

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang teori dasar terkait dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini serta akan menggunakan *study literature* yang relevan yang digunakan sebagai pedoman dalam menyusun Praktek Kerja Lapangan ini.

2.1 Profil Perusahaan

PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia didirikan pada 9 Juni 2014, yang berkedudukan di JL. Lingkar Mega Kuningan Kav. E.3.2. No. 1 Kuningan Timur, Jakarta Selatan 12950, Jakarta, Indonesia. PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia dibentuk berdasarkan pengalaman mengelola ICT Semen Indonesia Group selama lebih dari 15 tahun. Dengan komposisi saham 85% sebagai penyertaan langsung PT. Semen Indonesia dan 5% sebagai penyertaan tidak langsung melalui anak usaha PT Semen Gresik, 5% PT. Semen Padang, dan PT Semen Tonasa masing-masing 5% (Sisi.id, 2018).

Dengan mengusung visi untuk menjadi perusahaan teknologi informasi dan komunikasi terdepan di Asia Tenggara serta misi untuk membangun manajemen standard internasional dengan spirit kebersamaan, keunggulan, etika bisnis, dan inovasi serta menyediakan solusi teknologi informatika dan komunikasi yang efektif untuk mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Produk dari PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia salah satunya yaitu aplikasi *software* FORCA ERP atau *Information Capital*.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam menjalankan tugas pokok guna mencapai tujuannya, PT. Sinergi Informaika Semen Indonesia berpegang teguh pada visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi (*Vision*)

To Become A Leading Ict Company In Southeast Asia.

2. Misi (*Mision*)

1. Provide sustainable profits to shareholders.

2. Build an international standard management with the spirit of togetherness, determination, business ethics, and innovative.
3. Provide information and communication technology solution for the company's business growth which oriented to customer satisfaction in indonesia.

2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

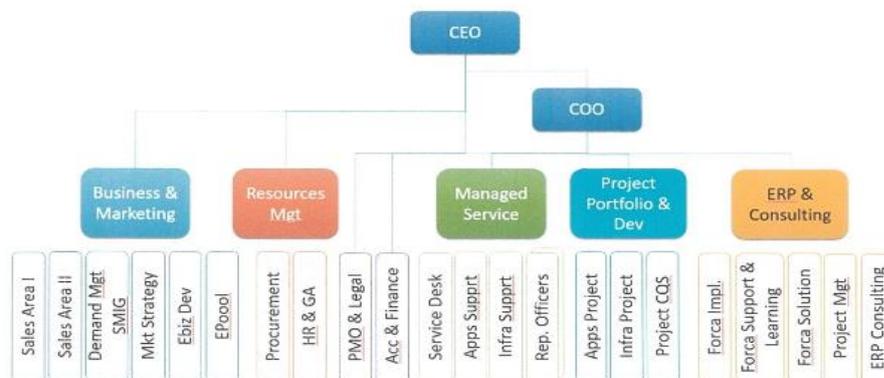
Struktur organisasi memberikan wewenang pada setiap bagian perusahaan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan padanya juga mengatur sistem dan hubungan struktural antara fungsi-fungsi atau orang-orang dalam hubungan satu dengan yang lainnya dalam melaksanakan fungsi mereka.

Adanya stuktur organisasi perusahaan, diharapkan dapat menjadikan aktivitas perusahaan dapat menjadi semakin efisien, efektif, dan terarah. Tanpa adanya strktur organisasi di perusahaan, perusahaan akan sulit membuat keputusan dan kebijakan yang sangat berperan penting dalam aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan. Adapun struktur organisasi PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia terdapat pada gambar 2.1 berbentuk organisasi garis (*line organization*) yang tertuang dalam Lampiran Surat Keputusan Direksi Nomor : 009/Kpts/DirSISI/02.18, tentang Struktur Organisasi PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia.



Lampiran Surat Keputusan Direksi
No. 009/Kpts/Dir-SISI/02.18

STRUKTUR ORGANISASI PT SINERGI INFORMATIKA SEMEN INDONESIA



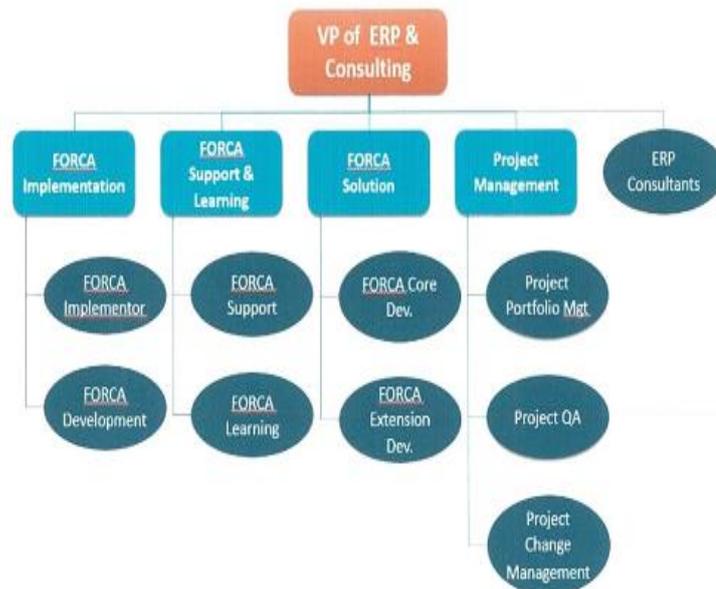
Gambar 2.1 Struktur organisasi PT Sinergi Informatika Semen Indonesia

Sedangkan *Divisi Support* berada di bawah organisasi *Department ERP and Consuting*. Struktur organisasi *Department ERP and Consuting* pada PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia dapat dilihat pada gambar 2.2.



Lampiran Surat Keputusan Direksi
No. 009/Kpts/Dir-SISI/02.18

ORGANISASI DEPARTEMENT ERP & CONSULTING



Gambar 2.2 Struktur Organisasi *Department ERP and Consulting* pada PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia

2.2 ITSM (*Information Technology Service Management*)

IT Service Management (Bon, 2002) dapat dijelaskan sebagai sebuah metode untuk mengatur semua aspek sistem informasi dan teknologi dari sebuah organisasi, baik dari sisi infrastruktur maupun aktivitas yang terlibat, sebagai sebuah proses yang saling berhubungan yang bertujuan untuk menyediakan layanan kepada organisasi.

Kombinasi elemen-elemen tersebut memberikan kemampuan yang dibutuhkan untuk sebuah IT perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan IT

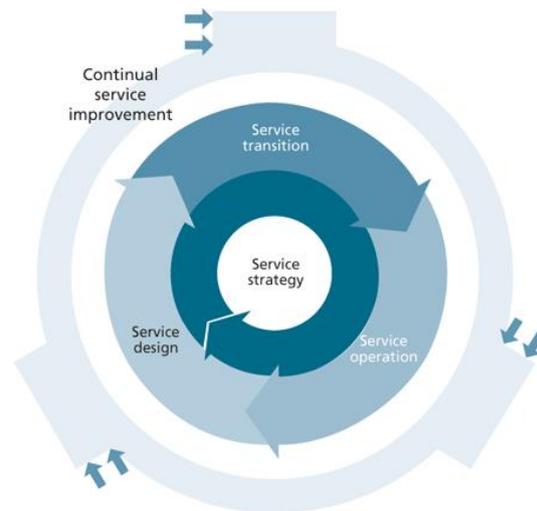
yang memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan yang dibutuhkan. Namun, IT *Service Management* bukan hanya terdiri dari elemen-elemen tersebut, tetapi dilengkapi oleh suatu pengetahuan, pengalaman, ketrampilan dari sebuah industri praktisi-praktisi profesional sebagai metode untuk memenuhi kebutuhan dari elemen-elemen tersebut.

2.3 ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library Version 3*)

Metode yang digunakan untuk menganalisa Pengukuran Tingkat Kematangan IT *Services Management* (IT *Operation*) pada *Divisi Support* yaitu menggunakan *framework* ITIL V3. Domain pada ITIL yang digunakan dan dijadikan sebagai standar pengukuran yaitu domain *Service Operation*.

Wedemeyer, dkk (2008, p.7) menyatakan bahwa IT *Infrastructure Library* (ITIL) adalah sebuah pendekatan terhadap IT *Service management* yang paling banyak diterima di dunia. ITIL merupakan *best practice* kerangka kerja yang terpadu yang didapat dari perusahaan publik maupun perusahaan internasional. ITIL (IT *Infrastructure Library*) merupakan kerangka kerja yang telah dikembangkan, sebagai sumber utama yang baik di dalam *Service Management*. ITIL telah digunakan oleh berbagai perusahaan di seluruh dunia untuk membangun dan meningkatkan penerapan ITSM.

ITIL diterbitkan dalam suatu rangkaian buku yang masing-masing membahas suatu topik pengelolaan TI. Walaupun dikembangkan sejak dasawarsa 1980-an, penggunaan ITIL baru meluas pada pertengahan 1990-an dengan spesifikasi versi keduanya (ITIL v2) yang paling dikenal dengan dua set bukunya yang berhubungan dengan ITSM (IT *Service Management*), yaitu *Service Delivery* (Antar Layanan) dan *Service Support* (dukungan layanan). Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Pada gambar 2.3 kelima bagian tersebut yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.



Gambar 2.3 ITIL V3 *Service Lifecycle*
(Sumber : *ITIL Service Operation OGC*)

ITIL diterbitkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh *Her Majesty's Stationery Office* di Inggris atas nama *Central Communications and Telecommunications Agency* (CCTA) sekarang CCTA dimasukkan dalam *Office of Government Commerce* (OGC). Penggunaan awal pada ITIL terbatas di Inggris dan Belanda. Versi kedua ITIL diterbitkan sebagai suatu set revisi buku antara tahun 2000 dan 2004.

Versi awal ITIL terdiri dari sebuah kumpulan dari 31 buku terkait yang meliputi semua aspek penyediaan layanan TI. Versi awal ini kemudian direvisi dan digantikan oleh tujuh buku, yang lebih erat berhubungan dan konsisten (ITIL V2), terkonsolidasi dalam keseluruhan kerangka. Versi kedua ini diterima secara universal dan sekarang digunakan di banyak negara oleh ribuan organisasi sebagai dasar untuk penyediaan layanan TI yang efektif. Pada tahun 2007, ITIL V2 digantikan dengan ditingkatkan ditingkatkan dan konsolidasi ITIL oleh versi ketiga, terdiri dari lima buku inti yang mencakup siklus hidup layanan, bersama – sama dengan *Official Introduction*.

Lima buku inti mencakup setiap tahap dari siklus layanan dari definisi awal dan analisis kebutuhan bisnis dalam *Service Strategy* dan *Service Design*, melalui migrasi ke lingkungan operasi dalam *Service Transition*, untuk beroperasi dan perbaikan dalam *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.

2.4 Fokus Domain

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, memfokuskan salah satu domain dari lima domain yang ada di *framework* ITIL V3 yaitu *Service Operation*. *Service Operation* merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan IT. Didalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan IT secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya.

Didalam domain ini terdapat lima proses utama dalam tahapannya *Service Operation*, yakni :

1. *Event Management* yakni proses memastikan semua *configuration* item dan layanan TI yang sedang berjalan selalu termonitor, memfilter dan mengkategorisasi setiap kondisi layanan TI untuk diambil tindakan yang tepat.
2. *Incident Management* yakni proses mengelola setiap insiden yang terjadi pada layanan TI agar layanan TI bagi pelanggan dapat pulih segera mungkin.
3. *Problem Management* yakni proses mengelola akar – akar masalah penyebab insiden layanan TI agar insiden – insiden tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari dan meminimalisir dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah.
4. *Request Fulfillment* yakni proses memenuhi permintaan pelanggan layanan TI.
5. *Access Management* yakni proses memberikan hak akses layanan TI kepada pengguna yang berhak dan mencegah akses pengguna yang tidak berhak. Proses ini pada dasarnya adalah mengimplementasikan kebijakan- kebijakan yang telah dirumuskan di proses *Information Security Management*.

2.5 Level Kematangan

Dalam proses penilaian dapat ditentukan tingkat/level kematangan (*maturity level*) dari level 0 hingga level 5, berdasarkan *process maturity framework*. Level

kematangan dapat digunakan untuk memetakan status pengelolaan TI perusahaan pada saat ini, status standar industri/internasional dalam bidang TI saat ini (sebagai pembandingan), maupun strategi pengelolaan TI perusahaan (ekspektasi perusahaan terhadap posisi pengelolaan TI perusahaan). Level-level kematangan tersebut adalah:

1. *Maturity level 0: Non-existent*
2. *Maturity level 1: Initial*
3. *Maturity level 2: Repeatable*
4. *Maturity level 3: Defined*
5. *Maturity level 4: Managed*
6. *Maturity level 5: Optimized*

Untuk mengetahui skala interval didalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini maka dapat diketahui nilai maximum nya adalah 5 dan nilai minimum adalah 0 dan jumlah kelas didalam maturity level ini adalah 6, rumus untuk mencari interval kelas dapat dilihat pada gambar 2.4 dibawah ini:

Rumus	
$i = \frac{\text{range}}{k}$	i = interval kelas range = nilai maximum - nilai minimum k = jumlah kelas

Gambar 2.4 Rumus Interval Kelas

Dari hasil rumus Gambar 2.4 maka dapat di simpulkan interval kelas yaitu 0.83, maka dibawah ini merupakan pemetaan ketinggian *maturity* model adalah sebagai berikut :

1. 0.00 – 0.83 berada pada tingkat 0 (*Non -Existent*) Tidak ada, kurang lengkapnya setiap proses yang dikenal. Organisasi sama sekali tidak mengetahui adanya masalah.
2. 0.84 – 1.66 berada pada tingkat 1 (*Initial/Ad Hoc*) Inisialisasi, terdapat bukti bahwa organisasi telah mengetahui adanya masalah yang membutuhkan penanganan. Penanganan masalah dilakukan dengan pendekatan *Adhoc*, berdasarkan kasus dari perorangan. Tidak dilakukannya pengelolaan proses yang teroganisir. Setiap proses ditangani tanpa menggunakan standar.

3. 1.67 – 2.49 berada pada tingkat 2 (*Repeatable*) Pengulangan, prosedur yang sama telah dikembangkan dalam proses –proses untuk menangani suatu tugas, dan diikuti oleh setiap orang yang terlibat didalamnya. Tidak ada pelatihan dan komunikasi dari prosedur standard tersebut. Tanggung jawab pelaksanaan individu sangat tinggi, sehingga kesalahan sangat memungkinkan terjadi.
4. 2.50 – 3.32 berada pada tingkat 3 (*Defined*) Terdefinisi, prosedur telah distandardisasikan, didokumentasikan, serta dikomunikasikan melalui pelatihan. Namun, implementasinya diserahkan pada setiap individu, sehingga kemungkinan besar penyimpangan tidak dapat dideteksi. Prosedur tersebut dikembangkan sebagai bentuk formulasi dari praktik yang ada.
5. 3.33 – 4.15 berada pada tingkat 4 (*Managed*) Dikelola, pengukuran dan pemantauan terhadap kepatuhan dengan prosedur, serta pengambilan tindakan jika proses tidak berjalan secara efektif, dapat dilakukan. Perbaikan proses dilakukan secara konstan. Implementasi proses dilakukan secara baik. Otomasi dan perangkat yang digunakan terbatas.
6. 4.16 – 5.00 berada pada tingkat 5 (*Optimised*) Dioptimalkan, implementasi proses dilakukan secara memuaskan. Hal tersebut merupakan hasil dari perbaikan proses yang terus menerus dan pengukuran tingkat kedewasaan organisasi. Teknologi informasi diintegrasikan dengan aliran kerja, dan berfungsi sebagai perangkat yang memperbaiki kualitas dan efektifitas. Organisasi lebih *responsive* dalam menghadapi kompetisi bisnis.

Dalam melakukan pengukuran terhadap *maturity level*, digunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang akan memiliki nilai indeks dari masing-masing kriteria pada pengukuran yang dilakukan yaitu dengan menggunakan rumus indeks berikut :

$$Indeks = \frac{\sum(\text{Total nilai jawaban})}{(\text{Jumlah soal} \times \text{jumlah responden})}$$

Untuk mengetahui seberapa matang penerapan layanan TI yang ada di PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia, hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu

dengan nilai-nilai level yang dapat dilihat pada Tabel 2.1 menggambarkan penentuan ukuran tingkat kematangan pada kuesioner yang dibuat.

Tabel 2.1 Skala Pengukuran Tingkat Kematangan pada Kuesioner

Skala	Keterangan
0	Organisasi tidak mengetahui bahwa hal tersebut perlu dilakukan
1	Tidak terdapat standar proses, akan tetapi dilakukan sesuai kebutuhan
2	Terdapat standar proses dalam hal tersebut, tetapi masih secara umum
3	Terdapat prosedur yang telah distandarisasikan dan didokumentasikan
4	Pihak manajemen mengawasi dan mengukur kepatuhan terhadap prosedur
5	Proses yang distandarkan selalu mengalami upaya perbaikan berkelanjutan