

**ANALISIS INCIDENT MANAGEMENT TOOL(IM TOOL)
TERHADAP EFISIENSI DAN EFEKTIFITAS KINERJA
HELPDESK PT AERO SYSTEMS INDONESIA**

OKTRI WAHYUDI, ST

oktiw@yahoo.com

ABSTRAK

Demikian pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) baik perangkat keras maupun lunaknya telah mendorong pergerakan dan perubahan perilaku kehidupan masyarakat dalam organisasi maupun perekonomian disuatu negara, tidak terkecuali di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel atau aspek-aspek apa saja pada *Incident Management Tool*(IM Tool) yang mempengaruhi efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk di PT. Aero System Indonesia.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu dengan cara melakukan penelitian secara langsung melalui pembagian kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari lima variabel atau aspek-aspek yang dipengaruhi oleh IM Tool yaitu aspek kegunaan(*usefulness*), aspek kemudahan penggunaan(*easy of use*), aspek keamanan(*security*), aspek kehandalan(*Reliability*), aspek stabilitas(*stability*). Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji hitung nilai F untuk pengaruh signifikan secara keseluruhan dan nilai t untuk pengaruh secara satu persatu, korelasi dan regresi ganda. Dengan menggunakan metode regresi ganda didapat variabel-variabel atau aspek-aspek pada IM Tool yang mempengaruhi efisiensi dan efektifitas kinerja *Helpdesk* di PT Aero System Indonesia.

Kata Kunci : *efisiensi dan efektifitas, kegunaan(usefulness), kemudahan penggunaan(easy of use), keamanan(security), kehandalan(Reliability), stabilitas(stability).*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi (TI) turut berkembang sejalan dengan perkembangan peradaban manusia. Perkembangan teknologi informasi meliputi perkembangan infrastruktur TI, seperti *hardware*, *software*, teknologi penyimpanan data (*storage*), dan teknologi komunikasi (Laudon, 2006: 174). Perusahaan yang memiliki inisiatif layanan TI dapat meningkatkan produktifitas dan tingkat kepuasan pemakai melalui metodologi Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Salah satu *Service Support Set* didalam ITIL adalah Incident Management yang mencakup: aplikasi, hardware dan jasa layanan. Aktivitas yang biasa dilakukan mendeteksi dan mencatat kejadian masalah/gangguan layanan, melakukan klasifikasi, prioritas investigasi, analisa dan menyediakan solusi awal / sementara. Aplikasi yang disiapkan untuk membantu melakukan aktivitas tersebut dikenal dengan sebutan **Incident Management Tools (IMTool)**.

Identifikasi Masalah

1. Apakah aplikasi IMtool ini berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi ?
2. Apakah aspek kegunaan, aspek kemudahan penggunaan, aspek keamanan, aspek kehandalan dan aspek stabilitas berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi ?

Batasan Masalah

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aplikasi IMTool terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh aspek kegunaan, aspek kemudahan penggunaan, aspek keamanan, aspek kehandalan dan aspek stabilitas berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi.

Perumusan masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, maka masalah yang dihadapi terfokus pada : seberapa besar pengaruh aplikasi IMtool terhadap efisiensi dan

efektifitas kinerja helpdesk PT. Aerosi dilihat dari aspek kegunaan, aspek kemudahan penggunaan, aspek keamanan, aspek kehandalan dan aspek stabilitas.

Tujuan penelitian

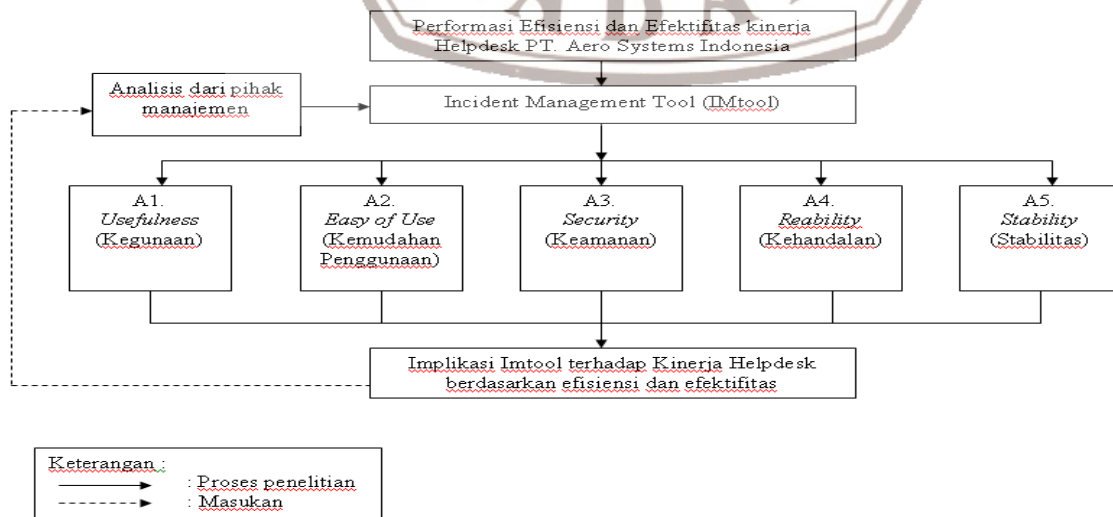
Tujuan dari Penelitian ini dilakukan adalah untuk :

1. Menganalisa seberapa besar pengaruh aplikasi IMTool terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi.
2. Menganalisa sejauh mana pengaruh aspek kegunaan, aspek kemudahan penggunaan, aspek keamanan, aspek kehandalan dan aspek stabilitas berpengaruh terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi.

LANDASAN TEORI

Kerangka Pemikiran Konseptual

Penelitian ini dimulai dari tahapan identifikasi visi dan misi aplikasi *Incident Management Tool (Imtool)*, dimana salah satu kunci keberhasilan sebuah aplikasi Imtool ini adalah tercapainya kinerja helpdesk yang efisien dan efektif. Efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk terhadap aplikasi Imtool diukur dan dengan penelitian akan dilakukan melalui tahapan-tahapan seperti pada Gambar 1.



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan oleh penulis secara garis besar yaitu penelitian dengan cara menyebar angket yang berisi pertanyaan penelitian. Adapun penelitian dengan cara menyebar angket diberikan kepada 15 responden yang berada di PT Aerosi.

Metode Analisis Data

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah index yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat di andalkan atau dapat dipercaya. Rumus yang digunakan adalah rumus alpha Cronbach (Sugiyono, 2004 : 282). Pada penelitian ini, uji Reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai alpha dengan seluruh nilai koefisien reliabilitas. Persamaan ini menetapkan bahwa apabila ternyata nilai koefisien setiap item lebih besar dari standar reliabel yaitu $0,514(n = 15)$, maka item tersebut dinyatakan reliabel.

b. Uji Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2004 : 267). Pada item-item pertanyaan yang akan digunakan sebelumnya terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas. Tujuannya adalah agar data yang diambil benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Dalam metode validitas, acuan untuk mengambil keputusan valid atau tidaknya suatu item dilakukan dengan melihat nilai seluruh item *Corrected Item Total Correlation*. Bila nilai seluruh *Corrected Item Total Correlation* bertanda positif dan memiliki nilai standar lebih besar atau sama dengan yaitu $0,514(n=15)$, maka item tersebut dianggap valid.

c. Analisa Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel. Korelasi dapat menghasilkan angka positif dan negative. Jika korelasi menghasilkan angka positif maka hubungan antar variabel bersifat searah, dan sebaliknya jika korelasi menghasilkan angka negative maka hubungan antar variabel bersifat tidak searah.

d. Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh lima variabel bebas terhadap satu variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan lima variabel bebas.

e. Hipotesis

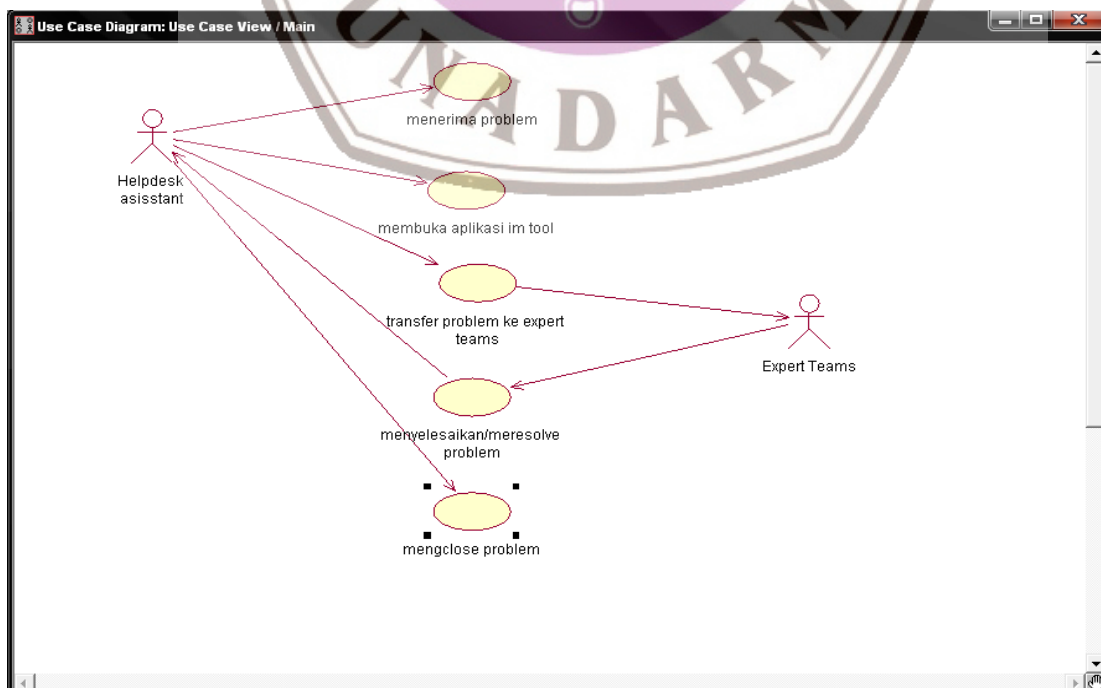
Hipotesis yang akan diuji adalah mengenai pengaruh *Incident Management Tool* (IM Tool) terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk di PT Aero Systems Indonesia. Hipotesis diambil dari hasil analisis korelasi dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut :

H0 : Imtool tidak mempengaruhi efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk

H1 : Imtool mempengaruhi efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

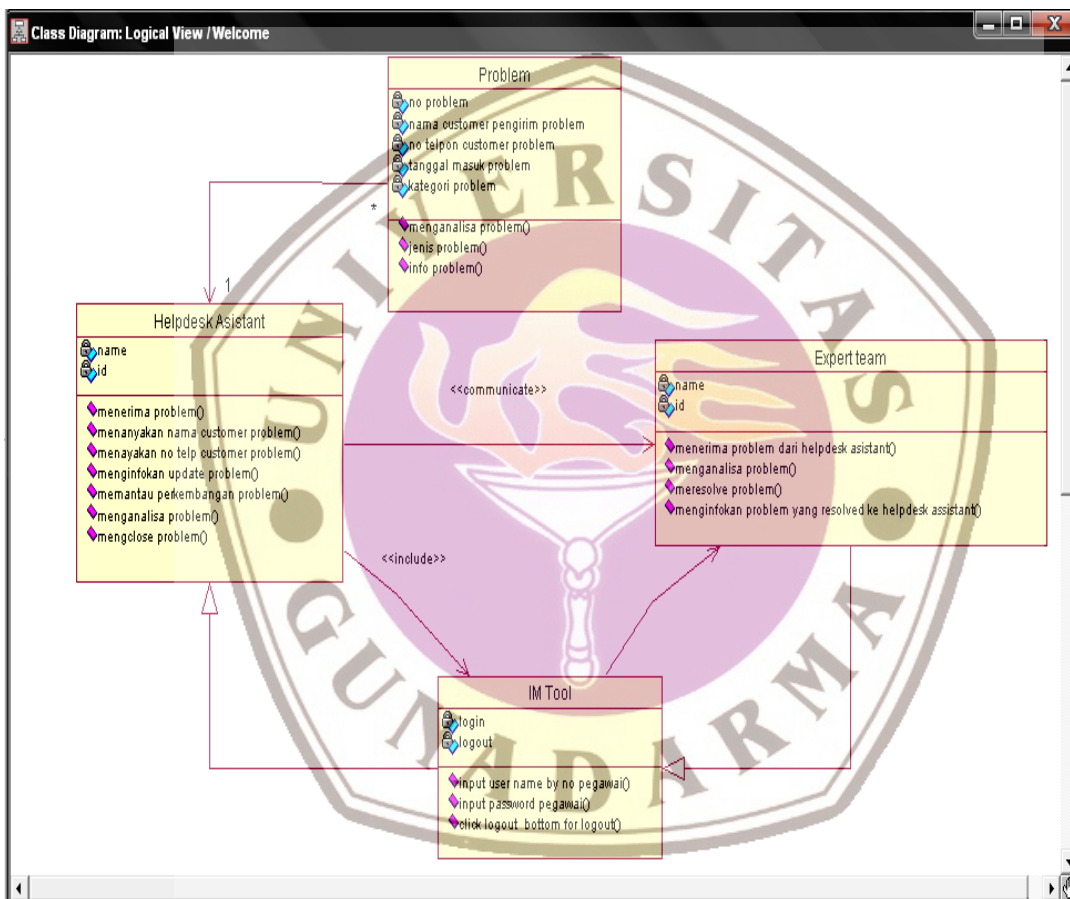
Analisis urutan kinerja helpdesk PT Aero Systems Indonesia berdasarkan incident yang masuk dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*)



GAMBAR 4.2

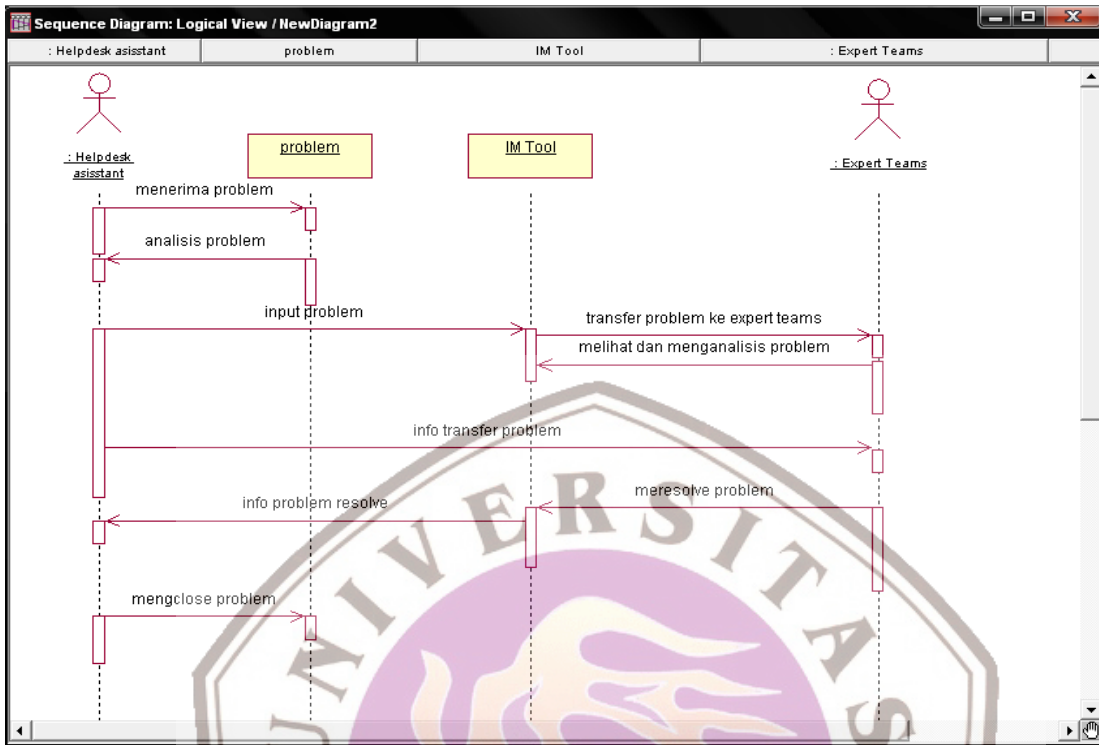
Use Case Diagram

Pada gambar use case diagram di atas terdapat 2 aktor yang berperan langsung dalam penggunaan aplikasi IM Tool yaitu *helpdesk assistant* dan *expert teams*. Ada terdapat 5 cases yang dilakukan oleh *helpdesk assistant* yaitu menerima problem, membuka aplikasi Im tool, transfer atau eskalasi problem ke *expert team* dan mengclose problem.



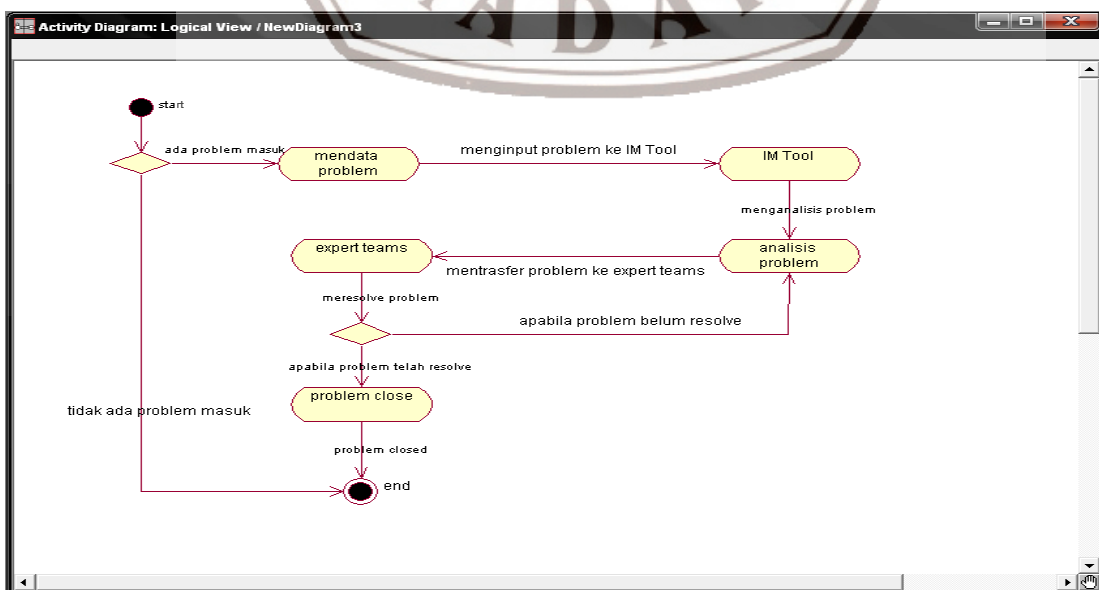
GAMBAR 4.3
Class Diagram

Pada *class diagram* di atas, kita membagi menjadi 4 *class* yaitu class problem, class helpdesk assistant, class IM Tool dan class expert teams. Dari tiap-tiap class tersebut memiliki *attribute* dan operasi. Pada tiap-tiap atribut memiliki fungsi yang berbeda dengan atribut lainnya, sedangkan tiap-tiap operasi memiliki fungsi yang berbeda dengan operasi yang lainnya.



GAMBAR 4.4
Sequence Diagram

Pada sequence diagram dibawah dapat kita lihat alur – alur kerja yaitu mulai dari helpdesk menerima problem yang datang dari *customer* dan menganalisis problem tersebut.



GAMBAR 4.5
Activity Diagram

Pada gambar activity diagram di atas menunjukkan suatu alur kegiatan secara berurutan. Kegiatan-kegiatan tersebut yaitu mulai dari problem masuk, mendata problem tersebut dan problem tersebut di input ke dalam aplikasi IM Tool.

Analisis Reliabilitas dan Validitas

Tabel 4.1
Tabel Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	r-tabel	kaeterangan
Kegunaan(Usefulness)	.820	.544	Reliabel
Kemudahan Penggunaan(Easy of Use)	.835	.544	Reliabel
Keamanan(Security)	.833	.544	Reliabel
Kehandalan(Reliability)	.924	.544	Reliabel
Stabilitas(Stability)	.930	.544	Reliabel
Efisiensi dan Efektifitas	.904	.544	Reliabel

Pada Tabel di atas dapat dilihat bahwa tiap aspek atau tiap variable yang terdiri dari variable independent(variable bebas) yang terdiri dari kegunaan(usefulness), kemudahan penggunaan(easy of use), keamanan(security), kehandalan(reliability) dan stabilitas(stability) merupakan variable-variabel yang reliable, sehingga data yang sudah di olah tersebut dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

Tabel 4.1
Tabel Validitas

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kegunaan(Usefulness)	A1.1	.677	.544	Valid
	A1.2	.756	.544	Valid
	A1.3	.686	.544	Valid

	A1.4	.531	.544	Tidak Valid
	A1.5	.461	.544	Tidak Valid
Kemudahan Penggunaan (<i>Easy of Use</i>)	A2.1	.686	.544	Valid
	A2.2	.458	.544	Tidak Valid
	A2.3	.064	.544	Tidak Valid
	A2.4	.832	.544	Valid
	A2.5	.832	.544	Valid
	A2.6	.847	.544	Valid
	A2.7	.641	.544	Valid
Keamanan (<i>Security</i>)	A3.1	.590	.544	Valid
	A3.2	.787	.544	Valid
	A3.3	.547	.544	Valid
	A3.4	.789	.544	Valid
	A3.5	.554	.544	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	A4.1	.696	.544	Valid
	A4.2	.570	.544	Valid
	A4.3	.807	.544	Valid
	A4.4	.807	.544	Valid
	A4.5	.908	.544	Valid
	A4.6	.739	.544	Valid
	A4.7	.837	.544	Valid
Stabilitas (<i>Stability</i>)	A5.1	.868	.544	Valid
	A5.2	.868	.544	Valid
Efisiensi dan Efektifitas	B1	.828	.544	Valid
	B2	.871	.544	Valid
	B3	.870	.544	Valid
	B4	.870	.544	Valid

Pada table di atas, ada beberapa variabel yang memiliki data yang valid dan ada juga yang terdapat pada sub-sub variabel yang memiliki data yang tidak valid. Untuk data yang tidak valid tidak akan digunakan untuk proses selanjutnya.

Analisis Korelasi Ganda

Tabel 4.14

HASIL ANALISIS KORELASI GANDA A1(aspek kegunaan/*usefulness*), A2(aspek kemudahan penggunaan/*easy of use*), A3(aspek keamanan/*security*), A4(aspek kehandalan/*Reliability*), A5(aspek stabilitas/*stability*) TERHADAP B(Efisiensi dan Efektifitas)

Model Summary

Model	R	R Squared	Adjusted R Squared	Estimated Change in Error Squared	Change Statistics				
					Change in F	df1	df2	F Change	Change in Sig.
1	.994 ^a	.989	.983	.289	.989	.401	5	9	.000

^aPredictors: (Constant), A5, A1, A2, A3, A4

^bDependent Variable: B

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan analisis tabel 4.14 di atas, terdapat R square dengan nilai 0,989(adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi 0,994 atau $(0,994)^2$). R square dapat disebut koefisien determinasi yang dalam hal ini berarti 98,9% kontribusi 5 variabel bebas(*independent*) yang terdapat pada Imtool terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk di PT. Aerosi, sedangkan sisanya 1,1 % dapat disebabkan oleh faktor-faktor yang lain. Lima variabel bebas(*Independent Variable*) yaitu yang terdiri dari kegunaan(*usefulness*), kemudahan penggunaan(*easy of use*), keamanan(*security*), kehandalan(*reliability*), stabilitas(*stability*) terhadap variabel terikat(*Dependent Variable*) yaitu yang terdiri dari efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk yang menggunakan aplikasi *Incident Management Tool* tersebut pada PT Aero Systems Indonesia.

Analisis Anova

Tabel 4.15

HASIL ANALISIS ANOVA A1(aspek kegunaan/*usefulness*), A2(aspek kemudahan penggunaan/*easy of use*), A3(aspek keamanan/*security*), A4(aspek kehandalan/*Reliability*), A5(aspek stabilitas/*stability*) TERHADAP B(Efesiensi dan Efektifitas)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66.181	5	13.236	158.401	.000 ^a
	Residual	.752	9	.084		
	Total	66.933	14			

a. Predictors: (Constant), A5, A1, A2, A3, A4

b. Dependent Variable: B

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan analisis uji anova tabel 4.15 di atas, ternyata didapat F_{hitung} adalah 158,401 dengan tingkat signifikan 0,000, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi efesiensi dan efektifitas kinerja helpdesk PT. Aerosi. Untuk menguji signifikansi 5 variabel bebas(*independent*) yang terdapat pada Imtool terhadap efesiensi dan efektifitas kinerja helpdesk PT. Aerosi secara simultan adalah sebagai berikut :

Kaidah Pengujian Signifikansi Regresi Berganda :

Jika $F_{penelitian} > F_{tabel}$, maka signifikan

Jika $F_{penelitian} < F_{tabel}$, maka tidak signifikan

Mencari nilai F_{tabel} menggunakan tabel F dengan rumus :

Taraf signifikansinya $\alpha = 0,05$

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= F_{(1-\alpha) \{(dk = k), (dk = n - k - 1)\}} \\ &= F_{(1-\alpha) \{(dk = 5), (dk = 15 - 5 - 1)\}} \\ &= F_{(1-0,05) (2, 9)} = 4,26. \end{aligned}$$

Dari hasil di atas maka $F_{penelitian} > F_{tabel}$ atau $158,401 > 4,26$, maka dapat disimpulkan bahwa 5 variabel bebas(*independent*) yang terdapat pada Imtool terhadap efesiensi dan efektifitas kinerja helpdesk PT. Aerosi secara simultan adalah signifikan.

Analisis Regresi Ganda

Tabel 4.16

HASIL ANALISIS REGRESI GANDA A1(aspek kegunaan/usefulness), A2(aspek kemudahan penggunaan/easy of use), A3(aspek keamanan/security), A4(aspek kehandalan/Reliability), A5(aspek stabilitas/stability) TERHADAP B(Efisiensi dan Efektifitas)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	2.996	.690		4.342	.002			
A1	.307	.077	.309	3.963	.003	.756	.797	.140
A2	1.006	.121	1.405	8.330	.000	.972	.941	.294
A3	-.460	.105	-.541	-4.405	.002	.854	-.827	-.156
A4	-.216	.097	-.385	-2.232	.053	.915	-.597	-.079
A5	.385	.104	.248	3.691	.005	.825	.776	.130

a. Dependent Variable: B

Sumber : Data Diolah

Dari tabel di atas kita melakukan perhitungan dengan menggunakan uji hitung nilai t pada tabel dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut :

H0 : Tidak ada pengaruh antara aspek-aspek(variabel bebas) pada Imtool terhadap Efisiensi dan Efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi.

H1 : Ada pengaruh antara aspek-aspek(variabel bebas) pada Imtool terhadap Efisiensi dan Efektifitas kinerja Helpdesk PT. Aerosi.

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa tiap-tiap variabel sangat signifikan dan pengaruh masing variabel independent(variabel bebas) terhadap variabel dependent(variabel terikat) sangat kuat. Untuk variabel kegunaan(usefulness) memiliki pengaruh sebesar 79,7% terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan(easy of use) memiliki pengaruh sebesar 94,1% terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja. Untuk variabel keamanan(security) memiliki pengaruh sebesar 82,7% terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja. Untuk variabel kehandalan(reliability) memiliki pengaruh sebesar 59,7% terhadap efisiensi dan

efektifitas kinerja. Untuk variabel stabilitas(stability) memiliki pengaruh sebesar 77,6% terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengaruh Aplikasi *Incident Management Tool(IM Tool)* terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk pada PT Aero System Indonesia yang diukur secara simultan tergolong sangat kuat. Digolongkan sangat kuat, karena kontribusi secara simultan (bersama-sama) dari variable kegunaan(*usefulness*), kemudahan penggunaan(*easy of use*), keamanan(*security*), kehandalan(*reability*) dan stabilitas(*stability*) terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk PT Aero System Indonesia adalah sebesar 98,9%, sedangkan sisanya 1,1% ditentukan oleh variable lain.

SARAN

Dari kesimpulan di atas dapat kita berikan saran-saran untuk lebih meningkatkan lagi efisiensi dan efektifitas kinerja Helpdesk pada PT Aero System Indonesia, adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis pada aspek kehandalan, dilihat besarnya pengaruh aspek kehandalan terhadap efisiensi dan efektifitas kinerja helpdesk cukup kuat, maka disarankan agar helpdesk PT Aeronautika dapat mengetahui lebih dalam mengenai tool-tool yang terdapat pada Incident Management Tool tersebut, sehingga dapat memanfaatkan tool-tool tersebut secara efisien.
2. Untuk pihak manajemen agar memberikan pelatihan lagi kepada helpdesk sebagai pengguna aplikasi IM Tool agar dapat mengetahui lebih dalam mengenai tool-tool yang terdapat pada Incident Management Tool(IM Tool) tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Beureukat, 2003, Faktor Lingkungan Sebagai Penentu Perilaku Konsumen, volume 03
no 02 oktober

- Gui, Andreas. 2000. *Analisa Tingkat Kepuasan Dan Kebutuhan Pemakai Terhadap Program Pengolahan Data Akuntansi Buatan Sunsoft*, Jakarta
- Ridwan. 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Thesis*. Cetakan Ketujuh. CV Alfabeta, Bandung
- Jonathan Sarwono, 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Jonathan Sarwono, 2006. *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*, Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Kotler, Philip, 2002, Tj., *Manajemen Pemasaran 1*, Edisi Millenium, Jakarta : Prenhallindo
- _____, 2002 Tj., *Manajemen Pemasaran 2*, Edisi Millenium, Jakarta : Prenhallindo
- Alhusin, Syahri. 2000. *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 9*. PT Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Iivari, Juhani., Ervasti, Irja. "User Information Satisfaction : IS Implementability and Effectiveness", *Information & Management* , Vol. 27. 1994. pp. 205-220
- Moh. Nasir, 2003, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sri Dharmayanti dan Romi Satria, *Pengantar Unified Modeling Language(UML)*, Juli 2003. <<http://ikc.uninet.net.id/umum/yanti-uml.php>>
- Basori, Ahmad. 2003, Tutorial Rational Rose. <<http://IlmuKomputer.com/Kuliah Umum Ilmu Komputer.com/Tutorial Rational Rose>>
- Usman, Husaini dan Purnomo Akbar, 2006, *Pengantar Statistika Edisi 2*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Azwar, Saifudin, 2003, *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Remenyi, Dan. 1995. *Effective Measurement & Management of IT*. Butterworth-Heinemann. Oxford.