

Pengaruh manajemen perubahan pada tingkat keberhasilan proyek teknologi informasi: studi kasus pada PT Indosat

Fortuna Setyo Arumsari

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126589&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam pelaksanaan suatu proyek Teknologi Informasi (TI) terkadang proyek diimplementasikan tidak sesuai tujuannya (ketepatan waktu, scope, ketepatan anggaran). Salah satu penyebabnya adalah sisi manusia yang menjadi pengguna atau calon pengguna dari sistem yang akan dibangun oleh proyek tersebut. Implementasi sistem baru umumnya akan membawa perubahan pada proses bisnis atau cara organisasi menjalankan bisnisnya. Secara teoritis, manajemen perubahan (change management) membantu suatu proyek TI dalam mempersiapkan stakeholder agar ketika proyek TI tersebut diimplementasikan seluruh komponen pengguna telah siap dan mampu melaksanakan perubahan dengan baik. Penelitian ini mengangkat kasus PT Indosat yang telah menerapkan manajemen perubahan.

Dalam tulisan ini diteliti bagaimana dampak penerapan manajemen perubahan terhadap keberhasilan suatu proyek TI. Selanjutnya akan dilihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja manajemen perubahan di PT Indosat berdasarkan kerangka kerja Marchewka (2003) dan Lientz (2004). Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen kuesioner dan wawancara, kemudian diolah menggunakan software SPSS ver 12 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini manajemen perubahan berkorelasi lemah dengan keberhasilan Proyek TI, yang berarti terdapat faktor-faktor lain yang lebih dominan menentukan keberhasilan proyek TI di PT Indosat. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja manajemen perubahan saat ini adalah agen perubahan, sponsor dan templates.

<hr>

There are some obstacles to accomplish the objectives of an Information Technology (IT) project implementation, i.e. on time, on scope, and on budget. One of the causes is human side which will become the end user of the system. Implementation of a new system usually will change the business process or the way an organization does its business. Theoretically, change management helps Management and IT Project Manager to prepare the stakeholders to assimilate the change and accept the new system while it is implemented. This research is a case study in PT Indosat which has already applied change management for some of its IT Projects.

The research investigates the impact of change management implementation towards the success of IT Projects of PT. Indosat. Then, it reviews factors which affect its change management performance based on Marchewka (2003) and Lientz (2004) frameworks. Data was collected with questionnaires and interviews, and then processed with SPSS software version 12 for Windows. The result shows that recent change management practice has low correlation with IT Project success. It means that there are other factors which have more domination in IT Project success of PT Indosat. Meanwhile, factors which influence its change management performance are change agent, sponsor and template.