

Alih daya kegiatan dukungan teknologi informasi dan komunikasi dari tingkatan tradisional ke tingkatan transformasional: studi kasus pada PT. XYZ

Abu Hanifah, 1906-, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20463094&lokasi=lokal>

Abstrak

Karya Akhir ini mempunyai mempunyai dua tujuan yaitu untuk meneliti keberhasilan alih daya sebuah kegiatan dalam hal ini fungsi layanan dan dukungan Teknologi Informasi (TI) dan Komunikasi pada sebuah perusahaan serta memberikan rekomendasi atau masukan kepada perusahaan apabila ingin terus melanjutkan alih daya kegiatan dukungan dan layanan TI dan Komunikasi, bentuk alih daya seperti apa yang dapat dilakukan. Dalam bahun-buhan kepustakaan mengenai alih daya ada beberapa bentuk atau tingkatan alih daya, seperti yang dikemukakan oleh Linder (2004), Brown dan Wilson (2005), dan Cohen dan Young (2006). Tingkatan alih daya tersebut adalah tingkatan taktikal, tingkatan strategik dan tingkatan transformasional.

Dalam mengkaji keberhasilan dari alih daya yang sedang betjalan, dilakukan pengkajian beberapa aspek yang berhubungan dengan alih daya yaitu aspek kualitas layanan, aspek ekonomis, aspek teknologi dan aspek transformasional. Selain aspek-aspek tersebut dilakukan pula kajian keuangan untuk melihat seberapa berhasil alih daya dari segi keuangan. Kajian keuangan menggunakan analisis fungsi waktu (time series analysis) dan analisis rasio (ratio analysis). Analisis fungsi waktu digunakan untuk melihat perilaku dari parameter keuangan yang berhubungan dengan alih daya selama alih daya berlangsung, sementara analisis rasio dipergunakan untuk membandingkan kecenderungan yang ada pada perusahaan dengan kecenderungan pada industri secara umum. Tujuan untuk membandingkan dengan industri secara umum adalah untuk mengetahui apakah setelah alih daya perilaku keuangan perusahaan terutama yang berhubungan dengan penyediaan layanan TI dan Komunikasi sesuai dengan dengan apa yang menjadi kecenderungan pada industri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama periode alih daya perusahaan telah berhasil merasionalisasikan pengeluarannya yang berhubungan dengan penyediaan layanan TI dan Komunikasi untuk menunjang operasional perusahaan. Naik-turunnya pengeluaran perusahaan untuk pemenuhan kebutuhan layanan TI dan Komunikasi sejalan dengan apa yang terjadi pada industri. Perusahaan juga berhasil mencapai sasaran yang ditetapkan ketika memutuskan untuk mengalih daya layanan dan dukungan TI dan Komunikasi. Kajian mengenai dampak dari alih daya terhadap kualitas layanan, pengaruhnya terhadap aspek ekonomis, teknologi dan apakah alih daya telah membantu perusahaan bertransformasi menunjukkan bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan persepsi para pengelola perusahaan terhadap alih daya yang sudah dijalankan sejauh ini. Sekalipun alih daya telah berjalan selama lebih dari sembilan tahun, namun para pengelola perusahaan masih melihat bahwa kualitas layanan masih dapat ditingkatkan lagi atau belum sesuai dengan harapan mereka. Dari segi ekonomi dan teknologi, alih daya juga belum menghantarkan atau memberikan nilai (value) yang diharapkan dan yang terakhir adalah, alih daya belum membantu perusahaan dalam bertransformasi.

Untuk memperbaiki keadaan tersebut maka selanjutnya adalah mencari bentuk baru dari alih daya yang dapat memperbaiki keberhasilan alih daya tidak hanya dari segi keuangan namun juga pada bidang-bidang

lainnya. Bentuk alih daya yang diusulkan dalam hal ini adalah alih daya transformasional. Dengan alih daya transformasional diharapkan bahwa alih daya dapat memberikan nilai lebih lagi bagi perusahaan, tidak hanya memperbaiki kualitas, namun juga dari segi ekonomi dan teknologi. Dengan alih daya transformasional yang lebih diharapkan adalah membantu perusahaan bertransformasi atau membantu perusahaan mentransformasikan kegiatan bisnisnya sehingga perusahaan dapat menjadi pemimpin pada industri yang digelutinya.