

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian mulai dari penggambaran karakteristik responden sebagai sumber data, hasil penelitian berupa model penilaian terhadap IT support hingga pengujian model tersebut kepada Manager Support selaku penanggung jawab dan pengambil keputusan (Accountable) dan dapat juga sebagai pihak yang memberikan masukan (Consulted) dan pengujian model kepada IT support selaku pihak yang dinilai (Responsible).

1.1.1. Karakteristik Responden dalam penelitian

Pada bagian ini menggambarkan karakteristik dari masing-masing variabel.

- 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman sebagai tim IT Support

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman

No	Pengalaman	Frekuensi	Persentase
1	Lebih dari 5 tahun	17	36,17%
2	3 – 5 tahun	16	34,04%
3	1 – 3 tahun	11	23,40%
4	Kurang dari 1 tahun	3	6,38%
Total		47	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebanyak 35 responden (70,21%) memiliki pengalaman lebih dari 3 tahun sebagai IT support, 17 diantaranya memiliki pengalaman lebih dari 5 tahun sebagai IT support.

1.1.2. Domain di dalam assessment model

Setelah dilakukan penelitian sesuai dengan metode pembentukan domain yang telah dijelaskan pada bab 3 pada tahapan pembentukan domain, didapatkan 2 domain utama yaitu pemahaman dan pengetahuan sebagai domain pertama (D1) dan proses pelayanan sebagai domain yang kedua (D2). Kedua domain tersebut menjadi topik utama dalam proses penilaian terhadap IT Support Engineer.

1) D1 – Pemahaman dan Pengetahuan

Domain pemahaman dan pengetahuan adalah domain yang digunakan untuk menilai sejauh mana daya tangkap tenaga support dalam memahami suatu peristiwa, perintah, keluhan, dan permintaan dengan pengetahuan yang dimilikinya. Penilaian pada domain ini dapat diambil dengan memberikan soal-soal terkait kepada IT support pada satu waktu tertentu. Domain ini dapat juga sebagai alat uji dalam proses rekrutmen IT support.

2) D2 - Proses Pelayanan

Domain proses pelayanan adalah domain yang digunakan untuk menilai bagaimana kinerja tenaga IT support dalam bekerja. Domain ini dianjurkan untuk menilai kinerja IT support selama bekerja. Domain ini membutuhkan beberapa tools guna mendukung proses penilaiannya.

1.1.3. Item Penilaian di dalam assessment model

Dari 2 domain yang telah ditentukan menjadi domain utama yaitu pengetahuan sebagai domain pertama (D1) dan proses pelayanan sebagai domain yang kedua (D2), dijabarkan lagi ke dalam bentuk item penilaian yang akan menjadi indikator penilaian.

Item penilaian tersebut yaitu :

1) D1 – Pemahaman dan Pengetahuan

(1) D1.I1 – pemahaman terhadap produk dan layanan,

Tenaga IT Support sudah seharusnya untuk mengetahui dan memahami produk atau layanan apa yang mereka dukung yang ditawarkan kepada pelanggan.

Bentuk penilaian yang digunakan dapat berupa soal tertulis atau lisan mengenai produk dan layanan yang mereka tangani

(2) D1.I2 – penguasaan tools yang digunakan,

Dalam bekerja sebagai IT support, terdapat beberapa tools yang selalu digunakan untuk mendukung proses operasional.

Item ini menilai sejauh mana tenaga IT support menguasai tools yang digunakan.

Bentuk penilaian yang digunakan dapat berupa soal tertulis atau praktik mengenai penguasaan tools yang digunakan.

Item ini juga dapat dipecah kembali (*breakdown*) menjadi beberapa sub item, seperti : Oracle, Pentaho, MySQL, TalendDI, dsb

(3) D1.I3 – pemahaman terhadap SOP yang berlaku,

Setiap perusahaan memiliki SOP akan tetapi antar perusahaan memungkinkan memiliki SOP yang berbeda pada kasus yang sama. Item penilaian ini merupakan penilaian terhadap pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP yang berlaku.

Bentuk penilaian yang digunakan dapat berupa soal tertulis atau lisan atau dapat pula dalam bentuk praktek sesuai dengan SOP yang berlaku.

2) D2 - Proses Pelayanan

(1) D2.I1 – pelaporan rutin,

Sebagai IT Support, mereka memiliki beberapa aktifitas rutin yang dilakukan baik itu jam, harian, mingguan, atau pun bulanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Item ini menilai bagaimana kinerja it support dalam melakukan pelaporan rutin mereka

(2) D2.I2 – rata-rata waktu respon,

Rata-rata waktu respon adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh IT support tersebut dalam menanggapi atau merespon suatu permintaan atau keluhan yang masuk pada task mereka.

(3) D2.I3 – rata-rata waktu penyelesaian,

Hampir sama dengan item sebelumnya, rata-rata waktu penyelesaian adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan oleh IT support tersebut dalam menyelesaikan suatu permintaan atau keluhan yang masuk pada task mereka.

(4) D2.I4 – tingkat eskalasi

Item ini dimaksudkan untuk menilai sejauh mana tenaga IT support tersebut mampu untuk menyelesaikan sendiri task yang masuk pada mereka tanpa eskalasi ke leader, supervisor, ataupun tingkat yang lebih tinggi di atasnya

1.1.4. Model Penilaian terhadap item penilaian

Model assessment yang dibangun meliputi sebuah matriks penilaian disertai dengan pemaparan terkait domain dan item penilaiannya mulai dari deskripsi, tujuan, kebutuhan (mandatory dan optional), klasifikasi, contoh, dan saran.

Tabel 4.2 Matrik model penilaian

Domain	Item Penilaian	Necessity	Minimum score	Pencapaian
D1 – Pemahaman dan Pengetahuan	D1.I1 – pemahaman terhadap produk dan layanan			
	D1.I2 – penguasaan tools yang digunakan			
	D1.I3 – pemahaman terhadap SOP yang berlaku			
D2 - Proses Pelayanan	D2.I1 – pelaporan rutin			
	D2.I2 – rata-rata waktu respon			

	D2.I3 – rata-rata waktu penyelesaian			
	D2.I4 – tingkat eskalasi			

Pada tabel matrik model penilaian diatas terdapat beberapa komponen antara lain :

1) Domain

Domain merupakan topik utama dalam assessment model yang dibangun

2) Item Penilaian

Item penilaian merupakan indikator yang digunakan dalam penilaian dalam menilai aspek tertentu pada assesment model sebagai turunan dari domain yang lebih spesifik

3) Necessity (Tingkat keperluan)

Tingkat keperluan dimaksudkan untuk memilah item penilaian yang digunakan pada assessment model agar tercapai tujuan penilaian yang dilakukan.

4) Minimum score

Nilai minimal pada model tersebut dapat digunakan sebagai batas bawah kualifikasi pada tiap-tiap item penilaian berdasarkan tujuan assessment itu sendiri. Nilai minimal ini bersifat optional, jika perusahaan tidak menentukan secara spesifik, maka nilai minimal tersebut mengikuti standar kualifikasi dan klasifikasi assessment model ini.

5) Pencapaian

Bagian ini menjelaskan nilai pencapaian yang dicapai subject selama proses assessment

1.1.5. Klasifikasi hasil penilaian

Adapun bentuk pengklasifikasian pada hasil assessment dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.4 Rancangan Klasifikasi dalam model penilaian

Rank	Title	Description
★★★	Professional	Pada tingkat ini, subject dianggap sangat menguasai bidangnya dan layak untuk mendapatkan reward bahkan promotion
★★	Senior	Pada tingkat ini, subject dianggap cukup menguasai bidangnya dan layak untuk mendapatkan reward sebagai pendorong dalam peningkatan kualitas
★	Junior	Pada tingkat ini, subject dianggap mampu menjalankan tugasnya akan tetapi perlu dilakukannya pelatihan terkait guna tercapainya peningkatan kualitas
☆	Unaccepted	Pada tingkat ini, subject dianggap tidak memenuhi kualifikasi yang telah ditentukan.

1.1.6. Simulasi

Model ini disimulasikan di 5 (lima) perusahaan di kota Bandung, 2 (dua) perusahaan di kota Cimahi, dan 4 (empat) perusahaan di Jakarta dengan melibatkan 15 manager operation dan 32 tenaga support .

Proses simulasi yang berlangsung meliputi 5 tahap. Berikut urutan tahapan simulasi yang dilakukan yang disajikan dalam sebuah matrik yaitu Responsibility Assignment Matrix (RAM) atau biasa dikenal dengan RACI Matrix.

Tabel 4.4 Tahapan Simulasi

No	Tahapan Simulasi	Peneliti	IT Support Engineer	Manager / Supervisor	CEO / COO
1	Pengenalan Support Assessment Model	R	A	A C	I
2	Sosialisasi	R	A	C	I
3	Penyusunan Skenario Assessment	A	-	R	C I
4	Proses Assessment	C	R	A	I
5	Perhitungan hasil Assessment	R	A	A	I

1.2. Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil pengujian model penilaian yang telah disimulasikan sebelumnya kepada Manager Support selaku penanggung jawab dan pengambil keputusan (Accountable) dan dapat juga sebagai pihak yang memberikan masukan (Consulted) dan pengujian model kepada IT support selaku pihak yang dinilai (Responsible).

1.2.1. Analisis SAM Kepada Support Manager / Operation Manager

Pada analisis terhadap *Support Assessment Model* kepada manajer terkait dilakukan validasi berdasarkan 3 poin utama, yaitu :

- 1) Tingkat kebutuhan akan *Support Assessment Model*
- 2) Sistem penilaian yang digunakan pada *Support Assessment Model*
- 3) Pengklasifikasian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Dari tiga poin di atas, akan diturunkan menjadi beberapa indikator guna memudahkan proses validasi dan penarikan kesimpulan.

1.2.1.1. Tingkat kebutuhan akan Support Assessment Model

Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada *support manager*

- 1) Apakah Anda setuju bahwa seorang support engineer dinilai setidaknya berdasarkan beberapa aspek, yaitu pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi ?

Tabel 4.5 Perhitungan Indikator 1

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
1	Sangat Setuju	3	11	33
	Setuju	2	4	8
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	41

$$\text{Proporsi} = (41/45) \times 100\% = 91,11\%$$

Berdasarkan persentase di atas, maka tingkat kepercayaan bahwa seorang support engineer dinilai setidaknya berdasarkan beberapa aspek, yaitu pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi sebesar 91,11% atau bisa disimpulkan bahwa hampir seluruh *support manager* setuju.

- 2) Apakah Anda telah memiliki dan menggunakan sebuah *assessment model* dengan aspek-aspek yang disebutkan pada Indikator 1 dalam menilai seorang *software support engineer* pada tim Anda ?

Tabel 4.6 Perhitungan Indikator 2

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
2	Tidak ada	3	11	33
	Ada, Belum digunakan	2	3	6
	Ada, Sudah digunakan	1	1	1
Jumlah			15	39

$$\text{Proporsi} = (39/45) \times 100\% = 86,67\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, penggunaan *assessment model* dalam proses penilaian terhadap *software support engineer* masih cukup rendah. Hal ini ditunjukkan dengan proporsi sebesar 86,67% atas minimnya penggunaan sebuah *assessment model* khusus dalam proses penilaian seorang *software support engineer*.

- 3) Apakah menurut Anda, jika penilaian terhadap *software support engineer* dilakukan dengan menggunakan suatu model penilaian

khusus maka dapat membantu dan memudahkan Anda dalam melakukan penilaian ?

Tabel 4.7 Perhitungan Indikator 3

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
3	Sangat Membantu	3	6	18
	Membantu	2	9	18
	Tidak Membantu	1	0	0
Jumlah			15	36

$$\text{Proporsi} = (36/45) \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, sebuah *assessment model* dinilai dapat membantu dan memudahkan dalam proses penilaian terhadap *software support engineer* dengan proporsi sebesar 80%.

Dari 3 indikator di atas maka dapat ditarik informasi bahwa :

- 1) Terdapat beberapa aspek yang diperlukan di dalam model penilaian yaitu pengetahuan dan proses pelayanan.
- 2) Masih minimnya penggunaan sebuah model penilaian dengan aspek pengetahuan dan proses pelayanan dalam proses penilaian terhadap *software support engineer* dikarenakan belum tersedianya model penilaian tersebut.
- 3) Sebuah *assessment model* dinilai dapat membantu dan memudahkan dalam proses penilaian terhadap *software support engineer*.

Tabel 4.8 Proporsi Tingkat kebutuhan akan SAM

Item Validasi	Indikator	Proporsi %
Tingkat kebutuhan akan sebuah <i>Support Assessment Model</i>	Indikator 1	91,11
	Indikator 2	86,67
	Indikator 3	80,00

$$\text{Rata-rata proporsi} = (91,11+86,67+80,00) / 3 = 85,93$$

Berdasarkan rata-rata proporsi atas tingkat kebutuhan akan sebuah *support assessment model* yang sebesar 85,93 maka dapat dikategorikan bahwa kebutuhan tersebut cukup tinggi.

1.2.1.2. Sistem penilaian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada *support manager*

- 4) Apakah menurut Anda item penilaian yang digunakan pada SAM (pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi) dapat mewakili sebagai nilai seorang *software support engineer* ?

Tabel 4.9 Perhitungan Indikator 4

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Setuju	3	5	15
	Cukup	2	10	20
	Sangat Kurang	1	0	0
Jumlah			15	35

$$\text{Proporsi} = (35/45) \times 100\% = 77,78\%$$

Berdasarkan persentase di atas, maka item penilaian yang digunakan pada SAM ini (pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi) mendapatkan nilai proporsi sebesar 77,78% atau bisa disimpulkan bahwa item penilaian pada SAM ini dapat mewakili seorang *software support engineer*.

- 5) Apakah Anda setuju bahwa domain pengetahuan pada SAM menjadi domain utama yang harus dimiliki oleh *software support engineer* dan harus dinilai secara periodik ?

Tabel 4.10 Perhitungan Indikator 5

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
5	Sangat Setuju	3	8	24
	Cukup Setuju	2	7	14
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	38

$$\text{Proporsi} = (38/45) \times 100\% = 84,44\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, domain pengetahuan pada SAM yang dijadikan sebagai domain utama yang harus dimiliki oleh *software support engineer* dan harus dinilai secara periodik mendapatkan proporsi sebesar 84,44% atau dengan kata lain domain tersebut cukup sesuai.

- 6) Apakah Anda setuju bahwa domain proses pelayanan pada SAM menjadi domain pilihan dalam menilai *software support engineer* tetapi menjadi domain wajib ketika digunakan untuk mengetahui performa *software support engineer* selama bekerja ?

Tabel 4.11 Perhitungan Indikator 6

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
6	Sangat Setuju	3	10	30
	Cukup Setuju	2	5	10
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	40

$$\text{Proporsi} = (40/45) \times 100\% = 88,89\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, domain proses pelayanan pada SAM dijadikan domain pilihan dalam menilai *software support engineer* tetapi akan menjadi domain wajib ketika digunakan untuk mengetahui performa *software support engineer* selama bekerja mendapat proporsi sebesar 88,89% atau dapat disimpulkan indikator tersebut telah sesuai.

- 7) Apakah Anda setuju bahwa 2 domain penilaian yang digunakan pada SAM ini dapat memiliki bobot penilaian yang berbeda-beda pada beberapa perusahaan dengan tujuan penggunaan yang berbeda-beda?

Tabel 4.12 Perhitungan Indikator 7

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
7	Sangat Setuju	3	9	27
	Cukup Setuju	2	6	12
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	39

$$\text{Proporsi} = (39/45) \times 100\% = 86,67\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, 2 domain penilaian yang digunakan pada SAM ini dapat memiliki bobot penilaian yang berbeda-beda dengan tujuan penggunaan yang berbeda-beda mendapat proporsi sebesar 86,67% atau dapat disimpulkan pemberian bobot yang fleksibel telah sesuai.

Dari 4 indikator di atas maka dapat ditarik informasi bahwa :

- 1) Domain dan item penilaian yang digunakan pada SAM cukup sesuai.
- 2) Domain pengetahuan pada SAM menjadi domain utama yang harus dimiliki oleh *software support engineer* dan harus dinilai secara periodik.
- 3) Domain proses pelayanan pada SAM menjadi domain pilihan dalam menilai *software support engineer* tetapi menjadi domain wajib ketika digunakan untuk mengetahui performa *software support engineer* selama bekerja.
- 4) 2 domain penilaian yang digunakan pada SAM ini dapat memiliki bobot penilaian yang berbeda-beda pada beberapa perusahaan dengan tujuan penggunaan yang berbeda-beda.

Tabel 4.13 Proporsi Sistem penilaian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Item Validasi	Indikator	Proporsi %
Sistem penilaian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	Indikator 1	77,78
	Indikator 2	84,44
	Indikator 3	88,89
	Indikator 4	86,67

$$\text{Rata-rata proporsi} = (77,78+84,44+88,89+86,67) / 4 = 84,45$$

Berdasarkan rata-rata proporsi terhadap Sistem penilaian yang digunakan pada *support assessment model* yang sebesar 84,45 maka dapat dikategorikan bahwa sistem penilaian yang digunakan tersebut cukup sesuai.

1.2.1.3. Pengklasifikasian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada *support manager*

- 1) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap produk dan layanan”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.14 Klasifikasi Nilai pemahaman terhadap produk dan layanan

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Sangat baik dalam memahami informasi
75-89	Senior	Cukup baik dalam memahami informasi
55-74	Junior	Pemahaman cukup baik tetapi masih terdapat kesalahan yang mungkin berakibat fatal
<55	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.15 Perhitungan Indikator 8

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
8	Sangat Setuju	3	12	36
	Setuju	2	3	6
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	42

$$\text{Proporsi} = (42/45) \times 100\% = 93,33\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap produk dan layanan” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 93,33%.

- 2) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain pengetahuan dengan item penilaian “penguasaan *tools* yang digunakan”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.16 Klasifikasi Nilai penguasaan *tools* yang digunakan

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Mahir dan menguasai <i>tools</i> tersebut
75-89	Senior	Mampu untuk menggunakan <i>tools</i> dengan baik
55-74	Junior	Menggunakan <i>tools</i> tersebut dengan cukup baik tetapi perlu berlatih lagi
<55	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.17 Perhitungan Indikator 9

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
9	Sangat Setuju	3	13	39
	Setuju	2	2	4
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	43

$$\text{Proporsi} = (43/45) \times 100\% = 95,56\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “penguasaan *tools* yang digunakan” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 95,56%.

- 3) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap SOP yang berlaku”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.18 Klasifikasi Nilai pemahaman terhadap SOP yang berlaku

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Sangat baik dalam memahami SOP
75-89	Senior	Cukup baik dalam memahami SOP
55-74	Junior	Pemahaman cukup baik tetapi masih terdapat kesalahan yang mungkin berakibat fatal
<55	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.19 Perhitungan Indikator 10

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
10	Sangat Setuju	3	14	42
	Setuju	2	1	2
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	44

$$\text{Proporsi} = (44/45) \times 100\% = 97,78\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap SOP yang berlaku” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 97,78%.

- 4) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “pelaporan rutin”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.20 Klasifikasi Nilai pelaporan rutin

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Selalu mencapai target, sesuai, dan tepat waktu
75-89	Senior	Mencapai target dan sesuai meski terdapat beberapa pelaporan yang terlambat akan tetapi tidak ada yang melebihi batas toleransi
60-74	Junior	Pelaporan sesuai meski terdapat beberapa pelaporan yang terlambat dan terlewat dan ada yang melebihi batas toleransi
<60	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.21 Perhitungan Indikator 11

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
11	Sangat Setuju	3	12	36
	Setuju	2	3	6
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	42

$$\text{Proporsi} = (42/45) \times 100\% = 93,33\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pelaporan rutin” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 93,33%.

- 5) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu respon”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.22 Klasifikasi Nilai rata-rata waktu respon

Rata-rata waktu respon	Klasifikasi
< 2 menit	Professional
2 - 5 menit	Senior
6 - 15 menit	Junior
> 15 menit	Unaccepted

Tabel 4.23 Perhitungan Indikator 12

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
12	Sangat Setuju	3	10	30
	Setuju	2	5	10
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	40

$$\text{Proporsi} = (40/45) \times 100\% = 88,89\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “rata-rata waktu respon” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 88,89%.

- 6) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu penyelesaian”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.24 Klasifikasi Nilai rata-rata waktu penyelesaian

Rata-rata waktu respon	Klasifikasi
< 10 menit	Professional
11 - 20 menit	Senior
21 - 60 menit	Junior
> 60 menit	Unaccepted

Tabel 4.25 Perhitungan Indikator 13

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
13	Sangat Setuju	3	15	45
	Setuju	2	0	0
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			15	45

$$\text{Proporsi} = (45/45) \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “rata-rata waktu penyelesaian” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 100%.

- 7) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “tingkat eskalasi”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.26 Klasifikasi Nilai rata-rata waktu penyelesaian

Jumlah eskalasi	Klasifikasi
0 - 3 kasus	Professional
4 - 7 kasus	Senior
7 - 15 kasus	Junior
> 15 kasus	Unaccepted

Tabel 4.27 Perhitungan Indikator 14

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
14	Sangat Setuju	3	10	30
	Setuju	2	4	8
	Tidak Setuju	1	1	1
Jumlah			15	39

$$\text{Proporsi} = (39/45) \times 100\% = 86,67\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “tingkat eskalasi” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 86,67%.

Dari 7 indikator di atas maka dapat ditarik informasi bahwa :

- 1) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap produk dan layanan” dapat diterima.
- 2) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “penguasaan tools yang digunakan” dapat diterima.

- 3) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap SOP yang berlaku” dapat diterima.
- 4) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “pelaporan rutin” dapat diterima
- 5) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu respon” dapat diterima
- 6) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu penyelesaian” dapat diterima
- 7) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “tingkat eskalasi” dapat diterima

Tabel 4.28 Proporsi Pengklasifikasian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Item Validasi	Indikator	Proporsi %
Pengklasifikasian digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	Indikator 1	93,33
	Indikator 2	95,56
	Indikator 3	97,78
	Indikator 4	93,33
	Indikator 5	88,89
	Indikator 6	100
	Indikator 7	86,67

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata proporsi} &= (93,33+95,56+97,78+93,33+88,89+100+86,67) / 7 \\ &= 93,65 \end{aligned}$$

Berdasarkan rata-rata proporsi terhadap pengklasifikasian yang digunakan pada *support assessment model* yang sebesar 93,65 maka dapat dikategorikan bahwa pengklasifikasian yang digunakan tersebut telah sesuai.

1.2.1.4. Kesimpulan Analisis SAM Kepada *Support Manager / Operation Manager*

Hasil validasi dari analisis SAM kepada *support manager / operation manager* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.29 Kesimpulan analisis SAM kepada *support manager / operation manager*

Item Validasi	Proporsi
Tingkat kebutuhan akan <i>Support Assessment Model</i>	85,93
Sistem penilaian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	84,45
Pengklasifikasian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	93,65

$$\text{Rata-rata proporsi} = (85,93 + 84,45 + 93,65) / 3 = 88,01$$

Berdasarkan rata-rata proporsi hasil validasi *Support Assessment Model* kepada *support manager / operation manager* dengan hasil rata-rata proporsi sebesar 88,01 maka dapat dikategorikan bahwa *Support Assessment Model* yang telah dibangun sesuai bagi *support manager / operation manager* dalam menilai *software support engineer* di dalam timnya.

1.2.2. Analisis SAM Kepada Software Support Engineer

Pada analisis terhadap *Support Assessment Model* kepada *software support engineer* dilakukan validasi berdasarkan 3 poin utama, yaitu :

- 1) Tingkat kebutuhan akan *Support Assessment Model*
- 2) Sistem penilaian yang digunakan pada *Support Assessment Model*
- 3) Pengklasifikasian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Dari tiga poin di atas, akan diturunkan menjadi beberapa indikator guna memudahkan proses validasi dan penarikan kesimpulan.

1.2.2.1. Tingkat kebutuhan akan Support Assessment Model

Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada *software support engineer*

- 1) Apakah Anda setuju bahwa seorang *support engineer* dinilai setidaknya berdasarkan beberapa aspek, yaitu pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi ?

Tabel 4.30 Perhitungan Indikator 1

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
1	Sangat Setuju	3	13	39
	Setuju	2	16	32
	Tidak Setuju	1	3	3
Jumlah			32	81

$$\text{Proporsi} = (74/96) \times 100\% = 77,08\%$$

Berdasarkan persentase di atas, maka tingkat kepercayaan bahwa seorang *support engineer* dinilai setidaknya berdasarkan beberapa aspek, yaitu pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi sebesar 77,08% atau dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek tersebut dapat digunakan sebagai item penilaian terhadap *support engineer*.

- 2) Apakah Anda setuju jika item-item penilaian tersebut digunakan sebagai acuan dalam pemberian *reward* atau *warning*, atau bahkan sebuah *promotion* maupun *recruitment* ?

Tabel 4.31 Perhitungan Indikator 2

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
2	Sangat Setuju	3	8	24
	Setuju	2	23	46
	Tidak Setuju	1	1	1
Jumlah			32	71

$$\text{Proporsi} = (71/96) \times 100\% = 73,96\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, apabila item-item penilaian yang disebutkan pada indikator 1 digunakan sebagai acuan dalam pemberian *reward* atau *warning*, atau bahkan sebuah *promotion* maupun *recruitment* mendapatkan

proporsi 73,96% dengan kata lain item-item tersebut dapat diterima oleh *software support engineer*.

- 3) Apakah menurut Anda, jika penilaian terhadap *software support engineer* dilakukan dengan menggunakan suatu model penilaian khusus maka dapat membantu dalam proses penilaian dan evaluasi ?

Tabel 4.32 Perhitungan Indikator 3

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
3	Sangat Membantu	3	11	33
	Membantu	2	21	42
	Tidak Membantu	1	0	0
Jumlah			32	75

$$\text{Proporsi} = (75/96) \times 100\% = 78,13\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, sebuah *assessment model* dinilai dapat membantu dan dalam proses penilaian dan evaluasi terhadap *software support engineer* dengan proporsi sebesar 78,13%.

- 4) Apakah Anda pernah mengetahui atau menggunakan sebuah model penilaian khusus untuk *software support engineer* dengan item-item penilaian seperti yang telah disebutkan ?

Tabel 4.33 Perhitungan Indikator 4

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
4	Belum	3	29	78

	Ada, tetapi berbeda	2	1	2
	Sudah	1	2	2
Jumlah			32	82

$$\text{Proporsi} = (82/96) \times 100\% = 85,42\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, belum tersedianya *assessment model* tertentu yang menggunakan item-item penilaian tersebut dinilai cukup tinggi yaitu dengan proporsi sebesar 85,42%.

Dari 4 indikator di atas maka dapat ditarik informasi bahwa :

- 1) Penilaian terhadap *software support engineer* dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa aspek diantaranya pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi
- 2) Item-item penilaian tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam pemberian *reward* atau *warning*, atau bahkan sebuah *promotion* maupun *recruitment*.
- 3) Sebuah *assessment model* dinilai dapat membantu dan memudahkan dalam proses penilaian terhadap *software support engineer*.
- 4) Belum tersedianya *assessment model* tertentu yang menggunakan item-item penilaian tersebut.

Tabel 4.34 Proporsi Tingkat kebutuhan akan SAM

Item Validasi	Indikator	Proporsi %
Tingkat kebutuhan akan sebuah <i>Support Assessment Model</i>	Indikator 1	77,08
	Indikator 2	73,96
	Indikator 3	78,13
	Indikator 4	85,42

$$\text{Rata-rata proporsi} = (77,08+73,96+78,13+85,42) / 4 = 78,65$$

Berdasarkan rata-rata proporsi atas tingkat kebutuhan akan sebuah *support assessment model* yang sebesar 78,65 maka dapat dikategorikan bahwa kebutuhan tersebut cukup tinggi.

1.2.2.2. Sistem penilaian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada *software support engineer*

- 1) Apakah menurut Anda item penilaian yang digunakan pada SAM (pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi) dapat mewakili sebagai nilai seorang *software support engineer* ?

Tabel 4.35 Perhitungan Indikator 5

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
5	Sangat Setuju	3	14	42
	Cukup	2	18	36
	Sangat Kurang	1	0	0
Jumlah			32	78

$$\text{Proporsi} = (78/96) \times 100\% = 81,25\%$$

Berdasarkan persentase di atas, maka item penilaian yang digunakan pada SAM ini (pemahaman terhadap produk dan layanan, penguasaan tools yang digunakan, pemahaman terhadap SOP yang berlaku, pelaporan rutin, rata-rata waktu respon, rata-rata waktu penyelesaian, dan tingkat eskalasi) mendapatkan nilai proporsi sebesar 81,25% atau bisa disimpulkan bahwa item penilaian pada SAM ini dapat mewakili seorang *software support engineer*.

- 2) Apakah Anda setuju bahwa domain pengetahuan pada SAM menjadi domain utama yang harus dimiliki oleh *software support engineer* dan harus dinilai secara periodik ?

Tabel 4.36 Perhitungan Indikator 6

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
6	Sangat Setuju	3	20	60
	Setuju	2	8	16
	Tidak Setuju	1	4	4

Jumlah	32	80
--------	----	----

$$\text{Proporsi} = (80/96) \times 100\% = 83,33\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, domain pengetahuan pada SAM yang dijadikan sebagai domain utama yang harus dimiliki oleh *software support engineer* dan harus dinilai secara periodik mendapatkan proporsi sebesar 83,33% atau dengan kata lain domain tersebut cukup sesuai.

- 3) Apakah Anda setuju bahwa domain proses pelayanan pada SAM menjadi domain pilihan dalam menilai *software support engineer* tetapi menjadi domain wajib ketika digunakan untuk mengetahui performa *software support engineer* selama bekerja ?

Tabel 4.37 Perhitungan Indikator 7

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
7	Sangat Setuju	3	26	78
	Setuju	2	5	10
	Tidak Setuju	1	1	1
Jumlah			32	89

$$\text{Proporsi} = (89/96) \times 100\% = 92,71\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, domain proses pelayanan pada SAM dijadikan domain pilihan dalam menilai *software support engineer* tetapi akan menjadi domain wajib ketika digunakan untuk mengetahui performa *software*

support engineer selama bekerja mendapat proporsi sebesar 92,71% atau dapat disimpulkan indikator tersebut telah sesuai.

- 4) Apakah Anda setuju bahwa 2 domain penilaian yang digunakan pada SAM ini dapat memiliki bobot penilaian yang berbeda-beda pada beberapa perusahaan dengan tujuan penggunaan yang berbeda-beda?

Tabel 4.38 Perhitungan Indikator 8

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
8	Sangat Setuju	3	28	84
	Cukup Setuju	2	4	8
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			32	92

$$\text{Proporsi} = (92/96) \times 100\% = 95,83\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, 2 domain penilaian yang digunakan pada SAM ini dapat memiliki bobot penilaian yang berbeda-beda dengan tujuan penggunaan yang berbeda-beda mendapat proporsi sebesar 95,83% atau dapat disimpulkan pemberian bobot yang fleksibel telah sesuai.

Dari 4 indikator di atas maka dapat ditarik informasi bahwa :

- 1) Domain dan item penilaian yang digunakan pada SAM cukup sesuai.
- 2) Domain pengetahuan pada SAM menjadi domain utama yang harus dimiliki oleh *software support engineer* dan harus dinilai secara periodik.

- 3) Domain proses pelayanan pada SAM menjadi domain pilihan dalam menilai *software support engineer* tetapi menjadi domain wajib ketika digunakan untuk mengetahui performa *software support engineer* selama bekerja.
- 4) 2 domain penilaian yang digunakan pada SAM ini dapat memiliki bobot penilaian yang berbeda-beda pada beberapa perusahaan dengan tujuan penggunaan yang berbeda-beda.

Tabel 4.39 Proporsi Sistem penilaian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Item Validasi	Indikator	Proporsi %
Sistem penilaian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	Indikator 1	81,25
	Indikator 2	83,33
	Indikator 3	92,71
	Indikator 4	95,83

$$\text{Rata-rata proporsi} = (81,25 + 83,33 + 92,71 + 95,83) / 4 = 88,28$$

Berdasarkan rata-rata proporsi terhadap Sistem penilaian yang digunakan pada *support assessment model* yang sebesar 88,28 maka dapat dikategorikan bahwa sistem penilaian yang digunakan tersebut cukup sesuai.

1.2.2.3. Pengklasifikasian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Berikut adalah hasil kuesioner yang diberikan kepada *software support engineer*

- 1) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap produk dan layanan”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.40 Klasifikasi Nilai pemahaman terhadap produk dan layanan

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Sangat baik dalam memahami informasi
75-89	Senior	Cukup baik dalam memahami informasi
55-74	Junior	Pemahaman cukup baik tetapi masih terdapat kesalahan yang mungkin berakibat fatal
<55	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.41 Perhitungan Indikator 9

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
9	Sangat Setuju	3	27	74
	Setuju	2	3	6
	Tidak Setuju	1	2	2
Jumlah			32	82

$$\text{Proporsi} = (82/96) \times 100\% = 85,42\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap produk dan layanan” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 85,42%.

- 2) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain pengetahuan dengan item penilaian “penguasaan *tools* yang digunakan”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.42 Klasifikasi Nilai penguasaan *tools* yang digunakan

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Mahir dan menguasai <i>tools</i> tersebut
75-89	Senior	Mampu untuk menggunakan <i>tools</i> dengan baik
55-74	Junior	Menggunakan <i>tools</i> tersebut dengan cukup baik tetapi perlu berlatih lagi
<55	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.43 Perhitungan Indikator 10

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
10	Sangat Setuju	3	19	57
	Setuju	2	12	24
	Tidak Setuju	1	1	1
Jumlah			32	82

$$\text{Proporsi} = (82/96) \times 100\% = 85,42\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “penguasaan *tools* yang digunakan” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 85,42%.

- 3) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap SOP yang berlaku”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.44 Klasifikasi Nilai pemahaman terhadap SOP yang berlaku

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Sangat baik dalam memahami SOP
75-89	Senior	Cukup baik dalam memahami SOP
55-74	Junior	Pemahaman cukup baik tetapi masih terdapat kesalahan yang mungkin berakibat fatal
<55	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.45 Perhitungan Indikator 11

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
11	Sangat Setuju	3	17	51
	Setuju	2	15	30
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			32	81

$$\text{Proporsi} = (81/96) \times 100\% = 84,38\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap SOP yang berlaku” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 84,38%.

- 4) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “pelaporan rutin”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.46 Klasifikasi Nilai pelaporan rutin

Nilai	Klasifikasi	Keterangan
90-100	Professional	Selalu mencapai target, sesuai, dan tepat waktu
75-89	Senior	Mencapai target dan sesuai meski terdapat beberapa pelaporan yang terlambat akan tetapi tidak ada yang melebihi batas toleransi
60-74	Junior	Pelaporan sesuai meski terdapat beberapa pelaporan yang terlambat dan terlewat dan ada yang melebihi batas toleransi
<60	Unaccepted	Tidak dapat diterima

Tabel 4.47 Perhitungan Indikator 12

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
12	Sangat Setuju	3	15	45
	Setuju	2	17	34
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			32	79

$$\text{Proporsi} = (79/96) \times 100\% = 82,29\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pelaporan rutin” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 82,29%.

- 5) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu respon”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.48 Klasifikasi Nilai rata-rata waktu respon

Rata-rata waktu respon	Klasifikasi
< 2 menit	Professional
2 - 5 menit	Senior
6 - 15 menit	Junior
> 15 menit	Unaccepted

Tabel 4.49 Perhitungan Indikator 13

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
13	Sangat Setuju	3	23	69
	Setuju	2	8	16
	Tidak Setuju	1	1	1
Jumlah			32	86

$$\text{Proporsi} = (86/96) \times 100\% = 89,58\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “rata-rata waktu respon” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 89,58%.

- 6) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu penyelesaian”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.50 Klasifikasi Nilai rata-rata waktu penyelesaian

Rata-rata waktu respon	Klasifikasi
< 10 menit	Professional
11 - 20 menit	Senior
21 - 60 menit	Junior
> 60 menit	Unaccepted

Tabel 4.51 Perhitungan Indikator 14

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
14	Sangat Setuju	3	18	54
	Setuju	2	10	20
	Tidak Setuju	1	4	4
Jumlah			32	78

$$\text{Proporsi} = (78/96) \times 100\% = 81,25\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “rata-rata waktu penyelesaian” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 81,25%.

- 7) Apakah Anda setuju apabila nilai seorang *software support engineer* pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “tingkat eskalasi”, dapat diklasifikasikan sesuai berikut.

Tabel 4.52 Klasifikasi Nilai rata-rata waktu penyelesaian

Jumlah eskalasi	Klasifikasi
0 - 3 kasus	Professional
4 - 7 kasus	Senior
7 - 15 kasus	Junior
> 15 kasus	Unaccepted

Tabel 4.53 Perhitungan Indikator 15

Indikator	Jawaban	Bobot	Frekuensi	Nilai
15	Sangat Setuju	3	15	45
	Setuju	2	17	34
	Tidak Setuju	1	0	0
Jumlah			32	79

$$\text{Proporsi} = (79/96) \times 100\% = 82,29\%$$

Berdasarkan proporsi di atas, maka klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “tingkat eskalasi” dapat diterima dengan nilai proporsi sebesar 82,29%.

Dari 7 indikator di atas maka dapat ditarik informasi bahwa :

- 1) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap produk dan layanan” dapat diterima.
- 2) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “penguasaan tools yang digunakan” dapat diterima.
- 3) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain pengetahuan dengan item penilaian “pemahaman terhadap SOP yang berlaku” dapat diterima.
- 4) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “pelaporan rutin” dapat diterima
- 5) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu respon” dapat diterima
- 6) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “rata-rata waktu penyelesaian” dapat diterima
- 7) Klasifikasi nilai di dalam SAM pada domain proses pelayanan dengan item penilaian “tingkat eskalasi” dapat diterima

Tabel 4.54 Proporsi Pengklasifikasian yang digunakan pada *Support Assessment Model*

Item Validasi	Indikator	Proporsi %
Pengklasifikasian digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	Indikator 1	85,42
	Indikator 2	85,42
	Indikator 3	84,38
	Indikator 4	82,29
	Indikator 5	89,58

	Indikator 6	81,25
	Indikator 7	82,29

Rata-rata proporsi = (85,42 + 85,42 + 84,38 + 82,29 + 89,58 + 81,25 + 82,29) / 7 = 84,37

Berdasarkan rata-rata proporsi terhadap pengklasifikasian yang digunakan pada *support assessment model* yang sebesar 84,37 maka dapat dikategorikan bahwa pengklasifikasian yang digunakan tersebut telah sesuai.

1.2.2.4. Kesimpulan Analisis SAM Kepada *Software Support Engineer*

Hasil validasi dari analisis SAM kepada *software support engineer* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.55 Kesimpulan analisis SAM kepada *software support engineer*

Item Validasi	Proporsi
Tingkat kebutuhan akan <i>Support Assessment Model</i>	78,65
Sistem penilaian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	88,28
Pengklasifikasian yang digunakan pada <i>Support Assessment Model</i>	84,37

Rata-rata proporsi = (78,65+88,28+84,37) / 3 = 83,77

Berdasarkan rata-rata proporsi hasil validasi *Support Assessment Model* kepada *software support engineer* dengan hasil rata-rata proporsi sebesar 83,77 maka dapat dikategorikan bahwa *Support Assessment Model* yang telah dibangun sesuai bagi *software support engineer* sendiri.