

ANALYSIS OF THE IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF IT SERVICE MANAGEMENT ON THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF PT SINERGIS UTAMA INFORMASI TRANSFORMASI

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN IT SERVICE MANAGEMENT TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PT SINERGIS UTAMA INFORMASI TRANSFORMASI

Luntungan Stephen Pieters¹, Erick Dazki²

Universitas Pradita, Scientia Business Park, Jl. Gading Serpong Boulevard No.1 Tower 1, Curug Sangereng, Kec. Klp. Dua, Kabupaten Tangerang, Banten 15810

luntungan.stephen@student.pradita.ac.id¹, erick.dazki@pradita.ac.id²

Abstract - This research aims to assess the impact of the implementation of IT Service Management (ITSM) on operational efficiency at PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. The company is facing challenges in optimizing IT services, which is impacting delays, increasing operational costs, and decreasing service quality. We chose ITSM as the approach to address this issue, focusing on more structured service management. The research utilized simple linear regression analysis with a sample of 40 employees directly involved in the implementation of ITSM. The results indicate that ITSM has a positive and significant impact on operational efficiency, with a regression coefficient of 0.693 and a significance level of 0.000. The F-test showed an F value of 37.282, confirming a significant relationship between the implementation of ITSM and operational efficiency. This finding confirms that the implementation of ITSM enhances IT service performance, optimizes resources, and boosts company productivity. We recommend expanding the application of ITSM to other operational areas and consistently monitoring ITSM metrics to ensure continuous improvement in services and operational performance.

Keywords - IT Service Management, Operational Efficiency, Informatics.

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh penerapan IT Service Management (ITSM) terhadap efisiensi operasional di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. Perusahaan menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan layanan TI, yang berdampak pada penundaan, peningkatan biaya operasional, dan penurunan kualitas layanan. ITSM dipilih sebagai pendekatan untuk menangani masalah ini melalui pengelolaan layanan yang lebih terstruktur. Penelitian menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan sampel 40 karyawan yang terlibat langsung dalam penerapan ITSM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ITSM memiliki dampak positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional, dengan koefisien regresi sebesar 0,693 dan tingkat signifikansi 0,000. Uji-F menunjukkan nilai F sebesar 37,282, mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara penerapan ITSM dan efisiensi operasional. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan ITSM meningkatkan kinerja layanan TI, mengoptimalkan sumber daya, dan meningkatkan produktivitas perusahaan. Sebagai rekomendasi, perusahaan disarankan untuk memperluas penerapan ITSM ke area operasional lainnya dan secara konsisten memantau metrik ITSM guna memastikan perbaikan berkelanjutan dalam layanan dan kinerja operasional.

Kata Kunci - IT Service Management, Efisiensi Operasional, Informatika

I. PENDAHULUAN

Penerapan teknologi informasi (TI) kini telah menjadi kebutuhan esensial bagi perusahaan di seluruh dunia dalam mendukung kegiatan operasional bisnis serta menciptakan keunggulan kompetitif. Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat, baik perusahaan besar maupun kecil dihadapkan pada tantangan untuk memaksimalkan penggunaan TI guna mencapai efisiensi dan efektivitas operasional yang lebih optimal [1]. Di era digital saat ini, pengelolaan TI yang efektif bukan lagi dianggap sebagai elemen tambahan, melainkan sebagai fondasi utama yang mendukung keseluruhan proses bisnis. Salah satu pendekatan sistematis yang diadopsi oleh banyak perusahaan untuk mengelola layanan TI secara efisien adalah Manajemen Layanan TI (ITSM) adalah pendekatan terstruktur yang ditujukan untuk memastikan bahwa layanan teknologi informasi berkontribusi secara efektif terhadap pencapaian tujuan bisnis sambil memenuhi permintaan pelanggan dengan efisiensi dan standar kualitas yang tinggi [2].

Secara global, penerapan ITSM telah terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan melalui pengelolaan layanan TI yang lebih baik, mempercepat penyelesaian masalah, serta mengurangi gangguan operasional. Perusahaan yang mengimplementasikan ITSM lebih mampu merespons tantangan pasar yang dinamis secara adaptif karena ITSM menyediakan struktur manajemen yang jelas dalam pengelolaan layanan TI, mencakup penyediaan layanan, pengelolaan insiden, hingga pemeliharaan sistem. Di Indonesia, ITSM mulai diadopsi oleh berbagai perusahaan yang bertujuan meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan TI mereka, khususnya dalam menghadapi tantangan era industri 4.0 [3].

PT Sinergis Utama Informasi Transformasi, sebagai entitas yang beroperasi dalam sektor layanan teknologi informasi, menghadapi berbagai tantangan terkait efisiensi operasional. Meskipun telah menggunakan berbagai sistem informasi dan teknologi modern, perusahaan ini masih mengalami kendala operasional, terutama dalam pengelolaan layanan TI yang belum terstruktur. Hal ini tercermin dari lambatnya penyelesaian masalah, seringnya gangguan berulang pada layanan, serta kurang optimalnya pemanfaatan sumber daya TI perusahaan. Ketidakefisienan tersebut tidak hanya berdampak pada kualitas layanan kepada pelanggan, tetapi juga meningkatkan biaya operasional dan menghambat produktivitas internal.

Penerapan TI kini telah menjadi kebutuhan esensial bagi perusahaan di seluruh dunia untuk mendukung operasional bisnis serta menciptakan keunggulan kompetitif. PT Sinergis Utama Informasi Transformasi, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, juga menghadapi tantangan serupa dalam memastikan bahwa pengelolaan TI mereka dapat berfungsi secara efektif dan efisien. Salah satu masalah utama yang dihadapi perusahaan ini adalah kurangnya integrasi dan koordinasi antar layanan TI, yang menyebabkan keterlambatan dalam respon layanan dan penurunan kualitas operasional. Di tengah persaingan industri yang semakin ketat, PT Sinergis Utama perlu mengoptimalkan proses pengelolaan TI guna meningkatkan efisiensi operasional dan mencapai kepuasan pelanggan yang lebih baik. Dalam upaya mengatasi tantangan ini, perusahaan telah mengadopsi ITSM, sebuah pendekatan terstruktur untuk mengelola layanan TI secara efisien. ITSM diharapkan dapat membantu PT Sinergis Utama dalam meningkatkan kualitas layanan TI dan memastikan bahwa layanan tersebut berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan bisnis, dengan memenuhi standar efisiensi dan kepuasan pelanggan yang diharapkan. Penelitian ini

bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan ITSM berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

Penerapan ITSM di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi sangat penting karena perusahaan ini beroperasi di sektor teknologi informasi yang kompetitif. ITSM memberikan kerangka kerja terstruktur untuk mengelola layanan TI secara efisien, memastikan kualitas layanan yang tinggi dan dapat diandalkan. Dengan meningkatnya permintaan terhadap layanan TI, perusahaan perlu menjaga kepuasan pelanggan melalui standar layanan yang jelas. Selain itu, ITSM memungkinkan respons cepat terhadap insiden, meminimalkan waktu henti sistem dan kerugian finansial. Penerapan ITSM juga mendukung pengembangan berkelanjutan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi biaya. Dengan demikian, penerapan ITSM di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi adalah kebutuhan strategis untuk pertumbuhan dan keberlangsungan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh implementasi ITSM terhadap efisiensi operasional PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana ITSM dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya TI, pengurangan gangguan, serta percepatan waktu penyelesaian insiden atau masalah. Penelitian ini akan menganalisis kondisi yang terjadi serta mengeksplorasi bagaimana ITSM dapat membantu perusahaan dalam mengintegrasikan proses bisnis dengan layanan TI secara lebih efektif, sehingga tercipta sinergi yang optimal antara kebutuhan bisnis dan kapabilitas layanan TI.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk menawarkan rekomendasi strategis bagi PT Sinergis Utama Informasi Transformasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan Manajemen Layanan TI. Penerapan ITSM yang optimal tidak hanya berpotensi meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, tetapi juga mendukung pertumbuhan perusahaan melalui peningkatan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur yang ada tentang manajemen teknologi informasi, khususnya dalam konteks perusahaan yang berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di era digital.

II. SIGNIFIKANSI STUDI

A. Studi Literatur

Tabel 1 menyajikan ilustrasi dari kajian ilmiah sebelumnya yang menjadi landasan bagi penelitian ini.

TABEL I
PENELITIAN TERDAHULU

Nomor	Penulis	Penelitian Terdahulu
1	Dimi Krismayanti dan Tata Sutabri [4]	An examination of ITSM within the Student Administration Services at STIPER Sriwigama, utilizing the ITIL V3 framework. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kemampuan individu, kemajuan teknologi informasi, dan dukungan manajerial semuanya memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. Koefisien determinasi, yaitu 0,589, menunjukkan bahwa 58,90% variasi dalam kinerja sistem informasi akuntansi disebabkan oleh ketiga variabel independen ini, sedangkan sisanya 41,10% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.
2	Apprilisda Ranica Putri,	Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pengadaan Barang dan Jasa di Organisasi Non-Profit

	Devi Maria Saadah, Wulan Alviena Putri Utami dan Sigit Djalur Purwoko [5]	Penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan TI dalam proses pengadaan barang dan jasa di lembaga non-profit berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional serta pencapaian tujuan sosial. Keberhasilan implementasi TI sangat tergantung pada komitmen organisasi dalam mengembangkan kebijakan dan infrastruktur yang sesuai. Oleh karena itu, pendekatan studi kasus dianjurkan untuk memahami integrasi TI dalam proses pengadaan, sehingga lembaga non-profit dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas operasional mereka.
3	Fyrsty Ashra Nisa dan Yulhendri [6]	An Examination Of The Quality Of Information Technology Services Utilizing The ITIL Framework Version 4 Was Conducted On The E-Ticketing Application Of PT. ASDP Indonesia Ferry, Known As Ferizy. Studi ini menunjukkan bahwa ITIL 4 menggabungkan <i>Domain Value System</i> (DVS), yang mencakup Continuous Improvement dan Service Continuity Management. Komponen-komponen ini memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, mengoptimalkan implementasi ITIL 4 diharapkan dapat meningkatkan nilai layanan Teknologi Informasi .

Penelitian yang diusulkan ini membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya melalui beberapa aspek utama. Fokus penelitian ini adalah pada penilaian pengaruh ITSM terhadap efisiensi operasional PT Sinergis Utama, yang merupakan area yang kurang diteliti dalam literatur yang ada. Sebaliknya, penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti efektivitas sistem informasi akuntansi dan penerapan teknologi informasi dalam konteks yang lebih luas. Selain itu, studi-studi sebelumnya tidak mengeksplorasi secara mendalam bagaimana elemen-elemen dari ITIL 4, seperti Sistem Nilai Domain (DVS), Peningkatan Berkelanjutan, dan Manajemen Kelangsungan Layanan, secara khusus mempengaruhi efisiensi operasional di sektor yang spesifik. Dengan memahami dan meneliti kesenjangan ini, penelitian ini berupaya memberikan kontribusi baru, yaitu memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana penerapan ITSM dan prinsip-prinsip ITIL dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional di perusahaan spesifik seperti PT Sinergis Utama, serta memperkaya literatur yang ada mengenai praktik terbaik dalam manajemen layanan TI. Penelitian ini memiliki signifikansi yang penting dalam konteks penerapan ITSM di perusahaan. Dengan fokus pada PT Sinergis Utama Informasi Transformasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana penerapan ITSM dapat berkontribusi pada efisiensi operasional perusahaan. Kontribusi penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teoretis, tetapi juga pada praktik bisnis yang dapat diadopsi oleh perusahaan lain. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi praktisi dan akademisi dalam memahami hubungan antara ITSM dan efisiensi operasional, serta memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan yang ingin mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat mengisi kekurangan literatur yang ada mengenai ITSM di konteks perusahaan Indonesia, memberikan dasar yang kuat untuk studi-studi selanjutnya.

1. IT Service Management

a. Pengertian IT Service Management

Menurut Haven *IT Service Management* adalah metode terstruktur untuk merencanakan, mengawasi, dan meningkatkan layanan teknologi informasi agar selaras dengan dan memenuhi persyaratan bisnis [7]. Menurut Faber, ITSM adalah strategi manajerial yang menekankan pada penyampaian dan administrasi layanan TI yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan kliennya [8]. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan *IT Service Management* adalah pendekatan sistematis untuk merancang, mengoperasikan, dan mengelola layanan TI guna mendukung kebutuhan bisnis.

b. Indikator *IT Service Management*

Menurut Krismayanti dan Sutabri terdapat beberapa indikator dari ITSM yaitu perencanaan strategis teknologi informasi, area fokusnya meliputi manajemen operasional, manajemen perubahan, manajemen insiden, manajemen permintaan, manajemen masalah, pemantauan dan pengukuran kinerja layanan, serta peningkatan layanan yang berkelanjutan [4].

2. *Efisiensi Operasional*

a. Pengertian Efisiensi Operasional

Menurut Darmawan dkk efisiensi operasional adalah ukuran seberapa efektif suatu organisasi atau perusahaan dapat menggunakan sumber dayanya, seperti tenaga kerja, waktu, dan bahan baku, untuk menghasilkan produk atau layanan dengan biaya serendah mungkin tanpa mengorbankan kualitas [9]. Menurut Anwar dkk, efisiensi operasional adalah kemampuan suatu organisasi untuk memaksimalkan output atau hasil yang diperoleh dari penggunaan input atau sumber daya yang ada [10]. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan efisiensi operasional adalah kemampuan suatu organisasi, perusahaan, atau sistem dalam memanfaatkan pengelolaan sumber daya yang tersedia, termasuk waktu, tenaga kerja, bahan baku, dan modal, harus dilakukan secara optimal untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan meminimalkan biaya dan waktu yang diperlukan.

b. Indikator Efisiensi Operasional

Menurut Rante efisiensi operasional memiliki beberapa indikator yaitu biaya operasional dan pendapatan [11].

3. *Lokasi Penelitian*

Penelitian ini dilaksanakan di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi yang beralamat di Gedung Cyber 2 Tower Lantai 17, Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 No. 13, Kelurahan/Kelurahan Kuningan Timur, Kecamatan Setiabudi, dalam batas wilayah administrasi Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta.

4. *Metode Penelitian*

Penelitian ini melibatkan 40 karyawan PT Sinergis Utama Informasi Transformasi yang berperan dalam pengelolaan dan penerapan ITSM. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan bahwa sampel tersebut representatif dan relevan. Karyawan yang dipilih berasal dari divisi IT, manajemen operasional, serta pengguna layanan IT, yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait implementasi ITSM. Pendekatan purposive sampling ini digunakan agar responden yang dipilih memiliki keterlibatan langsung dalam penerapan ITSM, sehingga dapat memberikan data yang akurat dan mendalam mengenai pengaruh ITSM terhadap efisiensi operasional perusahaan. Dengan demikian, sampel ini dianggap representatif dari populasi yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur, yang dilengkapi dengan tinjauan literatur untuk mendukung analisis lebih lanjut.

Kuesioner akan digunakan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data, dengan menyajikan sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk menggali pandangan responden mengenai penerapan ITSM serta dampaknya terhadap efisiensi operasional di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. Pengukuran sikap atau opini responden dilakukan menggunakan skala *Likert*, yang memungkinkan pengidentifikasian respons secara kuantitatif, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif, terkait implementasi ITSM dan pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja operasional perusahaan. Selain itu, metode studi pustaka turut digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui kajian literatur, buku, serta laporan yang

relevan, guna memperkaya pemahaman atas implikasi dan berbagai perspektif terkait topik penelitian. Metode berikut akan digunakan untuk menganalisis data:

a. Uji Validitas

Pengujian validitas penting untuk memastikan bahwa instrumen penelitian menghasilkan data yang tepat dan dapat diandalkan. Konsistensi temuan dengan teori yang ada menunjukkan keberhasilan penelitian, serta menegaskan keandalan kuesioner dalam melakukan pengukuran terhadap variabel yang menjadi fokus penelitian [12].

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dirancang untuk menilai konsistensi alat ukur dalam mengumpulkan data secara objektif dan tidak bias. Dalam penelitian ini, reliabilitas dinilai menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang menguji hubungan antara masing-masing item dan keseluruhan kuesioner. Koefisien di atas 0,316 menunjukkan konsistensi tinggi, di mana peningkatan reliabilitas mengurangi variabilitas pengukuran, sedangkan penurunan reliabilitas meningkatkan potensi kesalahan [12].

c. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen. Data dikumpulkan melalui kuesioner terkait penerapan ITSM di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. Analisis ini mengevaluasi sejauh mana variabel prediktor memengaruhi variabel respons, dengan koefisien regresi menunjukkan kekuatan dan arah hubungan tersebut [12].

d. Uji Hipotesis

1) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F dalam analisis regresi digunakan untuk mengevaluasi signifikansi keseluruhan model regresi terkait variabel dependen. Pengambilan keputusan bergantung pada nilai p yang lebih rendah dari 0,05 atau nilai F terhitung (F_{hitung}) yang melampaui nilai kritis (F_{tabel}). Memenuhi salah satu kriteria ini menunjukkan bahwa variabel independen (X) memberikan dampak signifikan terhadap variabel dependen (Y) [13].

2) Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji-T berfungsi sebagai instrumen statistik yang digunakan dalam analisis regresi untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dampak variabel X terhadap variabel Y dianggap signifikan ketika nilai signifikansi (sig) turun di bawah 0,05, atau ketika statistik uji-T (t_{hitung}) melampaui nilai t kritis (t_{tabel}). Sebaliknya, jika nilai signifikansi melebihi 0,05 atau jika t_{hitung} lebih rendah dari t_{tabel} , dampak yang diteliti dianggap tidak signifikan [13].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

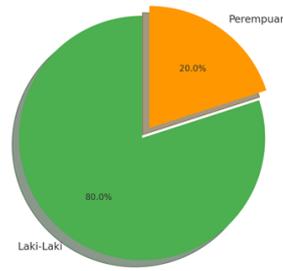
A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif

Orang-orang yang terlibat dalam penelitian ini adalah para karyawan dari PT Sinergis Utama Informasi Transformasi yang terlibat dalam pengelolaan dan penerapan *IT Service Management* (ITSM). Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang untuk menganalisis pengaruh penerapan ITSM terhadap efisiensi operasional perusahaan.

a. Jenis Kelamin Responden

Gambar yang disajikan di bawah ini menawarkan analisis deskriptif yang mengkategorikan responden menurut jenis kelamin mereka.

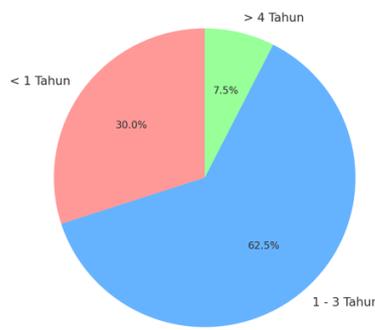


Gambar 1. Jenis Kelamin Responden

Gambar di atas menggambarkan distribusi jenis kelamin partisipan dalam penelitian ini, yang melibatkan 40 karyawan di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi. Dari total peserta, 32 orang (80%) teridentifikasi sebagai laki-laki, sementara 8 orang (20%) diklasifikasikan sebagai perempuan. Data ini menunjukkan dominasi partisipan laki-laki, yang berpotensi memengaruhi dinamika pengelolaan *IT Service Management* (ITSM) di perusahaan.

b. Masa Kerja Responden

Gambar yang disajikan menyajikan analisis deskriptif terhadap responden survei yang dikelompokkan berdasarkan lama masa kerja.



Gambar 2. Masa Kerja Responden

Gambar di atas menggambarkan distribusi lama masa kerja responden dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 40 responden, 62,5% responden melaporkan memiliki pengalaman kerja selama 1 hingga 3 tahun, sementara 30% responden menyatakan telah bekerja kurang dari 1 tahun. Selain itu, 7,5% responden memiliki masa kerja lebih dari 4 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi adalah karyawan baru dengan pengalaman kerja yang relatif menengah. Kondisi ini dapat memengaruhi pandangan mereka terhadap penerapan *IT Service Management* (ITSM) serta efisiensi operasional perusahaan.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

TABEL IV
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
Penerapan <i>IT Service</i>	X.1	0,007	0,2638	Valid

<i>Management (X)</i>	X.2	0,010	0,2638	Valid
	X.3	0,005	0,2638	Valid
	X.4	0,002	0,2638	Valid
	X.5	0,000	0,2638	Valid
	X.6	0,001	0,2638	Valid
	X.7	0,000	0,2638	Valid
	X.8	0,000	0,2638	Valid
	Efisiensi Operasional (Y)	Y.1	0,047	0,2638
Y.2		0,002	0,2638	Valid
Y.3		0,000	0,2638	Valid
Y.4		0,004	0,2638	Valid
Y.5		0,014	0,2638	Valid
Y.6		0,002	0,2638	Valid
Y.7		0,007	0,2638	Valid
Y.8		0,000	0,2638	Valid
Y.9		0,000	0,2638	Valid

Temuan menunjukkan bahwa semua alat penilaian menunjukkan validitas yang kuat dan memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan untuk variabel Penerapan *IT Service Management (X)* dan Efisiensi Operasional (Y).

b. Uji Reliabilitas

TABEL V
HASIL UJI VALIDITAS

Variabel	nilai r hitung	Koefisien Reliabilitas	Tingkat Reliabilitas
Penerapan <i>IT Service Management (X)</i>	0,479	0,21 - 0,40	Agak Reliabel
Efisiensi Operasional (Y)	0,519	0,41 - 0,60	Cukup Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa penerapan *IT Service Management (X)* memiliki reliabilitas agak reliabel ($r = 0,479$), sedangkan efisiensi operasional (Y) tergolong cukup reliabel ($r = 0,519$).

TABEL VII
HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	15,085	4,005		3,766	,001
	Penerapan <i>IT Service Management</i>	,693	,114	,704	6,106	,000

a. Dependent Variable: Efisiensi Operasional

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan pengaruh penerapan *IT Service Management (ITSM)* terhadap efisiensi operasional. Berdasarkan tabel tersebut, nilai konstanta (B) sebesar 15,085 menunjukkan nilai efisiensi operasional ketika

penerapan ITSM tidak berpengaruh. Koefisien untuk variabel terkait implementasi ITSM adalah 0,693, disertai dengan standar error sebesar 0,114. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel implementasi ITSM berdampak signifikan terhadap efisiensi operasional, yang berkorelasi dengan peningkatan efisiensi operasional sebesar 0,693 unit. Koefisien terstandarisasi (Beta) sebesar 0,704 menandakan bahwa penerapan ITSM mempunyai dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional. Nilai t untuk penerapan ITSM adalah 6,106 dengan signifikansi (Sig.) 0,000, yang berarti pengaruh tersebut sangat signifikan secara statistik. Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan Manajemen Layanan TI (ITSM) memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi operasional organisasi.

3. Uji Hipotesisi

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

TABEL VIII
HASIL UJI SIGNIFIKANSI SIMULTAN (UJI F)

Model	ANOVA ^a					
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128,747	1	128,747	37,282	,000 ^b
	Residual	131,228	38	3,453		
	Total	259,975	39			

a. Dependent Variable: Efisiensi Operasional

b. Predictors: (Constant), Penerapan *IT Service Management*

Temuan dari uji signifikansi simultan (Uji F) yang dilakukan pada model regresi yang menilai dampak implementasi Manajemen Layanan TI (ITSM) terhadap efisiensi operasional menunjukkan nilai Jumlah Kuadrat regresi sebesar 128,747, disertai dengan derajat kebebasan (df) sebesar 1, sehingga menghasilkan Kuadrat Rata-rata sebesar 128,747. Uji F menghasilkan nilai sebesar 37,282, dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan adanya efek simultan yang signifikan dari implementasi ITSM terhadap efisiensi operasional. Sementara itu, *Sum of Squares* residual tercatat sebesar 131,228 dengan df sebesar 38, menghasilkan *Mean Square* residual sebesar 3,453. Total *Sum of Squares* untuk model ini adalah 259,975. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan ITSM berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

TABEL VIIIIV
HASIL UJI SIGNIFIKANSI PARSIAL (UJI T)

Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	15,085	4,005		3,766	,001
	Penerapan <i>IT Service Management</i>	,693	,114	,704	6,106	,000

a. Dependent Variable: Efisiensi Operasional

Temuan dari uji-t, yang digunakan untuk mengevaluasi dampak penerapan Manajemen Layanan TI (ITSM) terhadap efisiensi operasional, menunjukkan signifikansi parsial dalam analisis. Pada model ini, koefisien regresi yang tidak terstandarisasi untuk konstanta adalah 15,085 dengan standar error sebesar 4,005, menghasilkan nilai t sebesar 3,766 dan tingkat signifikansi (Sig.) yang diperoleh adalah 0,001. Data yang disajikan menunjukkan bahwa konstanta memainkan peran penting dalam memengaruhi efisiensi operasional. Selain itu, penerapan Manajemen Layanan TI (ITSM) menghasilkan koefisien tak terstandarisasi sebesar 0,693, disertai dengan kesalahan standar sebesar 0,114. Analisis menghasilkan nilai t sebesar 6,106 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan ITSM memiliki efek substansial dan positif terhadap efisiensi operasional. Nilai signifikansi di bawah 0,05 memungkinkan penolakan hipotesis nol. Akibatnya, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan ITSM secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dalam organisasi.

B. Pembahasan

Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) menunjukkan pengaruh signifikan antara ITSM dan efisiensi operasional di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi, dengan nilai F sebesar 37,282 dan signifikansi (Sig.) 0,000. Nilai Jumlah Kuadrat (*Sum of Squares*) untuk regresi sebesar 128,747 dengan derajat kebebasan (df) 1, sementara Jumlah Kuadrat residual tercatat sebesar 131,228 dengan derajat kebebasan (df) 38. Lebih jauh, uji signifikansi parsial (uji-t) menunjukkan koefisien regresi tak terstandar sebesar 0,693 untuk penerapan ITSM, disertai dengan kesalahan standar sebesar 0,114. Nilai t yang dihitung adalah 6,106, dengan tingkat signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa untuk setiap kenaikan satu unit dalam penerapan ITSM, terdapat kenaikan yang sesuai sebesar 0,693 unit dalam efisiensi operasional, yang mencerminkan dampak positif yang nyata.

Hasil penelitian ini selaras dengan literatur yang ada, seperti yang diungkapkan oleh Krismayanti dan Sutabri (2023), yang juga menemukan hubungan positif antara penerapan ITSM dan efisiensi operasional [4]. Penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi temuan sebelumnya tetapi juga menggarisbawahi pentingnya praktik ITSM dalam meningkatkan pengelolaan layanan TI, mengurangi waktu respons terhadap masalah, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Kontribusi penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai aspek praktis penerapan ITSM di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi, serta pengukuran efisiensi operasional yang lebih spesifik. Temuan ini menjelaskan bagaimana penerapan ITSM tidak hanya berfungsi sebagai alat manajerial, tetapi juga sebagai strategi untuk mengoptimalkan sumber daya dan mengurangi gangguan operasional.

Penerapan ITSM juga memungkinkan pengukuran kinerja layanan dan perbaikan berkelanjutan, memastikan bahwa layanan TI selaras dengan tujuan bisnis perusahaan. Penelitian ini akan menganalisis bagaimana penerapan ITSM menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif dan efisien, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas secara keseluruhan. Proses dan prosedur yang telah teruji dalam ITSM memastikan bahwa semua layanan TI dikelola secara efektif sesuai dengan kebutuhan bisnis [15]. Dengan mengadopsi kerangka kerja ITIL 4, yang mencakup praktik-praktik terbaru dalam pengelolaan layanan TI, perusahaan dapat memperbaiki berbagai aspek operasional, termasuk manajemen insiden, perubahan, dan masalah. Kerangka ini juga membantu perusahaan dalam mengidentifikasi potensi risiko serta memitigasi dampaknya secara lebih

cepat dan efisien, sehingga mengurangi waktu henti (downtime) dan gangguan operasional. Penelitian ini bertujuan untuk memperjelas bagaimana penggunaan ITIL 4 di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi berkontribusi terhadap pengelolaan risiko dan efisiensi operasional yang lebih baik [16].

Selain itu, ITSM memberikan struktur yang jelas dalam mendefinisikan peran dan tanggung jawab setiap tim atau individu yang terlibat dalam layanan TI, memperkuat koordinasi antar departemen dan meningkatkan kejelasan dalam proses eskalasi masalah. Dalam konteks penelitian ini, kami akan menilai dampak dari penguatan koordinasi ini terhadap alur kerja dan komunikasi internal perusahaan, serta pengaruhnya terhadap responsivitas terhadap kebutuhan bisnis. Untuk memanfaatkan temuan ini, kami menyarankan PT Sinergis Utama Informasi Transformasi untuk secara aktif menerapkan pelatihan rutin tentang ITSM bagi seluruh karyawan dan mengembangkan panduan prosedur operasional standar (SOP) yang jelas untuk memfasilitasi proses eskalasi masalah.

Pemantauan kinerja layanan TI secara real-time melalui sistem pelaporan dan analisis berbasis data memungkinkan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja layanan TI, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, serta mengambil langkah-langkah korektif dengan cepat. Penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana sistem pelaporan ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan TI, baik untuk internal perusahaan maupun pelanggan eksternal, dan bagaimana hal tersebut membantu perusahaan mencapai target efisiensi operasional yang lebih tinggi, seperti pengurangan biaya operasional, peningkatan produktivitas karyawan, dan optimalisasi penggunaan sumber daya teknologi. Oleh karena itu, kami merekomendasikan agar perusahaan menerapkan alat manajemen kinerja berbasis data dan menetapkan KPI yang jelas untuk menilai kemajuan dalam mencapai efisiensi operasional. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan peran penting ITSM dalam mendorong perusahaan menuju efisiensi yang berkelanjutan, peningkatan daya saing, dan keberlanjutan operasional yang lebih baik.

IV. KESIMPULAN

Hasil uji signifikansi simultan (Uji F) menunjukkan pengaruh signifikan antara penerapan ITSM dan efisiensi operasional di PT Sinergis Utama Informasi Transformasi, dengan nilai F sebesar 37,282 dan signifikansi 0,000. Uji signifikansi parsial (uji-t) menunjukkan koefisien regresi tak terstandar sebesar 0,693, yang berarti setiap kenaikan satu unit dalam penerapan ITSM berhubungan dengan peningkatan efisiensi operasional sebesar 0,693 unit. Temuan ini mendukung hipotesis bahwa penerapan ITSM berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional. Untuk memanfaatkan hasil penelitian, perusahaan disarankan mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan pemahaman karyawan tentang ITSM, menyusun dan mendokumentasikan proses-proses ITSM yang jelas, serta mengadopsi perangkat lunak manajemen layanan TI untuk pemantauan kinerja. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih responsif dan produktif.

REFERENSI

- [1] Adriano, D., Pereira, R., & Mira, M. "An IT Service Management Literature Review: Challenges, Benefits, Opportunities and Implementation Practices." *MPDI Inf.* 2021; 12(111).
- [2] Hannuella, A. R., Melati, D. S., Firgana, D., Samudra, V. J., & Lim, D. "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Internasional Batam Menggunakan Framework ITIL V3." *Technol.* 2024; 15(3): 400–408.
- [3] Aswadi, M., Sutabri, T., & Lusi, Z. "Analisis Problem Management pada IT Helpdesk UIN

- Raden Fatah dengan Implementasi ITSM: Studi Kasus Pelayanan dari Unit PUSTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data).” *J. Inform. dan Teknologi Komput.* 2024; 4(1): 1-10
- [4] Krismayanti, D., & Sutabri, T. “An Examination Of IT Service Management (ITSM) Within The Student Administration Services at STIPER Sriwigama, Utilizing the ITIL V3 Framework.” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.* 2023; 1(3): 190–195.
- [5] Putri, A. R., Saadah, D. M., Alvienna, W., & Utami, P. “Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pengadaan Barang dan Jasa di Organisasi Non-Profit.” *SAMMAJIVA J. Penelit. Bisnis dan Manaj.* 2024; 2(1): 1-10.
- [6] Nisa, F. A., & Yulhendri. “An Examination Of The Quality Of Information Technology Services Utilizing The ITIL Framework Version 4 Was Conducted On The E-Ticketing Application Of PT. ASDP Indonesia Ferry, Known As Ferizy.” *Kohesi J. Multidisiplin Saintek.* 2024; 2(3): 1-20
- [7] D. Van Der Haven, *IT Service Management: ISO/IEC 20000 1:2018 - Introduction and Implementation Guide*, Second Edition. Van Haren Publishing, 2020: 125.
- [8] E. Von Faber, *Managing IT Service Security: Methods and Recipes for User Organizations and Providers Along the Supply Chain*. Springer Nature Switzerland, 2024: 34.
- [9] M. S. Dr. Gungum Darmawan, A. P. Sari, A. M. Hudzaifa, M. Haana Lahanda Putri Samsi, dan Y. Avicenna, *Efisiensi Operasional dengan Promodel: Panduan Teori Antrian*. Kaizen Media Publishing, 2023: 65.
- [10] Anwar, *Pengantar Manajemen Operasional*. Seval Literindo Kreasi, 2024: 44.
- [11] D. Rante, *Analisis Efisiensi Biaya Operasional Terhadap Perolehan Laba Pada PT. Putra Waituwo Mandiri Kecamatan Somba Opu Kota Makassar*. Universitas Bosowa, Makassar, 2022: 89.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018: 45.
- [13] Budianto, D. G. T. “Pengaruh Leverage, Market-To-Book Ratio, Likuiditas Dan Intensitas Aset Tetap Terhadap Keputusan Revaluasi Aset Tetap.” *J. Akunt. Kontemporer.* 2019; 11(2): 74–84
- [14] Putri, N. M., Santoso, A. F., & Praditya, D. “Implementasi IT Service Management pada Proses Change Management dan Service Validation and Testing Menggunakan Framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.” *Econ. Digit. Bus. Rev.* 2024; 5(2): 752–770
- [15] Alhari, M. I., Safitri, P. H., Amri, A. M., & Ramadan, A. “Analisa Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Standar Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3): Studi Kasus Pengadilan Negeri Bondowoso.” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia.* 2024; 18(02): 50–57.
- [16] Kahfi, A., & Legowo, N. “Implementation Planning Information Technology Service Management (ITSM) Iso 20000-Based in Guarantee Companies.” *JIST Indones. J. Soc. Technol.* 2024; 5(4): 1682–1693.