

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1. Profil Perusahaan**

Perusahaan XYZ merupakan cabang XY Pte. Ltd Singapura, yang berlokasi di Bandung, Indonesia. XY adalah penyedia solusi digital yang berbasis *cloud* sejak tahun 2003. XY telah berkembang menjadi mitra pilihan untuk berbagai lembaga pemerintah, *multinational company*, dan organisasi swasta Singapura. PT.XYZ berfokus pada beberapa project seperti *integration system*, *web content management*, dan *non-web content management*.

#### **1.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan**

##### **1. Visi**

Membuka kunci nilai teknologi untuk meningkatkan kehidupan individu dan komunitas dalam dunia bisnis.

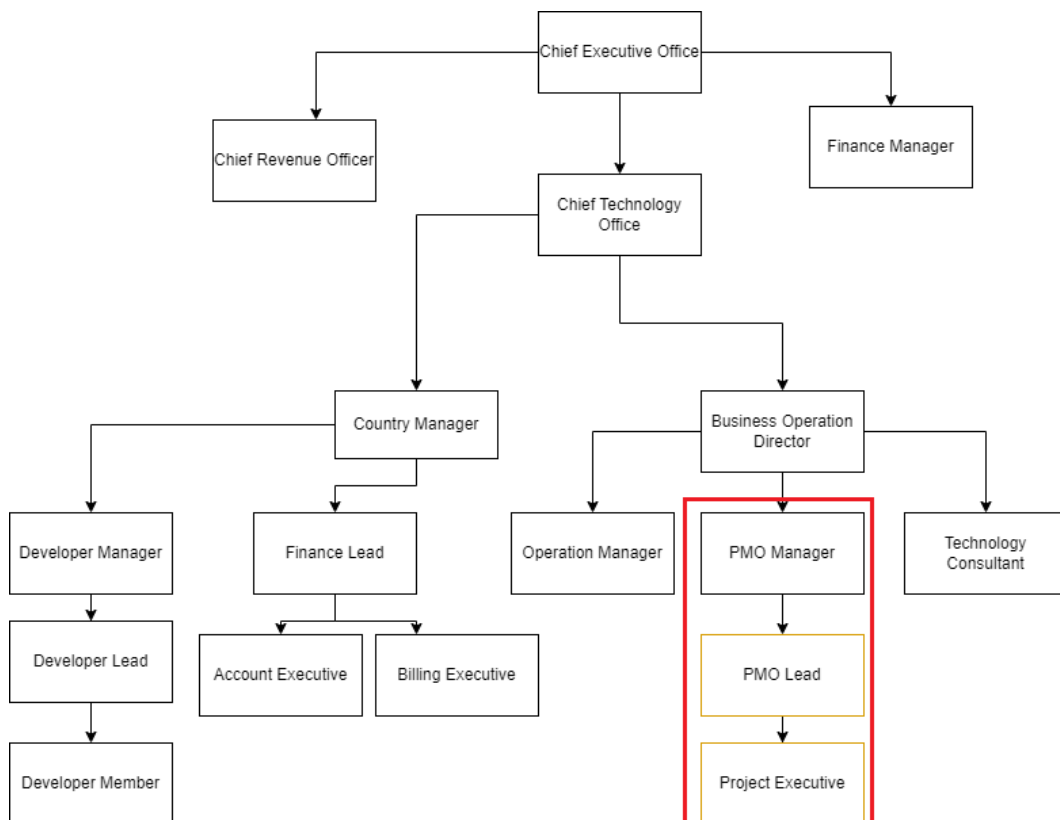
##### **2. Misi**

Mengungkap kompleksitas teknologi untuk menghadirkan kesederhanaan bagi pelanggan.

##### **3. Tujuan**

Membuat solusi sederhana untuk masalah yang sulit.

#### **1.1.3. Struktur Organisasi**



Gambar 1.1 Struktur Organisasi

Sumber: Data Internal PT. XYZ

Gambar 1.1 merupakan bentuk struktur organisasi yang ada pada PT.XYZ. Penelitian ini hanya berfokus pada divisi *project management* yang dapat dilihat pada sorotan merah pada Gambar 1.1.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

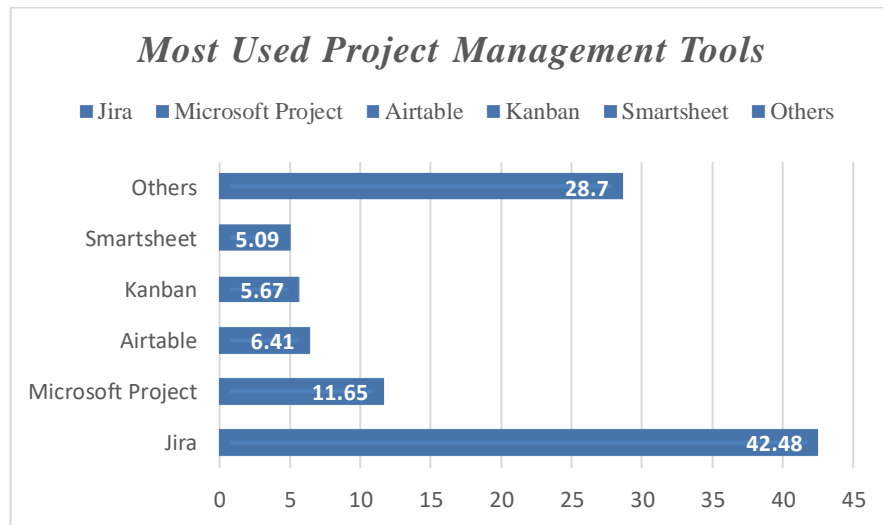
Perkembangan teknologi semakin canggih khususnya di industri *Information Technology Service, Information Technology Consultant, dan non-Information Technology*. Kemajuan teknologi mempengaruhi kemampuan suatu organisasi dalam meningkatkan produktivitasnya seperti di industri teknologi informasi (STIE, 2016). Perkembangan teknologi yang pesat berdampak terhadap berbagai bidang kehidupan seperti bidang Industri 4.0.

Revolusi 4.0 adalah perkembangan teknologi yang menghubungkan dunia fisik, digital, dan biologis serta mengubah kehidupan masyarakat. (Unsera, 2018). Salah satu teknologi kini berkembang pesat yakni *Cloud Computing* adalah model

layanan teknologi informasi yang fleksibel dan skalabilitas besar (Ramsari & Ginanjar, 2022). Kini, perkembangan teknologi memacu suatu organisasi untuk terus membangun proyek-proyek baru khususnya dibidang teknologi dalam menghadapi era digital.

Dalam pengembangan proyek di industri teknologi informasi, tak jarang ada banyak tuntutan dari sisi pengguna, seperti proyek harus diselesaikan dalam waktu yang cepat dan tepat (Aprilliani, 2022). Hal ini sudah tidak asing lagi bagi perusahaan yang bergerak dibidang penyedia solusi digital. Tuntutan ini kini menjadi tantangan besar bagi perusahaan untuk memenuhi permintaan dari pengguna yang juga harus memberikan hasil yang terbaik sesuai dengan kebutuhan pengguna. Jika kebutuhan pengguna semakin kompleks maka berpengaruh terhadap waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaiannya. Dalam proses pengembangan proyek *information technology* (IT) tak jarang ditemui adanya kendala seperti kurangnya analisis kebutuhan pengguna dan keterbatasan sumber daya manusia, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaiannya.

Pengelolaan proyek kini semakin mudah khususnya di industri *information technology* karena beberapa perusahaan telah menggunakan *project management tools* sebagai alat untuk membantu dalam manajemen proyek. Penggunaan *project management tools* akan membuat sebuah proyek menjadi efektif dan efisien (Milosevic & Iewwongcharoen, 2004). *Project management tools* mempermudah perusahaan dalam mengambil banyak data dan informasi pada sebuah proyek (Gil Perez et al., 2020). *Project management tools* yang marak digunakan seperti SmartSheet, Jira, dan Trello.



Gambar 1.2 Pengguna *Project Management Tools* Global Tahun 2023

Sumber: (Datanyze, 2023)

Pada Gambar 1.2 merupakan data pengguna *project management tools* yang diperoleh dari *website* Datanyze. Datanyze merupakan perusahaan yang membantu dalam proses pemasaran suatu produk untuk tujuan akhir *Business to Business* (Datanyze, 2023).

Penggunaan *tools* dalam manajemen proyek mengharuskan perusahaan mengeluarkan biaya yang cukup besar. PT. XYZ menggunakan Jira sebagai *project management tools* dalam manajemen proyeknya karena dianggap *tool* yang memiliki tampilan yang mudah dipahami, memiliki fitur kustomisasi tiap *project space*, beragamnya *boards* yang dapat digunakan seperti kanban dan scrum *board*, serta dapat terkoneksi pada aplikasi lainnya seperti *outlook* dan *Microsoft teams*, serta Jira dapat mempermudah pegawai dalam melakukan pembuatan laporan bulanan. Penggunaan alat manajemen proyek lainnya seperti Trello hanya berfokus pada proyek yang mengimplementasikan pada metodologi kanban, yakni menyediakan beberapa fitur seperti *boards*, *lists*, and *cards*, sehingga jika diimplementasikan pada PT. XYZ hal ini tidak memenuhi seluruh kebutuhan proyek, dimana proyek PT. XYZ tidak hanya fokus pada pengembangan aplikasi namun juga perawatan aplikasi.

Namun, seiring penggunaan Jira, pegawai PT. XYZ mengalami kendala

dalam proses penggunaannya seperti pada Gambar 1.3 yang merupakan hasil penyebaran kuesioner kepada 21 pegawai PT. XYZ untuk mengetahui kendala pegawai dalam penggunaan Jira di PT.XYZ.



Gambar 1.3 Kendala Pengguna

Sumber: (Data yang diolah, 2022)

Pada Gambar 1.3 adalah kendala pegawai PT. XYZ dalam mengelola *project* menggunakan Jira. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan ditemukan masih ditemukan kendala yang dihadapi oleh pegawai PT. XYZ. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh pegawai PT. XYZ adalah sebagai berikut:

1. Pegawai kesulitan dalam penggunaan aplikasi Jira, terdapat fitur baru yang masih *error*
2. Pengaturan waktu durasi pengerjaan yang belum tepat sehingga

menyebabkan SLA atau *Service Level Agreement* tetap berjalan pada saat hari libur.

3. Pegawai masih belum memahami cara pengaturan kustomisasi Jira sesuai kebutuhan *project*.

Penggunaan *project management tools* dapat membantu organisasi dalam mengelola sebuah proyek agar efektif and efisien (Xuan et al., 2019). Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh pegawai PT. XYZ perlu adanya pengukuran tingkat efektivitas penggunaan Jira di PT. XYZ.

Efektivitas merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi (Putri, 2020). Suatu aktivitas dikatakan efektif jika tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi tercapai. Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuannya.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) dengan judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qraved sebagai Media Memilih Tempat Makan” terdapat 4 dimensi yang dijadikan sebagai metode pengukuran yaitu *empathy*, *persuasion*, *impact*, dan *communication*. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas aplikasi Qraved dengan penyebaran kuesioner pada konsumen. Menurut Putri (2020) dimensi *empathy* dapat mengukur efektivitas aplikasi Qraved dinyatakan efektif, begitu juga *persuasion*, *impact* dan *communication*, sehingga disimpulkan aplikasi Qraved dapat digunakan untuk mencari tempat makan. Pemilihan *project management tools* harus dilakukan dengan optimal sesuai dari kebutuhan organisasi tersebut (Cheema & Zearlish, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh (Lase et al., 2022) menggunakan metode *Systematic Literature Review* atau disingkat SLR terhadap efektivitas penerapan metode scrum menyatakan bahwa keberhasilan penerapan scrum bergantung pada beberapa faktor seperti dukungan organisasi yang kuat sangat hingga faktor teknis merupakan salah satu faktor keberhasilan penerapan metode scrum(Lase et al., 2022).

Pengembangan proyek *agile* kini menjadi tantangan besar yang menyadari

bagaimana pengembangan perangkat lunak dapat ditingkatkan untuk menghindari kegagalannya (Tam et al., 2020). Pada model kesuksesan (Tam et al., 2020) mengusulkan model yang terdiri dari lima orang-faktor yang memengaruhi keberhasilan pengembangan proyek *agile* yaitu karakteristik pribadi (*personal characteristics*), budaya masyarakat (*social culture*), pelatihan dan pembelajaran (*training and learning*), kemampuan tim (*team capability*), dan keterlibatan pelanggan (*customer involvement*) , dimana pada penelitian ini mengukur keberhasilan dari segi biaya, waktu, dan kepuasan pelanggan. Pada model kesuksesan (Tam et al., 2020), keberhasilan pengembangan perangkat lunak *agile* dipengaruhi oleh sumber daya organisasi yang berbakat, berkomitmen, dan profesional.

Penelitian ini menganalisis tingkat efektivitas penggunaan Jira di PT. XYZ dalam pengerjaan proyek. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisa adalah penguraian bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat secara keseluruhan.

Saat mengukur efektivitas, perlu diketahui faktor-faktor keberhasilan yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan alat manajemen proyek dalam organisasi. Dengan mengetahui faktor keberhasilan yang dapat mempengaruhi tingkat efektivitas penggunaan Jira dengan tujuan dapat memberikan ide terhadap metode yang harus dilakukan oleh PT. XYZ agar Jira dapat digunakan secara maksimal sebagai *project management tools* demi mendukung keberhasilan visi penggunaan Jira yang ditetapkan oleh manajemen untuk menjadikan Jira sebagai *single source of truth* atau satu wadah yang menampung seluruh informasi mengenai status tiap *project*.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah yang mendasari, penelitian ini menyatakan bahwa alat manajemen proyek adalah alat yang membantu organisasi mengelola proyek. Namun yang terjadi pegawai PT. XYZ, masih mengalami kendala saat menggunakan Jira sebagai *tools* dalam mengelola proyek. Pegawai masih merasa kesulitan dalam proses pengaturan atau konfigurasi Jira untuk memenuhi kebutuhan tiap proyek serta masih adanya informasi yang kurang tersampaikan oleh tiap

individu tim.

Jira sebagai *tools* untuk pengelolaan proyek yang diharapkan oleh PT. XYZ dalam keberlangsungan proyek. Sehingga, akan dilakukannya analisis efektivitas penggunaan Jira sebagai *tools* dalam mengelola proyeknya dengan mengadopsi model kesuksesan dari (Tam et al., 2020) dan (Lase et al., 2022). Dalam model kesuksesan (Tam et al., 2020) disebutkan bahwa kemampuan tim dan keterlibatan pelanggan menjadi faktor kesuksesan dalam proses pengembangan proyek perangkat lunak *agile*.

Berdasarkan uraian rumusan masalah, adapun beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Personal Characteristic, social culture, team capability, dan technical knowledge* berpengaruh terhadap *the success of project management tools*?
2. Apakah *Personal Characteristic* dan *social culture* berpengaruh terhadap *Team Capability*?
3. Bagaimana pengaruh *Training and Learning* terhadap *the success of project management tools* yang dimoderasi oleh *team capability*?
4. Bagaimana pengaruh variabel *Personal Characteristic* dan *social culture* terhadap *the success of project management tools* yang dimediasi oleh *team capability*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis bahwa *personal characteristics, social culture, team capability, dan technical knowledge* berpengaruh *the success of project management tools*.
2. Untuk menguji dan menganalisis bahwa *personal Characteristic* dan *social culture* berpengaruh terhadap *Team Capability*.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Training and Learning* terhadap *the success of project management tools* yang dimoderasi oleh *team*



*capability*.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel *Personal Characteristic* dan *social culture* terhadap *the success of project management tools* yang dimediasi oleh *team capability*?

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian diharapkan bagi mampu mengetahui strategi yang tepat dalam manajemen sebuah proyek.
2. Manfaat bagi PT. XYZ diharapkan dapat mengimplementasikan sebuah metode yang tepat untuk keberlangsung perusahaan demi mencapai misi dan tujuan.
3. Mampu memberikan kontribusi pada penelitian selanjutnya dalam menentukan strategi manajemen proyek terutama pada industri *IT Solutions*.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk memudahkan pemahaman terhadap keseluruhan dari Tugas Akhir ini, maka dibuat sistematika penulisan Tugas Akhir sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab I adalah pernyataan yang secara akurat menggambarkan isi penelitian. Isi Bab I meliputi: Gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II mencakup teori dari umum ke khusus, serta penelitian sebelumnya untuk membentuk kerangka penelitian, diakhiri dengan hipotesis jika sesuai.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III menjelaskan tentang metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis bukti yang dapat menjawab permasalahan penelitian. Bab

ini berisi uraian tentang hal-hal berikut: Jenis penelitian, operasionalisasi variabel, populasi dan sampel (kuantitatif)/situasi sosial (kualitatif), pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta teknik analisa data.

#### **4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian- penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

#### **5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan adalah jawaban atas pertanyaan penelitian, yang kemudian menjadi proposisi untuk kemanfaatan penelitian.