

Analisis Pendorong dan Penghalang Adopsi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Start-up di Indonesia = Drivers and Barriers Analysis for Information Technology Service Management Adoption in Indonesian Start-up

Sipahutar, Rini Juliana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920561472&lokasi=lokal>

Abstrak

Start-up memegang peranan penting sebagai salah satu penggerak perekonomian di Indonesia yaitu sebagai platform bagi ekonomi digital. Kesuksesan sebuah start-up terletak pada kemampuan start-up untuk mengelola teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, start-up membutuhkan manajemen layanan teknologi informasi. Manajemen layanan teknologi informasi merupakan serangkaian aktivitas atau proses yang dilakukan untuk memastikan teknologi informasi memenuhi kebutuhan bisnis. Pengambilan keputusan untuk adopsi manajemen layanan teknologi informasi dipengaruhi oleh pendorong dan penghalang. Oleh karena itu penelitian ini berkontribusi dalam mengidentifikasi pendorong dan penghalang adopsi. Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengidentifikasi pendorong dan penghalang melalui wawancara semi terstruktur dengan 9 orang praktisi start-up. Pendorong dan penghalang diturunkan dari faktor adopsi dalam teori Diffusion of Innovation dan diolah menggunakan open coding dan thematic analysis. Selanjutnya pendorong dan penghalang adopsi akan dievaluasi menggunakan member validation interview bersama 5 orang reviewer. Pengujian pendorong dan penghalang terhadap adopsi manajemen layanan teknologi informasi dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebar kuesioner ke 235 praktisi start-up di Indonesia. Kemudian dilakukan beberapa analisis statistik seperti analisis deskriptif, uji reliabilitas dan validitas, analisis korelasi dan analisis regresi untuk membuktikan pendorong dan penghalang berpengaruh pada adopsi manajemen layanan teknologi informasi. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan enam pendorong adopsi yaitu kualitas layanan yang dihasilkan, efektivitas dan efisiensi workflow, kolaborasi tim, regulasi, pertumbuhan perusahaan dan dukungan top management, sedangkan penghalang adopsi mencakup waktu adopsi, kurangnya kesadaran pegawai, keterbatasan kompetensi pegawai dan budaya perusahaan.

.....Start-up plays an important role as one of the drivers of the economy in Indonesia, namely as a platform for the digital economy. The success of a start-up lies in the start-up's ability to manage information technology to meet company needs and achieve company goals. Therefore, start-up needs information technology service management. Information technology service management is a series of activities or processes carried out to ensure information technology meets business needs. Decision making for the adoption of information technology service management is influenced by both drivers and barriers. This research therefore contributes to identifying the drivers and barriers to adoption. This study uses a mixed method approach by combining qualitative and quantitative approaches. A qualitative approach was used to identify drivers and barriers through semi-structured interviews with 9 start-up practitioners. The drivers and barriers are derived from the adoption factors in the Diffusion of Innovation theory and analyzed using open coding and thematic analysis. Furthermore, the drivers and barriers to adoption will be evaluated using

member validation interviews with 5 reviewers. Testing the drivers and barriers to the adoption of information technology service management was carried out using a quantitative approach, namely by distributing questionnaires to 235 start-up practitioners in Indonesia. Then performed statistical analysis such as descriptive analysis, reliability and validity analysis, correlation analysis and regression analysis to prove the drivers and barriers affect the adoption of information technology service management. Based on the results of data processing, it can be concluded that there are six drivers of adoption, namely the quality of service produced, the effectiveness and efficiency of the workflow, team collaboration, regulation, company growth and top management support. Meanwhile, the barriers to adoption include adoption time, lack of employee awareness, limited employee competence and company culture.