkan dan menambah kualitas pelayanan jasa IT di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia
- b. Diharapkan dengan mengetahui penelitian tentang kerangka manajemen IT khususnya kerangka IT-IS dan proses implementasinya akan semakin bertambah, sehingga dalam digunakan dalam pengembangan tata kelola dan tata laksana untuk proses IT yang lainnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah tata laksana dan tata kelola manajemen insiden pada pelayanan jasa IT di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia, berikut identifikasi masalah, batasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penyusunan penelitian pada skripsi ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi Bab ini berisi bahan studi literatur mengenai proses tata kelola dan tata laksana manajemen insiden berdasarkan kerangka IT-IS yang menjadi dasar pendukung pemecahan masalah dalam penelitian ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan skripsi termasuk metode dan media yang dipakai dalam penelitian.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai proses pengumpulan data dan data-data yang berhasil di himpun dari PT. Broadband Broadcast Services Indonesia mengenai tata kelola dan tata laksana manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan pelayanan jasa IT. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai sumber ilmiah kerangka IT-IS.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian skripsi ini.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen

Manajemen menurut Rochaety, Setyowati dan Ridwan Z. (2011: 6), secara arti katanya diartikan sebagai pengelolaan sedangkan dalam arti yang lebih luas manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lain.

Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dalam bukunya yang berjudul “Manajemen” (2007, p8) menjelaskan secara sederhana Manajemen adalah apa yang dilakukan manajer. Penjelasan lebih jauh tentang manajemen adalah proses mengorganisasikan aktivitas-aktivitas kerja sehingga dapat selesai secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Selain itu, manajemen melibatkan efisiensi dan efektivitas penyelesaian aktivitas-aktivitas kerja organisasi.

Manajemen memiliki fungsi-fungsi tersendiri dalam menjalankan perannya. Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Seorang industrialis Perancis bernama Henry Fayol menulis bahwa manajer menjalankan lima fungsi yaitu

merencanakan, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan. Tetapi dewasa ini, kelima fungsi tersebut diringkas menjadi empat yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Dalam bukunya “Perilaku Organisasi” (2003, p5), Stephen P. Robbins menjelaskan fungsi-fungsi manajemen , yaitu :

1. Perencanaan

Karena sebuah organisasi mempunyai tujuan-tujuan untuk dicapai, maka manajer harus menetapkan tujuan-tujuan tersebut dan alat atau cara untuk mencapai tujuan tersebut. Fungsi perencanaan meliputi menentukan tujuan, dan mengembangkan suatu hirarki rencana yang menyeluruh untuk memadukan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan.

2. Pengorganisasian

Fungsi ini mencakup penetapan tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan dimana keputusan harus diambil.

3. Pelaksanaan

Setiap organisasi terdiri dari orang-orang, dan adalah tugas manajemen untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan orang-orang ini. Fungsi ini mencakup hal memotivasi bawahan, mengarahkan orang lain, menyeleksi saluran-saluran komunikasi yang paling efektif dan memecahkan konflik.

4. Pengawasan

Setelah tujuan-tujuan ditetapkan, rencana-rencana dirumuskan, pengaturan struktural digambarkan, serta orang-orang dipekerjakan, dilatih dan

dimotivasi, mesti ada kemungkinan bahwa ada sesuatu keliru. Untuk memastikan bahwa semua urusan berjalan dengan seharusnya, manajemen harus memantau kinerja organisasi. Kinerja yang sebenarnya harus dibandingkan dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Jika terdapat penyimpangan yang cukup berarti, manajemen bertugas untuk mengembalikan organisasi itu pada jalurnya. Pemantauan, perbandingan dan kemungkinan mengoreksi inilah yang diartikan sebagai fungsi pengawasan.

2.1.2. Perencanaan

Berbagai pandangan mengenai definisi perencanaan sumber daya manusia seperti yang dikemukakan oleh Handoko (1997, p. 53) Perencanaan sumber daya manusia atau perencanaan tenaga kerja merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi permintaan-permintaan bisnis dan lingkungan pada organisasi di waktu yang akan datang dan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tenaga kerja yang ditimbulkan oleh kondisi-kondisi tersebut.

Gordon Rowland (1993), perencanaan bukan hanya membantu untuk menciptakan solusi tapi juga membantu untuk lebih memahami permasalahan itu sendiri, jadi sebuah usulan lebih diutamakan dibanding informasi awal. Proses perencanaan menggiring kita untuk berfikir kembali atau merangkai masalah kembali.

Pengertian perencanaan mempunyai beberapa definisi rumusan yang berbeda satu dengan lainnya. Cuningham menyatakan bahwa perencanaan adalah menyeleksi dan menghubungkan pengetahuan, fakta, imajinasi, dan asumsi untuk masa yang akan datang dengan tujuan memvisualisasi dan memformulasi hasil yang diinginkan, urutan kegiatan yang diperlukan, dan perilaku dalam batas-batas yang dapat diterima dan digunakan dalam penyelesaian. Perencanaan dalam pengertian ini menitikberatkan kepada usaha untuk menyeleksi dan menghubungkan sesuatu dengan kepentingan masa yang akan datang serta usaha untuk mencapainya.

2.1.3. Pengorganisasian

Organisasi adalah suatu sistem, mempunyai struktur dan perencanaannya yang dilakukan dengan penuh kesadaran, didalamnya orang-orang bekerja dan berhubungan satu sama lain dengan suatu cara yang terkoordinasi, kooperatif, dan dorongan-dorongan guna mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati (Beach, 1980; Champouz, 2003). Organisasi sebagai suatu sistem terdiri dari unsur-unsur yang saling bergantung dan didalamnya terdapat sub-sub sistem. Sedangkan struktur di sini mengisyaratkan bahwa di dalam organisasi terdapat suatu kadar formalitas dan adanya pembagian tugas atau peranan yang harus dimainkan oleh anggota-anggota kelompoknya.

Istilah organisasi dapat pula diartikan sebagai suatu perkumpulan atau perhimpunan yang terdiri dari dua orang atau lebih punya komitmen bersama dan ikatan formal mencapai tujuan organisasi, dan di dalam perhimpunannya terdapat

hubungan antar anggota dan kelompok dan antara pemimpin dan anggota yang dipimpin atau bawahan (Beach and Reinhartz, 2004; Bush and Middlewood, 2005).

Henry Fayol (1949), mengembangkan enam belas garis pedoman umum yang bisa digunakan ketika mengorganisasi sumber daya yang ada. Pada hakikatnya, tiap sumber daya organisasional mewakili suatu investasi darimana sistem manajemen harus mendapat pengembaliannya (*return*). Pengorganisasian yang sesuai dari sumber daya tersebut akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari penggunaannya. Enam belas garis pedoman umum yang biasa digunakan adalah :

1. Menyiapkan dan melaksanakan rencana operasional secara bijaksana.
2. Mengorganisasi asset kemanusiaan dan bahan sehingga konsisten dengan tujuan-tujuan, sumber daya, dan kebutuhan dari persoalan tersebut.
3. Menetapkan wewenang tunggal, komponen, enerjik dan menuntun.
4. Mengkoordinasi semua aktivitas-aktivitas dan usaha-usaha.
5. Merumuskan keputusan yang jelas, berbeda dan tepat.
6. Menyusun bagi seleksi yang efisien sehingga tiap-tiap departemen dipimpin oleh seorang manajer yang kompeten dan tiap-tiap karyawan ditempatkan pada tempat dimana dia bisa menyumbangkan tenaganya secara maksimal.
7. Mendefinisikan tugas-tugas.
8. Mendorong inisiatif dan tanggungjawab.
9. Memberikan balas jasa yang adil dan sesuai bagi jasa yang diberikan.
10. Memfungsikan sanksi terhadap kesalahan dan kekeliruan.

11. Mempertahankan disiplin.
12. Menjamin bahwa kepentingan individu konsisten dengan kepentingan umum dari organisasi.
13. Mengakui adanya suatu komando.
14. Mempromosikan koordinasi bahan dan manusia.
15. Melembagakan dan memberlakukan pengawasan.
16. Menghindari adanya pengaturan, birokrasi dan kertas kerja.

2.1.4. Pelaksanaan

Pelaksanaan menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam Coleman M. & Bush T. (2006; 65), mengatakan bahwa, Pelaksanaan adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian pelaksanaan kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata atas kejadian-kejadian.

Menurut Susilo (2007; 174) pelaksanaan atau implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan, pengetahuan, keterampilan, nilai maupun sikap.

Pelaksanaan secara sederhana diartikan penerapan. Browne dan Wildavsky (dalam Diana A. & C. Tjipto, 2003:7) mengemukakan bahwa Pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Proses pelaksanaan sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur yang penting dan mutlak, seperti dikemukakan oleh Adi, Tarwiyah (2005;11), yaitu:

- a. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.
- b. Target yang menjadi sasaran.
- c. Unsur pelaksana.

2.1.5. Pengawasan

Pengawasan merupakan fungsi manajerial yang keempat setelah perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan. Sebagai salah satu fungsi manajemen, mekanisme pengawasan di dalam suatu organisasi memang mutlak diperlukan. Pelaksanaan suatu rencana atau program tanpa diiringi dengan suatu sistem pengawasan yang baik dan berkesinambungan, jelas akan mengakibatkan lambatnya atau bahkan tidak tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan.

Apabila dalam suatu perusahaan memiliki pengawasan kerja yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan dengan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancarnya kerja dan disertai pengawasan yang baik akan dapat mengakibatkan suatu pekerjaan yang dapat menghasilkan suatu hasil produksi yang baik serta mengalami kemajuan. Dengan pengawasan kerja yang baik akan mendorong karyawan lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan hasil kerja yang tinggi.

Certo (dalam Maman Ukas, 2006:343) mengatakan bahwa : “ *control is making things happen as planned*”, dan “*Controlling is the process managers go through to control*”. Oleh Thewarta dalam Maman Ukas (2006:343) dijelaskan proses control meliputi semua kegiatan yang mencoba mengasumsikan kinerja dengan tujuan yang telah ditentukan. Sementara Maman Ukas (2006:343) menyatakan bahwa : Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Pengertian tentang pengawasan sangat beragam dan banyak sekali pendapat para ahli yang mengemukakannya, namun demikian dari berbagai pendapat para ahli, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan pengawasan merupakan tindakan membandingkan antara hasil dalam kenyataan dengan hasil yang diinginkan, yang dilakukan dalam rangka melakukan koreksi atas penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam kegiatan manajemen. Pengawasan mempunyai arti penting bagi setiap perusahaan, pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif), sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Diungkapkan oleh Mc. Farland (dalam Soewarno 1985:143) sebagai berikut : “*Control is the process by which an executive gets the performance of his subordinates to correspond as closely as possible to chosen plans, orders, objectives, or policies*”. Bahwa pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh

bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Yaomi Awalishoum Istiqlaldan Ahmad Kholil Noor Ali pada tahun 2008 melakukan penelitian secara kualitatif dalam bentuk studi kasus pada Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK-RI) untuk melihat prosedur pelaksanaan manajemen IT berbasis IT-IS dan juga untuk memberi masukan dalam pembuatan tata laksana audit manajemen insiden IT berbasis IT-IS. Penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa terdapat pelaksanaan proses manajemen insiden IT yang disusun berdasarkan IT-IS namun terdapat penyesuaian dimana sebagiannya mencakup proses dalam manajemen service yang perlu ditambahkan yaitu pelaksanaan event management dan problem management. Kedua prosedur teknis tersebut dapat digunakan untuk menilai apakah prosedur dan pelaksanaan manajemen insiden IT di BPK RI telah benar-benar sesuai dengan praktek-praktek terbaik manajemen insiden menurut IT-IS dan menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan manajemen menurut IT-IS. Agar tata kelola manajemen IT pada khususnya dan manajemen service pada umumnya menjadi semakin baik maka disarankan agar dari panduan yang telah disusun selanjutnya dibuat lagi sebuah panduan berdasarkan standar internasional untuk manajemen service yang pada dasarnya dikembangkan dari kerangka IT-IS.

2.3. Kerangka Pemikiran

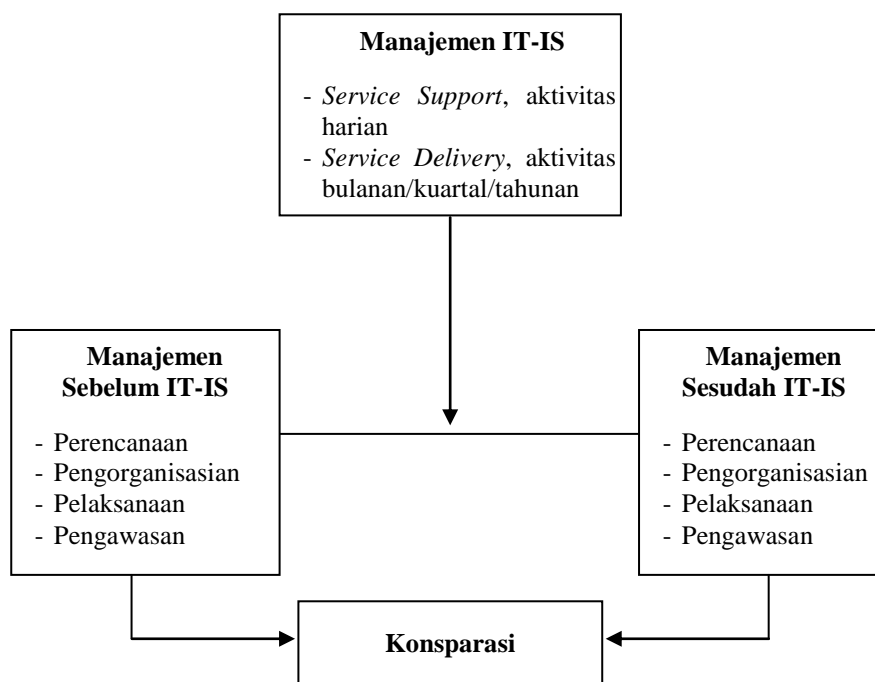
Berdasarkan latar belakang dan pemaparan teori sebelumnya, maka perlu disederhanakan dalam kerangka pemikiran berdasarkan konsep manajemen. Manajemen memiliki fungsi-fungsi tersendiri dalam menjalankan perannya. Fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh perusahaan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dijelaskan sebagai berikut :

1. Perencanaan, adalah proses merencanakan penempatan sumber daya agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan, efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya visi dan misi perusahaan.
2. Pengorganisasian, adalah kegiatan mengorganisasi sumber daya yang ada dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi antar bagian dan sumberdaya yang ada.
3. Pelaksanaan, adalah kegiatan menggerakkan sumberdaya yang ada agar dapat bekerja sama, efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan sesuai visi dan misi.
4. Pengawasan, adalah kegiatan mengendalikan sumberdaya yang ada agar mentaati aturan-aturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Jika terdapat penyimpangan atau kesalahan diadakan tindakan perbaikan atau penyempurnaan rencana pengendalian sumberdaya yang meliputi

kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan dan situasi lingkungan pekerjaan.

Adanya perluasan dan perkembangan kebutuhan perusahaan akan sumber daya menyebabkan munculnya suatu kebutuhan akan suatu sistem tata kelola manajemen yang lebih baik untuk menyesuaikan keadaan dan perkembangan yang terjadi. Penerapan suatu konsep fungsi manajemen yang baru akan diikuti dengan perbedaan hasil sebelum dan sesudah penerapan konsep tersebut. Perbedaan sebelum dan sesudah penerapan ini bisa berupa sesuatu hasil yang lebih baik, lebih buruk atau tidak berubah sama sekali dari fungsi manajemen yang diterapkan sebelumnya. Penerapan kerangka IT-IS dilakukan dengan memperhatikan perkembangan lingkungan internal dan eksternal organisasi yang semakin berkembang. Upaya penerapan sudah tentu dilakukan untuk menyesuaikan tantangan tugas organisasi yang semakin besar. Sistem pelaksanaan yang berbeda akan membuat hasilnya juga berbeda dimana perubahan tersebut akan mengarah pada kinerja yang semakin baik. Oleh karena itu diduga terdapat perbedaan efektivitas manajemen sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS.

Lebih jelas, kerangka pemikiran tersebut dijelaskan dalam gambaran seperti berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Sugiyono (2009:64) mengemukakan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. dikatakan sementara, Karena jawaban diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data”.

Berdasarkan pendapat dari ahli tentang definisi hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara yang jawabannya belum final, oleh karena itu harus dibuktikan dulu kebenarannya melalui sebuah penelitian yang didukung dengan data-data yang relevan. Kemudian atas dasar kerangka berfikir yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan

hipotesis penelitian sebagai berikut, yaitu : terdapat perbedaan fungsi manajemen sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS pada PT.Broadband Broadcast Services Indonesia

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia yang berlokasi di Jakarta. Penelitian dilakukan pada bulan November 2013 sampai dengan Januari 2014. Aktivitas penelitian ini secara keseluruhan dilaksanakan pada bulan November 2013 sampai dengan Januari 2014.

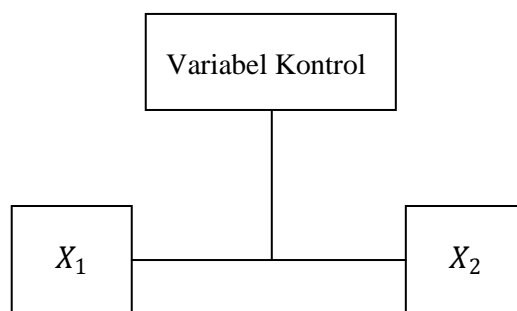
Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan

No	Nama Kegiatan	Waktu pelaksanaan											
		November 2013				Desember 2013				Januari 2014			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Persiapan penelitian	■											
2	Observasi awal		■	■									
3	Penyusunan proposal				■	■	■						
4	Pengumpulan data							■					
5	Analisis data								■	■			
6	Penyusunan laporan										■	■	■

3.2. Desain Penelitian

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah untuk meneliti dan membandingkan (komparasi) dari suatu penerapan sistem yang baru. Penelitian ini sangat penting untuk mendapatkan pemahaman baik tentang fenomena yang menarik dan memajukan pengetahuan melalui bangunan teori dan dan pengujian hipotesis. Penelitian dilakukan dengan menggunakan variable kontrol, yaitu

membandingkan suatu kondisi sebelum dan sesudah adanya suatu penerapan baru dalam sistem manajemen. Jenis hubungan variabel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Dengan variabel kontrol ini dapat diketahui apakah penerapan konsep baru dalam sistem manajemen di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia menghasilkan perubahan efektivitas manajemen.



Gambar 3.1
Desain Penelitian

Keterangan :

X_1 = Manajemen sebelum penerapan konsep manajemen IT-IS

X_2 = Manajemen sebelum penerapan konsep manajemen IT-IS

Variabel Kontrol = Penerapan konsep manajemen IT-IS

3.3. Operasionalisasi Variabel

Variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga hubungan variabel terikat tidak dipengaruhi oleh faktor luar yang tidak diteliti. Dengan adanya variabel kontrol tersebut maka besarnya pengaruh penerapan sistem manajemen yang baru dapat diketahui dengan pasti apakah berlaku efektif atau tidak.

Tabel 3.2
Variabel Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	No item	Jumlah
Manajemen, adalah proses yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu (Stephen P. Robbins).	Perencanaan adalah proses mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi, dan mengembangkan rencana.	- Rumusan - Tujuan - Sasaran	1, 2, 3	3
	Pengorganisasian adalah proses pengaturan sumber daya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.	- Penetapan Tugas - Alokasi sumber daya - Koordinasi antar bagian	4, 5, 6	3
	Pelaksanaan adalah kegiatan untuk mewujudkan apa yang telah direncanakan sebelumnya.	- Penempatan sumber daya - Pengetahuan pekerjaan - Kuantitas pekerjaan	7, 8, 9	3
	Pengawasan adalah proses untuk mengamati secara terus menerus pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana kerja yang sudah disusun dan mengadakan koreksi jika terjadi	- Relevansi periodik - Relevansi melekat - Ketepatan	10, 11, 12	3

3.4. Metode Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen baik yang berada di perusahaan ataupun yang berada di luar perusahaan, yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Guba dan Lincoln (dalam Moloeng, 2007: 216) mengemukakan

dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumentasi dalam penelitian digunakan untuk mengumpulkan data tentang penerapan sistem manajemen yang baru pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan pertanyaan yang harus dikerjakan atau dijawab oleh orang yang meliputi sasaran angket tersebut. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang keadaan manajemen sebelum dan sesudah penerapan konsep manajemen IT-IS di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia.

3.5. Populasi, Sampel dan Metode Sampling

1. Populasi

Populasi adalah karyawan PT. Broadband Broadcast Services Indonesia 13 orang yang kesemuanya pada pekerjaannya sehari-hari telah menerapkan sistem manajemen yang akan diteliti 2 orang diantaranya adalah orang yang telah berada di PT. Broadband Broadcast Services Indonesia sebelum sistem manajemen yang baru diterapkan pada tahun 2008.

2. Sampel

Penelitian ini populasinya homogen (karyawan), dimana jumlah populasinya relatif sedikit. Oleh karena itu sampel penelitian adalah seluruh populasi yang berjumlah 13.

3. Sampling

Karena jumlah populasinya kecil dan semua populasi dijadikan sampel penelitian maka penelitian dilakukan dengan sensus sehingga metode sampling yang digunakan adalah sampling jenuh.

3.6. Instrumentasi Variabel Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrumen penelitian adalah, angket, ceklis (check-list), atau daftar centang, pedoman wawancara, pedoman pengamatan. (Arikunto, 2006:160). Penelitian ini menggunakan angket tertutup dalam bentuk skala sikap dari Linkert, berupa pertanyaan atau pernyataan yang jawabannya berbentuk skala deskriptif. Angket tertutup untuk mengungkap data tentang variabel terikat yaitu pengaruh fungsi manajemen sebelum dan sesudah penerapan sistem baru. Pada bagian ini yang diungkap meliputi pengaruh 4 fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Alternatif jawaban menggunakan skala Linkert dengan lima alternatif jawaban dari mulai angka 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju dan angka 5 untuk jawaban Sangat Setuju

Dalam penelitian, data mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Benar tidaknya data, sangat menentukan bermutu

tidaknyahasil penelitian.Sedang benar tidaknya data, tergantung dari baik tidaknyainstrumen pengumpulan data.

Menurut Umar (2003:87), instrumen yang baik memenuhi 5 kriteria yaitu,(1) validitas, yaitu sejauh mana data yang ditampung pada suatu kuesioner akanmengukur yang ingin diukur, (2) reliabilitas,yaitu sejauh mana suatu hasilpengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali, (3)sensitivitas, yaitu kemampuan suatu instrumen untuk melakukan diskriminasi, (4)objektivitas, yaitu data yang diisikan pada kuesioner terbebas dari penilaian yangsubjektif, dan (5) fisibilitas, yaitu berkenaan dengan teknis pengisian kuesioner,serta penggunaan sumber daya dan waktu. Sebelum digunakan, instrumen dalampenelitian ini akan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diujicobakankepada responden populasi sebanyak 13karyawan.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkatkevalidan atau kesahihan suatu instrumen.Suatu instrumen yang valid atausahih mempunyai validitas tinggi.Sebaliknya, instrumen yang kurang validberarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006: 168).Uji validitasinstrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitianmampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur.Artinya,setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atausifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen.Pengujian ini digunakan rumus korelasi product moment denganangka kasar yang dikemukakan oleh Arikunto, (2006: 170). Uji

validitas adalah uji tentang kemampuan suatu angket, sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Pengujian validitas berdasarkan hasil output Reliabilitys Analysis adalah sebagai berikut :

- Membandingkan nilai hitung (kolom *Corrected Item-Total Correlation*) dengan r_{tabel} , dimana butir pernyataan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.
- Beberapa ahli menyatakan bahwa pernyataan valid apabila nilai Korelasi (kolom *Corrected Item-Total Correlation*) $> 0,3$.

b. Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner disebut reliable atau handal jika jawaban-jawaban seseorang konsisten (Setiaji, 2004: 60). Untuk uji reliabilitas instrumen, digunakan rumus Alpha dari Cronbach (Umar, 2003: 106).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yaitu dengan melihat nilai Cronbach's Alpha pada tabel reliability analysis. Teori yang digunakan sebagai dasar pengujian reliabilitas dimana kriteria yang paling banyak digunakan peneliti ada kriteria dari Nunnally dimana reliabilitas terpenuhi manakala nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$.

3.7. Rancangan Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Analisis statistik yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini adalah uji T (*Independent-Sample T Test*). Uji T digunakan untuk menguji apakah ada perbedaan rata-rata antar dua variabel dengan melihat nilai rata-rata dua sampel. Misalnya ada perbedaan pengaruh sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen yang baru. Output hasil analisis Independent-Sample T Test ada dua, yaitu *Group Statistics* dan *Independent Sample Test*.

Pengujian Independent-Sample T Test dilakukan dalam dua tahapan berdasarkan output kedua (*Independent Sample Test*).

1. Tahapan pertama menguji apakah ada kesamaan varians diantara kelompok yang diuji.

Hipotesis untuk menguji varians :

H_0 = Varians sampel identik (variens sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS identik atau sama).

H_a = Varians populasi tidak identik (variens sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS tidak identik atau tidak sama).

Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas, kriteria yang digunakan adalah :

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_a diterima.

2. Tahapan kedua menguji apakah ada kesamaan rata-rata diantara kelompok yang diuji. Tahap kedua ini dilakukan setelah selesai melakukan pengujian tahap pertama.

- Apabila pada tahap pertama tidak terdapat perbedaan varians maka pengujian selanjutnya dilakukan berdasarkan output kedua (*Independent Sample Test*) baris pertama (*Equal Variances Assumed*).
- Apabila pada tahap pertama terdapat perbedaan varians maka pengujian selanjutnya dilakukan berdasarkan output kedua (*Independent Sample Test*) baris pertama (*Equal Variances not Assumed*).

Hipotesis untuk menguji rata-rata :

H_0 = Rata-rata populasi identik (Rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS identik atau sama).

H_a = Rata-rata populasi tidak identik (variens sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS tidak identik atau tidak sama).

Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dengan kategori sebagai berikut :

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_a diterima.

Efektivitas memiliki arti suatu proses kegiatan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Interpretasi efektivitas manajemen bersifat objektif dan independen terhadap kegiatan yang dirancang untuk :

1. Memberikan nilai tambah atau memperbaiki kinerja manajemen.
2. Memberikan keyakinan bahwa pencapaian peningkatan mutu dan standar berjalan dengan baik.
3. Mengendalikan kegiatan agar sesuai kaidah aturan yang berlaku.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

Penelitian tentang fungsi manajemen ini dilakukan pada PT. Broadband Broadcast Services Indonesia dimana peranan fungsi manajemen sangat berpengaruh dalam implementasi produk jasa yang dijual. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu yang cukup lama, yaitu fungsi manajemen sebelum tahun 2008 dan setelah tahun 2008. Dimana sebelum tahun 2008 penerapan fungsi manajemen masih bersifat konvensional, beberapa fungsi manajemen dilakukan secara tumpang tindih. Proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan dilakukan dalam satu lingkup pekerjaan yang belum tertata dengan baik, sehingga menyebabkan beberapa sumber daya yang berperan dalam fungsi manajemen tidak dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal. Pada tahun 2008 seiring dengan berjalannya waktu dan persaingan bisnis jasa dalam dunia Teknologi Informasi, ada suatu konsep manajemen yang kemudian menjadi standarisasi internasional yang diharapkan dapat menata fungsi manajemen yang akan diterapkan supaya dapat berjalan dengan lebih baik. Konsep manajemen tersebut tertuang dalam kerangka yang diberi nama IT-IS (*Information Technology Infrastructure Satellite*). Kerangka IT-IS itu sendiri baru berjalan efektif pada pertengahan tahun 2008.

Terdapat 2 komponen operasional IT-IS yaitu :

1. *Service Support* (yaitu aktifitas yang dilaksanakan minimal setiap hari).
2. *Service Delivery* (yaitu aktivitas yang dilaksanakan minimal setahun/kuartal/bulanan).

Service Support terdiri dari :

1. *The Service Desk*

Tujuannya untuk melaksanakan *single point of contact* antara *User* dan *IT Service Management* dan memeriksa status hubungan semua customer. Menangani *Incidents* dan permintaan, serta memberikan arahan untuk kegiatan lain seperti *Change, Problem, Configuration, Release, Service Level, and IT Service Continuity Management*

Kegiatan yang dilakukan antara lain :

- Menerima dan merekam semua panggilan dari user.
- Memberikan *first-line support* (menggunakan pengetahuan)
- Mengacu kepada *second-line support* bila diperlukan.
- Monitoring dan peningkatan peningkatan bahaya-bahaya yang terjadi.
- Menjaga informasi user.
- Memberikan ruang antara disiplin IT-IS.
- Memberikan pengukuran dan metrik

2. *Incident Management*

Tujuannya untuk kembali ke operasi normal secepat dan sebisa mungkin dengan gangguan seminimal mungkin, yang memastikan bahwa tingkat pencapaian terbaik dari *availability* dan *service* telah terpelihara.

Incident definition, semua peristiwa yang tidak sesuai standar operasi yang disebabkan atau mungkin disebabkan gangguan atau pengurangan kualitas service.

Work-around definition, sebuah metode untuk menghindari *Incident* atau masalah, salah satunya dengan menggunakan teknik sementara atau tetap sehingga user tidak lagi percaya kepada *Configuration Item (CI)* yang diketahui sebagai penyebab *failure*.

3. *Problem Management*

Untuk meminimalkan pengaruh yang merugikan dalam bisnis yang diakibatkan *incident* dan masalah yang disebabkan oleh error dalam infrastruktur. *Problem definition*, sebab yang tidak diketahui yang diakibatkan satu atau lebih *incident*. *Known Error definition*, sebuah *incident* atau problem yang sebabnya diketahui.

4. *Configuration Management*

Tujuannya untuk menyediakan pengendalian infrastruktur melalui monitoring dan pemeliharaan informasi atas :

- *Configuration Items (CI)*, sebuah komponen infrastruktur IT dimana dikendalikan oleh Configuration Management.
- *Configuration Management Database (CMDB)*, sebuah database yang berisi rincian atribut dan dokumentasi setiap CI dan hubungan antara CI.
- CI status and history
- CI relationships
- Valuable CIs (*monetary or service*)

5. *Release Management*

Tujuannya untuk memberikan pandangan yang menyeluruh mengenai perubahan dalam IT service dan memastikan seluruh aspek dalam Release, baik teknik maupun non teknik

6. *Change Management*

Proses perubahan pengendalian infrastruktur atau aspek lain dari services, dalam cara yang dikendalikan, memberikan persetujuan perubahan dengan gangguan yang minimal.

Change Management memastikan bahwa metode standarisasi dan prosedur digunakan untuk efisiensi dan meyakinkan penanganan semua perubahan. Changes dapat memberikan solusi atas *Problems, Known Errors*.

Service Delivery terdiri dari :

1. *Service Level Management*

Tujuannya untuk memelihara dan memperbaiki kualitas pelayanan IT, melalui siklus tetap mengenai pemahaman, persetujuan, monitoring, pelaporan dan pencapaian pelayanan IT. Service Level Management mengatur dan memperbaiki tingkat persetujuan layanan antara dua pihak.

2. *Availability Management*

Tujuannya untuk mencapai capabilitas IT infrastructure dan mendukung organisasi untuk mendistribusikan biaya yang efektif dan tingkat availability yang terus menerus yang memungkinkan kepuasan sebagai tujuannya.

3. *IT Service Continuity Management*

Tujuannya untuk mendukung kesuruhan proses *Business Continuity Management* dengan memastikan teknik dan fasilitas pelayanan IT yang dibutuhkan dapat dipenuhi dengan *time-scale* bisnis yang disetujui dan dipersyaratkan.

4. *Capacity Management*

Untuk memahami kebutuhan bisnis dimasa datang (*the required service delivery*), operasi perusahaan (*the current delivery*), dan memastikan seruluh kapasitas saat ini dan masa yang akan datang serta aspek-aspek yang dibutuhkan yang memberikan biaya yang efektif.

5. *Financial Management for IT Services*

Tujuannya untuk memberikan pekerjaan dengan biaya yang efektif dan penggunaan keuangan serta asset IT dalam pelayanan.

4.1.2 Deskripsi Responden

Penelitian dilakukan terhadap 13 karyawan PT. Broadband Broadcast Services Indonesia sebagai responden. Karakteristik responden sebagai berikut :

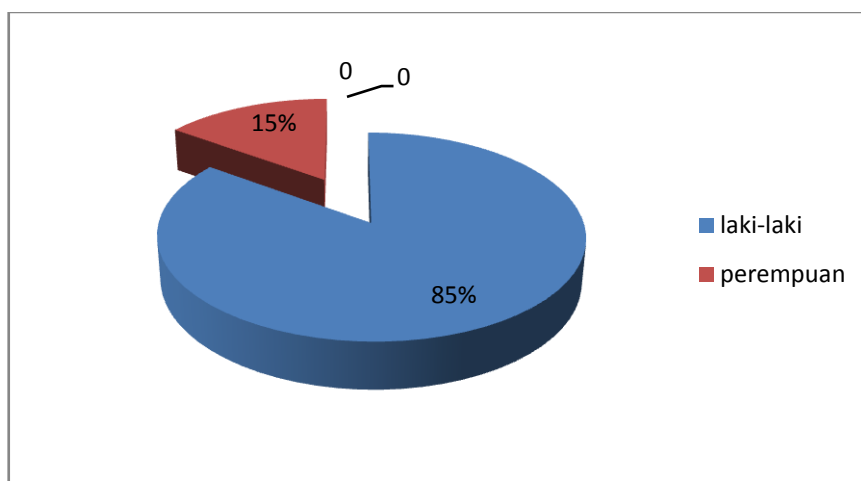
Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	11	85
Perempuan	2	15
Total	13	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 11 orang atau 85 persen dan perempuan sejumlah 2 orang atau 15 persen.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



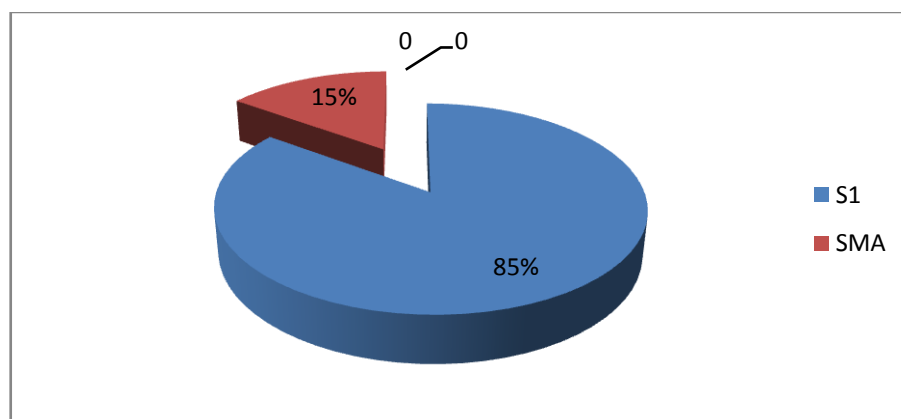
Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	%
S1	11	85
D3	-	-
SMA	2	15
Total	13	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir S1 sejumlah 11 orang atau 85 persen, dan berpendidikan terakhir SMA sejumlah 2 orang atau 15 persen.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



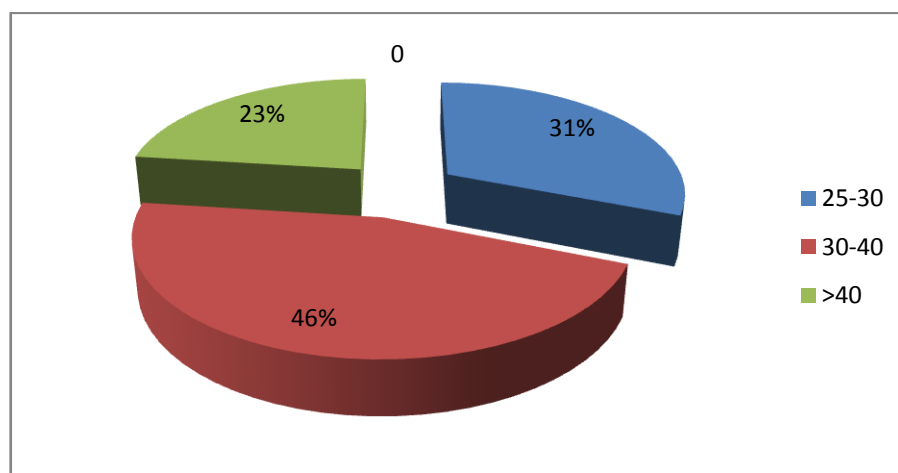
Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	%
25 – 30	4	31
30 - 40	6	46
> 40	3	23
Total	13	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden dengan usia 25 – 30 tahun sejumlah 4 orang atau 31 persen, berusia 30 - 40 tahun sejumlah 6 orang atau 46 persen dan berusia diatas 40 tahun sejumlah 3 orang atau 23 persen.

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



4.1.3 Deskripsi Variabel

Pada bagian ini secara berturut-turut akan disajikan gambaran deskriptif tentang fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan baik sebelum atau sesudah penerapan kerangka IT-IS. Jenis data yang dideskripsikan diperoleh melalui kuesioner yang dirancang oleh peneliti berdasarkan indikator-indikatornya. Setelah pendeskripsian data maka selanjutnya disajikan pada pengujian analisis, pengujian hipotesis dan dilanjutkan dengan tafsiran hasil pengujian hipotesis.

Instrumen tes yang digunakan dalam penelitian terlebih dulu diujicoba untuk mengetahui tingkat daya pembeda dan realibilitasnya. Semua data yang ditampilkan dalam pembahasan ini hanya ringkasannya saja.

1. Deskripsi variabel manajemen dimensi perencanaan

Data variabel Manajemen dimensi Perencanaan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan. Validitas pertanyaan dan pernyataan diuji dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel (Corrected Item-Total Correlation).

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,3$ maka valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau $r_{hitung} < 0,3$ maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel manajemen dimensi perencanaan, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.4
Uji Validitas Dimensi Perencanaan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	7,4400	1,590	,542	,738
P02	7,3200	1,560	,731	,491
P03	7,7200	2,127	,509	,752

Uji validitas dilakukan terhadap 3 pertanyaan dan pernyataan. Karena hasil uji mendapatkannya nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\text{Corrected Item-Total Correlation} > 0,3$) untuk seluruh item, maka 3 indikator pengukur untuk variabel Manajemen dimensi Perencanaan telah valid.

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas Dimensi Perencanaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,754	3

Uji reliabilitas terhadap variabel Manajemen dimensi Perencanaan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan yang valid diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,754. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0,754 > 0,6$) maka variabel Manajemen dimensi Perencanaan yang diukur dengan menggunakan 3 item pertanyaan telah reliable.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi perencanaan berasal dari jawaban 3 item pertanyaan dengan 5 orang responden untuk perencanaan sebelum kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6
Deskripsi Variabel Dimensi Perencanaan
Sebelum penerapan kerangka IT-IS

Statistics

PerencanaanSebelum

N	Valid	5
	Missing	0
Mean		3,3333
Median		3,3333
Mode		3,00 ^a
Range		1,00
Minimum		3,00
Maximum		4,00

a. Multiple modes exist.
The smallest value is
shown

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 3,00 dan tertinggi adalah 4,00 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 1,00. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi perencanaan sebelum penerapan kerangka IT-IS adalah 3,3333. Karena nilai rata-rata jawaban

responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,3333 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa perencanaan sebelum penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi perencanaan berasal dari jawaban 3 item pertanyaan dengan 13 orang responden untuk perencanaan sesudah kerangka IT-IS. Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 2,00 dan tertinggi adalah 4,67 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 2,67. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi perencanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS adalah 3,7467. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,7467 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa perencanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS cenderung baik. Hasil analisis deskriptif untuk variabel dimensi perencanaan sesudah penerapan IT-IS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.7
Deskripsi Variabel Dimensi Perencanaan
Sesudah penerapan kerangka IT-IS

N	Valid	13
	Missing	0
Mean		3,7467
Median		3,6667
Mode		3,67
Range		2,67
Minimum		2,00
Maximum		4,67

Dari hasil pengolahan data pertanyaan dan pernyataan, hasil rata-rata nilai perencanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS lebih besar dari sebelum penerapan kerangka IT-IS ($3,7467 > 3,3333$), sehingga dapat diartikan bahwa perencanaan cenderung lebih baik setelah penerapan kerangka IT-IS.

2. Validitas dan reliabilitas dimensi Pengorganisasian

Data variabel Manajemen dimensi Pengorganisasian yang terdiri dari 3 butir pertanyaan. Validitas pertanyaan dan pernyataan diuji dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel (Corrected Item-Total Correlation).

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,3$ maka valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau $r_{hitung} < 0,3$ maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel manajemen dimensi pengorganisasian, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.8
Uji Validitas Dimensi Pengorganisasian

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O01	7,3600	1,240	,586	,081
O02	7,7200	1,377	,444	,334
O03	7,5600	2,090	,134	,766

Uji validitas dilakukan terhadap 3 pertanyaan dan pernyataan. Karena hasil uji mendapatkan ada item yang tidak valid, nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Corrected Item-Total Correlation $< 0,3$), maka dilakukan pengujian ulang dari pertanyaan dan pernyataan yang ada dengan menghilangkan pertanyaan dan pernyataan yang tidak valid.

Setelah dilakukan pengujian ulang dengan menghilangkan item yang tidak valid, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9
Uji Validitas Dimensi Pengorganisasian

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
O01	3,6000	,667	,621	. ^a
O02	3,9600	,623	,621	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Uji validitas dilakukan terhadap 2 pertanyaan dan pernyataan. Karena hasil uji mendapatkannya nilai rhitung > rtabel (Corrected Item-Total Correlation > 0,3) untuk seluruh item, maka 2 indikator pengukur untuk variabel Manajemen dimensi Pengorganisasian telah valid.

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Dimensi Pengorganisasian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,766	2

Uji reliabilitas terhadap variabel Manajemen dimensi Pengorganisasian yang terdiri dari 2 butir pertanyaan yang valid diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,766. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0,766 > 0,6$) maka variabel Manajemen dimensi Pengorganisasian yang diukur dengan menggunakan 2 item pertanyaan telah reliable.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi pengorganisasian berasal dari jawaban 2 item pertanyaan dengan 5 orang responden untuk perencanaan sebelum kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Deskripsi Variabel Dimensi Pengorganisasian
Sebelum penerapan kerangka IT-IS

Statistics

PengorganisasianSebelum

N	Valid	5
	Missing	0
Mean		3,2000
Median		3,0000
Mode		3,00
Range		1,50
Minimum		2,50
Maximum		4,00

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 2,50 dan tertinggi adalah 4,00 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 1,50. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi pengorganisasian sebelum penerapan kerangka IT-IS adalah 3,2. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,2 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa pengorganisasian sebelum penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi pengorganisasian berasal dari jawaban 2 item pertanyaan dengan 13 orang responden untuk pengorganisasian sesudah kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12
Deskripsi Variabel Dimensi Pengorganisasian
Sesudah penerapan kerangka IT-IS

N	Valid	13
	Missing	0
Mean		3,7800
Median		4,0000
Mode		4,00
Range		3,00
Minimum		2,00
Maximum		5,00

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 2,00 dan tertinggi adalah 5,00 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 3,00. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi pengorganisasian sesudah penerapan kerangka IT-IS adalah 3,78. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,78 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa pengorganisasian sesudah penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Dari hasil pengolahan data pertanyaan dan pernyataan, hasil rata-rata nilai pengorganisasian sesudah penerapan kerangka IT-IS lebih besar dari sebelum penerapan kerangka IT-IS ($3,78 > 3,2$), sehingga dapat diartikan bahwa pengorganisasian cenderung lebih baik setelah penerapan kerangka IT-IS.

3. Deskripsi variabel manajemen dimensi pelaksanaan

Data variabel Manajemen dimensi Pelaksanaan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan. Validitas pertanyaan dan pernyataan diuji dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel (*Corrected Item-Total Correlation*).

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,3$ maka valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau $r_{hitung} < 0,3$ maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel manajemen dimensi pelaksanaan, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.13
Uji Validitas Dimensi Pelaksanaan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A01	7,8400	2,057	,751	,606
A02	7,4400	1,673	,683	,705
A03	7,7600	2,773	,549	,820

Uji validitas dilakukan terhadap 3 pertanyaan dan pernyataan. Karena hasil uji mendapatkannya nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($\text{Corrected Item-Total Correlation} > 0,3$) untuk seluruh item, maka 3 indikator pengukur untuk variabel Manajemen dimensi Pelaksanaan telah valid.

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Dimensi Pelaksanaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,796	3

Uji reliabilitas terhadap variabel Manajemen dimensi Pelaksanaan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan yang valid diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,796. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0,796 > 0,6$) maka variabel Manajemen dimensi Pelaksanaan yang diukur dengan menggunakan 3 item pertanyaan telah reliable.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi pelaksanaan berasal dari jawaban 3 item pertanyaan dengan 5 orang responden untuk perencanaan sebelum kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.15
Deskripsi Variabel Dimensi Pelaksanaan
Sebelum penerapan kerangka IT-IS

Statistics

PelaksanaanSebelum

N	Valid	5
	Missing	0
Mean		3,4000
Median		3,3333
Mode		3,33
Range		1,00
Minimum		3,00
Maximum		4,00

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 3,00 dan tertinggi adalah 4,00 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 1,00. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi pelaksanaan sebelum penerapan kerangka IT-IS adalah 3,4. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,4 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa pelaksanaan sebelum penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi pelaksanaan berasal dari jawaban 3 item pertanyaan dengan 13 orang responden untuk pelaksanaan sesudah kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Deskripsi Variabel Dimensi Pelaksanaan
Sesudah penerapan kerangka IT-IS

N	Valid	13
	Missing	0
Mean		3,8400
Median		4,0000
Mode		4,00
Range		3,00
Minimum		2,00
Maximum		5,00

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 2,00 dan tertinggi adalah 5,00 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 3,00. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi pelaksanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS adalah 3,84. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,84 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa pelaksanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Dari hasil pengolahan data pertanyaan dan pernyataan, hasil rata-rata nilai pengorganisasian sesudah penerapan kerangka IT-IS lebih besar dari sebelum penerapan kerangka IT-IS ($3,84 > 3,4$), sehingga dapat diartikan bahwa pelaksanaan cenderung lebih baik setelah penerapan kerangka IT-IS.

4. Deskripsi variabel manajemen dimensi pengawasan

Data variabel Manajemen dimensi Pengawasan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan. Validitas pertanyaan dan pernyataan diuji dengan membandingkan nilai rhitung dan rtabel (Corrected Item-Total Correlation).

- Jika rhitung > rtabel atau rhitung > 0,3 maka valid
- Jika rhitung < rtabel atau rhitung < 0,3 maka tidak valid

Hasil uji validitas variabel manajemen dimensi pengawasan, disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 4.17
Uji Validitas Dimensi Pengawasan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C01	7,2000	1,917	,383	,570
C02	7,6800	2,060	,412	,528
C03	7,0400	1,790	,472	,436

Uji validitas dilakukan terhadap 3 pertanyaan dan pernyataan. Karena hasil uji mendapatkannya nilai rhitung > rtabel (Corrected Item-Total Correlation > 0,3) untuk seluruh item, maka 3 indikator pengukur untuk variabel Manajemen dimensi Pengawasan telah valid.

Tabel 4.18
Uji Reliabilitas Dimensi Pengawasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,613	3

Uji reliabilitas terhadap variabel Manajemen dimensi Pengawasan yang terdiri dari 3 butir pertanyaan yang valid diperoleh nilai Cronbach's Alpha = 0,613. Karena nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis ($0,613 > 0,6$) maka variabel Manajemen dimensi Pengawasan yang diukur dengan menggunakan 3 item pertanyaan telah reliable.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi pengawasan berasal dari jawaban 3 item pertanyaan dengan 5 orang responden untuk perencanaan sebelum kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.19
Deskripsi Variabel Dimensi Pengawasan
Sebelum penerapan kerangka IT-IS

Statistics

PengawasanSebelum

N	Valid	5
	Missing	0
Mean		3,1200
Median		3,1667
Mode		3,00 ^a
Range		,27
Minimum		3,00
Maximum		3,27

a. Multiple modes exist.
The smallest value is
shown

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 3,00 dan tertinggi adalah 3,27 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 0,27. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi pengawasan sebelum penerapan kerangka IT-IS adalah 3,12. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,12 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa pelaksanaan pengawasan sebelum penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Deskripsi data variabel manajemen dimensi pengawasan berasal dari jawaban 3 item pertanyaan dengan 13 orang responden untuk pengawasan sesudah kerangka IT-IS, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.20
Deskripsi Variabel Dimensi Pengawasan
Sesudah penerapan kerangka IT-IS

N	Valid	13
	Missing	0
Mean		3,6981
Median		3,7083
Mode		3,67
Range		42
Minimum		3,44
Maximum		3,86

Nilai rata-rata jawaban terendah responden adalah 3,44 dan tertinggi adalah 3,86 sehingga diperoleh rentang skor jawaban adalah 0,42. Rata-rata keseluruhan jawaban untuk variabel manajemen dimensi pengawasan sesudah penerapan kerangka IT-IS adalah 3,6981. Karena nilai rata-rata jawaban responden lebih besar daripada nilai tengah teoritis ($3,6981 > 3,0$) maka dapat diartikan bahwa pengawasan sesudah penerapan kerangka IT-IS cenderung baik.

Dari hasil pengolahan data pertanyaan dan pernyataan, hasil rata-rata nilai pengawasan sesudah penerapan kerangka IT-IS lebih besar dari sebelum penerapan kerangka IT-IS ($3,6981 > 3,12$), sehingga dapat diartikan bahwa pengawasan cenderung lebih baik setelah penerapan kerangka IT-IS.

4.1.4 Analisis dan Pengujian Hipotesis

Analisis statistik yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini adalah uji T (*Independent-Sample T Test*). Uji T digunakan untuk menguji apakah ada perbedaan rata-rata antar dua variabel dengan melihat nilai rata-rata dua sampel. Dalam penelitian ini uji T melihat ada perbedaan pengaruh

sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen yang baru. Output hasil analisis Independent-Sample T Test ada dua, yaitu *Group Statistics* dan *Independent Sample Test*.

1. Analisis dan hipotesis variabel Manajemen dimensi Perencanaan

Tabel 4.21
Analisis dan Hipotesis dimensi Perencanaan

Pembanding	N	Mean	Std. Deviation	Std Error Mean
Perencanaan 1,00	5	3,3333	,40825	,18257
2,00	13	3,7467	,62568	,12514

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Perencanaan	Equal variances assumed	1,033	,318	-1,407	28	,170	-.41333	,29368	-1,01491	,18824
	Equal variances not assumed			-1,867	8,334	,097	-.41333	,22134	-.92021	,09354

Pada output pertama (*Group Statistics*) diperlihatkan ringkasan statistik dari salah satu fungsi manajemen yaitu aspek Perencanaan sebelum dan sesudah diterapkan kerangka IT-IS. Sebelum diterapkan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,3333 unit sedangkan sesudah penerapan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,7467 unit.

Dari hasil analisis (output bagian kedua) diperoleh nilai F sebesar 1,033 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,318. Karena Sig > α (0,318 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti bahwa varians sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS identik (tidak berbeda). Tidak adanya

perbedaan varians secara nyata, membuat penggunaan varians untuk membandingkan rata-rata populasi dengan t test menggunakan dasar *Equal Variances Assumed*.

Dari hasil analisis menggunakan dasar *Equal Variances Assumed* diperoleh nilai t sebesar 1,407 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,170. Karena Sig. > α (0,170 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti bahwa rata-rata fungsi manajemen dari aspek Perencanaan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS identik (tidak ada perbedaan)

2. Analisis dan hipotesis variabel Manajemen dimensi Pengorganisasian

Tabel 4.22
Analisis dan Hipotesis dimensi Pengorganisasian

Group Statistics										
Pembanding		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean					
Pengorganisasian	1,00	5	3,2000	,57009	,25495					
	2,00	13	3,7800	,72284	,14457					

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper	
Pengorganisasian	Equal variances assumed	,384	,540	-1,684	28	,103	-,58000	,34442	-1,28552	,12552	
	Equal variances not assumed			-1,979	6,868	,089	-,58000	,29309	-1,27576	,11576	

Pada output pertama (Group Statistics) diperlihatkan ringkasan statistik dari salah satu fungsi manajemen yaitu aspek Pengorganisasian sebelum dan sesudah diterapkan kerangka IT-IS. Sebelum diterapkan kerangka IT-IS rata-rata

memiliki 3,2 unit sedangkan sesudah penerapan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,78 unit.

Dari hasil analisis (output bagian kedua) diperoleh nilai F sebesar 0,384 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,540. Karena Sig > α (0,540 > 0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa varians sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS identik (tidak berbeda). Tidak adanya perbedaan varians secara nyata, membuat penggunaan varians untuk membandingkan rata-rata populasi dengan t test menggunakan dasar *Equal Variances Assumed*.

Dari hasil analisis menggunakan dasar *Equal Variances Assumed* diperoleh nilai t sebesar 1,684 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,103. Karena Sig. > α (0,103 > 0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa rata-rata fungsi manajemen dari aspek Pengorganisasian sebelum dan sesudah penerapan IT-IS identik (tidak ada perbedaan)

3. Analisis dan hipotesis variabel Manajemen dimensi Pelaksanaan

Tabel 4.23
Analisis dan Hipotesis dimensi Pelaksanaan

Group Statistics					
Pembanding		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pelaksanaan	1,00	5	3,4000	,36515	,16330
	2,00	13	3,8400	,70132	,14026

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Pelaksanaan	Equal variances assumed	1,550	,223	-1,353	28	,187	-.44000	,32520	-1,10613	,22613
	Equal variances not assumed			-2,044	11,075	,065	-.44000	,21527	-.91341	,03341

Pada output pertama (Group Statistics) diperlihatkan ringkasan statistik dari salah satu fungsi manajemen yaitu aspek Pelaksanaan sebelum dan sesudah diterapkan kerangka IT-IS. Sebelum diterapkan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,4 unit sedangkan sesudah penerapan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,84 unit.

Dari hasil analisis (output bagian kedua) diperoleh nilai F sebesar 1,550 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,223. Karena Sig > α (0,223 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti bahwa varians sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS identik (tidak berbeda). Tidak adanya perbedaan varians secara nyata, membuat penggunaan varians untuk membandingkan rata-rata populasi dengan t test menggunakan dasar *Equal Variances Assumed*.

Dari hasil analisis menggunakan dasar *Equal Variances Assumed* diperoleh nilai t sebesar 1,6353 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,187. Karena Sig. > α (0,187 > 0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak yang berarti bahwa rata-rata fungsi manajemen dari aspek Pelaksanaan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS identik (tidak ada perbedaan).

4. Analisis dan hipotesis variabel Manajemen dimensi Pengawasan

Tabel 4.24
Analisis dan Hipotesis dimensi Pengawasan

Group Statistics									
Pembanding		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean				
Pengawasan	1,00	5	3,1200	,11690	,05228				
	2,00		3,6981	,10651	,02130				

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Pengawasan	Equal variances assumed	,211	,649	-10,921	28	,000	-,57814	,05294	-,68658	-,46970
	Equal variances not assumed			-10,241	5,414	,000	-,57814	,05645	-,71999	-,43629

Pada output pertama (Group Statistics) diperlihatkan ringkasan statistik dari salah satu fungsi manajemen yaitu aspek Pengawasan sebelum dan sesudah diterapkan kerangka IT-IS. Sebelum diterapkan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,12 unit sedangkan sesudah penerapan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,6981 unit.

Dari hasil analisis (output bagian kedua) diperoleh nilai F sebesar 0,211 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,649. Karena Sig > α (0,649 > 0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa varians sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS identik (tidak berbeda). Tidak adanya perbedaan varians secara nyata, membuat penggunaan varians untuk membandingkan rata-rata populasi dengan t test menggunakan dasar *Equal Variances Assumed*.

Dari hasil analisis menggunakan dasar *Equal Variances Assumed* diperoleh nilai t sebesar 10,921 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,000. Karena Sig.

$< \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa rata-rata fungsi manajemen dari aspek Pengawasan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS tidak identik (ada perbedaan).

5. Analisis dan hipotesis variabel Manajemen

Tabel 4.25
Analisis dan Hipotesis variabel Manajemen

Group Statistics									
Pembanding		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean				
Manajemen	1,00	5	3,2633	,24407	,10915				
	2,00	13	3,7662	,43465	,08693				

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Manajemen	Equal variances assumed	,598	,446	-2,486	28	,019	-.50287	,20225	-.91717	-.08857
	Equal variances not assumed			-3,604	10,012	,005	-.50287	,13954	-.81373	-.19201

Pada output pertama (Group Statistics) diperlihatkan ringkasan statistik dari salah satu fungsi manajemen secara keseluruhan sebelum dan sesudah diterapkan kerangka IT-IS. Sebelum diterapkan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,2633 unit sedangkan sesudah penerapan kerangka IT-IS rata-rata memiliki 3,7662 unit.

Dari hasil analisis (output bagian kedua) diperoleh nilai F sebesar 0,598 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,446. Karena Sig $>$ α ($0,446 > 0,05$) maka H_o diterima dan H_a ditolak yang berarti bahwa varians sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS identik (tidak berbeda). Tidak adanya perbedaan

varians secara nyata, membuat penggunaan varians untuk membandingkan rata-rata populasi dengan t test menggunakan dasar *Equal Variances Assumed*.

Dari hasil analisis menggunakan dasar *Equal Variances Assumed* diperoleh nilai t sebesar 2,486 dengan nilai probabilitas sebesar Sig. = 0,019. Karena Sig. < α (0,019 < 0,05) maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa rata-rata fungsi manajemen secara keseluruhan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS tidak identik (ada perbedaan).

4.2. Pembahasan

Rangka Hasil Analisi

Fungsi Manajemen	Rata - Rata		Pengujian		Kesimpulan
	Sesudah	Sebelum	Sign	α	
Perencanaan	3,3333	3,7467	0,170	0,05	Tidak Berbeda Sig
Pengorganisasian	3,2	3,78	0,103	0,05	Tidak Berbeda Sig
Pelaksanaan	3,4	3,84	0,187	0,05	Tidak Berbeda Sig
Pengawasan	3,12	3,6981	0,000	0,05	Berbeda Sig
Manajemen	3,2633	3,7662	0,019	0,05	Berbeda Sig

1. Variabel Manajemen dimensi Perencanaan

Dari hasil analisis data dimensi perencanaan menggunakan Independent-sample t Test diketahui bawah ada perbedaan rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS dalam sistem manajemen, dimana rata-rata sebelum adalah 3,333 dan rata-rata sesudah adalah 3,7467. Selanjutnya dilakukan uji varians dengan melakukan pengujian rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS diperoleh nilai Sig. = 0,170. Karena nilai Sig. > α (0,170 > 0,05)

disimpulkan H_0 diterima, berarti pada variabel manajemen dimensi perencanaan tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS.

Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan sebelum dan penerapan kerangka IT-IS sama dengan perencanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS. Perencanaan dilakukan dengan menghubungkan pengetahuan, fakta dan imajinasi antara tujuan dan hasil yang akan diinginkan serta usaha untuk mencapainya. Perencanaan sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS juga melakukan antisipasi terhadap bisnis dan lingkungan perusahaan untuk waktu yang akan datang dan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sumberdaya yang timbul oleh kondisi-kondisi tertentu.

Tidak adanya perbedaan perencanaan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS terjadi karena beberapa hal diantaranya. perencanaan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS sama-sama cenderung baik sehingga adanya peningkatan perencanaan setelah penerapan IT-IS tidak terlihat. Namun demikian apabila dilihat dari nilai rata-ratanya, sesungguhnya ada peningkatan meskipun tidak terlalu terlihat.

2. Variabel Manajemen dimensi Pengorganisasian

Dari hasil analisis data dimensi pengorganisasian menggunakan Independent-sample t Test diketahui bahwa ada perbedaan rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS dalam sistem manajemen, dimana rata-rata sebelum adalah 3,2 dan rata-rata sesudah adalah 3,78. Selanjutnya dilakukan uji varians dengan melakukan pengujian rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS diperoleh nilai Sig. = 0,540. Karena nilai Sig. $> \alpha$ (0,540 $>$ 0,05)

disimpulkan H_0 diterima, berarti pada variabel manajemen dimensi pengorganisasian tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS.

Hal ini menunjukkan bahwa pengorganisasian sebelum penerapan kerangka IT-IS sama dengan pengorganisasian sesudah penerapan kerangka IT-IS. Pengorganisasian sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS dilakukan dengan memberdayakan sumberdaya yang ada melalui proses penyiapan, koordinasi, pembagian wewenang, mendefinisikan tugas, mempertahankan disiplin.

Tidak adanya perbedaan pengorganisasian sebelum dan sesudah penerapan IT-IS dikarenakan pengorganisasian sumber daya yang ada sebelum penerapan kerangka IT-IS tidak jauh berbeda dengan sesudah penerapan kerangka IT-IS. Walaupun demikian, dengan bertambahnya kapasitas kerja dan kinerja karyawan yang sudah cukup lama bekerja di perusahaan tetap memberikan rata-rata hasil yang baik daripada sebelum ada penerapan kerangka IT-IS.

3. Variabel Manajemen dimensi Pelaksanaan

Dari hasil analisis data dimensi pelaksanaan menggunakan Independent-sample t Test diketahui bahwa ada perbedaan rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS dalam sistem manajemen, dimana rata-rata sebelum adalah 3,4 dan rata-rata sesudah adalah 3,84. Selanjutnya dilakukan uji variansi dengan melakukan pengujian rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS diperoleh nilai Sig. = 0,187. Karena nilai Sig. $> \alpha$ ($0,187 > 0,05$) disimpulkan

H_0 diterima, berarti pada variabel manajemen dimensi pelaksanaan tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sebelum penerapan kerangka IT-IS sama dengan pelaksanaan sesudah penerapan kerangka IT-IS. Pelaksanaan sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS dilakukan mengacu pada landasan teori yang ada dengan menerapkan tiga unsur pelaksanaan yaitu, adanya program atau kebijakan yang sudah direncanakan dan akan dilaksanakan, target yang akan menjadi sasaran pelaksanaan, dan unsur pelaksanaannya itu sendiri dalam perusahaan ini adalah sumber daya yang ada.

Tidak adanya perbedaan sebelum penerapan kerangka IT-IS dengan sesudah penerapan kerangka IT-IS dikarenakan karyawan yang melakukan pelaksanaan kerja baik dilingkungan perusahaan maupun diluar lingkungan perusahaan (client) tidak banyak mengalami perbedaan tugas pekerjaan.

4. Variabel Manajemen dimensi Pengawasan

Dari hasil analisis data dimensi pengawasan menggunakan Independent-sample t Test diketahui bawah ada perbedaan rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS dalam sistem manajemen, dimana rata-rata sebelum adalah 3,12 dan rata-rata sesudah adalah 3,6981. Selanjutnya dilakukan uji varians dengan melakukan pengujian rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS diperoleh nilai Sig. = 0,000. Karena nilai Sig. $< \alpha$ ($0,000 < 0,05$) disimpulkan H_a diterima, berarti pada variabel manajemen dimensi pengawasan ada perbedaan sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS.

Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan sebelum penerapan kerangka IT-IS berbeda dengan pengawasan sesudah penerapan kerangka IT-IS. Perbedaan ini menghasilkan suatu pengelolaan yang lebih baik pada dimensi pengawasan setelah penerapan kerangka IT-IS. Pengawasan yang dilakukan sesudah penerapan kerangka IT-IS dilakukan dengan melekat dan secara rutin (harian) dilakukan penilaian terhadap efektifitas dan efisiensi kinerja yang ada diperusahaan. Pengawasan ini untuk mengetahui hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan supaya tetap sesuai dengan rencana, perintah, tujuan dan kebijaksanaan yang sudah direncanakan.

5. Variabel Manajemen

Dari hasil analisis data variabel manajemen menggunakan Independent-sample t Test diketahui bawah ada perbedaan rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS dalam sistem manajemen, dimana rata-rata sebelum adalah 3,2633 dan rata-rata sesudah adalah 3,7662. Selanjutnya dilakukan uji varians dengan melakukan pengujian rata-rata sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS diperoleh nilai Sig. = 0,019. Karena nilai Sig. $< \alpha$ ($0,019 < 0,05$) disimpulkan H_a diterima, berarti pada variabel manajemen ada perbedaan sebelum dan sesudah penerapan kerangka IT-IS.

Hal ini menunjukkan bahwa manajemen sebelum penerapan kerangka IT-IS berbeda dengan manajemen sesudah penerapan kerangka IT-IS. Secara keseluruhan pengelolaan manajemen sesudah penerapan IT-IS menjadi lebih baik. Tindakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang

dilakukan untuk mencapai suatu tujuan sudah dilakukan dengan baik melalui pemanfaatan sumber daya yang ada.

Manajemen setelah penerapan IT-IS secara umum menjadi lebih efektif. Dilihat dari fungsi manajemen pada bahasan sebelumnya, terlihat bahwa perubahan manajemen yang makin efektif setelah penerapan IT-IS dominan terjadi pada pengawasan. Hal ini dapat diartikan bahwa penerapan IT-IS akan membawa perubahan manajemen yang makin efektif khususnya berkaitan dengan peningkatan efektivitas pengawasan.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Terdapat perbedaan dalam penerapan manajemen sebelum dan sesudah penerapan IT-IS. Namun berdasarkan fungsi manajemennya hasilnya berbeda. Perbedaan nyata fungsi manajemen sebelum dan sesudah penerapan IT-IS hanya terjadi pada fungsi control (pengawasan) sedangkan pada fungsi perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti ingin memberi saran yaitu :

1. Melihat hasil yang baik, dengan adanya perbedaan sistem manajemen secara keseluruhan sebelum dan sesudah penerapan konsep IT-IS, maka diharapkan perusahaan dapat lebih mengoptimalkan konsep IT-IS dalam mengelola perusahaan dengan tidak lupa selalu mengembangkan sesuai perubahan lingkungan internal dan eksternal.
2. Melihat tidak adanya perbedaan dalam hasil analisis perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan sebelum dan sesudah penerapan IT-IS, diharapkan perusahaan melakukan evaluasi terhadap komponen tersebut untuk melihat sejauh mana kesesuaian antara teori yang ada dalam kerangka IT-IS dengan pelaksanaan dip perusahaan.

3. Melihat keseluruhan proses dan hasil skripsi ini, diharapkan ada penelitian selanjutnya yang menganalisis secara lebih lengkap tentang IT-IS hubungannya dengan sistem atau fungsi manajemen, terutama pada komponen perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Harahap, Sofyan Safri. 2001. *Sisttem Pengawasan Manajemen (Management Control System)*, Jakarta : Quantum.
- Harahap, Sofyan Safri. 2001. *Sistem Pengawasan Manajemen (Management Control System)*. Jakarta : Quantum.
- Hasibuan, M. 2001. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Bandung : Bumi Aksara.
- Hasibuan, M.2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hunger & Wheelen. 2001. *Manajemen Strategis (Alih Bahasa : Agung)*. Yogyakarta : Andi
- Komarudin, Sastradipoera. 2005. *Mencari Maksa Dibalik Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung : Kappa-Sigma.
- Ladjamudin, B. 2005.*Analisis dan Desain Sistem Information*.Yogyakarta : Graha ilmu
- Mulyanto, Heru; Wulandari, Anna. 2010. *Penelitian : Metode dan Analisis*.Semarang : CV. Agung.
- Nizam, Yasin. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta : CV. Mandar Maju.
- Siagian, S.2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Silalahi, Uber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*.Bandung : Upar Press.
- Straus dan Sayles. 1996. *Manajemen Personalialia : Segi Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Lembaga Penelitian dan Pengembangan Manusia.
- Umar, H. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*.Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Lampiran 1 : Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Karyawan dan karyawan

PT. Broadband Broadcast Services Indonesia

Ditempat.

Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya **Siti Khodijah**, mahasiswa program sarjana manajemen STIE IPWI Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dan analisis tentang fungsi Manajemen (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, Pengawasan).

Untuk penelitian tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu karyawan dan karyawan PT. Broadband Broadcast Services Indonesia meluangkan waktunya sedikit untuk mengisi seluruh pertanyaan yang tersedia dalam lampiran lembar kuesioner (2 Lembar). Seluruh informasi dan data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis dan ilmu pengetahuan, sehingga dijamin kerahasiaannya.

Demikian saya sampaikan atas bantuan, partisipasi dan waktu luang yang telah diberikan karyawan dan karyawan PT. Broadband Broadcast Services Indonesia untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Siti Khodijah

Beri penilaian dengan memberi tanda lingkaran pada bulatan hitam atau memberi tanda centang (✓) pada huruf a & b tersebut.

1. Uraian tugas sudah dirumuskan pada awal perencanaan system.
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
2. Pihak manajemen telah menetapkan tujuan yang ingin dicapai ketika merencanakan uraian tugas.
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
3. Pihak manajemen telah menetapkan sasaran yang ingin dicapai ketika merencanakan uraian tugas.
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
4. Masing – masing pegawai dalam satu bagian melakukan koordinasi untuk melakukan pekerjaannya.
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
5. Masing – masing bagian dalam perusahaan melakukan koordinasi untuk melakukan pekerjaannya.
 - a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
6. Penempatan pegawai disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing bidang.

- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
7. Organisasi menempatkan sumber daya sesuai dengan kebutuhan masing-masing divisi.
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
8. Penempatan pegawai disesuaikan antara pengetahuan, kemampuan dan kebutuhan.
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
9. Porsi pekerjaan pegawai disesuaikan dengan pemahaman, pengetahuan dan kemampuannya.
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
10. Pelaksanaan tugas dipantau secara periode tertentu.
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
11. Pelaksanaan tugas diawasi secara melekat sesuai uraian tugas.
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju
12. Pelaksanaan tugas dievaluasi sesuai uraian tugas.
- a. Sangat Tidak Setuju
 - b. Sangat Setuju

Lampiran 2 : Hasil Kuesioner

Pertanyaan Responden	Perencanaan		Pengorganisasian		Pelaksanaan		Pengawasan	
	1	2	3	4	5	6	7	8
Sesudah Penerapan Kerangka IT-IS								
1	B	B	A	A	A	A	A	B
2	B	B	B	B	A	B	A	A
3	A	A	A	A	A	A	B	A
4	B	B	B	B	A	B	B	A
5	B	B	B	B	A	B	A	B
6	B	B	B	B	B	B	B	B
7	B	B	B	B	A	B	B	B
8	B	B	B	B	B	B	B	B
9	B	B	B	B	B	A	A	B
10	B	B	B	B	B	B	B	B
11	B	B	B	B	B	B	B	B
12	B	B	B	B	B	B	A	B
13	A	B	B	B	B	B	B	B
Sebelum Penerapan Kerangka IT - IS								
1	A	B	A	A	A	A	B	B
2	B	B	B	B	A	A	A	B
3	A	A	A	A	A	B	A	A
4	A	B	A	A	B	B	B	A
5	B	A	B	A	A	A	A	A