

## ABSTRAK

# ANALISIS STRATEGI IMPLEMENTASI SHARED SERVICES CENTER DI PT PERTAMINA (PERSERO)

**Eldhini Vionna**

16/407189/PEK/22424

*Shared Services Center* (SSC) merupakan strategi dan model bisnis yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan peran fungsi *support* untuk memiliki kompetensi dan penguasaan teknis tinggi dalam membantu proses pekerjaan yang bersifat rutin, repetitif, dan bervolume tinggi. SSC mendorong perusahaan agar lebih kompetitif dengan mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi serta memiliki standar *service management* yang jelas dan terukur. *Competitive advantages* dari *shared services* tercipta dengan adanya struktur yang fleksibel dan elastis serta menekankan pada aktivitas utama dan melakukan rekonfigurasi pada aktivitas pendukung.

PT Pertamina (Persero) yang memiliki aspirasi untuk membentuk multi tower SSC dengan layanan terintegrasi secara operasional, sumber daya dan teknologi serta diimplementasikan di Fungsi Finance & IT, HR, Asset Management dan Procurement. Penerapan SSC Project ini dilakukan melalui *waving strategy* dengan Fungsi Finance sebagai *pilot project* dan *go-live* di *wave 1* pada 1 Agustus 2018

Pelaksanaan penelitian ini ditujukan untuk menginvestigasi rencana dan desain komprehensif yang dilakukan oleh PT Pertamina (Persero) dalam penerapan *Shared Services Center* serta mengidentifikasi dampak dan implikasi dari penerapan Pertamina Multi Tower SSC terhadap model organisasi perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dalam implementasi SSC yang memungkinkan tugas taktis bernilai rendah dipisahkan dari fungsi strategis bernilai lebih tinggi dilakukan melalui rancangan model Finance SSC, yaitu dengan penciptaan desain organisasi dan proses bisnis baru melalui perancangan konsep dan model organisasi, pemilihan aktivitas dan desain utama untuk menentukan aktivitas mana yang akan dilakukan oleh SSC atau tetap ada di organisasi yang dipertahankan (*retained organization*), melakukan rancangan sistem dan model teknologi serta rancangan *Procedure, Service & Performance* (PSP Model). Hasil Penerapan SSC ini berimplikasi dengan terciptanya model organisasi di Fungsi pendukung PT Pertamina (Persero) dengan pemisahan jenis proses dan aktivitas masing-masing bidang fungsional menjadi lebih fokus dan terarah.

Kata kunci: *Shared Services Center*, implementasi, desain, model organisasi

## ABSTRACT

# ANALYSIS OF SHARED SERVICES CENTER IMPLEMENTATION STRATEGY IN PT PERTAMINA (PERSERO)

**Eldhini Vionna**

16/407189/PEK/22424

*Shared Services Center (SSC) is a strategy and business model used by companies in increasing the role of support functions to have competence and high technical mastery in helping work processes that are routine, repetitive, and high-volume. SSC encourages companies to be more competitive by reducing costs and increasing efficiency and having clear and measurable service management standards. Competitive advantages of shared services are created by the existence of a flexible and elastic structure and emphasizing the main activities and reconfiguring supporting activities.*

*PT Pertamina (Persero) which has aspirations to implement SSC multi towers with operationally integrated services, resources and technology and implemented in the Functions of Finance & IT, HR, Asset Management and Procurement. The implementation of the SSC Project is carried out through waving strategy with Finance Department as a pilot project and go-live in the wave 1 on 1 August 2018*

*This research is aimed to investigate comprehensive plans and designs carried out by PT Pertamina (Persero) in the implementation of the Shared Services Center and identifying the impacts and implications of the implementation of the Pertamina Multi Tower SSC on the company's organizational model.*

*The results showed that the strategy in implementing SSC that enables low-value tactical tasks separated from higher-value strategic functions was carried out through the design of the SSC Finance model, namely by creating new organizational designs and business processes through designing organizational concepts and models, selecting activities and main designs for determine which activities will be carried out by the SSC or remain in the retained organization, also carry out system design and technology models as well as the design of Procedures, Service & Performance (PSP Model). The results of the SSC Implementation have implications for the creation of an organizational model in the PT Pertamina (Persero) supporting function by separating the types of processes and activities of each functional field into a more focused and well organized.*

**Keywords:** Shared Services Center, implementation, design, organizational model