

IMPLEMENTASI PENYUSUNAN IT ROAD MAP TRANSFORMASI DIGITAL (STUDI KASUS: PT ENERGI TRANS MANDIRI)

Roy Mubarak¹, Fifi Julfiati²

^{1,2} Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknik Universitas Pamulang
Jl. Raya Puspiptek No. 11, Serpong, Tangerang Selatan – Indonesia
E-mail : roy.dosen@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital adalah semua hal tentang membuka nilai dalam proses bisnis Anda dan melepaskannya kembali ke pelanggan – serta cukup gesit untuk menggunakan data dan analitik untuk menciptakan pengalaman baru yang inovatif. Perjalanan transformasi digital akan mengarahkan organisasi untuk menjadi berbasis analitik, dan penerapan teknologi AI yang tertanam akan menjadi kebiasaan. Transformasi digital adalah penggunaan teknologi untuk mentransformasi proses analog menjadi digital. Kita telah mengalami digitalisasi di semua bidang dalam hidup kita mulai dari jam tangan cerdas sampai asisten rumah tangga berkemampuan kecerdasan buatan. Transformasi digital lebih merujuk pada cara teknologi merevolusionerkan bisnis dengan berbagai bidang teknologi yang baru seperti pembelajaran mesin, data besar, dan internet untuk segala hal. Merek Anda mungkin tidak harus mengkhawatirkan tentang topik-topik berat ini saat ini, namun pastinya Anda harus menerapkan strategi transformasi digital. Transformasi digital dan inovasi model bisnis yang dihasilkan telah secara mendasar mengubah kebutuhan dan perilaku konsumen, mendorong perusahaan tradisional dan mengganggu banyak pasar. Dunia sedang mengalami bencana terbesar abad 21 yaitu pandemi covid-19. Dalam kasus ini, signifikansi ilmiah dan kebaruan penelitian adalah untuk menemukan solusi untuk masalah perkembangan ekonomi digital sebagai paradigma baru kebijakan ekonomi modern. Transformasi digital adalah salah satu tantangan utama yang dihadapi kontemporer bisnis

Kata Kunci: Transformasi Digital, Kecerdasan Buatan, Pembelajaran Mesin

ABSTRACT

Digital transformation is all about unlocking value in your business processes and releasing it back to customers – and being agile enough to use data and analytics to create new, innovative experiences. The digital transformation journey will lead organizations to become analytics-driven, and the adoption of embedded AI technologies will become a habit. Digital transformation is the use of technology to transform analog processes into digital ones. We have experienced digitization in all areas of our lives from smart watches to artificial intelligence-enabled household assistants. Digital transformation refers more to the way technology is revolutionizing business with new areas of technology such as machine learning, big data, and the internet for everything. Your brand may not have to worry about these tough topics right now, but you should definitely adopt a digital transformation strategy. The resulting digital transformation and business model innovations have fundamentally changed consumer needs and behavior, driven traditional companies and disrupted many markets. The world is experiencing the biggest disaster of the 21st century, the COVID-19 pandemic. In this case, the scientific significance and novelty of the research is to find a solution to the problem of the development of the digital economy as a new paradigm of modern economic policy. Digital transformation is one of the main challenges facing contemporary business

Keywords: Digital Transformation, Artificial Intelligence, Machine Learning

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Transformasi digitalisasi menghadirkan era ekonomi digital yang efektif (cepat), efisien (murah) dan transparan menggantikan era ekonomi konvensional. Lembaga Riset International Data Corporation Indonesia (IDC) memprediksi bahwa 33% perusahaan global akan gulung tikar jika tak segera mengadopsi teknologi cloud dan melakukan transformasi digital. Dalam dunia bisnis, transformasi digital sangat dibutuhkan oleh seluruh perusahaan agar tidak tertinggal dengan perusahaan yang telah mengadopsi digitalisasi teknologi. Apalagi, pada era digitalisasi seperti ini hampir seluruh perusahaan start up sudah mulai menerapkan digitalisasi teknologi dan menyiapkan diri untuk bertarung dengan perusahaan mapan yang belum melakukan transformasi digital. Selain cloud dan data center, Internet of Things (IoT) masih menjadi topik hangat yang dibicarakan para perusahaan untuk mendukung bisnis secara digital. Bisnis digital kini juga dikenal sebagai satu istilah eksplisit yang digunakan untuk menggambarkan satu ekosistem bisnis yang mendominasi cara berbisnis.

Sektor Jasa keuangan pun tak luput dari pemanfaatan digitalisasi dengan orientasi pelayanan sepenuhnya kepada nasabah. Di lingkup perbankan juga dikenal dengan digital banking yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital, baik aplikasi, perangkat sebagai delivery channel yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Dengan pertimbangan berbagai faktor internal dan eksternal pada tahap awalnya, digital banking di Indonesia dimulai dengan fase digital branch yaitu adanya sarana yang secara khusus memproses registrasi nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri.

Digital banking, masih dalam tahap pengenalan di industri perbankan Indonesia, karena itu penting bagi semua untuk meyakini kendala keamanan transaksi digital banking-nya dengan memastikan keabsahan data nasabah melalui pemanfaatan KTP elektronik sehingga ada kepercayaan dari semua pihak. Semua ini menuju dua fase yaitu kantor yang menyediakan saran elektroknik atau office digital branch dan fase banking anywhere atau bank yang menyediakan layanan digital banking sehingga nasabah dapat menggunakan media digitalnya kapan pun di mana pun mereka berada.

Transformasi digital ini akan mengkonsolidasikan cetak biru transformasi TI sesuai dengan proses bisnis di PT Energi Trans Mandiri. Proses bisnis tersebut antara lain meliputi kegiatan di bidang: Administrasi, Pengelolaan Sumber Daya

Manusia (SDM), Perangkat Lunak, Perangkat Keras dan Infrastruktur. Di samping itu, transformasi digital juga akan didukung oleh faktor enabler seperti SDM dan organisasi. Proses transformasi digital di PT Energi Trans Mandiri akan dituangkan dalam format laporan hasil analisa peta jalan (Road Map) teknologi informasi.

Seperti halnya pada PT. Energi Trans Mandiri. Di perusahaan tersebut dibutuhkan suatu sistem aplikasi dalam upaya memudahkan kegiatan produksinya secara transformasi digital, salah satunya melalui penyusunan IT Road Map. Kegiatan IT Road Map pada PT Energi Trans Mandiri diperlukan untuk memastikan tujuan lembaga atau entitas tercapai, melalui digitalisasi proses bisnis yang terprogram, termonitor, terbiayai dan terjadwal dengan akurat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

- Belum adanya rencana pada kegiatan digitalisasi proses bisnis pada PT Energi Trans Mandiri.
- Digitalisasi proses bisnis pada PT Energi Trans Mandiri belum terprogram, termonitor, terbiayai dan terjadwal dengan akurat
- Terjadi pemborosan anggaran untuk kegiatan IT sebagai akibat dari permasalahan pada poin 1 dan 2 diatas.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, diperoleh beberapa rumusan masalah dalam laporan ini sebagai berikut:

- Bagaimana agar kegiatan digitalisasi suatu proses yang terdapat pada PT Energi Trans Mandiri dapat terencana dengan baik
- Bagaimana agar digitalisasi proses bisnis pada PT Energi Trans Mandiri dapat terprogram, termonitor, terbiayai dan terjadwal dengan akurat
- Bagaimana agar tidak terjadi pemborosan dari sisi anggaran.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Transformasi Digital

Transformasi digital adalah semua hal tentang membuka nilai dalam proses bisnis Anda dan melepaskannya kembali ke pelanggan – serta cukup gesit untuk menggunakan data dan analitik untuk menciptakan pengalaman baru yang inovatif. Perjalanan transformasi digital akan mengarahkan organisasi untuk menjadi berbasis analitik, dan penerapan teknologi AI yang tertanam akan menjadi kebiasaan.

Transformasi digital adalah penggunaan

teknologi untuk mentransformasi proses analog menjadi digital. Kita telah mengalami digitalisasi di semua bidang dalam hidup kita mulai dari jam tangan cerdas sampai asisten rumah tangga berkemampuan kecerdasan buatan. Transformasi digital lebih merujuk pada cara teknologi merevolusionerkan bisnis dengan berbagai bidang teknologi yang baru seperti pembelajaran mesin, data besar, dan internet untuk segala hal. Merek Anda mungkin tidak harus mengkhawatirkan tentang topik-topik berat ini saat ini, namun pastinya Anda harus menerapkan strategi transformasi digital.

2.2 Sejarah Transformasi Digital

Meskipun teknologi komputer telah ada selama beberapa dekade, konsep transformasi digital relatif baru. Konsep ini hadir pada 1990-an dengan diperkenalkannya internet mainstream. Sejak itu, kemampuan untuk mengubah bentuk tradisional media (seperti dokumen dan foto) menjadi satu dan nol telah memudar di tengah pentingnya hal yang dibawa oleh teknologi digital kepada masyarakat. Hari ini, digitalisasi menyentuh setiap bagian dari kehidupan kita, memengaruhi cara kita bekerja, berbelanja, bepergian, mendidik, mengelola, dan hidup. Praktik transformasi digital biasanya digunakan dalam konteks bisnis. Pengenalan teknologi digital telah memicu penciptaan model bisnis baru dan aliran pendapatan. Teknologi yang muncul seperti kecerdasan buatan (AI), cloud computing dan Internet of Things (IoT) mempercepat transformasi, sementara teknologi dasar seperti manajemen data dan analitik diperlukan untuk menganalisis sejumlah besar data yang dihasilkan dari transformasi digital. Transformasi digital bukan hanya tentang teknologi. Itu terjadi di persimpangan orang, bisnis dan teknologi – dan dipandu oleh strategi bisnis yang lebih luas. Sukses hadir ketika organisasi dapat secara efektif menggunakan data yang dibuat oleh atau melalui teknologi dengan cara yang memungkinkan perubahan bisnis terjadi secara dinamis. Transformasi digital dimungkinkan oleh penyatuan: Bisnis, Data, Aplikasi dan Teknologi.

2.3 Road Map Teknologi

Roadmap Teknologi adalah rencana di mana kami menguraikan bagaimana kami ingin mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang melalui penggunaan teknologi. Di beberapa organisasi mereka juga menyebut ini peta jalan TI. Jenis roadmap ini biasanya memberikan informasi penting yang membantu organisasi membuat keputusan yang lebih baik tentang investasi teknologi. Ada berbagai kategori

dan pendekatan untuk roadmap teknologi. Roadmap teknologi adalah proses berkelanjutan untuk mengidentifikasi inisiatif teknologi utama yang mendukung kebutuhan organisasi. Proses ini membuat unit bisnis tetap fokus pada tujuan bisnis yang paling penting. Dengan cara ini, organisasi dapat merancang roadmap teknologi. Hasilnya adalah rencana untuk mencapai tonggak sejarah. Peta jalan juga harus memperhitungkan kemungkinan faktor risiko. Dengan cara ini, tim menyadari kemungkinan hambatan dan dapat mempersiapkannya.

2.4 Komponen Terpenting dari Roadmap Teknologi

Sasaran adalah kinerja jangka pendek dan panjang yang ingin dicapai organisasi melalui solusi teknologi. Secara khusus, tujuan akan fokus pada peluang bisnis yang diciptakan oleh teknologi inovatif. Selain itu, ada tujuan untuk memelihara sistem teknis. Perkembangan teknis yang lebih baik juga menawarkan aplikasi baru. Big Data dan menambahkan pelacakan pelanggan ke sistem penjualan, misalnya, menawarkan lebih banyak wawasan tentang perilaku pelanggan. Rilis ditujukan untuk meningkatkan sistem yang ada dan harus menambahkan opsi teknis baru. Rilis perangkat lunak umumnya mudah diprediksi dan kami merencanakan berbulan-bulan sebelumnya. Mereka juga dikomunikasikan secara luas di seluruh organisasi. Kami menyebutkan pencapaian penting yang dicapai selama proses pengembangan teknologi tonggak sejarah. Dengan melacak pencapaian, pengguna dapat memahami kemajuan dan arah tujuan jangka panjang dari keseluruhan proyek. Kami biasanya menandai pencapaian pada tanggal tertentu dan memperlakukannya sebagai target kinerja. Ini memastikan bahwa organisasi tetap sesuai jadwal.

3. METODELOGI

3.1 TOGAF

The Open Group Architecture Technique (TOGAF) merupakan framework yang dikembangkan oleh Architecture Forum dari The Open Group's Architecture Framework sejak pertengahan 1990-an dengan spesifikasi pertama TOGAF diperkenalkan pertama kalinya pada tahun 1995 yang pada awalnya digunakan oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat.

TOGAF atau The Open Group Architecture Framework adalah suatu kerangka kerja arsitektur perusahaan yang memberikan pendekatan komprehensif untuk desain, perencanaan, implementasi, dan tata kelola arsitektur informasi perusahaan. Arsitektur ini biasanya dimodelkan dengan empat tingkat atau domain; bisnis, aplikasi, data, dan teknologi.

TOGAF (The Open Group Architecture Framework)

merupakan suatu kerangka kerja dan pengembangan metode untuk Enterprise Architecture yang digunakan oleh arsitek perusahaan untuk merancang, merencanakan, melaksanakan, dan mengatur arsitektur organisasi perusahaan arsitektur secara terperinci dan mendetail.

TOGAF diadopsi untuk arsitektur organisasi perusahaan, hal ini sebagian karena ada beberapa organisasi internasional dengan infrastruktur untuk membangun disiplin baru, seperti arsitektur enterprise. Dan sebagian lagi karena tidak ada pendekatan tunggal sepakat untuk arsitektur enterprise sampai TOGAF tiba adegan.

TOGAF memberikan metode yang detil tentang bagaimana membangun dan mengelola serta mengimplementasikan arsitektur enterprise dan sistem informasi yang disebut dengan ADM (Architecture Development Method). Architecture Development Method (ADM) adalah sekumpulan metode yang mempunyai aktivitas yang ada model pengembangan arsitektur enterprise didalamnya. ADM ini merupakan hasil kontribusi terus menerus dari sejumlah besar praktisi arsitektur. Ini menggambarkan sebuah metode untuk mengembangkan perusahaan dan membentuk inti dari TOGAF.

Framework togaf merupakan suatu metode yang dapat melakukan arsitektur enterprise. Arsitektur enterprise adalah tool yang berguna untuk pengembangan jangkaun dari setiap arsitektur yang ada. Togaf telah banyak digunakan dalam berbagai macam bidang seperti perindustrian, keuangan dan juga pendidikan[8].

Tujuan dari arsitektur enterprise adalah untuk mengoptimalkan seluruh perusahaan ke lingkungan terpadu yang tanggap terhadap perubahan dan mendukung strategi bisnis. Arsitektur enterprise yang baik memungkinkan kita untuk mencapai keseimbangan yang tepat antara efisiensi teknologi informasi dan inovasi bisnis. Hal ini memungkinkan unit bisnis individu untuk berinovasi secara aman untuk mengejar keunggulan kompetitif mereka. Keuntungan yang dihasilkan dari arsitektur enterprise yang baik membawa manfaat bisnis yang penting, yang jelas terlihat dalam laporan laba atau rugi bersih dari perusahaan atau organisasi.

Pada perkembangannya TOGAF banyak digunakan pada berbagai bidang seperti perbankan, industri manufaktur dan juga pendidikan. TOGAF ini digunakan untuk mengembangkan enterprise architecture, dimana terdapat metode dan tools yang detil untuk mengimplementasikannya sehingga membedakan dengan framework EA lain.

3.2 Kelebihan TOGAF

Kelebihan menggunakan framework TOGAF ini adalah:

- a. Bersifat open source sehingga fleksibel untuk digunakan.
- b. Sistematis
- c. Fokus pada siklus implementasi (ADM) dan proses
- d. Kaya akan area teknis arsitektur Resource base menyediakan banyak material referensi
- e. Karena melibatkan banyak pihak terutama industri, di TOGAF banyak memberikan best practice atau kejadian riil di dunia nyata
- f. Implementasi teknologi software yang terstruktur dan terorganisir
- g. Mampu membuat pendekatan yang sistematis dalam rangka penyatuan proses pengembangan yang dapat direplika dengan sedikit error
- h. Memiliki kekayaan materi yang dapat digunakan untuk enterprise architecture oleh new architect dan experienced architect

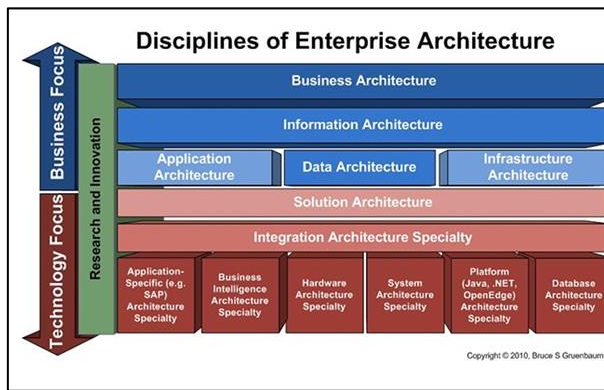
TOGAF memandang enterprise architecture ke dalam kategori yaitu:

- a. Business Architecture, yang menjelaskan tentang bagaimana proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi
- b. Application Architecture, yang menjelaskan tentang bagaimana aplikasi tertentu didesain dan bagaimana interaksinya dengan aplikasi lainnya
- c. Data Architecture, menggambarkan bagaimana penyimpanan, pengelolaan dan pengaksesan data pada perusahaan

3.3 Pilar Dalam TOGAF

TOGAF memiliki beberapa pilar diantaranya:

- a. Business Architecture
Menjelaskan tentang informasi pada strategi bisnis, governance, organisasi, dan cara adaptasi pada proses yang sudah berjalan dalam suatu organisasi.
- b. Applications Architecture
Berupa sebuah rancangan desain untuk melakukan strukturisasi dan penyebaran sistem aplikasi, yang berkaitan dengan tujuan bisnis, kerangka kerja organisasi lainnya, dan seluruh akar proses bisnis.
- c. Data Architecture
Aktifitas pendefinisian data storage organisasi, manajemen dan pemeliharaan termasuk logical dan physical model data.
- d. Technical Architecture,
Aktifitas pendeskripsian seluruh hardware, software, dan infrastruktur IT yang diperlukan dalam pengembangan aplikasi bisnis.



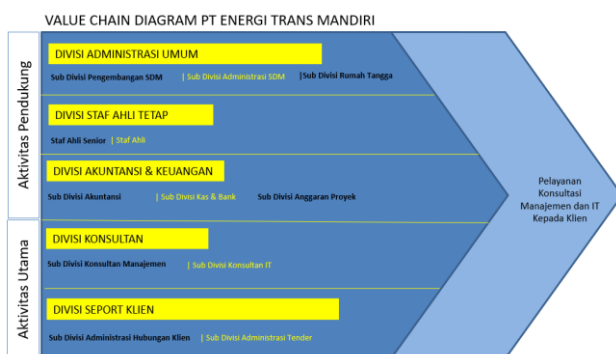
Gambar 3.1 Arsitektur TOGAF

4. IMPLEMENTASI DAN PEBAHASAN

4.1 Domain Bisnis

Fase Arsitektur Bisnis merupakan fase untuk melakukan proses identifikasi terhadap semua fungsi bisnis (layanan dan proses bisnis), organisasi, dan informasi. Setiap unit organisasi memiliki model layanan bisnis yang berbeda-beda dan seringkali merupakan pencampuran antara layanan yang sifatnya manual dan elektronik. Untuk mendapatkan informasi Arsitektur Bisnis pada PT Energi Trans Mandiri, hal yang dilakukan adalah meneliti kondisi baseline dari layanan bisnis yang ada & melaksanakan analisis kesenjangan (gap analysis).

Adapun Kondisi Baseline Arsitektur Bisnis berisi kondisi arsitektur bisnis PT Energi Trans Mandiri saat ini yang digambarkan dalam beberapa diagram antara lain dengan diagram value change.



Gambar 4.1 Diagram Value Change

4.2 Domain Data

Tujuan Penyusunan arsitektur data perusahaan adalah untuk mengelola suatu infrastruktur yang adaptif yang di desain agar dapat memfasilitasi akses data, definisi data, pertukaran data, manajemen data, keamanan

dan integritas data di setiap tingkatan. Identifikasi standar data dan segmentasi entitas data khusus akan memfasilitasi sharing data dan pertukaran data. Entitas data ini berperan sebagai input informasi pada pertukaran data elektronik di sepanjang organisasi perusahaan yang membantu kinerja interoperabilitas sistem informasi

4.3 Prinsip Data

Prinsip 1 : Data adalah aset.

Pernyataan : Data adalah aset yang mempunyai nilai bagi perusahaan maka dikelola dengan baik.

Rasional : Data adalah sumber daya organisasi yang berharga. Dalam istilah sederhana, tujuan data adalah untuk membantu pembuatan keputusan. Data yang tepat waktu bersifat kritis terhadap keakuratan dan juga keputusan yang tepat waktu. Data adalah fondasi dalam pembuatan keputusan, maka harus dikelola untuk menjamin keberadaannya agar dapat diandalkan secara akurat, dapat diperoleh kapan dan dimana saja, pada saat yang dibutuhkan

Implikasi : Harus membuat transisi kultural dari pemikiran data ownership menjadi data stewardship. Karena data adalah aset perusahaan, pengelola data bertanggung jawab untuk mengelola data dengan baik pada level enterprise.

Prinsip 2 : Data dapat dibagi bersama.

Pernyataan : Pengguna mempunyai akses ke data yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka, oleh karena itu, data dibagi bersama melintasi fungsi dan organisasi perusahaan.

Rasional : Akses tepat waktu kepada tata yang akurat adalah penting untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pembuatan keputusan perusahaan. Akan memakan biaya yang sedikit bila mengelola data yang akurat dalam aplikasi tunggal dan kemudian dibagi bersama, ketimbang mengelola data duplikatif di dalam berbagai aplikasi.

Implikasi : Untuk memungkinkan pembagian data, semua anggota organisasi harus menaati kebijakan, prosedur, dan standar pengaturan manajemen dan akses data untuk jangka pendek dan jangka panjang.

Prinsip 3 : Data dapat diakses.

Pernyataan : Data dapat diakses bagi pengguna untuk melakukan fungsinya.

Rasional : Penggunaan informasi harus dipertimbangkan dari perspektif perusahaan untuk mengizinkan akses oleh para pengguna. Waktu user akan dihemat dan konsistensi data akan meningkat.

Implikasi : Aksebilitas data melibatkan kemudahan pengguna dan metode akses mereka. Para pegawai harus memperhatikan untuk tidak salah dalam menafsirkan informasi.

Prinsip 4 : Definisi data dan kosakata umum.
 Pernyataan : Data didefinisikan dengan konsisten dalam perusahaan dan dapat dimengerti dan tersedia bagi semua pengguna.
 Rasional : Data yang akan digunakan dalam pengembangan aplikasi harus mempunyai definisi umum untuk memungkinkan pembagian data. Kosakata yang umum akan memfasilitasi komunikasi dan memungkinkan dialog yang efektif.
 Implikasi : Perusahaan harus menetapkan kosakata umum dalam bisnis. yang akan digunakan disamakan di seluruh perusahaan

Prinsip 5 : Keamanan data.
 Pernyataan : Data dilindungi dari pemakaian dan penyingkapan yang tidak sah.
 Rasional : Pembagian informasi yang terbuka melalui peraturan yang relevan harus diseimbangkan dengan kebutuhan untuk membatasi ketersediaan informasi.
 Implikasi : Keamanan harus dirancang dalam elemen data sejak awal. Sistem, data, dan teknologi harus dilindungi dari akses dan manipulasi yang tidak sah. Informasi harus dilindungi dari perubahan, sabotase, bencana, atau penyingkapan yang lalai atau tidak sah.

Tabel 4.1 Hubungan Aplikasi dan Database

Kd Aplikasi	Nama Aplikasi	Kd Database	Nama Tabel	Pengguna
APL01	Aplikasi Umum	DB01	db_adum	PL03
APL01	Aplikasi Sumber Daya Manusia	DB01	db_sdm	PL03
APL03	Aplikasi Akuntansi dan Keuangan	DB03	db_akuntansi	PL04
APL04	Aplikasi Data Konsultan	DB04	Db_konsultan	PL05
APL05	Aplikasi Customer Relation	DB05	db_customer	PL05

4.4 Domain Aplikasi

Katalog Fortofolio Aplikasi Sistem Aplikasi merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk membantu kerja karyawan untuk mengelola data dan informasi. Adapun pengelompokan/ Kategori Aplikasi yang ada di BPKH adalah sebagai berikut :

- Aplikasi Umum
- Aplikasi Sumber Daya Manusia
- Aplikasi Akuntansi dan Keuangan
- Aplikasi Data Konsultan
- Aplikasi Customer Relation

Tabel 4.2 Hubungan Aplikasi dan Divisi

Kode	Aplikasi	Divisi	Status
PL01	Aplikasi Umum	Divisi Administrasi Umum	Digunakan
PL01	Aplikasi Sumber Daya Manusia	Divisi Administrasi Umum, Divisi Staf Ahli Tetap	Digunakan
PL03	Aplikasi Akuntansi dan Keuangan	Divisi Akuntansi dan Keuangan	Digunakan
PL04	Aplikasi Data Konsultan	Divisi Staf Ahli Tetap	Dikembangkan
PL05	Aplikasi Customer Relation	Divisi Support Klien	Dikembangkan

5. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil assessment dan kajian terhadap dukungan atau support Teknologi Informasi pada PT Energi Trans Mandiri yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Dukungan Teknologi Informasi pada PT Energi Trans Mandiri baru sebatas hanya support saja, jadi belum merupakan suatu bagian strategis pada PT Energi Trans Mandiri.
- b. Belum ada bagian IT atau staf IT yang bertanggung jawab penuh dalam menangani problem yang ada di PT Energi Trans Mandiri. Staf IT yang ada sifatnya temporer saja dan dipanggil jika ada masalah yang sudah cukup kompleks
- c. Domain teknologi dan infrastruktur belum masuk dalam kajian kegiatan karena dukungan domainnya juga masih sangat sederhana

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil asesment dan kajian terhadap support Teknologi Informasi pada PT Energi Trans Mandiri untuk kedepannya adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan kedepannya IT dapat lebih berperan, jadi bukan hanya sebagai support saja.
- b. Segera dibentuk Divisi IT yang tugas pokok dan fungsinya dapat menangani langsung problem yang ada di PT Energi Trans Mandiri
- c. Kajian kedepannya diharapkan juga meliputi domain teknologi agar lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Meiyanti, Ruci, et.al., "e-Government Challenges in Developing Countries: A Literature Review," in International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), Parapat, Indonesia, 2018.
- [2]. Meiyanti, Ruci, et.al., "Systematic Review of Critical Success Factors of E-Government: Definition and Realization," in Internasional Conference on Sustainable Information Engineering and Technology (SIET), Malang, Indonesia, 2017.
- [3]. Verhoefa, Peter C., "Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda," *Business Research*, vol. 122, pp. 889-901, 2021.
- [4]. Nosovaa, Svetlana, et al., "Digital transformation as a new paradigm of economic policy," *Procedia Computer Science*, vol. 190,

pp. 657-665, 2021.

- [5]. Saarikko, Ted, et al., "Digital Transformation: Five recommendations for the digitally conscious firm," *Business Horizons*, vol. 63, no. 6, pp. 825-839, 2020.
- [6]. N. S. FadwaZaouia, "Roadmap for digital transformation: A literature review," in *The 7th International Conference on Emerging Inter-networks, Communication and Mobility (EICM) August 9-12, 2020, Leuven, Belgium, 2020*
- [7]. Fischer, Marcus, et al., "Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management," *Information & Management*, vol. 57, no. 5, p. 103262, 2020.
- [8]. E. Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, Ed. 3 ed., Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017.