

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Harapan organisasi terhadap kontribusi Teknologi Informasi (TI) dapat dilihat dari semakin besarnya investasi TI yang dilakukan sebagian besar organisasi. Untuk mencapai harapan tersebut, maka penyelenggara TI organisasi mulai memandang TI sebagai suatu layanan. Sebagai layanan, harapan dan kepuasan pengguna TI menjadi faktor penting. Menurut Addy (2007: 52), harapan pengguna adalah ukuran terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat diukur dari bagaimana layanan tersebut disampaikan (*delivered*) dan didukung (*supported*), oleh karena itu diperlukan pengelolaan layanan TI yang baik berdasarkan praktik terbaik *Information Technology Service Management* (ITSM). Model ITSM merupakan suatu pergeseran paradigma fungsi TI yang memberikan penekanan pada pengelolaan aset TI serta berfokus pada kelangsungan kualitas layanan TI.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara yang menerapkan model ITSM dalam mengatur dan mengelola *Information and Communication Technology* (ICT) adalah PT. Pertamina (Persero) yang bergerak dalam bidang penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia dan mancanegara. PT. Pertamina (Persero) berdiri pada tanggal 10 Desember 1957 dengan nama PT. Permina yang kemudian berubah menjadi PT. Pertamina (Persero) pada tanggal 17 September 2003 berdasarkan PP. No. 31 Tahun 2003. Dalam upaya membangun pengelolaan ICT yang berorientasi pada layanan dan terintegrasi, maka PT. Pertamina (Persero) melakukan perubahan dalam pengelolaan ICT menjadi sebuah konsep

*shared service organization* dengan nama *Corporate Shared Service (CSS)* (Bambang, 2011). Dengan terbentuknya CSS diharapkan dapat memberikan layanan terbaik bagi pelanggan PT. Pertamina (Persero) berdasarkan praktik terbaik yang terkandung dalam ITSM (Media Pertamina, 2011).

Sementara itu, dalam mencapai visi PT. Pertamina (Persero) menjadi *World Class Oil Company, Information Technology Marketing & Trading (IT M&T)* PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya sebagai bagian dari fungsi operasional CSS di bidang TI telah berupaya melakukan perbaikan kualitas layanan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil survei layanan yang dilakukan oleh CSS PT. Pertamina (Persero) kepada para pengguna layanan di lingkungan PT. Pertamina (Persero) dan anak perusahaan pada tahun 2012, terutama untuk IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan (*perceived*) penyampaian layanan dengan harapan (*expected*) pengguna layanan yang terjadi dengan nilai  $-0.73$  pada semester 1 dan  $-0.68$  pada semester 2 tahun 2012. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan layanan TI yang dilakukan sudah cukup memadai namun diperlukan upaya-upaya antisipatif untuk mencegah terjadinya kondisi yang lebih buruk melalui tindakan perbaikan agar kesenjangan (*gap*) layanan yang terjadi dapat menjadi lebih rendah, yaitu  $< -0.30$ .

Untuk mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan dengan harapan para pengguna layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya berdasarkan standar ITSM terkait dukungan dan penyampaian layanan teknologi informasi,

maka dibutuhkan audit pengelolaan layanan TI berdasarkan salah satu praktik terbaik ITSM, yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. ITIL menyediakan serangkaian proses praktik terbaik yang komprehensif, konsisten dan koheren dalam pengelolaan layanan TI, serta mendorong suatu pendekatan kualitas untuk mencapai efektivitas dan efisiensi bisnis (Addy, 2007: 45). Adapun tahapan pelaksanaan audit pengelolaan layanan TI pada IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya akan dilaksanakan berdasarkan standar audit yang disusun dan dipublikasikan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)*, yaitu *Information System Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Professionals*.

Dengan pelaksanaan audit pengelolaan layanan TI pada IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya ini diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya kesenjangan (*gap*) layanan dan menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanannya sehingga kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan dengan harapan pengguna yang semula bernilai sedang ( $-0.80$  sampai dengan  $<-0.30$ ) dapat menjadi rendah (kepuasan pengguna layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya baik internal maupun eksternal menjadi lebih baik).

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Apa faktor–faktor penyebab terjadinya kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan dengan harapan pengguna layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya berdasarkan kriteria ITIL?
2. Apa rekomendasi perbaikan untuk meminimalisasi kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan dengan harapan pengguna layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya berdasarkan kriteria ITIL?

## 1.3 PEMBATAAN MASALAH

Dalam tugas akhir bertema audit pengelolaan layanan TI ini perlu diberikan suatu batasan agar permasalahan yang dibahas tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun batasan permasalahan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Audit pengelolaan layanan TI dilakukan di IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya yang beralamat di Jl. Jagir Wonokromo No. 88 Surabaya.
2. ITIL yang digunakan dalam audit pengelolaan layanan TI adalah ITIL *Service Operation* Versi 3 Edisi Tahun 2011.
3. Program audit disusun untuk layanan–layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya berdasarkan pemetaan terhadap ruang lingkup ITIL *Service Operation* yang relevan.

4. Audit pengelolaan layanan TI pada IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya dilaksanakan berdasarkan *ISACA IS Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Professionals*, khususnya standar *S5 (Planning)*, *S6 (Performance of Audit Work)* dan *S7 (Reporting)*.
5. Periode audit pengelolaan layanan TI pada IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya adalah bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2012.
6. Waktu pelaksanaan audit pengelolaan layanan TI pada IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya adalah bulan Oktober tahun 2013 sampai dengan Januari tahun 2014.

#### **1.4 TUJUAN**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor–faktor penyebab kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan dengan harapan pengguna layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya berdasarkan kriteria ITIL.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk meminimalisasi kesenjangan (*gap*) layanan antara kenyataan dengan harapan pengguna layanan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya berdasarkan kriteria ITIL.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan buku tugas akhir ini diatur dan disusun dalam lima bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah dan tujuan dari tugas akhir serta sistematika penulisan yang berisi penjelasan singkat pada masing–masing bab.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dibahas secara singkat teori–teori pendukung yang berkaitan dengan audit pengelolaan layanan teknologi informasi, diantaranya yaitu penjelasan tentang audit, pengelolaan layanan teknologi informasi, teknologi informasi, *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dan IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang uraian dan penjelasan tahapan pelaksanaan audit pengelolaan layanan teknologi informasi berdasarkan standar audit ISACA meliputi tahap perencanaan audit (*S5 planning*), tahap pelaksanaan audit (*S6 performance of audit work*) dan tahap pelaporan audit (*S7 reporting*).

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil analisa dan pembahasan mengenai pelaksanaan kegiatan audit pengelolaan layanan teknologi

informasi serta rekomendasi perbaikan yang bermanfaat bagi IT M&T PT. Pertamina (Persero) Marketing Operation Region V Surabaya.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan penelitian tugas akhir yang menjawab tujuan dan permasalahan yang ada, serta saran sehubungan dengan adanya pengembangan pada penelitian selanjutnya.

