

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan dari peran efisien ke peran strategi. Perubahan peran tersebut terlihat dari fungsi teknologi informasi (TI) sebagai pendorong utama dari suatu proses transformasi bisnis yang memberikan imbas penting bagi organisasi dalam mencapai misi, visi, dan tujuan strategis.

Dalam mencapai visi, misi, dan tujuan bisnisnya PT Pembangkit Jawa Bali, Unit Pelayanan Pemeliharaan Wilayah Timur (PT PJB UPHT) Gresik memerlukan tata kelola teknologi informasi. Tata kelola teknologi informasi dalam perusahaan PT PJB digunakan dalam menyusun kerangka struktur yang lengkap, proses, dan cara pengerjaan untuk pendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan bisnisnya. PT PJB memiliki acuan dalam penilaian tata kelola TI berupa pedoman penilaian kontrak kinerja unit. Penilaian tersebut dilakukan setiap satu semester sekali atau enam bulan sekali.

Assessor PT PJB UPHT Gresik melakukan penilaian menggunakan buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit yang menghasilkan dokumen *feedback report*. Di dalam buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit untuk TI dalam penilaiannya yang bertanggung jawab adalah sub direktorat (subdit) teknologi informasi ini terletak pada sub indikator Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu pada *Information Capital Readiness (ICR)*. ICR merupakan indikator penilaian kinerja proses yang di dalamnya menilai tentang *infrastructure, business process*

management, dan *information management*. Dari hasil penilaian KPI yang dilakukan oleh tim *assessor* untuk sub indikator SDM, ICR mempunyai nilai realisasi terendah yaitu 3,50 dari target yang telah ditentukan yaitu 4,05 dibandingkan nilai KPI dari *Human Capital Readiness* (HCR) yaitu 4,15 dan *Organization Capital Readiness* (OCR) yaitu 3,86. Untuk *range* penilaian yaitu antara 1 hingga 5 dan setiap semester terdapat peninjauan dan target yang ditentukan oleh kantor pusat sehingga setiap semester terdapat perubahan sesuai dengan tinjauan dan kesepakatan kantor pusat PT PJB. Semua kriteria penilaian ICR telah diatur di dalam buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit. Nilai rendah tersebut diakibatkan karena banyak proses dari ICR yang belum terlaksana akibat tidak jelasnya langkah-langkah yang harus dilakukan untuk bisa mencapai target. Ketidak jelasan tersebut diakibatkan karena langkah-langkah hanya disampaikan oleh bagian tertentu dan apabila terdapat pergantian personil pada bagian tersebut maka kemungkinan tidak terjadi kesamaan penjelasan yang diberikan. Pencapaian target ICR tersebut penting dilakukan untuk bisa mendukung proses bisnis perusahaan.

Penilaian utama dalam ICR dilihat dari pencapaian *Key Performance Indicator* (KPI) setelah itu melihat *maturity*. Setiap unit mendapat dokumen *feedback report* yang di dalamnya terdapat hasil diskusi, *strength*, dan *Opportunity For Improvement* (OFI). Hasil diskusi menjelaskan tentang diskusi yang dilakukan tim *assessor* kantor pusat dengan bagian yang bertanggung jawab pada PT PJB UPHT Gresik. *Strength* menjelaskan tentang inovasi yang dimiliki PT PJB UPHT Gresik yang tidak dimiliki oleh unit pembangkit lain. OFI menjelaskan tentang hal apa saja yang nantinya harus ditingkatkan dan dilakukan untuk semester berikutnya.

Dokumen *feedback report* yang telah diberikan oleh *assessor* kepada UPHT Gresik tidak menjelaskan langkah-langkah perbaikan untuk mencapai target yang diinginkan oleh kantor pusat, sehingga PT PJB UPHT Gresik mengalami kesulitan. UPHT Gresik membutuhkan rekomendasi perbaikan berupa Prosedur Operasi Baku (POB) dan Instruksi Kerja (IK) berdasarkan *best practice* yang berkaitan dengan operasional layanan Sistem dan Teknologi Informasi (STI). *Information Technology Infrastructure Library 3rd Version* (ITIL V3) tentang *service operation* merupakan *best practice* yang digunakan sebagai acuan karena *service operation* menjelaskan tentang kegiatan yang diperlukan untuk menyediakan serta mengelola layanan bagi pengguna dan pelanggan. Selain itu juga pemilihan ITIL V3 tentang *service operation* dilihat berdasarkan kepada tujuan dari buku pedoman penilaian kontrak kinerja unit yang berdasarkan kepada rencana jangka panjang unit yaitu penyedia jasa pemeliharaan instalasi unit pembangkit yang terencana.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang yang telah dibahas, maka dapat dirumuskan permasalahan PT PJB UPHT Gresik yang akan diselesaikan pada penelitian ini adalah bagaimana merancang dokumen tata kelola *service operation* TI tentang ICR sehingga diperoleh panduan untuk melakukan *improvement* pada indikator kinerja proses ICR.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian di PT PJB UPHT Gresik, lingkup pembahasan dibatasi pada :

1. Rancangan dokumen tata kelola *service operation* TI pada kinerja proses hanya dilakukan untuk sub bagian Sumber Daya Manusia khususnya bagian ICR.
2. Rancangan dokumen tata kelola *service operation* TI pada ICR menggunakan pedoman penilaian kontrak kinerja unit dan proses *service operation* pada ITIL V3.
3. Rancangan dokumen tata kelola *service operation* TI dilakukan sampai tahap *plan solution*.

1.4 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah merancang dokumen tata kelola *service operation* TI pada ICR yang mengacu pada pedoman penilaian kontrak kinerja unit dan *service operation* di ITIL V3. Hasil akhir dalam merancang dokumen tata kelola *service operation* TI pada ICR berupa POB dan IK.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan menghasilkan manfaat bagi perusahaan PT PJB UPHT Gresik terkait dengan tata kelola *service operation* TI pada ICR :

Dengan diberikannya langkah-langkah tata kelola *service operation* TI tentang ICR yang sesuai dan mengacu pada pedoman penilaian kontrak kinerja unit dan *service operation* di ITIL V3 maka akan terbentuk dokumen secara terstruktur sehingga terjadi peningkatan pola kerja yang berpengaruh terhadap kualitas dari ICR.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar para pembaca dapat memahami dengan mudah persoalan dan pembahasannya, maka penulisan dari penelitian tugas akhir ini akan dibuat dengan sistematika yang terdiri dari beberapa bab yang di dalamnya terdapat penjabaran masalah, yakni :

Pada bab pertama ini akan membahas tentang perumusan dan penjelasan masalah umum, sehingga diperoleh suatu gambaran umum mengenai seluruh penelitian yang dilakukan oleh penulis. Bab ini akan menyangkut beberapa masalah yang akan dibahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan dilanjutkan oleh sistematika penulisan.

Pada bab kedua ini akan membahas tentang teori penunjang yang menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan dari penelitian tugas akhir mengenai tata kelola teknologi informasi, ITIL *service operation*, dan pedoman kontrak kinerja unit.

Pada bab ketiga membahas mengenai metode penelitian. Metode penelitian dalam tata kelola teknologi informasi terdiri dari *identify needs*, *envision solution*, dan *plan solution*.

Pada bab keempat membahas mengenai hasil dan pembahasan dari bab ketiga mengenai metode penelitian. Hasil dan pembahasan ini mengenai *identify needs*, *envision solution*, dan *plan solution*

Pada bab kelima ini akan membahas mengenai kesimpulan dari pembuatan perancangan tata kelola *service operation* teknologi informasi pada *Information Capital Readiness* PT PJB UPHT Gresik dengan tujuan dan permasalahan yang

ada, serta saran untuk pengembangan perancangan tata kelola *service operation* teknologi informasi di masa mendatang.

