

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi serta pemanfaatannya terus meningkat dari waktu ke waktu, kecepatan informasi serta keakuratan informasi semakin menjadi tuntutan dalam menjalankan roda perekonomian, baik oleh para pelaku bisnis, masyarakat serta pemerintah.

Peran dari Teknologi Informasi (TI) dalam mencapai tujuan organisasi semakin dirasakan penting, dimana diharapkan TI tidak hanya berperan sebagai pendukung bisnis proses (*Support system*) tetapi juga dapat berperan sebagai *key operational, high potential hingga strategic* (Mc Farlan, 1983), serta dapat menjadi “*enabler*” untuk mencapai sebuah tujuan. Penggunaan teknologi informasi di berbagai bidang tidak dapat dihindarkan dan telah memaksa kita untuk lebih berinteraksi dengan teknologi yang dapat menghemat waktu, ruang dan jarak tempuh atas kebutuhan akan data dan informasi.

Peningkatan peran TI berbanding lurus dengan peningkatan investasi yang diiringi juga dengan peningkatan pengeluaran biaya yang besar. Hal ini membutuhkan perencanaan yang matang dalam pelaksanaan investasi TI. Pelaksanaan investasi TI yang bersifat ad-hoc dan tidak terencana pada akhirnya dapat berakibat kegagalan dan tidak terpakainya hasil investasi yang dibangun tersebut, khususnya bila ternyata investasi tersebut akan melibatkan banyak unit/instansi yang harus berinteraksi dengan investasi tersebut. Kegagalan ini mengakibatkan timbulnya anggapan bahwa investasi TI hanya bersifat *cost centre* yang tidak memberikan manfaat dan hanya akan mengakibatkan terjadinya pemborosan.

Selain hal tersebut, pada saat ini tuntutan akan transparansi dan akuntabilitas dari organisasi/instansi pemerintah menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi. Sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004, Organisasi pemerintah dituntut untuk memiliki kemampuan beradaptasi terhadap tuntutan dari masyarakat yang ditujukan kepada mereka untuk menghasilkan layanan yang berkualitas. Dalam upayanya memenuhi tuntutan akan terwujudnya transparansi informasi dan akuntabilitas, lembaga-lembaga pemerintah yang bersifat nirlaba semakin dituntut untuk bekerja secara profesional.

Salah satu lembaga pemerintah yang ingin berusaha untuk meningkatkan kinerja dan akuntabilitasnya adalah Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi (Ditjen Migas). Ditjen Migas adalah sebuah lembaga pemerintah yang memiliki tugas untuk mengelola dan mengembangkan subsektor minyak dan gas bumi untuk membantu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Ditjen Migas berada dibawah naungan Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM), dimana dibawahnya terdapat juga Direktorat Jenderal dan badan-badan lainnya, antara lain Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi, Direktorat Jenderal Mineral Batubara dan Panas Bumi, Badan Diklat, Badan Litbang serta Badan Geologi.

Dalam Laporan Kinerja Sektor ESDM tahun 2008 yang disampaikan oleh Menteri ESDM pada tanggal 31 Desember 2008 didepan para *stakeholder* dan wartawan, disampaikan bahwa penerimaan negara dari sektor energi merupakan penerimaan terbesar kedua setelah pajak, dimana pada tahun 2008, penerimaan negara yang diterima dari sub sektor migas adalah sebesar Rp. 346.347,34 Milyar ditambah dengan nilai investasi di sub sektor migas sebesar US\$ 18.627 juta . Tergambar dari besarnya sumbangsih sub sektor migas kepada penerimaan negara tersebut, tentu masyarakat sangat mengharapkan sub sektor Minyak dan Gas Bumi dapat lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat antara lain dengan upaya meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan usaha migas serta dihasilkannya program-program yang berdampak positif terhadap masyarakat serta kepada seluruh *stakeholder* terkait.

Saat ini tugas dan fungsi penanganan TI di Ditjen Migas berada dibawah unit Sub Bagian Pengelolaan Informasi dibawah Bagian Rencana dan Laporan. Terlihat bahwa saat ini posisi pengelola TI berada pada level eselon IV. Dalam rangka melakukan pelaksanaan atau pengembangan kegiatan TI, Ditjen Migas banyak menggunakan tenaga *external (outsourcing)* yang didapatkan melalui proses lelang/tender terbuka yang diadakan setiap tahunnya. Penggunaan tenaga *outsourcing* ini disebabkan karena antara lain terbatasnya pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan TI di Sub Bagian Pengelolaan Informasi.

Karena umumnya proses tender dari lembaga pemerintahan bersifat mengikuti tahun anggaran dan berakhir pada setiap bulan Desember, hal ini menyebabkan sering terputusnya layanan *maintenance* TI ditambah lagi dengan minimnya SDM TI yang mampu menangani *resource* IT yang cukup besar dan kompleks, terutama pada saat terjadi gangguan yang disebabkan faktor kesalahan manusia maupun teknis.

Hal inilah yang mendorong penulis ingin melakukan penelitian mengenai kondisi penerapan tata kelola TI di Ditjen Migas pada saat penulisan ini dibuat dan juga melakukan penelitian untuk mengetahui kondisi proses manajemen tingkat layanan yang dapat mendukung kelancaran proses kegiatan TI, baik pada tahap persiapan, implementasi dan pasca implementasi kegiatan pengadaan barang dan jasa (pada Cobit yaitu tahap *Delivery and Support 1 (DS1) – Define and Manage Service Level*). Secara khusus, penulis ingin meneliti sejauh mana tingkat kematangan proses pendefinisian dan manajemen dari tingkat layanan serta mengidentifikasi langkah-langkah untuk mencegah terjadinya permasalahan seperti tersebut diatas.

Penulis juga menyadari bahwa untuk mendapatkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan organisasi, sebuah organisasi tidak hanya memperhatikan tahap DS1 saja, tapi juga ada beberapa tahapan lainnya dalam Cobit yang layak untuk diperhatikan antara lain proses *Manage Project (PO10)* pada domain *Plan and Organize, Procure IT Projects (AI5)* pada domain *Acquire and Implement* dan lain sebagainya. Namun dalam hal pemilihan *objective* pengukuran kematangan pada penulisan ini, penulis berasumsi bahwa dalam upaya meningkatkan proses manajemen layanan dan tingkat layanan, tahap *Define and Manage Service Level (DS1)* adalah tahap awal yang layak diperhatikan terlebih dahulu. Hal ini dimaksudkan agar layanan-layanan dapat dipahami bersama sejak awal oleh pengguna layanan dan juga penyedia layanan serta kualitas layanannya dapat terus terjaga sejak awal hingga memasuki masa garansi kegiatan.

Langkah yang pertama-tama akan dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah mencoba memetakan tata kelola TI yang sedang berjalan dengan menggunakan beberapa teori, setelah itu penulis akan mencoba mengukur tingkat kematangan proses *Delivery and Support* yang diambil dari kerangka Cobit (*Control Objectif of Information and Related Technology*) versi 4.1. Cobit merupakan kumpulan *best practices* dan proses yang dapat digunakan untuk membantu tujuan dari pemanfaatan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis. Untuk mendapatkan gambaran bagaimana melakukan rekomendasi yang dihasilkan setelah melakukan pengukuran melalui cobit, penulis akan mengambil referensi dari sebuah *best practice* yaitu *IT Infrastructure Library (IT-IL)* Versi 3 yang merupakan sebuah kumpulan *best practice* yang dikeluarkan oleh *United Kingdom's former Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA)* pada tahun 1989. IT-IL telah memiliki beberapa versi, saat ini versi 3

merupakan versi terakhir yang dikeluarkan oleh OGC pada bulan Mei tahun 2007 (wikipedia, <http://id.wikipedia.org/wiki/ITIL>).

Tata Kelola TI sangat penting untuk dilaksanakan dengan baik agar pengelolaan TI dapat dilakukan secara tepat, efisien, sehingga berdampak kepada meningkatnya akuntabilitas dan kinerja Ditjen Migas serta terwujudnya prinsip-prinsip transparansi yang menjadi tuntutan *stakeholder* Tata Kelola TI juga merupakan bagian dari upaya penerapan *Good Corporate Governance (GCG)*.

1.2. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang permasalahan yang telah disampaikan penulis, permasalahan utama yang akan diteliti adalah :

- a. Sejauh mana tingkat kematangan proses pendefinisian dan manajemen tingkat layanan di Ditjen Migas?
- b. Langkah-langkah apa yang perlu diambil dalam melakukan penyempurnaan proses kegiatan TI yang merupakan hasil dari kegiatan pengadaan barang dan jasa di Ditjen Migas?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini merupakan studi perancangan dengan data kualitatif (*qualitative research*) yang menggunakan contoh kasus (*Case Study*) pada suatu instansi milik pemerintah. Tujuan penulisan ini adalah :

- a. Mengetahui kondisi penerapan tata kelola TI yang berjalan di Ditjen Migas
- b. Mengidentifikasi permasalahan pada pelaksanaan kegiatan TI khususnya pada proses melakukan pendefinisian dan manajemen tingkat layanan (*Delivery and Support 1 – Define and Manage Service Level*)
- c. Mengidentifikasi praktek tata kelola TI yang dapat berpotensi memecahkan dan mencegah permasalahan yang muncul pada proses kegiatan TI dengan mengacu pada *best practice* Cobit 4.1 dan IT-IL Versi 3

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai tambahan referensi yang dapat menambah informasi dalam upaya pengimplementasian Tata Kelola TI yang dapat membantu meningkatkan efektivitas perencanaan tata kelola TI di organisasi. Selain itu juga hasil dari penelitian tesis ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam mendapatkan layanan dan melakukan pengelolaan sumber daya TI yang optimal

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menganalisa tata kelola TI pada lingkungan Ditjen Migas. Lingkup tata kelola TI yang dikaji meliputi struktur, proses dan mekanisme relasinya, dilanjutkan dengan pengukuran tingkat kematangan pada proses “*Delivery and Support 1 – Define and Manage Service Level*” yang diambil dari Cobit versi 4.1. Penelitian ini akan mencoba mengungkap permasalahan apa yang terjadi pada tahap pendefinisian dan manajemen tingkat layanan, serta mencoba untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi langkah perbaikannya. Dalam upaya mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan tersebut, penulis akan melengkapinya dengan rekomendasi yang didapatkan dari *best practice IT-IL Versi 3 (IT Infrastructure Library)*. Rekomendasi tersebut sebelumnya telah dipetakan berdasarkan sebuah referensi publikasi yang dikeluarkan oleh ISACA (*Information Systems and Audit Control Association*). Selain itu, penelitian tidak merancang prosedur tata kelola yang baru.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang akan digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : Pendahuluan

Bagian ini secara umum akan berisi tentang paparan latar belakang diadakannya penelitian ini, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

Bab 2 : Landasan Teori

Bagian ini mendeskripsikan informasi terkait dengan tata kelola IT/*IT Governance*, definisi, *IT Governance Framework* berdasarkan beberapa teori, antara lain Weill and Ross, ITGI, AS 8015 dan De Hass & Van Grembergen, COBIT 4.1, IT-IL Versi 3, serta beberapa hal lainnya yang mempengaruhi tata kelola TI

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi paparan mengenai metodologi pelaksanaan penelitian yang berisi kerangka penelitian, alur penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data

Bab 4 : Profil Ditjen Migas

Berisi mengenai profil dari Direktorat Jenderal Migas, tugas dan fungsinya, serta struktur organisasi saat ini. Selain itu juga akan ada paparan mengenai kondisi Ditjen Migas yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini.

Bab 5 : Analisa

Berisi laporan dan diskusi dari temuan yang didapatkan dari analisa, pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis yang akan menjadi dasar pendeskripsian *IT Governance* berdasarkan teori kerangka kerja yang dipaparkan pada Bab 2 mengenai Landasan Teori. Selain itu bab ini juga akan berisi analisa mengenai tingkat kematangan proses DS1 (*Define and Manage Service Level*) serta rekomendasi yang diberikan oleh Cobit 4.1 dan IT-IL versi 3

Bab 6 : Kesimpulan dan Saran

Bab ini akan berisi kesimpulan yang ditarik oleh penulis setelah melakukan analisa dan juga saran dari penulis untuk penulisan sejenis berikutnya.

