

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Trend organisasi atau perusahaan saat ini adalah bagaimana meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari kinerja perusahaan. Mengingat Teknologi Informasi (TI) telah meresap hampir ke seluruh aspek dari operasi perusahaan modern maka teknologi informasi sekarang telah menjadi sumber daya yang penting di setiap perusahaan modern karena telah menjadi senjata dalam persaingan di pasaran, dan menjadi komponen strategis dalam operasionalnya. Dengan kondisi atau realita yang ada ini, menjadi penting untuk mengelola TI secara modern dan proaktif baik hardware, software maupun kemampuan teknis dari personel teknologi informasi.

Saat ini, salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari pengelolaan TI adalah dengan melakukan outsourcing. Outsourcing dilakukan pada beberapa elemen layanan terutama yang merupakan aktifitas non-inti dan non-strategis sehingga organisasi TI bisa memfokuskan diri pada hal-hal yang strategis dengan sumber daya manusia dan anggaran yang terbatas.

Trend *outsourcing* ini juga tidak terkecuali di Departemen TI di Chevron Indonesia Company. Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang energi baik minyak, gas maupun energi panas bumi. Di Indonesia Chevron terbagi menjadi tiga daerah operasi utama yaitu Wilayah Operasi Sumatera dengan nama Chevron Pacifik Indonesia, Wilayah Operasi Kalimantan dengan nama Chevron Indonesia Company dan untuk Wilayah Operasi Jawa adalah Chevron Geothermal Indonesia berlokasi di gunung Salak dan gunung Drajat Garut.

Departemen TI adalah departemen yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan memelihara layanan TI dan telekomunikasi dan membagi layanannya menjadi empat kategori layanan yaitu :

- a. Pertama, aplikasi bisnis yang menangani aplikasi yang berkaitan dengan operasional perusahaan seperti aplikasi kantor dan aplikasi pengelolaan usaha,
- b. Kedua, *computing* dan infrastruktur yang menangani dari komputer personal, server dan aplikasinya,

- c. Ketiga, *Computing Infrastructure Upstream* yaitu layanan yang berkaitan dengan aplikasi untuk perminyakan dan yang berkaitan seperti aplikasi untuk *geo science*.
- d. Kategori ke-empat adalah telekomunikasi dan jaringan yang terbagi menjadi dua sub layanan yaitu sistem telepon dan jaringan data, dan layanan operasional yang mencakup layanan dari jaringan distribusi data dan telepon baik kabel maupun radio sampai ke pelanggan.

Dari keempat kategori layanan tersebut, layanan operasional ini ditangani oleh tim Service Area & Transmission Operation yang memiliki kerangka kerja lebih sebagai pengelolaan layanan atau *manage services* daripada mengelola secara teknis, karena fungsi teknis sudah dialihkan ke penyedia jasa atau *outsourcing* yang memiliki kemampuan dibidangnya. Dengan demikian fungsi dari sumberdaya internal saat ini hanya mengelola, memonitor kinerja pihak penyedia jasa untuk meyakinkan bahwa layanan yang diberikan oleh pihak penyedia outsourcing memenuhi matrik kinerja dan kesepakatan bersama.

Tabel 1.1 Jenis-jenis Layanan Yang Di *Outsourcing*

No	Jenis Layanan	Penyedia Layanan	Tingkat Layanan
1	Jaringan Telepon Dan Data	Telkom	Tingkat Pertama
2	BWA Point to Point	Jasnikom	Tingkat Pertama
3	BWA Point to Multipoint	Indosat	Tingkat Pertama
4	CCTV	Firetech	Tingkat Pertama
5	Radio Trunking	Alssa	Tingkat Pertama
6	SDH Radio Link	Indosat	Tingkat Pertama

Sejak tahun 2003 telah mulai dilakukan outsourcing dalam pengelolaan beberapa operasional layanan dari layanan radio *trunking* sampai pada layanan terhadap kebutuhan pengadaan dan pengoperasian fasilitas pendukung jaringan data dan telepon. Hingga sampai akhir 2008 setidaknya telah ada lima jenis

layanan Telekomunikasi dan Jaringan data yang telah di *outsourcing*-kan seperti Tabel 1.1. *Outsourcing* layanan ini meliputi pengadaan peralatan sampai dengan perawatan dan memberikan layanan langsung ke pengguna yang memerlukan layanan. Dengan *outsourcing* ini tentunya merubah pola dari yang sebelumnya operasional dan layanan ke pengguna dilakukan oleh tenaga internal sekarang secara total dilakukan oleh penyedia jasa *outsourcing* sesuai dengan layanannya.

Dalam operasionalnya, layanan TI diberikan oleh berbagai penyedia jasa yang berbeda-beda tergantung dari jenis layanan yang diberikan, namun dari sudut pandang pengguna melihatnya sebagai satu kesatuan layanan dari Departemen TI. Sehingga dalam penilaian persepsi juga menjadi secara umum bukan berdasarkan per layanan yang diterimanya.

Tantangan yang dihadapi saat ini dalam mengelola layanan yang diberikan oleh penyedia jasa *outsourcing* adalah bagaimana kesepakatan tingkat layanan atau *service level agreement* (SLA) yang telah disepakati dapat terpenuhi dan pengguna layanan TI merasa puas sesuai dengan kualitas yang diharapkan. Hal ini bukanlah mudah dan membutuhkan keahlian selain keahlian teknis juga kemampuan manajerial. Dalam memonitor dan menjaga agar kualitas layanan tetap terjaga dengan baik, setiap enam bulan dilakukan peninjauan kinerja dari para penyelenggara jasa layanan sekaligus melakukan penilaian dan mencari solusi peningkatan kinerja jika ada yang perlu di tingkatkan selain pada saat evaluasi ketika terjadi insiden.

Selain itu perubahan dari model layanan dengan sumberdaya internal ke pengelolaan layanan atau *manage services* melalui *outsourcing* tentunya juga bisa membawa perubahan dalam pelayanan terhadap pelanggan atau pengguna. Perubahan pelayanan ini tentunya bisa lebih baik atau bisa lebih buruk dari sebelumnya. Pengukuran yang sudah dilakukan saat ini hanya berfokus pada kinerja sistem dan kinerja layanan dari sudut pandang Departemen TI yang mengelola penyedia jasa *outsourcing* tersebut. Sehingga perlu adanya pengukuran kinerja dengan model lain seperti pengukuran melalui survei pengguna.

Menurut penelitian [1] pada departemen layanan apapun terdapat dua strategi pengukuran yaitu pengukuran tingkat layanan dan pengukuran kinerja operasional meliputi proses dalam mencapai suksesnya tingkat layanan.

Pengukuran kinerja ini tidak bisa berdiri sendiri karena menjadi tidak bermakna. Untuk itu perlu adanya sudut pandang yang strategis dalam pengukuran kinerja operasional pada TI. Karena penggunaan angka statistik tanpa konteks hanya menambah tekanan pada team layanan operasional untuk menunda layanan daripada memenuhi harapan pelanggan yang dianggap tidak rasional. Sudut pandang strategis menempatkan statistik pada konteks latar belakang seperti:

- a. Kuantitas - berapa banyak dan berapa lama pekerjaan yang telah dilakukan
- b. Kinerja – perbandingan kuantitas kerja terhadap target yang telah ditentukan
- c. Kualitas – apakah pelanggan puas terhadap apa yang diberikan
- d. Nilai – apakah bernilai apa yang dikerjakan untuk perusahaan

Dari ke-empat poin di atas, poin kualitas adalah sesuatu yang sulit diukur karena sifatnya tidak dapat dilihat atau *intangible*. Kualitas dari produk bisa diukur melalui “waktu hidup” dan *serviceability* bisa berupa ”waktu rata-rata untuk mengembalikan layanan” dan sebagainya. Gambaran inilah yang muncul pada ”kesepakatan tingkat layanan” atau (SLA), sebuah operasionalisasi dari metrik yang berasal dari kualitas fisik dan digunakan untuk mengukur layanan teknologi informasi. Oleh karena itu untuk suksesnya pengelolaan sebuah layanan *outsourcing*, selain melihat kinerja melalui kesepakatan tingkat layanan atau (SLA) berupa mekanisme dari kinerja sistem, *feature*, *reliability* dan sebagainya namun perlu juga melihat kualitas layanan dari persepsi pelanggan.

Dan dari latar belakang adanya kebutuhan untuk mengukur kualitas layanan dengan mengukur persepsi dan harapan sebuah layanan oleh pengguna maka perlu adanya studi dengan menggunakan perangkat seperti SERVQUAL. SERVQUAL adalah sebuah model untuk pengukuran kualitas layanan yang sudah biasa digunakan di beberapa industri. Dan oleh beberapa peneliti kemudian diadaptasi untuk digunakan pada layanan TI. Konsep dari penggunaan SERVQUAL dalam pengukuran kualitas layanan TI adalah karena kinerja layanan dapat ditentukan oleh persepsi dari para pengguna dalam sebuah perusahaan.

## 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dihadapi organisasi teknologi informasi dalam operasional sehari-hari, yaitu sebagai berikut :

- a. Adanya perubahan dari sumber daya internal menjadi outsourcing dalam memberikan layanan teknologi informasi.
- b. Apakah perubahan dari sumberdaya internal ke penyedia jasa *outsourcing* operasional mempengaruhi kualitas layanan yang diterima pelanggan teknologi informasi?
- c. Apakah pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan teknis semata sudah cukup ?
- d. Bagaimana mengukur kinerja operasional penyedia jasa *outsourcing* secara komprehensif ?

### **1.3 RUMUSAN MASALAH**

Dari identifikasi di atas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana mengukur kualitas layanan outsourcing di departemen teknologi informasi secara komprehensif
- b. Bagaimana mengetahui gap antara harapan dan persepsi layanan dari sisi pelanggan

### **1.4 MAKSUD DAN TUJUAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengukuran kinerja penyedia jasa outsourcing sebagai alat diagnostik mengenai kualitas layanan operasional sehari-hari di bagian operasional telekomunikasi dan jaringan dengan menggunakan pendekatan teknis melalui pencapaian “tingkat kesepakatan layanan” dan juga menggunakan alat kuesioner yang diadaptasi dari model SERVQUAL. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan yang dapat digunakan departemen TI dalam meningkatkan pelayanan operasional terhadap para pengguna, karena di dalamnya terdapat :

- a. Analisis mengenai harapan dan persepsi dari pengguna layanan teknologi informasi khususnya pada telekomunikasi dan jaringan, berdasarkan persepsi para pengguna terhadap layanan operasional,
- b. Peta layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil analisis data,

- c. Hasil kajian sebagai bahan masukan untuk peningkatan layanan yang diberikan oleh Bagian Telecommunication and Network Operation kepada para pengguna jasa telekomunikasi dan network khususnya pada layanan penanggulangan masalah atau problem layanan.

### **1.5 PEMBATASAN MASALAH**

Dengan maksud agar penelitian ini menjadi lebih terarah serta dengan dukungan data yang tersedia, maka ruang lingkup penulisan dibatasi sebagai berikut :

- a. Obyek penelitian adalah menilai mengenai kualitas layanan yang diterima para pelanggan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan atau vendor pada Bagian Telekomunikasi dan Jaringan di Chevron Indonesia Company wilayah operasi Kalimantan.
- b. Menganalisa Gap layanan dari harapan atau layanan yang diinginkan oleh para pelanggan TI terhadap layanan yang saat ini diberikan.

### **1.6 METODOLOGI PENULISAN**

Penelitian ini pada prinsipnya hanya mengukur dari sudut pandang pengguna layanan teknologi informasi semata. Untuk mendapatkan data mengenai pengukuran ini penulis melakukan survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna layanan TI yang telah telah meminta layanan dalam kurun enam bulan terakhir yang masuk melalui layanan Service Desk yaitu bagian yang menangani permintaan dan penanganan masalah di Departemen Teknologi dan Informasi.

Dalam melakukan penelitian ini, diawali dengan identifikasi masalah, kemudian dilanjutkan dengan tahapan – tahapan berikut :

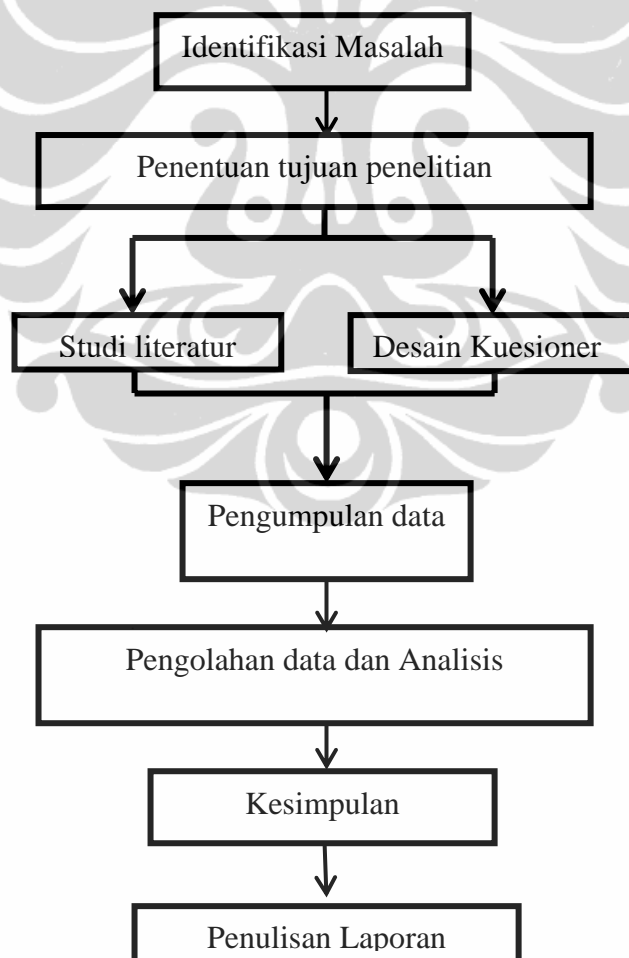
#### **1. Tahap pengumpulan data**

Metoda pengumpulan data sangat penting dalam membantu penyusunan laporan penelitian, karena dengan menggunakan metoda yang dirancang dan direncanakan dengan baik, diharapkan akan memudahkan dalam proses penyusunan laporan penelitian. Metoda pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Studi Pustaka, dilakukan untuk mendapatkan konsep-konsep teoritis dan informasi-informasi lain yang dapat mendukung penelitian. Studi pustaka merujuk pada jurnal-jurnal, buku teks dan artikel-artikel yang menunjang pada penelitian yang dilakukan.
- b. Melakukan pengambilan data lapangan yang akan diolah untuk menunjang penelitian

## 2. Tahap Analisis

Analisis dilakukan terhadap data – data yang telah dikumpulkan, untuk kemudian dijadikan dasar kesimpulan dan masukan untuk perbaikan layanan sebagai tujuan dari penelitian ini. Secara garis besar Tahapan penelitian dapat dilihat pada bagan alur pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Tahapan Penelitian

## **1.7 SISTEMATIKA PENULISAN**

Tesis ini akan disusun dalam lima bab yang terdiri dari :

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi, rumusan dan pembatasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2. OUTSOURCING DAN KUALITAS LAYANAN**

Bab ini membahas mengenai outsourcing, kualitas layanan dan pengukurannya. Serta gambaran mengenai departemen teknologi informasi

### **BAB 3. PENELITIAN**

Membahas mengenai penelitian yang dilakukan dari membuat kuesioner, target dari penelitian dan juga pengukuran kinerja yang saat ini sudah dilakukan.

### **BAB 4. DATA ANALISIS**

Melakukan analisa data yang diperoleh di lapangan melalui kuesioner dan diolah sesuai dengan metode penelitian yang telah direncanakan.

### **BAB 5. KESIMPULAN**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian.