

## PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI BERUPAYA MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS SUMBER DAYA MANUSIA

Oleh : Yahfizham  
(Dosen Fakultas Tarbiyah IAIN-SU Medan)

### *Abstract*

*Information Technology (IT) include resources of hardware and software and human resources (brainware). IT must be able to resolve the major issues such as the availability and readiness of Human Resources (HR) were reliable in managing any IT-related, the technical-operational nature seeks to increase productivity of employees that one of solution is Outsourcing Project.*

*Kata Kunci : TI, SDM dan Outsourcing.*

### **Pendahuluan**

Hampir semua aktivitas dan kegiatan manusia pada saat sekarang ini selalu menginginkan teknologi informasi terlibat didalamnya, seperti misalnya alat untuk memasak beras, manusia berpikir bagaimana caranya agar alat untuk memasak beras yang dahulunya tidak mampu memberikan informasi menjadi mampu memberikan informasi yang benar mengenai cara-cara memasak beras yang baik dan benar, berapa lama waktu yang dibutuhkan agar beras menjadi nasi sehingga aman untuk dikonsumsi, mampu dihidupkan dari jarak yang jauh dan sebagainya.

Pemanfaatan revolusi teknologi ini merupakan satu prasyarat untuk meningkatkan pengelolaan organisasi. Faktor yang saling terkait, yaitu perangkat lunak pendukung, perangkat keras dan organisasi pengguna (SDM).

Ketiga faktor ini tidak bisa dipisahkan. Teknologi tidak dapat diterapkan tanpa organisasi. Dan organisasi tidak akan efektif tanpa penerapan TI. Pada satu titik tertentu, inovasi teknologi mempengaruhi tidak hanya kompetensi teknis SDM, tetapi juga merangsang "*technology knowledge*" SDM dalam organisasi tersebut, yaitu bentuk asumsi dasar dan pola pandang SDM terhadap proses internal dan hubungan antar unit organisasi.

Kecepatan perubahan TI dan aplikasinya pada sistem dan proses internal suatu organisasi akan menjadi terhambat jika SDM tidak memiliki ketrampilan yang cukup untuk mengoperasikan teknologi dan sistemnya. TI bagi suatu perusahaan adalah hal yang sangat penting, dengan penerapan secara tepat suatu perusahaan dapat memiliki *competitive advantage* dalam menghadapi para pesaingnya. TI semakin membuka kemungkinan bagi perusahaan untuk mengembangkan dan memperluas bisnisnya. TI pada saat

sekarang dan masa akan datang tampaknya merupakan suatu kepentingan yang tidak bisa dihindarkan dan TI bukan hanya sekedar merupakan suatu alat pendukung tetapi sudah merupakan alat utama.

TI yang digunakan oleh suatu perusahaan tidak akan sama dengan perusahaan lain walaupun berada dalam industri yang sama. Pemilihan TI harus sesuai dengan visi dan misi perusahaan, dirumuskan dengan jelas, mengakomodasikan semua kebutuhan perusahaan (diperlukan survey terlebih dahulu), idealnya unit TI ini diisi oleh SDM muda karena mereka akan mendorong inovasi, dinamis, dan berpikiran terbuka dan memiliki *skill update*, agar mereka selalu mengikuti perkembangan terbaru di dunia TI serta senantiasa melakukan *benchmark* terhadap *best practice*.

*Outsourcing* adalah model sekaligus strategi penerapan pengelolaan TI yang banyak dipakai oleh perusahaan berskala menengah dan besar. Tulisan ini mencoba untuk memfokuskan pembahasan mengenai pemanfaatan TI *Outsourcing* dalam upayanya untuk peningkatan produktivitas SDM.

### **TI Outsourcing**

Menurut *The British Computer Society*, *Outsourcing* adalah mengkontrakkan keluar semua atau sebagian TI perusahaan kepada organisasi jasa di luar perusahaan. Bentuk dari model *Outsourcing* ini berupa penerapan atau penambahan pengelolaan TI dengan menempatkan sumber daya manusia yang handal dalam manajemen teknologi informasi, penerapan sistem luar secara utuh dan pemakaian sebagian sub sistem seperti hanya sistem teknik operasionalnya saja yang di *outsourcing*kan.

Sebuah studi oleh *the outsourcing institute* menemukan bahwa layanan TI yang dimaksud antara lain adalah pengembangan aplikasi, pemeliharaan aplikasi, *data center*, *client/server*, *intranet* (LAN), sistem *desktop* dan lain sebagainya yang kesemua lingkup *outsourcing* tersebut pasti memerlukan peran sumber daya manusia yang handal dalam penerapan dan pengelolaannya untuk mencapai sasaran yang dimaksud diperlukan pelatihan-pelatihan dan pengembangan-pengembangan dari tenaga-tenaga yang ahli dibidang TI yang dioutsourcingkan.

*Outsourcing* sebagai suatu aktivitas TI dalam proses bisnis diperusahaan pasti memiliki resiko, resiko tersebut harus dapat diselesaikan secara baik dan benar. Poin penting resiko yang ditimbulkan dari *outsourcing* yaitu masalah sumber daya manusia (ketenaga kerjaan) itu sendiri.

### **Risk Outsourcing**

Benoit A. Aubert memberikan gambaran resiko dan dampak apa saja yang mungkin bisa saja terjadi dalam proses TI Outsourcing tersebut dalam bentuk tabel berikut ini:

<b>Resiko</b>	<b>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi</b>
Over Budgeting, Gugatan dan pertentangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kurangnya pengalaman dan keahlian mengenai outsourcing tersebut.</li> <li>➤ Ketidak pastian soal hukum dan perundang-undangan</li> </ul>
Biaya peralihan pada pihak lain	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Keterbatasan pengelolaan asset</li> <li>➤ Terbatasnya jumlah penyedia jasa</li> <li>➤ Area kerja yang tidak jelas</li> </ul>
Biaya perubahan perjanjian	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diskontinuitas teknologi</li> <li>➤ Kompleksitas tugas pokok dan fungsi</li> </ul>
Pengurangan kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ketergantungan antar aktivitas</li> <li>➤ Ukuran penyedia jasa yang berbeda.</li> </ul>
Hilangnya kompetensi organisasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penaksiran dari kompetensi inti</li> </ul>

### **Risk Management Outsourcing**

Kesiapan organisasi akan sangat menentukan bagaimana strategi pada sebuah proyek *outsourcing* berbeda untuk diterapkan pada *desktop management*. Organisasi yang telah mapan dalam sistem layanan dapat memanfaatkan jasa *outsourcing* tanpa perlu memikirkan secara detail risikonya, namun pengembangan diluar cakupan perjanjian *outsourcing* mendapat perhatian khusus untuk dapat dipertimbangkan.

Pengembangan kebutuhan bisnis akan sebuah layanan *outsourcing* sering tidak bisa dipenuhi seluruhnya oleh penyedia jasa *outsourcing* itu sendiri. Dimungkinkan akan terjadi kebutuhan yang tidak sesuai dengan kondisi dilapangan, seperti misalnya *service level* yang dibutuhkan untuk penyelesaian suatu program diajukan dalam 1 hari, yang seharusnya *service level* untuk *trouble shootingnya* memerlukan waktu hanya 2 sampai 3 jam saja.

Evaluasi penyedia jasa yang kurang memiliki pengalaman dan keahlian dalam suatu perjanjian *outsourcing* bisa menimbulkan permasalahan yang besar setelah berakhirnya kontrak. Evaluasi ini meliputi kesiapan secara operasional meliputi kemampuan dan pengalaman dalam pengerjaan setiap proyeknya yang secara teknologi terkait dengan pembiayaan dan kontinuitas penyedia jasa *outsourcing* itu sendiri.

Transisi dari *legacy* menuju sistem *outsourcing* menimbulkan banyak hal baru seperti kesiapan dari team transisi, perencana dan eksekutornya. Transisi akan mengakibatkan perubahan besar dalam peran dan tanggung jawab unit tertentu terhadap suatu tugas pokok dan fungsinya dalam unit organisasinya masing-masing. Tata kelola atau tata pamong organisasi ini meliputi bagaimana perusahaan dapat mengetahui secara benar ukuran efektivitas dan mutu dari sistem outsourcing yang telah dilakukan.

Pemindahan resiko dapat dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga misalnya asuransi, sebuah perusahaan yang ingin mengembangkan suatu produk tertentu dapat memindahkan resiko terjadinya kerugian. Penerimaan secara keseluruhan dari resiko proyek *outsourcing* telah diketahui dengan baik dan keuntungan yang akan diperoleh lebih besar.

### **Tata Kelola SDM**

Menurut *Flippo*, tata kelola SDM adalah suatu sistem yang terproses mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM agar mampu meningkatkan produktivitas kerja. *French* mendefinisikan manajemen personalia sebagai suatu proses penarikan, seleksi, dan pengembangan serta pemeliharaan SDM oleh organisasi.

Pengelolaan SDM memiliki cara-cara khusus, menurut ilmu psikologi, tidak ada sifat dan karakteristik manusia yang sama persis satu dengan yang lain. Manusia perlu diperlakukan sebagai manusia secara utuh sehingga mau melaksanakan aturan main dan perintah yang ada dalam organisasi tanpa menimbulkan dampak negatif baik dari dalam diri SDM itu sendiri maupun organisasinya.

Tiap-tiap SDM memiliki kemampuan yang berbeda-beda untuk berpikir dan memiliki rasa untuk dihargai, perusahaan menghargai SDMnya dengan memberikan gaji atau kompensasi atas apa yang dikerjakannya untuk perusahaan. Perbedaan pemberian gaji dan kompensasi yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya dari masing-masing SDM terkadang merupakan hal yang sensitif. Standarisasi gaji tidak dapat diperlakukan secara sama untuk tiap bidang keahlian dan pengalamannya dalam bekerja.

Pengelolaan SDM dimulai dari pengetahuan secara jelas dan pasti mengenai tugas pokok dan fungsinya. Diadakannya pelatihan-pelatihan dan pengembangan-pengembangan bertujuan untuk lebih memahirkan SDM. Menurut (Langi, 2000) spesifikasi-spesifikasi SDM yang hendak dikembangkan harus ditentukan oleh kecenderungan kebutuhan agar tetap berdaya saing global sehingga pengembangannya dapat menghasilkan SDM yang inovatif dan bersertifikasi, untuk mampu memanfaatkan secara optimal sumber-sumber daya yang ada.

### **Penutup**

*Outsourcing* TI SDM merupakan pokok permasalahan yang utama, untuk itu perlu dilakukan kesiapan yang baik dan rencana yang matang sebagai upaya untuk mencegah dan mengurangi kerugian. Pengelolaan SDM agar mampu mememanajemen TI pada saat sekarang dan masa akan datang perlu mendapatkan perhatian yang khusus, seiring dengan era globalisasi bisnis yang semakin kompleks dan kemajuan teknologi komputer yang pesat.

### Daftar Bacaan

- Aubert, Benoit A, Rivard, Suzanne, Patry, Michel, *Managing IT Outsourcing Risk:Lessons Learned*, [www.cirano.qc.ca](http://www.cirano.qc.ca). Cirano – Montreal, 2001.
- Hag, S. *Management Information Systems for The Information Age*, Irwin/McGrawhill, 2000.
- Langi, A. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Industri Teknologi Informasi dan Software di BHTV*. Technical report, 1998.
- Laudon, K and Laudon, J. *Management Information Systems News Approaches to Organization & Technology*. Prentice Hall International, Inc. 1998.
- Reed, Stephen, *Managing Risk in IT Outsourcing*, [www.alsbridge.com](http://www.alsbridge.com), Alsbridge – North America, 2005.
- Skyte, Peter, *Outsourcing of IT services*, [www.union-network.org](http://www.union-network.org), Information Technology Professionals Association, UK.
- ~ *Information Technology Outsourcing* .[www.cica.ca/itac](http://www.cica.ca/itac) 2001.
- ~ *Risk Management*. [en.wikipedia.org/risk\\_management](http://en.wikipedia.org/risk_management) 2005.
- ~*Outsourcing guidelines*, Information Technology New Zealand, [www.Itanz.org](http://www.Itanz.org)