

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki berbagai tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan biasanya berusaha untuk meningkatkan produktifitas dan kualitas, dengan melakukan sebuah pengelolaan. Pada era digital ini teknologi informasi (TI) sudah menjadi hal yang banyak diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sehingga TI telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan pada setiap proses bisnis di perusahaannya.

PT. Petrokimia Gresik adalah salah satu BUMN yang memanfaatkan penggunaan TI untuk menunjang kegiatan yang berkaitan dengan pengolahan data dan penyajian informasi. Semakin kompleksnya proses bisnis dan tuntutan kecepatan serta akurasi dalam pengambilan keputusan, maka PT. Petrokimia Gresik membentuk departemen yang menangani layanan yang berhubungan dengan TI yaitu Departemen Teknologi Informasi (Tekinfo).

Salah satu tugas Departemen Tekinfo adalah sebagai penyedia layanan TI. Departemen Tekinfo memberikan layanan TI untuk setiap departemen yang ada dalam hal memproses data menjadi informasi. Data yang dikelola antara lain data sumber daya manusia, keuangan, anggaran, pengadaan, inventori, pemasaran dan produksi. Pola hubungan antar departemen diterjemahkan dalam perjanjian layanan. Perjanjian layanan merupakan kontrak internal bagaimana suatu departemen melayani departemen lainnya (*internal customer*), dan dapat dikataka

perjanjian layanan TI apabila perjanjian tersebut sudah menyentuh dan melibatkan Departemen TI sebagai penyedia layanan (Utomo, 2005).

Penyediaan layanan TI merupakan salah satu aktifitas yang dilakukan di Departemen Tekinfo dalam mendukung dan membantu proses bisnis yang ada di PT. Petrokimia Gresik. Departemen Tekinfo terlibat langsung dalam semua proses bisnis di perusahaan. Dalam memberikan dan menyediakan sebuah layanan TI, Departemen Tekinfo selalu memenuhi permintaan sesuai dengan *requirements* yang dibutuhkan oleh setiap Departemen. Perjanjian layanan TI juga sangat diperlukan dalam aktifitas ini karena harus ada standar yang mengatur perjanjian layanan agar segala aktifitas dapat terlaksana dengan baik dan benar. Berdasarkan wawancara dengan salah satu staff Bagian Pengembangan Aplikasi Departemen Tekinfo PT. Petrokimia Gresik, dalam pengelolaan perjanjian layanan, perusahaan belum memiliki sebuah standar dan prosedur khusus. Permintaan layanan TI disampaikan melalui *memo* dari Departemen lain kepada Manager TI. Kemudian akan disampaikan kepada Kabag. Pengembangan Aplikasi untuk ditindaklanjuti. Layanan TI yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan *requirements*. Hal ini dikarenakan *requirements* layanan TI tersebut belum dikelola dengan baik dan tidak terdokumentasi. Penggunaan *memo* dan kurangnya dokumentasi itulah yang membuat tingkat kesadaran TI pada pengelolaan perjanjian layanan TI perlu diidentifikasi.

Pelayanan teknologi informasi (TI) yang diterapkan selama ini di PT. Petrokimia Gresik umumnya hanya mengacu pada kebutuhan unit-unit jangka pendek, sehingga seringkali terjadi ketidaksesuaian sistem antara satu departemen

dengan departemen yang lainnya. Berdasarkan informasi tersebut, maka diperlukan sebuah pengelolaan perjanjian layanan TI yang berguna untuk memastikan bahwa layanan dan tingkat layanan TI memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini dan masa depan.

Pengelolaan Perjanjian Layanan TI di PT. Petrokimia Gresik sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dan tertata dalam aktifitas penyedia layanan TI, mengevaluasi secara tepat dalam membangun layanan TI, serta dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam menerapkan dan mengawasi penerapan layanan TI, demi membantu perusahaan guna memiliki pengelolaan TI yang lebih baik dan tepat.

Tata Kelola TI merupakan sebuah alat pengambil keputusan, proses dan mekanisme relasional untuk mengarahkan dan mengendalikan kinerja TI, dan diidentifikasi sebagai keterampilan organisasi yang sangat penting untuk penyelarasan strategi, nilai serah terima, manajemen resiko, dan manajemen sumber daya TI (Grembergen & Haes, 2007). Dalam melaksanakan proses pengelolaan perjanjian layanan TI dibutuhkan sebuah kerangka kerja yang akan digunakan sebagai pedoman atau acuan. Salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk pelaksanaan tata kelola TI adalah kerangka kerja *COBIT 5* (*Control Objective for Information and Related Technology*.)

COBIT 5 sering digunakan untuk tata kelola TI karena kerangka kerja ini menyediakan ukuran, indikator, proses dan kumpulan praktik terbaik untuk membantu perusahaan mengoptimalkan pengelolaan teknologi informasi dan mengembangkan pengendalian terhadap manajemen TI yang pantas untuk suatu

organisasi (Windari, 2012). Dengan demikian perusahaan akan merasa bahwa investasi TI membawa keuntungan maksimal bagi proses bisnis perusahaan. Selain dapat digunakan sebagai pedoman bagi para auditor dalam pelaksanaan tata kelola TI, *COBIT* juga dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur *capability level* dari setiap proses teknologi informasi yang ada. Atau yang biasa kita kenal *maturity model* pada *COBIT* versi sebelumnya (*COBIT 4.1*). Dengan demikian perusahaan akan merasa bahwa investasi TI sangat membawa keuntungan maksimal bagi PT. Petrokimia Gresik. Sehingga pengukuran *capability level* sangat penting dalam aktifitas layanan TI untuk mengetahui control dan meningkatkan aktifitas TI yang terjadi di perusahaan agar berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

*Information Technology Governance Institute (ITGI)* dalam *COBIT 5* mengemukakan bahwa kerangka kerja *COBIT* terdiri dari 37 proses yang dibagi dalam 5 domain (ITGI, 2007). Proses yang akan diacu dalam pengukuran tata kelola TI di PT. Petrokimia Gresik adalah proses APO09 *Manage Service Agreements* yang terdapat di domain *Align, Plan, and Organise*. Proses APO09 *Manage Services Agreements* (Pengelolaan Perjanjian Layanan) merupakan proses pengelolaan perjanjian layanan secara keseluruhan antara 2 entitas untuk meningkatkan kinerja antara layanan TI dan tingkat layanan yang dimiliki dalam memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini dan masa depan.

PT. Petrokimia Gresik membutuhkan sebuah rancangan saran dan rekomendasi sehingga memperoleh panduan yang tepat dalam Pengelolaan Perjanjian Layanan agar dapat mensejajarkan TI dengan layanan yang

memungkinkan dan tingkat layanan di perusahaan, dan dapat meningkatkan kinerja layanan TI dengan lebih baik, dan memastikan layanan TI yang dihasilkan dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Sehingga dengan diterapkannya Pengelolaan Perjanjian Layanan TI ini pihak Departemen Tekinfo PT. Petrokimia Gresik dapat lebih terstruktur dan meningkatkan produktifitas dalam menyediakan layanan TI.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kesadaran TI di PT. Petrokimia Gresik pada proses Pengelolaan Perjanjian Layanan?
2. Bagaimana mengidentifikasi dan menganalisis *capability level* saat ini (*as-is*) dengan yang diharapkan (*to-be*) pada proses Pengelolaan Perjanjian Layanan di PT. Petrokimia Gresik?
3. Bagaimana mengidentifikasi suatu rancangan saran dan rekomendasi sehingga diperoleh panduan yang tepat dalam melakukan perbaikan proses Pengelolaan Perjanjian Layanan TI di PT. Petrokimia Gresik?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kesadaran TI di PT. Petrokimia Gresik pada proses Pengelolaan Perjanjian Layanan.

2. Mengidentifikasi dan menganalisis *capability* level saat ini (*as-is*) dengan yang diharapkan (*to-be*) pada proses Pengelolaan Perjanjian Layanan di PT. Petrokimia Gresik berdasarkan COBIT *process capability model*.
3. Mendefinisikan suatu rancangan saran dan rekomendasi sehingga diperoleh panduan yang tepat dalam melakukan perbaikan proses Pengelolaan Perjanjian Layanan TI di PT. Petrokimia Gresik.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Hasil Penelitian bisa dijadikan sebagai acuan pihak PT. Petrokimia Gresik untuk menerapkan pengelolaan perjanjian layanan antara Departemen Tekinfo sebagai penyedia layanan TI dengan Departemen yang lain
2. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai peningkatan kualitas pengelola TI yang terdapat di PT. Petrokimia Gresik khususnya pada proses Pengelolaan Perjanjian Layanan sehingga dapat menghasilkan sebuah kebijakan baru yang lebih sesuai.
3. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di waktu yang akan datang.

#### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Pengerjaan penelitian ini berdasarkan kondisi pengelolaan TI di PT. Petrokimia Gresik terkait perjanjian layanan TI .
2. Pemilihan responden untuk pengisian kuisioner dan wawancara dilakukan berdasarkan RACI *chart* yang disesuaikan dengan struktur organisasi PT. Petrokimia Gresik

3. Perjanjian Layanan TI yang dikelola adalah perjanjian layanan TI antara Departemen Tekinfo dengan Departemen yang lain didalam PT. Petrokimia Gresik.
4. Hanya mengidentifikasi ketersediaan *work product* di Departemen Tekinfo PT. Petrokimia Gresik dan tidak melakukan penilaian *work product* sesuai kriteria *generic work product* pada COBIT 5.

