

ABSTRAK

PT.PLN(*Persero*) Area Bandung merupakan perusahaan milik negara yang bergerak dalam bidang jasa dan produksi. Kebutuhan akan informasi yang baik, cepat dan tepat merupakan bagian utama yang diperlukan oleh setiap bagian diperusahaan agar kinerja dari sistem lebih *efektif* dan *efisien*. Tidak akuratnya informasi yang diberikan merupakan hal yang menjadi kendala di PT.PLN (*Persero*) jasa & produksi. Sistem informasi pada bagian pengadaan barang dan jasa di PT. PLN Area Bandung menggunakan *Web portal E-Procurement* yang sangat membantu dalam proses pengadaan barang dan jasa dan dapat memberikan informasi yang tepat, cepat dan akurat serta dapat menghemat waktu. Setelah melalui tahapan ini metode yang dipilih untuk analisis sistem informasi pengadaan barang dan jasa di PT PLN Area Bandung menggunakan framework *ITIL domain service strategy* dan *service operation* yang berguna untuk mengetahui sejauh mana *layanan strategy* dan *operation* pada bagian pengadaan barang dan jasa serta mempunyai tujuan untuk menjadikan perusahaan sangat lebih baik dan meningkatkan berbagai layanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Pengadaan, Jasa, *Strategy* dan *Operation*

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) Area Bandung is a state-owned company engaged in the service and production. The need for good information, quickly and accurately is a major part needed by every part of the company so that the performance of the system is more effective and efficient. Inaccurate information provided is of a constraint on the PT. PLN (Persero) & production services. System information on the procurement of goods and services in the PT. PLN Bandung area using the e - Procurement Web Portal which is very helpful in the Process of procurement of goods and services and can provide the right information , quickly and accurately , and can save time . After going through this stage chosen method for the analysis of information systems procurement in PT PLN Bandung Area using the ITIL framework domain service strategy and service operation that is useful to know the extent to which the strategy and operation services in the procurement of goods and services and has the objective to make the company is very much better and improve a variety of services to customers

Keywords: Procurement, Services, Strategy and Operations

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	3
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2. KAJIAN TEORI	5
2.1 Pengertian <i>ITIL</i>	5
2.1.1 Sejarah <i>ITIL</i>	5
2.1.2 Tujuan <i>ITIL</i>	6
2.1.3 Keuntungan <i>ITIL</i>	6
2.2 <i>IT ServiceManagement</i>	6
2.3 <i>ITILServiceManagement Lifecycle</i>	7
2.4 Daur Hidup Layanan	8
2.5 <i>Services</i>	9
2.6 Bagian <i>IT ServiceManagement</i>	9

2.6.1	<i>Service strategy</i>	9
2.6.2	<i>Service Design</i>	13
2.6.3	<i>Service Transition</i>	15
2.6.4	<i>Service operation</i>	17
2.6.5	<i>Continual ServiceImprovement</i>	22
2.7	Pengertian umum	25
2.7.1	Sistem	25
2.7.2	Informasi	26
2.7.3	Sistem informasi	26
2.8	<i>Flowchart</i>	26
2.8.1	<i>Flowchart</i> Sistem	27
2.8.2	<i>Flowchart</i> Dokumen	27
2.8.3	<i>Flowchart</i> Skematik	27
2.8.4	<i>Flowchart</i> Program	28
2.8.5	<i>Flowchart</i> Proses	28
2.9	Data	28
2.10	Pengertian Pengadaan Barang dan Jasa	29
2.11	Pengertian <i>E-Procurement</i> PLN	29
2.11.1	Ruang Lingkup <i>E-Procurement</i> PLN	30
2.11.2	Manfaat <i>E-Procurement</i>	31
BAB 3.	ANALISIS	33
3.1	Profil Perusahaan PT. PLN Jabar-Banten	33
3.2	Visi	34
3.3	Misi	34
3.4	Struktur Organisasi	34
3.5	Proses Bisnis Pengadaan Barang dan Jasa	35
3.5.1	Usulan Pengadaan Material	35
3.5.2	Pelayanan Pemasangan Baru	37
3.5.3	Pelayanan Penambahan Daya (PD)	38
3.5.4	Pemasangan Baru atau Penambahan Daya	40
3.6	Penerapan Teknologi Informasi	42
3.6.1	<i>At the right place</i>	42

3.6.2	<i>Delivered at the right time</i>	42
3.6.3	<i>Are of the right quality</i>	42
3.6.4	<i>Of the right quantity</i>	43
3.6.5	<i>From the right source</i>	43
3.7	Langkah Analisis	43
3.8	Analisis Sistem Informasi Pengadaan Barang Dan Jasa Menggunakan <i>Framework ITIL Service Strategy dan Service Operation</i>	44
3.8.1	<i>Service strategy</i>	45
3.8.2	<i>Service operation</i>	98
3.9	Saran untuk Aplikasi <i>Web Portal E-Procurement</i>	105
BAB 4.	SIMPULAN DAN SARAN.....	107
4.1	Simpulan	107
4.2	Saran.....	108
	DAFTAR PUSTAKA.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>ITIL Service Lifecycle</i>	7
Gambar 2.2 <i>ITIL Key links, inputs & outputs of the service lifecycle stages</i> ...	8
Gambar 2.3 <i>Step Improvement Process</i>	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT.PLN Area Bandung	34
Gambar 3.2 Flowchart Usulan Pengadaan Material	36
Gambar 3.3 <i>Flowchart</i> Pelayanan Pemasangan Baru	38
Gambar 3.4 <i>Flowchart</i> Pelayanan Penambahan Daya	40
Gambar 3.5 <i>Flowchart</i> PB/PD	41

DAFTAR TABEL

Tabel xv Daftar Singkatan.....	xv
Tabel xvi Daftar Singkatan.....	xvi
Tabel 3.1 <i>Resource people</i>	45
Tabel 3.2 <i>Resource Informasi E-Procurement</i>	47
Tabel 3.3 <i>Resource Application</i>	50
Tabel 3.4 <i>Resource Infrastructure</i>	52
Tabel 3.5 <i>Resource Financial Capital</i>	54
Tabel 3.6 <i>Capabilities Management</i>	56
Tabel 3.7 <i>Capabilities Organization</i>	60
Tabel 3.8 <i>Capabilities Processes</i>	62
Tabel 3.9 <i>Capabilities Knowledge</i>	84
Tabel 3.10 <i>Capabilities people</i>	87
Tabel 3.11 <i>Activity problem in E-Procurement PT.PLN</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.	Hasil wawancara	110
LAMPIRAN B.	bukti gambar	116

DAFTAR NOTASI/ LAMBANG

DAFTAR SINGKATAN

Tabel xv Daftar Singkatan

NO	KETERANGAN
1.	SURAT KUASA KERJA INVESTASI (SKKI).
2.	SURAT KUASA KERJA OPERASI (SKKO).
3.	SURAT LAYAK OPERASI (SLO).
4.	METER CIRCUIT BREAKER (MCB).
5.	SURAT IJIN PENYAMBUNGAN (SIP).
6.	BIAYA PENYAMBUNGAN (BP).
7.	METER PRA BAYAR (MPB)
8.	INFORMATION TECNOLOGY (IT).
9.	.PAYMENT POINT ONLINE BANK (PPOB).
10.	.SURAT IJIN UMUM PERDAGANGAN (SIUP).
11.	.SURAT PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK (SPJBTL)
12.	SURAT PERINTAH KERJA (SPK)
13.	PANITIA PENGADAAN BARANG/JASA (PPBJ)
14.	ANGGARAN PLN (APLN).
15.	HARGA PERKIRAAN SENDIRI (HPS).
16.	CALON PENYEDIA BARANG/JASA (CPBJ).
17.	RENCANA ANGGARAN BIAYA (RAB)
18.	ELEKTRONIK-PROCUREMENT (E-PROC).

DAFTAR ISTILAH

Tabel xvi Daftar Istilah

NO.	KETERANGAN KALIMAT	PENGERTIAN KETERANGAN
1.	Satu sampul	Metode penyampaian dokumen penawaran yang terdiri dari persyaratan administrasi, teknis, dan penawaran harga yang dimasukkan kedalam 1 sampul tertutup.
2.	Dua sampul	Metode penyampaian dokumen penawaran, dimana persyaratan administrasi dan teknis dimasukan dalam sampul tertutup I, sedangkan harga penawaran dimasukan kedalam sampul tertutup II agar evaluasi teknis tidak dipengaruhi oleh besarnya harga penawaran.
3.	Dua tahap	Penyampaian Dokumen Penawaran yang persyaratan administrasi dan teknis dimasukkan dalam sampul tertutup Tahap I, sedangkan harga penawaran dimasukkan dalam sampul tertutup Tahap II. Penyampaian dilakukan dalam dua tahap secara terpisah dan dalam waktu yang berbeda.
4.	Pelelangan	Pengadaan Barang/Jasa konstruksi/jasa lainnya dilakukan melalui metoda pelelangan, yang dilakukan secara terbuka dan diumumkan secara luas melalui papan pengumuman dan media elektronik (e-Procurement PLN) serta dapat melalui surat kabar.
5.	Pemilihan langsung	Pelelangan Pengadaan Barang/Jasa konstruksi/Jasa lainnya Pada Pengadaan

		Barang/Jasa konstruksi/Jasa lainnya dibutuhkan mendesak untuk operasional PLN sehingga apabila tidak segera dilakukan akan berakibat terganggunya operasional PLN
6.	Penunjukan langsung	Barang/Jasa konstruksi/Jasa Lainnya yang akan diadakan bersifat spesifik hanya dapat dilaksanakan dengan penggunaan teknologi khusus/pemegang Hak atas Kekayaan Intelektual (HAKI) dan/atau hanya ada satu Penyedia Barang/Jasa (agen tunggal) yang mampu melaksanakan dan/atau mengaplikasikannya
7.	Pembelian langsung	Pembelian langsung merupakan suatu kebutuhan bagi perusahaan yang dapat dilaksanakan oleh pejabat pengadaan dengan anggaran sama dengan Rp 300.000.000 atau kurang dari harga tersebut yang disertai dengan kuintansi tanpa SPK (Surat Perintah Kerja)