



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

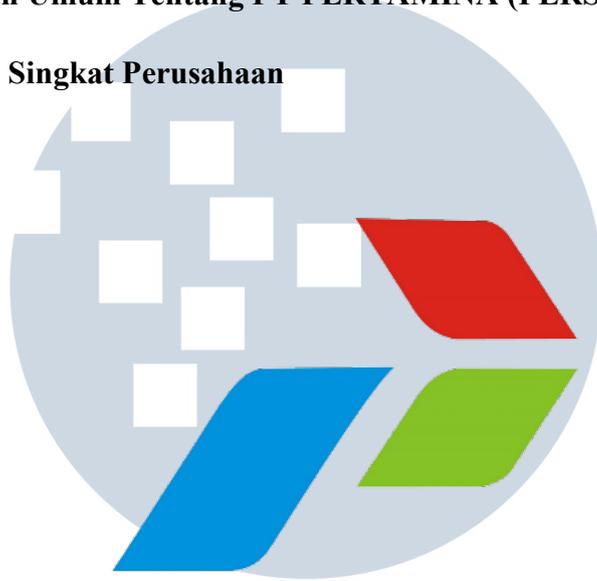
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Gambaran Umum Tentang PT PERTAMINA (PERSERO)

##### 2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan



**PERTAMINA**

**Gambar 2.1 Logo PT Pertamina**

PT Pertamina (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN. PT Pertamina (Persero) memiliki fokus pada pengelolaan pertambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. PT Pertamina (Persero) merupakan *merger* dari perusahaan PERTAMIN dan PERMINA yang didirikan pada tanggal 10 Desember 1957 dan penggabungan ini terjadi pada tahun 1968. Terdapat 3 produk dari PT Pertamina (Persero) yaitu Bahan Bakar, Pelumas dan Petrokimia. PT Pertamina (Persero) kini mengoperasikan 7 kilang minyak dengan kapasitas total 1.051,7 MBSD, pabrik petrokimia dengan kapasitas total 1.507.950 ton per

tahun dan pabrik LPG dengan kapasitas total 102.3 juta ton per tahun. PT Pertamina (Persero) aktif di sektor hulu maupun hilir industri minyak dan gas. Sektor hulu meliputi eksplorasi dan produksi minyak, gas dan energi panas bumi, sementara sektor hilir mencakup pengolahan, pemasaran, perdagangan, dan pengiriman.

### 2.1.2 Visi dan Misi

#### Visi

Menjadi Perusahaan Energi Nasional Kelas Dunia. Misi: Menjalankan usaha minyak, gas, serta energi baru dan terbarukan secara terintegrasi, berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat.

#### Misi

Misi Perseroan menjalankan usaha inti minyak, gas, bahan bakar nabati serta kegiatan pengembangan, eksplorasi, produksi serta niaga energi baru dan terbarukan (*new and renewable energy*) secara terintegrasi.

### 2.1.3 Nilai Perusahaan

Pertamina menetapkan enam tata nilai perusahaan yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan perusahaan. Keenam tata nilai perusahaan Pertamina adalah sebagai berikut:

1. *CLEAN*

Dikelola secara profesional, menghindari benturan kepentingan, tidak menoleransi suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas. Berpedoman pada asas-asas tata kelola korporasi yang baik.

2. *COMPETITIVE*

Mampu berkompetisi dalam skala regional maupun internasional, mendorong pertumbuhan melalui investasi, membangun budaya sadar biaya dan menghargai kinerja.

3. *CONFIDENT*

Berperan dalam pembangunan ekonomi nasional, menjadi pelopor dalam reformasi BUMN, dan membangun kebanggaan bangsa.

4. *CUSTOMER FOCUS*

Berorientasi pada kepentingan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan

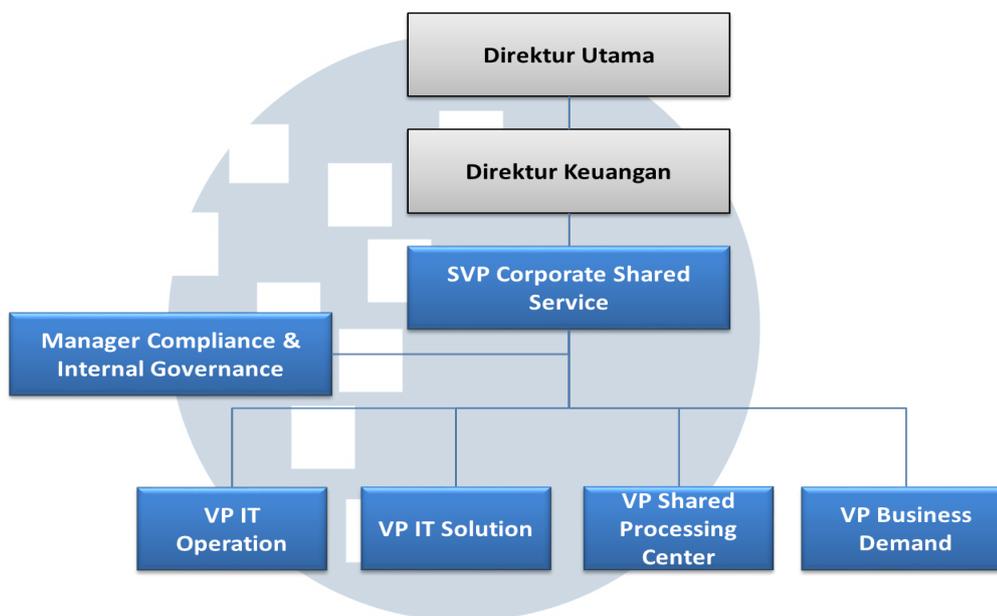
5. *COMMERCIAL*

Menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial, mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat.

6. *CAPABLE*

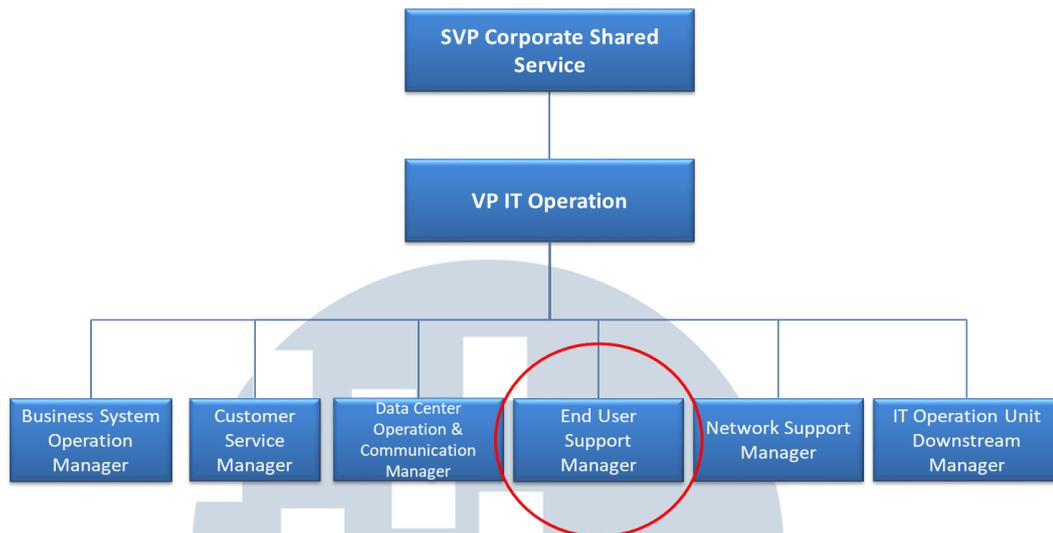
Dikelola oleh pemimpin dan pekerja yang profesional dan memiliki talenta dan penguasaan teknis tinggi, berkomitmen dalam membangun kemampuan riset dan pengembangan.

## 2.2 Struktur Organisasi



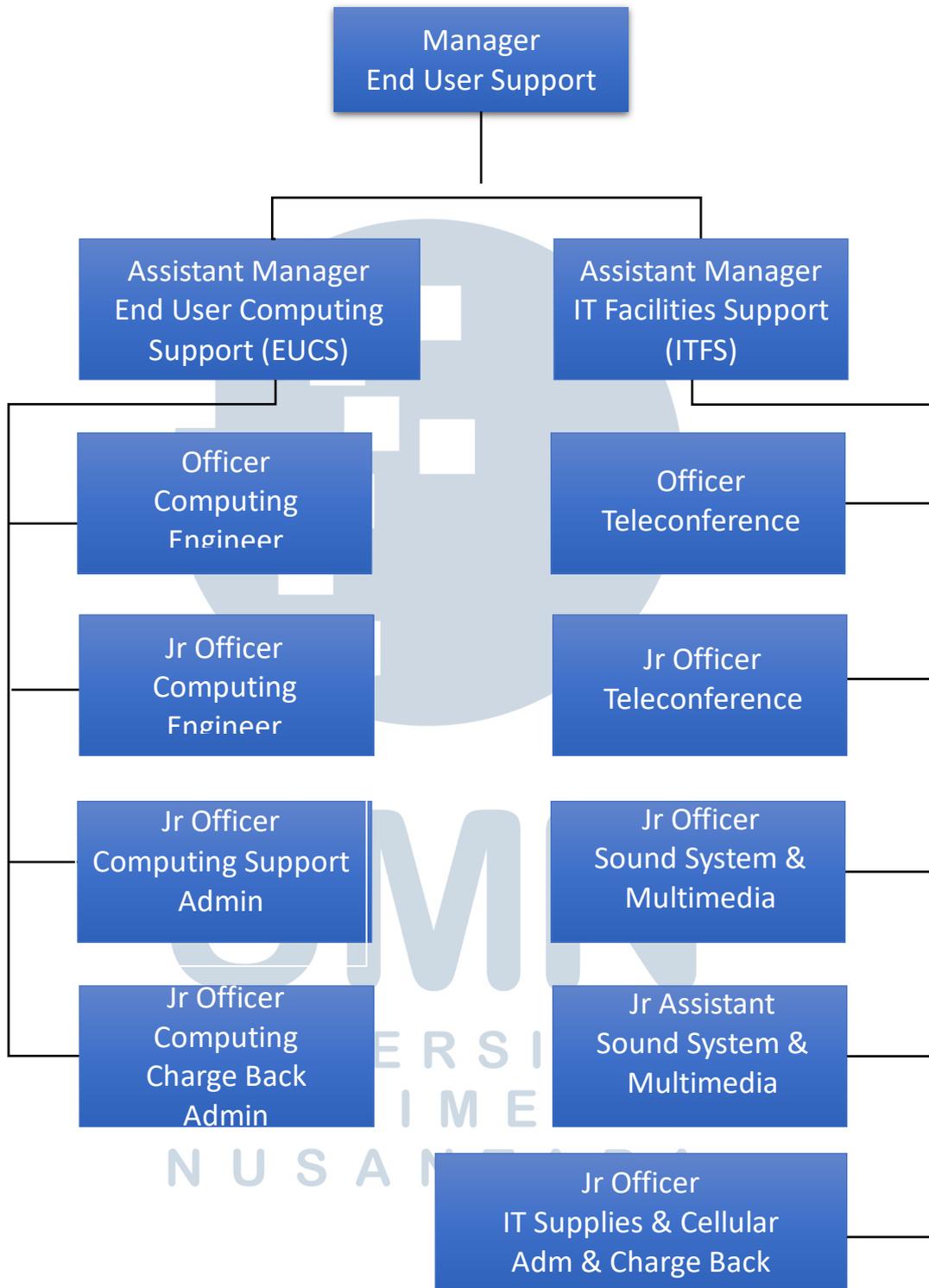
**Gambar 2.2 Struktur Organisasi CSS**

Di PT Pertamina di bagian *SVP Corporate Shared Service* memiliki *manager compliance* dan *internal governance* yang bertugas untuk memastikan bahwa keberjalanan perusahaan telah mematuhi standar hukum, serta memberi pengarahannya dan bimbingan dalam hal kepatuhan hukum. Lalu ada *VP IT Operation* seorang wakil presiden operasional yang mengawasi kegiatan sehari-hari untuk mendukung pertumbuhan organisasi perusahaan. Mereka fokus pada perencanaan strategis dan penetapan tujuan, dan mengarahkan operasi perusahaan untuk mendukung tujuannya. Lalu ada juga *VP shared processing center* dan *VP business demand* yang mendukung tujuan bisnis tersebut.



**Gambar 2.3 Struktur Organisasi CSS**

Pada bagian *SVP Corporate Shared Service* memiliki bagian di bawahnya yaitu *VP IT operation* dimana dalam menunjang kinerjanya memiliki enam tugas masing-masing dari *business system operation manager*, *customer service manager*, *data center operation and communication manager*, *end user support manager*, *network support manager*, dan yang terakhir adalah *IT operation unit downstream manager*. Dalam magang kali ini, ditempatkan di *end user support manager* dimana membantu CIO dengan mengelola operasi harian untuk *user*, berfokus pada bidang telekomunikasi, dan grup layanan audio atau visual yang mencakup teknisi pengawasan dan karyawan bagian kerja.

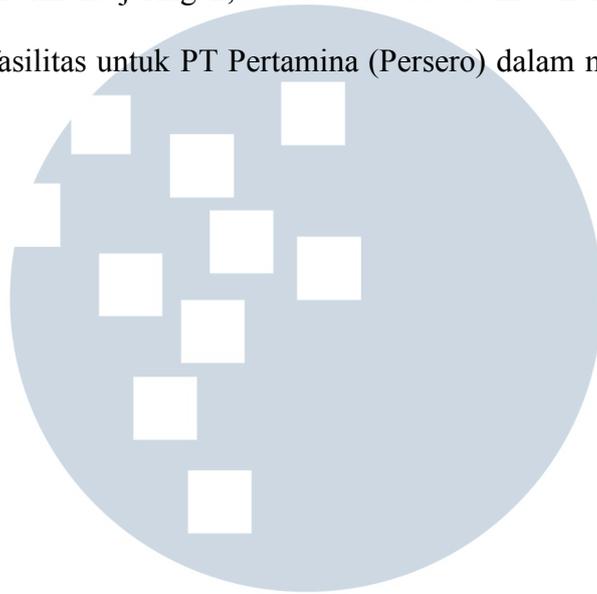


**Gambar 2.4 Struktur *Manager End User Support***

Di bagian *manager end user support* memiliki sebelas unit di dalamnya yang mempunyai *jobdesk* masing-masing. Di dalamnya terdapat dua bagian yang memiliki fungsi berbeda. Yang pertama adalah *assistant manager end user computing support (EUCS)* dan *assistant manager IT facilities support (ITFS)*. Diantaranya dalam melaksanakan masing-masing *jobdesk* seperti: pengawasan aset fasilitas, adanya manajemen anggaran, kontrol kualitas, dan keterlibatan *user* di antara berbagai tugas lainnya. Terkadang *assistant manager IT facilities support* akan diminta untuk berpartisipasi dalam atau memimpin proyek, pengadaan langsung layanan atau aset, dan mengembangkan strategi untuk bagian-bagian operasi. *Assistant manager IT facilities support* harus selalu memiliki pengetahuan kerja yang baik tentang apa yang terjadi untuk memastikan bahwa PT Pertamina (Persero) memiliki tempat kerja yang berfungsi yang memenuhi kebutuhan mereka.

Selain itu tugas dari *Assistant Manager End User Computing Support (EUCS)* antara lain seperti mengidentifikasi, mendiagnosis, dan menyelesaikan masalah dalam perangkat keras dan perangkat lunak komputer dalam sistem *mainframe* seperti laptop dan PC. Lalu menginstal dan meningkatkan perangkat keras dan perangkat lunak dan memberikan bantuan lengkap saat mengkonfigurasi perangkat keras, perangkat lunak, dan periferal sistem pengguna akhir. Menyediakan dukungan desktop umum, koordinasi proyek. Memberikan bantuan kepada *user* terkait dengan adanya *error* atau bug baik melalui telepon, surat, atau secara langsung. Mengatasi masalah terkait jaringan seperti masalah koneksi area lokal, akses jaringan, *mail*, internet, *dial-in*, dan lain-lain. Berkoordinasi dengan penyedia layanan pihak ketiga untuk perbaikan sistem tepat waktu di bawah garansi

perjanjian perawatan, dan memperbaiki kesalahan kecil pada perangkat keras jika tidak tercakup dalam Memberikan bantuan dalam pemasangan periferal lain seperti printer, pemindai, dan lain lain. Sistem pengkabelan seperti kabel jaringan area lokal, kartu antarmuka jaringan, *switch berkabel*. Semua hal itu guna memberikan layanan dan fasilitas untuk PT Pertamina (Persero) dalam menunjang bisnis pada bagian IT.



UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA