

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

**Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan
Framework Itil V.3 Pada PT PLN Persero Rayon Ampera
Palembang**

Jeri Meika

161410282

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini diajukan sebagai syarat

untuk melanjutkan skripsi



FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020



**Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan
Framework Itil V.3 Pada PT. PLN Persero Rayon Ampera
Palembang**

Jeri Meika

161410282

**Laporan Praktek Kerja Lapangan ini diajukan sebagai syarat
untuk melanjutkan skirpsi**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan
Framework Itil V.3 Pada PT. PLN Persero Rayon Ampera
Palembang**

Jeri Melka

161410282

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk mata kuliah laporan praktek
kerja lapangan Pada Program Studi Informasi**

Palembang, 20 September 2020

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Sekretaris,

Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom


Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

Pembimbing Laporan,


Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERSETUJUAN

**Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan
Framework Itil V.3 Pada PT. PLN Persero Rayon Ampera Palembang**
telah dipertahankan oleh komisi penguji pada
hari Minggu tanggal 20 September 2020

Komisi Penguji

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bina Darma

Sekretaris

Ketua

Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Pembimbing Laporan,



Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom.

~~HALAMAN PERNYATAAN~~

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Jeri Meika

NIM: 161410282

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Laporan PKL) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkannya ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Laporan PKL, yang saya hasilkan docek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 September 2020

Jeri Meika

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, saya bisa menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan dengan judul “**Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V.3 Pada PT. PLN Persero Rayon Ampera Palembang**” dengan baik dan lancar.

Adapun penyusunan laporan ini saya dapat berdasarkan data yang telah dikumpul selama melakukan praktek magang selama 2 minggu dan buku pedoman yang berkaitan dengan judul laporan serta beberapa keterangan baik dari dosen pembimbing di kampus maupun lapangan. Laporan ini dikerjakan untuk memenuhi syarat dalam melanjutkan skripsi pada mata kuliah praktek kerja lapangan (PKL) di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.

Saya menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Kaprodi Sistem Informasi yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada kami untuk melakukan

praktek kerja lapangan di perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon Palembang.

4. Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom selaku dosen pembimbing PKL yang telah memberikan arahan, motivasi dan juga saran serta membimbing saya agar dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan dengan baik.
5. Orang tua dan Saudaraku tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil serta doa.
6. Teman-teman satu angkatan dan almamater serta kakak tingkat senior yang telah memberikan kritik maupun saran baik di kampus maupun tempat praktek kerja lapangan.

Atas bantuan dan juga do'a yang telah diberikan, saya mengucapkan terima kasih. Demikianlah hanya ini yang dapat penulis sampaikan kepada pembaca. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk pembaca sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR	ISI
.vii	
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah.....	3
Tujuan Penelitian.....	4
Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	4
Manfaat Penelitian.....	4
Waktu dan Tempat Penelitian	5
Waktu Penelitian	5
Tempat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Definisi Analisis	6
Layanan Kualitas	7
Teknologi Informasi	9
Komponen-Komponen Teknologi Informasi.....	9
Peranan Teknologi Informasi dalam Bisnis.....	12
Fungsi Teknologi Informasi.....	14
Metode <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL v3)	15
Komponen-komponen ITIL v3	17
BAB KONSEP DASAR DAN ANALISIS III	20
Sejarah PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.....	20

Visi dan Misi Perusahaan.....	24
Motto Perusahaan	24
Tujuan Perusahaan.....	24
Tata Nilai Perusahaan	25
Fungsi Perusahaan Listrik Negara.....	25
Struktur Organisasi	26
Populasi dan Sampel.....	28
<i>Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran Variabel</i>	29
R Table.....	29
Kuesioner	30
Skala <i>Maturity Level</i>	32
Teknik Analisis Data	34
Uji Validitas	34
Uji Reliabilitas.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
Deskripsi Responden	37
Hasil Penelitian	37
Pemetaan Skala Maturity Model.....	39
Uji Validitas dan Reliabilitas	45
Uji Validitas <i>Incident Management</i>	45
Uji Validitas <i>Event Management</i>	46
Uji Validitas <i>Problem Management</i>	46
Uji Reliabilitas.....	47
Uji Reliabilitas <i>Incident Management</i>	48
Uji Reliabilitas <i>Event Management</i>	48
Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i>	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
Kesimpulan	50
Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>ITIL V3 Service Lifecycle</i>	15
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) WS2JB	26
Gambar 4. 1 Grafik hasil kondisi manajemen layanan kualitas TI saat ini	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 R Table.....	29
Tabel 3. 2 Kuesioner pernyataan <i>Domain Service Operation</i>	31
Tabel 3. 3 Skala Maturity Model.....	33
Tabel 4. 1 Perhitungan Maturity Incident Management	41
Tabel 4. 2 Perhitungan Maturity Event Management.....	41
Tabel 4. 3 Perhitungan <i>Maturity Problem Management</i>	42
Tabel 4. 4 Skala Nilai Maturity Model	42
Tabel 4. 5 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan Proses TI	43
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tingkat Kapabilitas	44
Tabel 4. 7 Uji Validitas <i>Incident Management</i>	45
Tabel 4. 8 Uji Validitas <i>Event Management</i>	46
Tabel 4. 9 Uji Validitas <i>Problem Management</i>	46
Tabel 4. 10 Tabel Mengukur Tingkat Uji <i>Reliabilitas</i>	48
Tabel 4. 11 Uji <i>Reliabilitas Incident Management</i>	48
Tabel 4. 12 Uji <i>Reliabilitas Event Management</i>	48
Tabel 4. 13 Uji <i>Reliabilitas Problem Management</i>	49

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan di zaman sekarang meningkat begitu pesat. Meningkatnya kebutuhan akan informasi mendorong manusia untuk mengembangkan teknologi-teknologi baru agar pengolahan data dan informasi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Untuk mempermudah semuanya tentu tidak hanya menggunakan tenaga manusia saja, akan tetapi menggunakan teknologi modern, misalnya dengan memanfaatkan teknologi komputer. Dengan adanya komputer akan lebih mempermudah memenuhi kebutuhan akan mengolah data dan informasi tersebut. Penerapan teknologi komputer sangat diperlukan untuk mempermudah menyelesaikan sesuatu pekerjaan dan mencari informasi baik pada perusahaan, lembaga-lembaga pendidikan dan institusi lainnya

PT PLN (Persero) adalah PT. PLN atau Perusahaan Listrik Negara merupakan sebuah perusahaan milik BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak pada bidang sektor usaha kelistrikan Indonesia. Perusahaan ini dipimpin oleh seorang direktur utama yaitu Nur Pamudji dimana sebelumnya ia dilantik sebagai Menteri BUMN Ketenaga Listrikan di Indonesia pada akhir abad ke-19. PT PLN (Persero) memberikan pelayanan seperti pemasangan instalasi listrik baru, pelayanan gangguan listrik, dan perubahan daya. PT PLN adalah salah satu perusahaan yang menyediakan pelayanan publik di Indonesia terus berorientasi

untuk terus melakukan perbaikan guna memberikan kepuasan kepada pelanggan. PT. PLN (persero) merupakan Salah satu perusahaan yang telah menerapkan sistem IT terutama di PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang memiliki beberapa aplikasi pendukung dalam beoperasi bisnisnya seperti ESS (*Employee Self Service*), AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat), EIS AP2T (*Executive Information System*) Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat, AMS (Aplikasi Manajemen Surat), Absensi, APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan), APD *Channel* (Alat Pelindung Diri), PUSDIKLAT PLN (Pusat Pendidikan dan Pelatihan) PLN, yang berperan sebagai unit pendukung bagi penyelenggaraan fungsi operasional perusahaan dalam aktivitas pengelolaan dan pengembangan sistem informasi dan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk kebutuhan lingkungan PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

Dalam operasional layanan teknologi informasi yang berjalan, beberapa aplikasi tersebut sering dihadapkan dengan sebuah insiden dan permasalahan yang tentunya tidak dapat dihindari dan bisa terjadi kapan saja dan menimpa sistem manapun secara acak (Random). Selain itu, riwayat insiden dan masalah yang ada, bisa dijadikan acuan dalam menentukan trend insiden dan masalah yang sering muncul, serta dijadikan pedoman jika insiden dan masalah yang sama terjadi kembali maka proses penanganan diharapkan bisa dilakukan dengan lebih cepat.

Pada operasional layanan TI yang berjalan sekarang ini belum mengarah pada suatu pengelolaan yang mengacu pada pedoman manajemen layanan TI,

kemudian terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan TI di instansi juga menjadi kendala. Hal ini menimbulkan kesulitan kebeberapa bagian aplikasi dalam mengatur kebijakan dan pengolahan layanan TI untuk PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

Maka dari itu untuk memaksimalkan kinerja layanan TI tersebut, diperlukan suatu metode dalam penerapan dari manajemen insiden dan masalah yang ada, yaitu salah satunya menggunakan framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) yang merupakan salah solusi untuk meningkatkan kualitas layanan TI.

ITIL V.3 merupakan edisi tahun 2001, yang terdiri dari lima seri publikasi, dimana masing-masing serinya terdiri dari siklus layanan. ITIL V3 mempunyai lima fase atau dikenal sebagai *ITIL Lifecycle*. Seperti *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini diangkat judul berupa “Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 pada PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang”.

Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu perlu dilakukan analisis untuk mengetahui Bagaimana dari kinerja layanan TI yang berjalan terkait dengan

pengelolaan dan kebijakan TI instansi, sehingga mampu melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan saat ini ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan kualitas pada PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan utama, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah yang ada didalam penelitian ini adalah memfokuskan Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITIL V.3 pada PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini dapat memberikan manfaat berikut :

1. Menjadi suatu masukan dan pertimbangan oleh pihak instansi PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang dalam mengkaji layanan TI yang telah digunakan untuk mendukung proses operasional.
2. Mampu mengetahui dari kinerja layanan TI yang berjalan terkait dengan pengelolaan dan kebijakan TI instansi, sehingga mampu melakukan analisis terhadap sistem yang sedang berjalan saat ini.

Waktu dan Tempat Penelitian**Waktu Penelitian**

Lama Kerja Praktek : 2 Minggu

Jumlah Jam/Hari : 14 hari

Mulai Tanggal : 18 Agustus 2019

Selesai Tanggal : 2 September 2019

Tempat Penelitian

Nama Perusahaan : PT. PLN (persero) WS2JB Rayon Ampera
Palembang

Alamat : Jl. Gub H Bastari, 8 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu
I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30257

No.HP/Fax : (0711) 511708

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Analisis

Komarudin (2011) menuturkan bahwa Analisis ialah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi sebuah komponen-komponen, sehingga dapat mengenai tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan. Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisa inilah data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan suatu masalah penelitian dan mencapai tujuan aktif penelitian.

Menurut Jogiyanto (2008) Analisis ialah suatu penguraian dari sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi pemasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan suatu perbaikan.

Sedangkan menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2014:89) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan

karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200).

Dari beberapa pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa analisis ialah salah satu kegiatan yang dilakukan dengan cara megamati dan menilai sesuatu untuk melihat sejauh mana keberhasilan suatu program dan kemudian informasi tersebut digunakan untuk memberikan kesimpulan dari fenomena yang ada dan memberikan solusi dari kendala yang sedang dihadapi.

Fungsi dan Tujuan Analisis adalah analisis mempunyai fungsi untuk mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu. Analisis dapat diterapkan diberbagai jenis lingkungan dan keadaan. Analisis akan lebih optimal dipergunakan dalam keadaan kritis dan untuk keadaan yang membutuhkan strategi. Karena analisis dapat mengetahui secara mendetail tentang keadaan lingkungan saat ini. Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan pelaku analisis. Biasanya akan digunakan dalam menyelesaikan krisis atau konflik, atau bisa saja hanya digunakan sebagai arsip. Dalam bidang pendidikan analisis digunakan untuk melakukan penelitian dalam berbagai subjek keilmuan.

Layanan Kualitas

Menurut Yamit (2010) membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan

oleh tiga pakar kualitas internasional, yaitu W,Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran.

Menurut Olsen dan Wickoff (1978) dalam Yamit (2010) Jasa Pelayanan dalam sekelompok manfaat yang berdaya guna baik Secara Eksplisit maupun Implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun Jasa pelayanan. Olsen dan Wickoff juga memasukkan atribut yang dapat di raba (*tangible*) dan yang tidak dapat di raba (*intangible*)

Sedangkan menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan kapapun.

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) dilihat dari kata penyusunannya adalah teknologi dan informasi. Kata teknologi bermakna dan berkembang dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi manusia dalam kehidupan sehari-hari, kata teknologi berdekatan artinya dengan istilah tata cara. Menurut Jogiyanto (2004:8), “informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya”.

Menurut Azhar Susanto (2013:12) Pengertian Teknologi Informasi adalah : “Suatu studi, perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak *computer*”.

Sedangkan definisi Teknologi Informasi Menurut M Suyanto (2005:10) teknologi informasi adalah “ kombinasi teknologi computer (perangkat keras dan perangkat lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk melakukan tranmisi informasi”.

Menurut Abdul Kadir dan Triwahyuni (2013:2) “Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi”.

Komponen-Komponen Teknologi Informasi

Menurut Azhar Susanto (2014:14) bahwa komponen dari teknologi informasi yaitu:

1. *Hardware* (perangkat keras)
2. *Software* (perangkat lunak)

3. *Brainware* (manusia)

Adapun penjelasan lebih rinci dari komponen teknologi informasi menurut Azhar Susanto (2013:14) adalah sebagai berikut:

1. *Hardware* (perangkat keras)

Merupakan perangkat fisik yang membangun sebuah teknologi informasi. Contohnya : *monitor, keyboard, mouse, printer, harddisk, memori, microprosesor, CD-ROM, kabel jaringan, antena telekomunikasi, CPU, dan peralatan I/O.*

2. *Software* (perangkat lunak)

Merupakan program yang dibuat untuk keperluan khusus yang tersusun atas program yang menentukan apa yang harus dilakukan oleh computer.

Perangkat lunak dapat dibagi menjadi 3 yaitu:

- a. Perangkat lunak sistem, merupakan perangkat lunak yang dibuat khusus untuk dapat mengontrol semua perangkat keras, sehingga semua 15 perangkat keras teknologi informasi dapat bekerja dengan kompak sebagai sebuah sistem yang utuh. Misalnya : Sistem Operasi *Window, Linux, Unix, OS/2, dan FreeBSD.*
- b. Perangkat lunak bahasa pemrograman, merupakan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membuat program aplikasi maupun perangkat lunak sistem. Misalnya : *Visual Basic, Delphi, Turbo C, Fortran, Cobol, Turbo Assembler dan Java.*
- c. Perangkat lunak aplikasi, merupakan program jadi siap pakai yang ada perangkat lunak *Jet Audio, Windows Media Player, Winamp, Real Player.*

Untuk keperluan aplikasi perkantoran: ada *Microsoft Office* dan *Open Office* yang terdiri atas beberapa program untuk berbagai keperluan seperti pengolahan kata, angka, data dan presentasi.

3. *Brainware* (manusia)

Merupakan personel-personel yang terlibat langsung dalam pemakaian *computer*, seperti Sistem Analis, *Web Master*, *Web Designer*, *Animator*, *Programmer*, *Operator*, *User* dan lain-lain. Terdapat berbagai peran yang dapat dilakukan manusia dalam bagian sistem *computer* antara lain:

- a. Analis sistem, berperan melakukan analisis terhadap masalah yang dihadapi, serta merancang solusi pemecahannya dalam bentuk program *computer*.
- b. *Programmer*, berperan menerjemahkan yang dibuat analis kedalam bahasa pemrograman sehingga solusi dapat dijalankan *computer*.
- c. Operator berfungsi menjalankan *computer* berdasarkan intruksi yang diberikan
- d. Teknisi, bertugas merakit atau memelihara perangkat keras *computer*, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dinyatakan bahwa komponen teknologi informasi terdiri dari satu kesatuan yang saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

Peranan Teknologi Informasi dalam Bisnis

Berdasarkan penjelasan di atas, maka secara langsung maupun tidak langsung teknologi informasi berperan penting untuk kelangsungan bisnis atau perusahaan yaitu diantaranya:

1. **Mempermudah komunikasi**

Email merupakan salah satu bentuk teknologi informasi yang sudah familiar sebagai alat komunikasi. Email dalam bisnis digunakan sebagai sarana komunikasi antar karyawan, supplier dan pelanggan. Penggunannya yang mudah menjadikan email lebih efisien dan efektif daripada facsimile dalam hal komunikasi. Seiring berjalannya waktu juga muncul istilah “chatting” sebagai alat komunikasi yang lebih cepat daripada email.

2. **Manajemen Data**

Pada pengertian teknologi informasi sebelumnya telah disinggung salah satu manfaatnya untuk pengarsipan dokumen. Dengan adanya database perusahaan, maka saat ini tidak lagi dibutuhkan kumpulan dokumen-dokumen dalam lemari arsip. Pada bisnis profesional saat ini semua pengarsipan dokumen dilakukan secara digital melalui perangkat penyimpanan.

3. **Sistem informasi manajemen**

Teknologi informasi mendukung sistem informasi manajemen perusahaan dimana alat ini berperan untuk melacak data penjualan, biaya dan tingkat produktivitas perusahaan. Melalui informasi tersebut dapat digunakan untuk

melacak profitabilitas dari waktu ke waktu, mengidentifikasi bidang yang memerlukan perbaikan, dan memaksimalkan laba atas investasi.

4. *Customer Relationship Management (CRM)*

Bisnis yang menerapkan teknologi informasi terbaru maka berguna untuk merancang dan mengelola hubungan dengan pelanggan. CRM dapat menangkap setiap interaksi antara perusahaan dengan pelanggan sehingga jika sewaktu-waktu membutuhkan data pelanggan, maka data tersebut sudah ter-record dengan baik. Selain itu, CRM juga dapat memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan adanya pelayanan yang cepat dari perusahaan.

5. *Bisnis Dapat Beraktivitas Selama 24 jam Sehari*

Dengan adanya teknologi informasi maka bisnis Anda bisa beroperasi selama 24 jam. Dalam hal ini bisnis yang Anda jalankan tidak terbatas ruang dan waktu. Pemesanan produk bisa dilakukan selama 24 jam dimana hal ini berkaitan dengan kompetisi. Semakin mudah pelayanan yang Anda berikan maka usaha Anda akan semakin mudah dikenal masyarakat secara luas.

6. *Munculnya Peluang e-Business*

Teknologi informasi yang semakin maju maka semakin meningkatkan peluang untuk mendorong kemajuan bisnis. Dengan adanya *e-business* atau *e-commerce*

7. *Mengurangi Biaya Operasional dan Produksi*

Dengan adanya kemajuan di bidang Information Technology maka dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal

dengan pengeluaran yang sedikit. Sehingga dengan penurunan biaya operasional, maka perusahaan dapat menambah jumlah produksi.

Fungsi Teknologi Informasi

Secara umum ada enam fungsi TI bagi manusia, diantaranya adalah:

1. Menangkap (*Capture*)

TI dapat mengkompilasi catatan-catatan secara detail dari berbagai aktivitas. Misalnya menerima input dari keyboard, scanner, mic, dan lainnya.

2. Mengolah (*Processing*)

TI dapat mengolah/ memproses data masukan yang diterima yang kemudian diubah menjadi informasi baru. Olah data ini bisa dalam bentuk konversi, menganalisis, menghitung, hingga penggabungan berbagai bentuk informasi dan data.

3. Menghasilkan (*Generating*)

TI akan menghasilkan atau mengorganisir informasi ke dalam bentuk yang berguna. Misalnya grafik, tabel, perhitungan, dan lain sebagainya.

4. Menyimpan (*Storage*)

TI dapat merekam informasi dan data ke dalam suatu media yang kemudian bisa digunakan untuk keperluan lainnya. Misalnya data disimpan ke dalam flasdisk, CD, dan hardisk.

5. Mencari Kembali (*Retrival*)

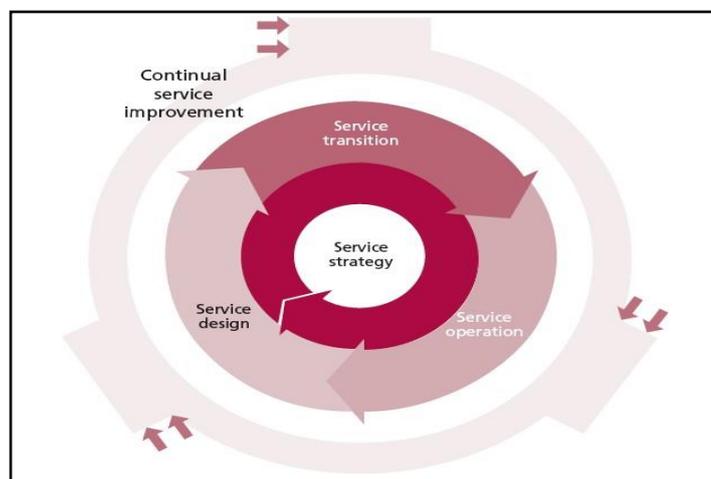
TI mampu mencari dan menelusuri kembali informasi dan data yang sudah pernah disimpan. Misalnya mencari data klien yang belum melakukan pembayaran.

6. Sebagai Transmisi (*Transmission*)

TI dapat mengirimkan data dan informasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya dengan memanfaatkan jaringan komputer. Misalnya mengirim data penjualan ke tim lain di lokasi yang berbeda.

Metode *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL v3)

Pada tahun 1980-an dalam rangka kebutuhan efisiensi, pemerintah Inggris membuat dokumentasi tentang bagaimana organisasi-organisasi terbaik dan tersukses melakukan *Service Management* (OGC, 2007). Berdasarkan literatur dari OGC, dokumentasi atas pendekatan ITSM tersebut itulah yang diterbitkan dalam bentuk seri buku dan diberi judul *IT Infrastructure Library* atau disingkat sebagai ITIL v3.



Gambar 2. 1 *ITIL V3 Service Lifecycle*

Sumber : OGC 2011

1. *Service Strategy*
2. *Service Design*
3. *Service Transition*

4. *Service Operation*

5. *Continual Service Improvement*

Kelima bagian tersebut dikemas dalam bentuk buku, atau biasa disebut sebagai *Core Guidance Publications*. Setiap buku dalam kelompok utama ini berisi:

1. *Practice Fundamentals* menjelaskan latar belakang tahapan *lifecycle* serta kontribusinya terhadap pengelolaan layanan TI secara keseluruhan.
2. *Practice Principles* menjelaskan konsep-konsep kebijakan serta tata kelola tahapan *lifecycle* yang menjadi acuan setiap proses terkait dalam tahapan ini.
3. *Lifecycle Processes And Activities* menjelaskan berbagai proses maupun aktivitas yang menjadi kegiatan utama tahapan *lifecycle*. Misalnya proses *Financial* dan *Demand Management* dalam tahapan *Service Strategy*.
4. *Supporting Organization Structures And Roles* berarti proses-proses ITIL tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa *define* aturan dan kebijakan. Bagian ini menjelaskan semua aspek yang terkait dengan kesiapan model dan struktur organisasi.
5. *Technology Considerations* menjelaskan solusi-solusi otomatisasi atau *software* ITIL yang dapat digunakan pada tahapan *lifecycle*, serta persyaratannya.
6. *Practice Implementation* berisi acuan/panduan bagi organisasi TI yang ingin mengimplemmentasikan atau yang ingin meningkatkan proses-proses ITIL.
7. *Complementary Guideline* berisi acuan model-model *Best Practice* lain selain ITIL yang dapat digunakan sebagai referensi bagian tahapan *lifecycle*.

Examples And Templates berisi template maupun contoh-contoh pengaplikasian proses.

Komponen-komponen ITIL v3

Komponen yang ada pada ITIL *Service Lifecycle*, dijelaskan sebagai berikut yaitu :

1. *Service Strategy* (SS) merupakan layanan strategi yang meliputi perencanaan strategis, kemampuan dari manajemen layanan dan keselarasan antara layanan dan bisnis strategi. Selain itu, pada siklus ini menyediakan panduan tentang penciptaan nilai, strategi pasar dan penawaran, struktur pelayanan, jenis penyedia layanan, pengembangan organisasi, sumber, dan manajemen keuangan. Terdapat tiga proses utama yaitu *Demand Management*, *Service Portfolio Management* dan *IT Financial Management*
2. *Service Design*, memberi panduan kepada organisasi TI secara sistematis dan best practice mendesain serta membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsi-prinsip dan metode desain untuk mengkonversi tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan seperti *server*, *storage* dan sebagainya. Ruang lingkup *Service Design* tidak hanya mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari layanan.
3. *Service Transition*, menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik

yang baru, maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan baru, maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Tahapan *lifecycle* ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam *Service Strategy* kemudian dibentuk dalam *Service Design* untuk secara efektif direalisasikan dalam *Service Operation*.

4. *Service Operation (SO)* merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah dijanjikan dengan pelanggaran sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI
5. *Continual Service Improvement (CSI)*, berisi panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas.

Setiap domain, di dalamnya masih memiliki sub-sub domain, seperti *Service Operation* yang memiliki sub domain *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*, *Framework ITIL* dipilih karena ITIL membantu organisasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan proses layanan informasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi. Seperti halnya

ITIL membantu departemen-departemen dalam meningkatkan kualitas layanan, termasuk di dalamnya peningkatan atas penyerahan proyek dan waktu pemanfaatan sumber daya, pengurangan terhadap pengulangan kerja (*rework*), dan memastikan layanan atau *service* sesuai dengan bisnis *core*, konsumen dan *end user*.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja umum yang menggambarkan best practice dalam manajemen layanan TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI yang membungkus sebuah layanan, dan berfokus pada pengukuran terus-menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan perspektif pelanggan (IT *Service Management* Forum).

Manfaat yang diberikan ITIL yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan TI
2. Meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan
3. Penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang, waktu yang hilang, peningkatan penggunaan manajemen sumber daya
4. Meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru
5. Meningkatkan pengambilan keputusan dan resiko dioptimalkan.

BAB III

KONSEP DASAR DAN ANALISIS

Sejarah PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang

PT PLN (Persero) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

Pada tahun 1942 berdiri perusahaan swasta Belanda yang mengelola kelistrikan di kota Palembang yaitu NV. Netherland Indischi Gas Maatschapij yaitu disingkat NV. NIGEM yang memiliki pembangkit tenaga listrik merk SULZER sebanyak 2 unit yang mulai dioperasikan pada tahun 1927 dan mempunyai anak perusahaan di Tnjung Karang. Saat perang dunia II, perusahaan listrik di kota Palembang dikuasai oleh Jepang yang diberi nama Denky Kyoky.

Setelah perang dunia II berakhir, Jepang menyerahkan Denky Kyoky kepada Belanda dengan nama NV. OGEM. Pada tahun 1958 pemerintah RI menerbitkan UU N0.86 tentang Nasionalisasi perusahaan milik Belanda termasuk NV. OGEM untuk diambil alih pemerintah RI dan dipegang oleh Perusahaan Listrik dan Gas Sumatera Selatan.

Pengambil alihan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No.16 tahun 1959 yang kemudian dibawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (PUT) No. Ment.I/U/24 tahun 1959, maka tenaga listrik dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara Djakarta. Lalu pada tahun 1960 Menteri PUT menerbitkan keputusan tentang struktur organisasi Perusahaan Listrik Negara Eksploitasi yang meliputi area kerja Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu dan Riau. Kemudian sesuai 37 keputusan menteri PUT pada tahun 1965, maka diadakan perubahan daerah kerja PLN Eksploitasi II meliputi Sumatera Selatan, Lampung, Jambi dan Bengkulu.

Setelah itu pada tahun 1972 dikeluarkan PP No. 18/1972 yang mengubah PLN Eksploitasi II menjadi PLN Eksploitasi IV dengan wilayah kerja yang sama. Nama PLN Eksploitasi IV ini pun tidak bertahan lama dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 013/PRT/1975 yang mengubah PLN Eksploitasi IV menjadi PLN Wilayah IV masih dengan cara kerja yang sama dan kantor wilayah berkedudukan di Palembang dimana terdiri dari Cabang Palembang, Cabang Tanjung, Cabang Karang, Cabang Bengkulu, Cabang Lahat, Cabang Jambi, Tanjung Pandan dan Sektor Keramasan. Seiring dengan terus meningkatnya kebutuhan tenaga listrik bagi masyarakat, maka satuan kerja PLN Wilayah IV berkembang menjadai Cabang Bangka, Sektor Bukit Asam, Unit Pengatur Beban Sistem Sumsel dan Sektor Bandar Lampung.

Selanjutnya sesuai dengan keputusan direksi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) No. 079.K/023/DIR/1996 maka dibentuk PT. PLN (Persero) Pembangkit dan Penyaluran Sumatera bagian Selatan. Dengan demikian maka

PLN Wilayah IV hanya membawahi 7 unit yaitu: Cabang Palembang, Cabang Tanjung Karang, Cabang Jambi, Cabang Bengkulu, Cabang Lahat, Cabang Tanjung Pandan dan Cabang Bangka.

Berdasarkan keputusan direksi PT. PLN (Persero) No. 114.K/010/2001, PLN Wilayah IV berubah menjadi Unit Bisnis Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu, Bangka Belitung dan Lampung. Selang beberapa waktu kemudian terjadi perubahan organisasi kembali sesuai keputusan No. 089.K/010/DIR/200238 dimana unit bisnis diubah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu yang membawahi 4 unit yakni Cabang Palembang, Cabang Lahat, Cabang Jambi dan Cabang Bengkulu. PT. PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang terdiri dari enam ranting dan empat rayon, yaitu: Ranting Kayu Agung, Ranting Sekayu, Ranting Mariana, Ranting Pangkalan Balai, Ranting Inderalaya, Ranting Tugu Mulyo, Rayon Rivai, Rayon Kenten, Rayon Sukarami dan Rayon Ampera.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden

Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto Perusahaan

Motto yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang yaitu *Electricity for A Better Life* atau Listrik untuk Kehidupan yang lebih baik.

Tujuan Perusahaan

Tujuan dari PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang adalah untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Tata Nilai Perusahaan

Tata Nilai Perusahaan yang wajib ditaati oleh semua karyawan di PT.

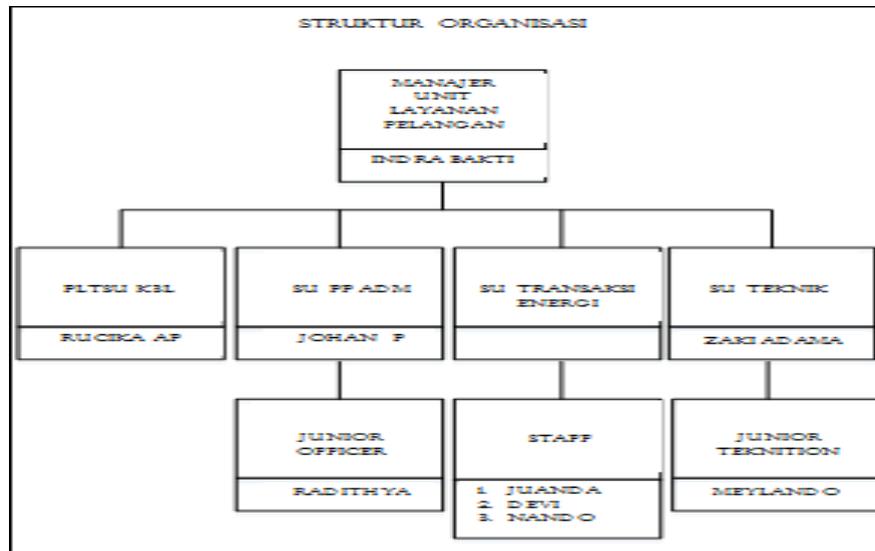
PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang yaitu

1. Sikap peduli
2. Integritas
3. Saling percaya.
4. Jujur
5. Integrasi
6. Pembelajaran
7. Teladan

Fungsi Perusahaan Listrik Negara

1. Pembina, Pendamping, Pelopor dan Pembela kepentingan Anggota Serikat Pekerja Perjuangan PT PLN (Persero) serta menyusun Perjanjian Kerja Bersama (PKB) untuk meningkatkan Kesejahteraan dan Kualitas Sumber Daya Manusia serta Kemajuan Perusahaan.
2. Mewakili Organisasi dan Anggotanya baik didalam maupun diluar Pengadilan.
3. Perencana, Pelaksana, dan Penanggungjawab Pemogokan sesuai dengan Peraturan Perundangan yang berlaku.
4. Memperjuangkan Kepemilikan Saham PT PLN (Persero) untuk Serikat Pekerja Perjuangan PT PLN (Persero) guna meningkatkan Kesejahteraan Anggota.
5. Mewakili Peserta Dana Pensiun PLN untuk menjadi anggota Dewan Pengawas Dana Pensiun PLN.
6. Mempertahankan PT PLN (Persero) tetap satu.

Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) WS2JB

Rayon Palembang

Berikut akan dijelaskan mengenai setiap tugas masing-masing yang terdapat didalam bagan tersebut:

1. Manajer

Manajer mempunyai tugas yaitu memimpin organisasi, mengatur organisasi, mengendalikan organisasi, mengembangkan organisasi, mengatasi berbagai masalah yang dihadapi organisasi, menumbuhkan kepercayaan, meningkatkan rasa tanggung jawab, dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan organisasi, serta menggali dan mengembangkan sumber daya yang dimiliki organisasi atau perusahaan.

2. PLT SU K3L

Pengelolaan SDM termasuk SPPD, absensi karyawan, penilaian kerja untuk pengajuan diklat, pembayaran gaji dan tunjangan serta biaya perawatan kesehatan.

3. SU PP Administrasi

Bertanggung jawab dalam mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, pengasuransian dan kegiatan perpajakan dan membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya, menyusun rencana kegiatan dan membagi tugas dan membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan.

4. SU Transaksi Energi

Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas, memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas dan mengkoordinir pemasaran tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data, melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan) dan mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya, mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat dan membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

5. SU Teknik

- Perencanaan operasi distribusi.
- Lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan.
- Pelayanan teknik.
- Perencanaan pemeliharaan distribusi.

- Konstruksi.
- Logistik.
- Pengendalian PJU.
- Penerbitan teknik instalasi.
- Administrasi P2TL.
- Pemutusan dan penyambungan.

6. *Junior Officer* Pelayanan

Bertanggungjawab dalam perencanaan, pelaksanaan dan penadilan pelanggan yang meliputi informasi pelanggan, pelayanan penyambungan baru, pelayanan perubahan daya dan pelayanan lainnya, administrasi penjualan serta kehumasan.

7. STAFF

Bertanggung jawab bertugas dengan cermat tetapi tepat guna melaksanakan daya nalar yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugasnya seseorang tidak terjerat oleh cara bekerja yang legalistik dan kaku.

8. *Junior Teknition*

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan administrasi bagian teknik.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan sebagai sampel data penelitian ini adalah manajer dan kepala sub divisi IT pada PT PLN yang berjumlah 8 orang di *Divisi IT* Perusahaan PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang untuk

melihat Aplikasi AP2T (Pusat Pelayanan Pelanggan Terpadu) yang sedang berjalan saat ini.

Definisi Oprasional Dan Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk menghitung tingkat maturity level pada proses tata kelola teknologi informasi data DIVISI IT untuk melihat kondisi terkini. Adapun pendekatan dalam pengukuran dilakukan dengan menggunakan Domain *Service Operation* ITIL Framework yang didefinisikan dalam ITIL V.3 di tujukan kepada *Divisi IT* Perusahaan PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang. Untuk menentukan suatu proses-proses yang ada dalam tata kelola Aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang dengan hasil kuesioner diterjemahkan terlebih dahulu dengan nilai-nilai kapabilitas:

1. Nilai 0 untuk *incomplete process*
2. Nilai 1 untuk *performed process*
3. Nilai 2 untuk *managed process*
4. Nilai 3 untuk *established process*
5. Nilai 4 untuk *predictable process*
6. Nilai 5 untuk *optimising process*

R Table Tabel 3.

1 R Table

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178

R Table adalah tingkat signifikansi satu arah dan signifikansi dua arah, fungsinya untuk menghitung jumlah kuesioner yang disebarkan kepada responden. Penelitian ini mengambil tingkat signifikansi dua arah 0,05, maka yang digunakan untuk 8 responden adalah nilai R Table 0.7067.

Kuesioner

Bahan yang digunakan dalam melakukan evaluasi manajemen sumber daya teknologi informasi adalah sistem aplikasi, PC, Printer dan kuesioner. Dengan menyebarkan kuesioner kepada pihak divisi IT yang telah mengetahui

bagaimana dengan keadaan manajemen aplikasi pusat pelayanan di PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

Bentuk kuesioner evaluasi manajemen sumber daya teknologi informasi menggunakan *framework* ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) dengan domain *Service Operation*, dengan menggunakan penentuan pemetaan skala *Maturity Model*.

Tabel 3. 2 Kuesioner pernyataan *Domain Service Operation*

Subdomain		Pernyataan	Keterangan Skala					
<i>Service Transition</i>			0	1	2	3	4	5
1.	<i>Incident Management</i>	Melakukan proses monitoring terhadap infrastruktur teknologi informasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)						
		Aspek-aspek keamanan TI untuk menjaga keamanan sistem TI yang ada pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)						
		Telah membuat kerangka kerja proses TI yang terintegritasi dengan sistem manajemen kualitas prosedur pelayanan untuk seluruh infrastuktur yang ada?						
2.	<i>Event Management</i>	Menjadwalkan waktu untuk menganalisa tujuan TI Khususnya Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) agar sesuai dengan tujuan prosedur di kantor Rayon PT PLN Tebing Tinggi						
		Menjadwalkan waktu untuk menganalisa arah jaringan teknologi informasi Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) agar sesuai dengan prosedur.						
		Staf IT telah mempunyai rencana terhadap infrastruktur teknologi informasi yang telah digunakan untuk dapat meningkatkan kinerja?						

Subdomain		Pernyataan	Keterangan Skala					
<i>Service Transition</i>			0	1	2	3	4	5
3.	<i>Problem Management</i>	Prosedur tentang cara melakukan pengembangan fungsi TI Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk mempertahankan serangkaian kebijakan pendukung strategi TI sering terjadinya permasalahan manajemen.						
		Permasalahan yang timbul dalam melaksanakan praktek supervisor difungsi TI untuk memastikan peran dan tanggung jawab pada semua masing-masing bagian?						
		Telah memiliki prosedur tentang cara melakukan pengembangan fungsi TI untuk mempertahankan serangkaian kebijakan pendukung strategi TI?						

Skala *Maturity Level*

Maturity model adalah suatu metode untuk mengukur level pengembangan manajemen proses, yang berarti adalah mengukur sejauh mana kapabilitas manajemen tersebut. Seberapa bagusnya pengembangan atau kapabilitas manajemen tergantung pada tercapainya tujuan-tujuan COBIT yang . Sebagai contoh adalah ada beberapa proses dan sistem kritikal yang membutuhkan manajemen keamanan yang lebih ketat dibanding proses dan sistem lain yang tidak begitu kritikal. Di sisi lain, derajat dan kepuasan pengendalian yang dibutuhkan untuk diaplikasikan pada suatu proses adalah didorong pada selera resiko Enterprise dan kebutuhan kepatuhan yang diterapkan.

Penerapan yang tepat pada tata kelola TI di suatu lingkungan Enterprise, tergantung pada pencapaian tiga aspek *maturity* (kemampuan, jangkauan dan

kontrol). Peningkatan *maturity* akan mengurangi resiko dan meningkatkan efisiensi, mendorong berkurangnya kesalahan dan meningkatkan kuantitas proses yang dapat diperkirakan kualitasnya dan mendorong efisiensi biaya terkait dengan penggunaan sumber daya TI. Maturity model dapat digunakan untuk memetakan :

1. Status pengelolaan TI perusahaan pada saat itu.
2. Status standart industri dalam bidang TI saat ini (sebagai pembandingan)
3. Status standart internasional dalam bidang TI saat ini (sebagai pembandingan)
4. Strategi pengelolaan TI perusahaan (ekspektasi perusahaan terhadap posisi pengelolaan TI Perusahaan).

Tabel 3. 3 Skala Maturity Model

1.	Skala 0	<i>Non-existent</i> ; sama sekali tidak ada proses IT yang diidentifikasi. Perusahaan belum menyadari adanya isu yang harus dibahas.
2.	Skala 1	<i>Initial</i> ; perusahaan sudah mulai mengenali proses teknologi informasi di perusahaannya, belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi. Terdapat bukti yang memperlihatkan perusahaan telah menyadari adanya isu yang perlu dibahas. Tidak ada proses yang baku; sebagai gantinya ada pendekatan khusus (<i>ad hoc</i>) yang cenderung diterapkan per kasus. Pendekatan manajemen secara keseluruhan masih belum terorganisasi
3.	Skala 2	<i>Repeatable but Intuitive</i> ; perusahaan sudah mulai memiliki prosedur dalam proses teknologi informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih dibebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan.
4.	Skala 3	<i>Defined Process</i> ; prosedur di perusahaan sudah distandarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak. Prosedur yang dibuat tersebut tidak rumit, hanya merupakan formalisasi kegiatan yang sudah ada. <i>Managed and Measurable</i> ; perusahaan dapat mengukur dan memonitor

5.	Skala 4	<p>prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan. Proses yang ada sudah berjalan dengan baik dan konstan. Otomasi dan perangkat teknologi informasi yang digunakan terbatas.</p> <p><i>Optimized</i> ; proses yang ada sudah mencapai <i>best practice</i> melalui proses perbaikan yang terus menerus. Teknologi informasi sudah digunakan terintegrasi untuk otomatisasi proses kerja dalam perusahaan, meningkatkan kualitas, efektifitas, serta kemampuan beradaptasi terhadap perusahaan.</p>
6.	Skala 5	

Tabel diatas merupakan nilai skala maturity level dalam menentukan tingkat kematangan TI yang menjelaskan berdasarkan tingkatan levelnya. *Maturity level* merupakan suatu patokan nilai standar yang dilakukan baik menggunakan *framework* ITIL V3.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut (Kuncoro & Mudrajad, 2003), bahwa untuk menentukan validitas digunakan teknik korelasi *product moment* dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 24. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritis maka pernyataan tersebut Valid. Jadi jika data tidak valid berarti instrumen harus segera direvisi, mau menambah daftar pertanyaan atau malah mengurangi dilihat sesuai dengan keadaan data.

Berdasarkan pengujian validitas instrumen dengan *software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) Versi 24 nilai validitas terdapat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Tingkat Signifikan yang digunakan adalah 5% dimana keputusan mengenai valid maupun tidaknya tiap butir pernyataan akan diambil dengan melihat koefisien korelasi hitungnya (r) yang pada taraf signifikan yang ditentukan. Apabila koefisien suatu korelasi hitungnya lebih besar dari pada nilai koefisien korelasi pada tabel maka instrumen yang diuji dinyatakan valid. Adapun rumus *Pearson Product Moment* (PPM) yaitu:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

- r = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat
- x = Skor- skor item instrumen variabel bebas
- y = Skor-skor item pada instrumen variabel terikat
- n = Jumlah Responden

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah menguji seberapa koefisien satu atau seperangkat instrument pengukuran, mengukur secara konsisten suatu konsep studi kasus yang dimaksudkan untuk diukur. Reliabilitas menunjukkan suatu stabilitas dan konsisten instrumen pengukuran dalam mengukur konsep studi. Pengujian reliabilitas setiap variabel dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha* dan *item to total correlation* yang berguna untuk memperbaiki pengukuran

dengan mengeliminasi butir-butir yang kehadirannya akan memperkecil *cronbach'alpha*. *Rules of thumb* menyarankan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar ($>$) atau sama ($=$) dengan 0,50 (Hair et.al,1998).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Pada penelitian ini dijelaskan bahwa responden penelitian dilakukan kepada staf PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang yang terlibat bertanggung jawab pada proses kegiatan dalam operasional pelayanan teknologi informasi yang ada. Dari hasil pendataan yang dilakukan terdapat 8 (delapan) orang staf pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang. Untuk mendapatkan hasil data penelitian tersebut, maka perlu melakukan penyebaran kuisioner disebarkan hanya kepada pimpinan dan staf yang terkait.

Peneliti melakukan pengelolaan data untuk melakukan persiapan analisis data, dan hasil penyebaran kuisioner tersebut dapat dijadikan dasar analisis yang bisa untuk diolah dalam menganalisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang dengan menggunakan *framework ITIL V.3* berdasarkan domain *service operation*.

Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan *menggunakan framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V.3* dalam mengevaluasi layanan kualitas teknologi informasi di PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon

Ampera Palembang menggunakan *domain service operation* memiliki beberapa proses sebagai berikut:

a. Manajemen Peristiwa (*Event Management*)

Memantau semua *event* yang terjadi di seluruh infrastruktur TI, memantau operasi yang normal dan mendeteksi dan eskalasi kondisi yang tidak diinginkan;

b. Manajemen Insiden (*Incident Management*)

Berkonsentrasi pada pemulihan atas penurunan atau gangguan layanan kepada pengguna secepat mungkin untuk meminimalkan dampak terhadap bisnis.

c. Manajemen Masalah (*Problem Management*)

Analisis penyebab utama untuk menentukan dan menyelesaikan penyebab dari *incident*, pencegahan untuk mendeteksi dan mencegah *incident* atau *problem*, dikemudian hari serta bagian dari proses *known-error* yang membuat diagnosis dan resolusi lebih cepat jika *incident* lebih lanjut terjadi. Hasil dari evaluasi manajemen layanan kualitas teknologi informasi dengan menyebarkan kuisisioner berdasarkan *domain Service Operations* meliputi dari pertanyaan tentang *sub domain Incident Management, Event Management, dan Problem Management* kepada pihak manajemen layanan kualitas teknologi informasi pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang yang menghasilkan *skala maturity* pada *level* di proses yang sudah ada dalam mencapai target yang diharapkan, serta melakukan proses perbaikan

yang dilakukan secara terus menerus oleh pihak PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

Pemetaan Skala Maturity Model

Maturity model merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kondisi proses layanan kualitas TI pada saat sekarang diPT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang, yang kemudian dapat digunakan untuk mengendalikan dan memonitor suatu proses TI untuk menyakinkan pencapaian dari tujuan-tujuan kinerja proses TI. Dalam pembuatan *maturity* model ini menggunakan kuisisioner untuk proses-proses yang terdapat dalam kegiatan pengukuran yang akan menghasilkan suatu penilaian tentang kondisi sekarang dari domain proses *service operations* yang memiliki *subdomain incident management, event management* dan *problem management*.

Pengukuran dengan *maturity* model ini menggunakan pengambilan data melalui pembuatan dan penyebaran kuisisioner. Responden yang dilibatkan dalam pengisian angket kuisisioner ini adalah manajer dan staf divisi pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang yang berkaitan dengan pengguna layanan kualitas teknologi informasi dalam mengoperasikan secara langsung dan mengontrol kinerja dari infrastruktur TI, serta mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan manajemen layanan kualitas teknologi informasi di PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang

Untuk mendukung dalam evaluasi pelayanan operasional teknologi informasi ini, data yang diperoleh dari hasil kuisisioner akan diolah dan dilakukan sebagai berikut :

1. Melakukan perhitungan rata-rata dari masing-masing indikator jawaban semua responden.
2. Penilaian dengan tingkat *maturity* model tersebut, diperoleh dengan melakukan perhitungan rata-rata dari semua indikator.
3. Dipresentasikan kondisi dari jawaban responden tersebut dalam bentuk gambaran diagram dan grafik.

Nilai ukuran dalam *maturity* model meliputi ukuran ordinal dan ukuran nominal. Ukuran ordinal merupakan angka yang diberikan dalam penilaian kuisisioner, dimana angka tersebut mengandung pengertian tingkatan level. Dan ukuran nominal digunakan untuk mengurutkan suatu obyek dari pengertian tingkatan. Ukuran ini tidak memberikan suatu nilai absolute terhadap obyek penelitian, akan tetapi hanya memberikan urutan tingkatan dari tingkat terendah sampai dengan tingkat tertinggi.

Dalam merelasikan nilai suatu perhitungan dan menentukan nilai suatu rata-rata, maka diperlukannya sebuah rumusan dalam membentuk indeks dengan menggunakan formula perhitungan. Berikut ini rumus dalam menentukan suatu indeks dari nilai *maturity* model menurut hidayat andres (2012):

$$\frac{\Sigma}{\Sigma}$$

Tabel 4. 1 Perhitungan Maturity Incident Management

Pertanyaan	Responden								Rata-rata	Rata-rata perproses TI
	1	2	3	4	5	6	7	8		
<i>Incident Management</i>										
IM01	3	4	3	4	2	3	4	3	3.25	3.71
IM02	4	4	4	5	3	3	4	5	4.00	
IM03	3	4	4	5	3	5	4	3	3.88	
Total	10	12	11	14	8	11	12	11		

Sumber : excel 2010

Pada tabel 4.1 diatas merupakan hasil perhitungan kuisioner yang menjelaskan bahwa pada subdomain *Incident Management* memiliki rata-rata skala pada *maturity level 3 (defined process)* dengan hasil rata-rata perprosesnya yaitu 3,71, bahwa level dari domain tersebut berdasarkan indikatornya memiliki standar prosedur aplikasi yang sudah ada tapi belum dijalankan dengan maksimal.

Tabel 4. 2 Perhitungan Maturity Event Management

Pertanyaan	Responden								Rata-rata	Rata-rata perproses TI
	1	2	3	4	5	6	7	8		
<i>Event Management</i>										
EM01	3	5	3	4	4	3	2	4	3.5	3.79
EM02	4	5	4	5	3	5	3	4	4.13	
EM03	5	4	5	3	3	3	3	4	3.75	
Total	12	14	12	12	10	11	8	12		

Sumber : excel 2010

Tabel 4.2 diatas merupakan hasil perhitungan kuisioner yang menjelaskan bahwa pada subdomain *event management* memiliki rata-rata skala pada *maturity level 3 (defined process,)* dimana dalam layanan TI pada sistem informasi yang ada sekarang sudah memiliki suatu standar prosedur aplikasi, akan tetapi tidak sepenuhnya dilakukan sesuai standar operasional TI dari proses bisnis yang ada pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang, yang memiliki nilai hasil rata-rata perprosesnya yaitu 3.79 dari indikator subdomainnya.

Tabel 4. 3 Perhitungan *Maturity Problem Management*

Pertanyaan	Responden								Data rata	Data rata perproses TI
	1	2	3	4	5	6	7	8		
<i>Problem Management</i>										
PM01	3	3	5	4	3	4	5	3	3.75	3.79
PM02	2	4	4	5	3	4	4	4	3.75	
PM03	3	5	3	5	3	4	4	4	3.88	
Total	8	12	12	14	9	12	13	11		

Sumber : excel 2010

Pada tabel 4.3 diatas hasil perhitungan kuisisioner sama dengan domain *Incident Management and Event Management* yang memiliki rata-rata skala pada *maturity level 3 (defined process)* dengan hasil rata-rata perprosesnya adalah 3.79 berdasarkan dari indikator subdomainnya memiliki penyebab utama untuk menentukan dan menyelesaikan penyebab dari *incident*, pencegahan untuk mendeteksi dan mencegah *incident* atau *problem TI* di PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang dikemudian hari serta bagian dari proses *known-error* yang membuat diagnosis dan resolusi lebih cepat jika *incident* lebih lanjut terjadi pada aplikasi yang sudah ada dan belum dijalankan semaksimal mungkin.

Tabel 4. 4 Skala Nilai Maturity Model

Skala	Keterangan
0	Non-existent
1	Initial
2	Repeatable but Intuitive
3	Defined Process
4	Managed and measurable
5	Optimized

Dengan menggunakan *maturity model* yang digambarkan ke dalam bentuk angka dan gambar, agar dapat lebih memudahkan dalam hasil penelitian seperti hasil dari kuisisioner yang disebarkan berdasarkan dari jumlah responden dengan butir-butir pertanyaan.

$$\frac{\Sigma}{\Sigma}$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan dan pengolahan data kuisisioner didapat, kondisi manajemen layanan kualitas teknologi informasi saat ini di PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang ada pada tingkat skala *maturity level 3 (defined process)* atau prosedur sudah distandarisasi. Dimana skala pada level 3 merupakan level tingkat kematangan yang sudah memiliki nilai standarisasi baik itu secara terdokumentasi dan dikomunikasi melalui pelatihan, akan tetapi implementasi masih tergantung pada individu, apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak, yang tidak rumit dan hanya formalisasi kegiatan yang sudah ada.

Dalam hal ini didukung dengan wawancara kepada pihak responden terkait akan keadaan mengenai manajemen sumber daya teknologi informasi yang ada dan kondisi TI saat ini pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang. Pada tahap ini dalam penanganan manajemen layanan kualitas teknologi informasi sudah memiliki beberapa mekanisme yang baik dalam penanganan dan penanggulan tatakelola manajemen layanan kualitas teknologi informasinya. Karena sudah memiliki sistem yang terintegrasi dengan PT PLN (Persero) Kantor Pusat Indonesia.

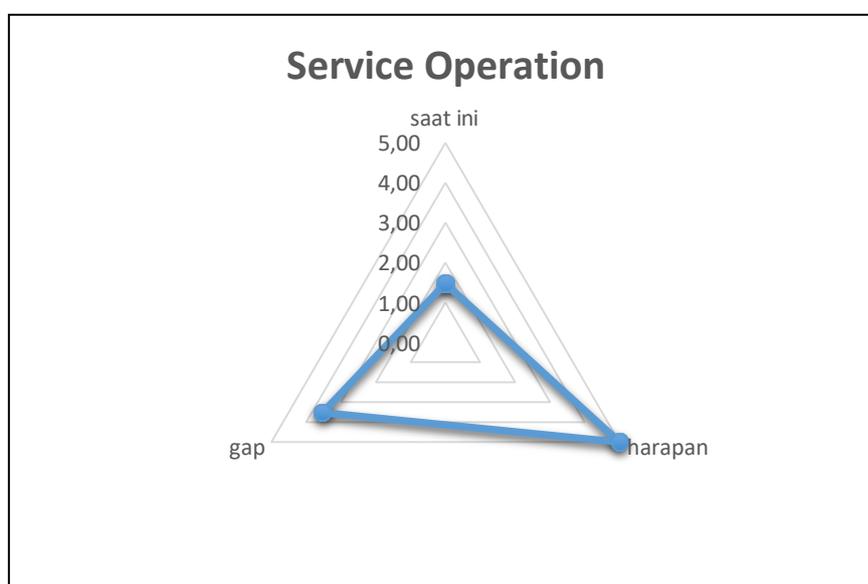
Dari hasil perhitungan kuisisioner berdasarkan *maturity* model yang memiliki rata-rata dari proses TI sesuai dengan pengukuran berdasarkan tingkat kematangan pada nilai *maturity* model.

Tabel 4. 5 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan Proses TI

No	Domain Service Operations	Hasil Rata-rata	Hasil Tingkat Level Kematangan
1	Incident Management	3.71	Skala 3 - Defined Process
2	Event Management	3.79	Skala 3 - Defined Process
3	Problem Management	3.79	Skala 3 - Defined Process

Sumber : excel 2010

Hasil dari tabel 4.5 apabila ditampilkan dalam bentuk grafik berdasarkan pelayanan operasional teknologi informasi yang menggunakan *framework ITIL V.3 (Information Technology Infrastructure Library)* pada nilai *maturity level 3 (defined proces)* tingkat kematangannya. Gambar dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 4. 1 Grafik hasil kondisi manajemen layanan kualitas TI saat ini

Tabel 4. 6 Rekapitulasi Tingkat Kapabilitas

Management IT Process	Kondisi Sekarang	Kondisi Harapan	Gap
Incident Management	2.78	5	2.22
Event Management	3.79	5	1.21
Problem Management	3.75	5	1.25
Tingkat Kapabilitas Keseluruhan	1.47	5	3.53

Sumber : excel 2010

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi para responden, maka didapatkan nilai kapabilitas saat ini sebesar 1.47 pada rentang 0-5 dan memiliki nilai kapabilitas tertinggi terdapat pada *subdomain event management* yaitu sebesar 3.79. dengan

nilai harapan yang tertinggi terdapat pada nilai kapabilitas manajemen layanan kualitas teknologi informasi yaitu sebesar 5 (lima) pada skala 0-5 terdapat gap tertinggi pada subdomain *incident management* sebesar 2.22 pada kondisi saat ini.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas *Incident Management*

Tabel 4. 7 Uji Validitas *Incident Management*

IT Process	Detailed Control Objective	Corrected Item-Total Correlation
Incident Management	IM01	0.545*
	IM02	0.558*
	IM03	0.524*

Sumber : SPSS Versi 24

Note : * dinyatakan tidak valid

Dari hasil penelitian untuk IT Process Incident Management bahwa nilai *corrected item-total correlation* yang dinyatakan valid, jika nilai r hitung lebih besar dari r table, dimana nilai r tabel yang dimiliki yaitu sebesar 0,7067. Dari 3(tiga) pertanyaan indikator responden tidak ada yang dinyatakan valid karena nilai indikator IM01 sebesar 0,545, IM02 memiliki nilai sebesar 0,558 dan IM03 memiliki nilai sebesar 0,524. dan dari hasil ini bisa kita lihat semua pertanyaan indikator responden tidak validitas indikatornya untuk analisis layanan kualitas teknologi informasi.

Uji Validitas *Event Management*

Tabel 4. 8 Uji Validitas *Event Management*

IT Process	Detailed Control Objective	Corrected Item-Total Correlation
Event Management	EM01	0.890
	EM02	0.502*
	EM03	0.524*

Sumber : SPSS Versi 24

Note : * dinyatakan tidak valid

Dari hasil penelitian untuk *IT Process Event Management* bahwa nilai corrected item-total correlation yang dinyatakan valid, jika nilai r hitung lebih besar dari r table, dimana nilai r tabel yang dimiliki yaitu sebesar 0,7067, hasil pertanyaan indikator responden hanya satu yang dinyatakan valid yaitu pertanyaan dari EM01 yang memiliki nilai sebesar 0.890, dari hasil penelitian bisa kita lihat EM01 dinyatakan valid indikatornya untuk analisis layanan kualitas teknologi informasi, dan pertanyaan indikator EM02 memiliki nilai sebesar 0.502 dan EM03 memiliki nilai sebesar 0.524 yang dinyatakan tidak valid dikarenakan r hitung lebih kecil dari r tabel. Dan dari hasil ini bisa kita lihat hanya EM02 dan EM03 yang tidak validitas indikatornya untuk analisis layanan kualitas teknologi informasi.

Uji Validitas *Problem Management*

Tabel 4. 9 Uji Validitas *Problem Management*

IT Process	Detailed Control Objective	Corrected Item-Total Correlation
Problem Management	PM01	0.494
	PM02	0.950*
	PM03	0.723*

Sumber : SPSS Versi 24

Note : * dinyatakan tidak valid

Dari hasil penelitian untuk *IT Process Problem Management* bahwa nilai *corrected item-total correlation* yang dinyatakan valid, jika nilai r hitung lebih besar dari r table, dimana nilai r tabel yang dimiliki yaitu sebesar 0,7067. Sehingga dari 3 (tiga) pertanyaan indikator responden yang dihasilkan memiliki nilai untuk indikator PM01 sebesar 0,494 yang dinyatakan tidak valid, dikarenakan nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, dan dari hasil ini bisa kita lihat hanya PM01 yang tidak validitas indikatornya untuk analisis layanan kualitas teknologi informasi. Dan untuk indikator PM02 dan PM03 dinyatakan valid dikarenakan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,950 dan indikator PM03 memiliki nilai sebesar 0,723. Dari hasil penelitian bisa kita lihat PM02 dan PM03 dinyatakan valid indikatornya untuk analisis layanan kualitas teknologi informasi.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konstensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variable dan disusun dalam suatu kuisisioner, uji *reliabilitas* dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0,60$ maka reliable (Sujarweni V. , 2014).

Uji *reliabilitas* digunakan untuk menguji kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Uji *relibilitas* dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Selanjutnya indeks *relibilitas* diinterpretasikan dengan menggunakan

tabel r untuk menyimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan cukup atau tidak *reliabel*. Untuk pedoman nilai interpretasi uji *reliabilitas* dapat dilihat dari tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4. 10 Tabel Mengukur Tingkat Uji *Reliabilitas*

Alpha	Tingkat Reliabilitas
$0,00 < r < 0,20$	Kurang Reliabel
$0,20 < r < 0,40$	Agak Reliabel
$0,40 < r < 0,60$	Cukup Reliabel
$0,60 < r < 0,80$	Reliabel
$0,80 < r < 0,100$	Sangat Reliabel

(sumber : Sugiyono 2009)

Uji Reliabilitas *Incident Management*

Tabel 4. 11 Uji *Reliabilitas Incident Management*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.611	3

Pada tabel 4.11 menjelaskan nilai *cronbach's alpa* untuk *subdomain incident management* memiliki nilai lebih dari 0.6 dari nilai r hitung yang dimilikinya yaitu sebesar 0,611, sehingga bisa dinyatakan *reliable* berdasarkan keterangan tabel uji *reliabilitas*. Apabila kurang dari nilai tersebut, maka nilai *cronbach's alpnya* dinyatakan tidak *reliable*

Uji Reliabilitas *Event Management*

Tabel 4. 12 Uji *Reliabilitas Event Management*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.377	3

Pada tabel 4.12 menjelaskan nilai *cronbach's alpa* untuk *subdomain event management* memiliki nilai kurang dari 0.6 dari nilai r hitung yang dimilikinya yaitu sebesar 0,377, sehingga bisa dinyatakan agak *reliable* berdasarkan keterangan tabel uji *reliabilitas*. Apabila lebih dari nilai tersebut, maka nilai *cronbach's alpanya* dinyatakan *reliable*.

Uji Reliabilitas *Problem Management*

Tabel 4. 13 Uji *Reliabilitas Problem Management*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.524	3

Pada tabel 4.13 menjelaskan nilai *cronbach's alpa* untuk *subdomain problem management* memiliki nilai lebih dari 0.6 dari nilai r hitung yang dimilikinya yaitu sebesar 0,524, sehingga bisa dinyatakan *cukup reliable* berdasarkan keterangan tabel uji *reliabilitas*. Apabila lebih dari nilai tersebut, maka nilai *cronbach's alpanya* dinyatakan *reliable*.

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil analisis yang telah saya lakukan dengan menggunakan *framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)V.3* pada domain *Service Operations* dan melakukan pengukuran tingkat kematangan dengan skala *maturity model*, yaitu pada tingkat kematangan level 3 (*defined process*) yang hasil dapat diketahui setelah melakukan penyebaran kuesioner yang kemudian diolah bahwa analisis layanan kualitas teknologi informasi pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang sudah distandarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak. Prosedur yang dibuat tersebut tidak rumit, hanya merupakan formalisasi kegiatan yang sudah ada pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang.

PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang dimana dalam layanan TI pada sistem informasi yang sudah ada sekarang memiliki suatu standar prosedur aplikasi, akan tetapi tidak sepenuhnya dilakukan sesuai standar operasional TI dalam layanan operasional TI dari proses bisnis yang ada pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang,. Jadi PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang ini belum siap sepenuhnya sigap dalam menjalankan suatu standar prosedur yang akan direncanakan.

Saran

Lebih mengenalkan akan manfaat prosedur pelaksanaan layanan kualitas teknologi informasi TI dan memberikan pelatihan-pelatihan kepada SDM di divisi IT pada PT. PLN (Persero) WS2JB Rayon Ampera Palembang, agar teknologi yang sudah ada bisa digunakan semaksimal mungkin dan lebih bermanfaat dalam penggunaan serta pelaksanaanya yang terus berlanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Commerce, O. o. (2011). *An Introductory Overview for ITIL* . London: Office of Government Commerce.
- Coulter, R. (2007). *Manajemen*. Jakarta.
- D, C. D. (2007). *ITIL V3 Service Design*. England: Office of Government Commerce.
- F, J., Hair, JR, Relph E, Anderson, Ronal L, et al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Prentice Hal.
- Hasibuan, D. H. (2010). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. BUMI AKSARA.
- Indriantoro, N. (2000). *Penggunaan teknologi informasi berdasarkan aspek perilaku*.
- Kuncoro, & Mudrajad. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Peter, S. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Press.
- Santoso , S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- williams, D., & Moelong. (1995,2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* .