

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABLE	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Lingkup Penelitian	9
1.5.2 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Strategi Tingkat Korporat	11
2.2 Teori Shared Services	12
2.3 Model Shared Services	13
2.4 Konsep Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital	14
2.5 Blue Ocean Strategy dan ERRC Framework	15
2.6 Identifikasi Faktor Lingkungan Perusahaan	17
2.6.1 Lingkungan External	17
2.6.2 Lingkungan Internal	18
2.7 Kerangka Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Sumber Data	20
3.2.1 Data primer	20
3.2.2 Data Sekunder	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	21

3.3.1	Wawancara	21
3.3.2	Observasi	23
3.4	Metode Analisis Data	23
3.5	Profil Perusahaan PT Pertamina (Persero)	24
3.5.1	Visi dan Misi	25
3.5.2	Tata Nilai Perusahaan	25
3.5.3	Struktur Grup Perusahaan	28
3.5.4	Struktur Organisasi Penunjang Bisnis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Implementasi Shared Services di PT Pertamina (Persero)	30
4.2	Efisiensi Proses Administrasi Perjalanan Dinas	34
4.2.1	Latar Belakang dan Kompleksitas Organisasi	34
4.2.2	Permasalahan Sebelum Digitalisasi	36
4.2.3	Transformasi Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital oleh Shared Services	44
4.2.4	Hasil Penelitian Efisiensi Proses Administrasi Perjalanan Dinas	46
4.2.4.1	Efisiensi Proses	47
4.2.4.2	Efektivitas Pembayaran	49
4.2.4.3	Optimalisasi Pengalaman Pengguna	50
4.2.4.4	Sistem Kontrol dan Tata Kelola	51
4.2.4.5	Laporan Analitik Berbasis Data	52
4.2.4.6	Platform Terintegrasi	52
4.2.4.7	Sinergi dan Standardisasi Lintas Entitas	54
4.2.4.8	Implementasi Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital	56
4.2.4.9	Penguatan Fungsi Strategis Shared Services	57
4.2.5	Tingkat Kepuasan Pengguna	59
4.2.6	Strategi Peningkatan Implementasi Sistem Manajemen Perjalanan Dinas Digital	60
4.2.6.1	Penetapan Kebijakan Korporat	61
4.2.6.2	Kebijakan Operasional Lintas Entitas	62
4.2.6.3	Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Integrasi Sistem	64
4.2.6.4	Penyusunan Business Continuity Plan	66
4.2.6.5	Cybersecurity Framework	67
4.2.6.6	Pelaksanaan Change Management	68
4.2.6.7	Peningkatan Kapasitas SDM	70

4.2.6.8	Penguatan Fungsi Service Performance & Governance.....	70
4.2.6.9	Optimalisasi Kemitraan Strategis dengan Mitra Tour & Travel .	72
4.2.6.10	Evaluasi dan Replikasi Best Practices	76
BAB V SIMPULAN.....		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran	79
5.2.1	Penguatan Kebijakan Korporat.....	79
5.2.2	Peningkatan Sistem dan Infrastruktur.....	79
5.2.3	Manajemen Perubahan	79
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3.1	Keterbatasan Akses Wawancara dan Data Primer	80
5.3.2	Ketergantungan pada Data Kualitatif	80
5.3.3	Representasi Perspektif Internal yang Dominan	81
5.3.4	Perubahan Sistem yang Masih Berlangsung	81
DAFTAR PUSTAKA		82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Revolusi Industri 4.0.....	1
Gambar 1. 2. Investasi Teknologi.....	3
Gambar 1. 3. Investasi Teknologi Informasi Tahun 2023	4
Gambar 1. 4. Nilai Kontribusi	4
Gambar 1. 5. Komposisi Jumlah Perwira Berdasarkan Status Kepegawaian	6
Gambar 1. 6. Kerangka Penelitian.....	19
Gambar 1. 7. Informasi Perubahan Nama dan Status Badan Hukum.....	24
Gambar 1. 8. Tata Nilai Perusahaan	27
Gambar 1. 9. Struktur Grup Perusahaan.....	28
Gambar 1. 10. Struktur Organisasi Direktur Penunjang Bisnis.....	29
Gambar 1. 11. Prioritas Kementerian BUMN	31
Gambar 1. 12. Layanan Shared Services	32
Gambar 1. 13. Efisiensi Proses	49

DAFTAR TABLE

Table 1. 1. Daftar Narasumber	22
Table 1. 2. Tabel Pelaksanaan Wawancara	22
Table 1. 3. Ketidakkonsistenan data dan prosedur antarsatuan kerja	38
Table 1. 4. Likuiditas Pegawai & Risiko Kesalahan	41
Table 1. 5. Tidak ada Standar Baku.....	42
Table 1. 6. Ketergantungan pada Tenaga Manual.....	43
Table 1. 7. Sinergi.....	56
Table 1. 8. Implementasi DTM	57
Table 1. 9. Penguatan Infrastruktur Teknologi dan Integrasi Sistem	66