

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat hingga ke berbagai bidang (Rahmasari et al., 2020). Salah satu faktor yang memicu perkembangan teknologi informasi ini ialah faktor pengguna yang semakin hari semakin meningkat, sehingga rasa tidak mudah puas yang dimiliki manusia memaksa teknologi untuk selalu di perbarui dan dikembangkan. Hal tersebut tentunya telah mempengaruhi hingga merubah cara beraktivitas suatu organisasi. Teknologi informasi dianggap sebagai alat bantu bagi organisasi untuk dapat berkembang maju sehingga dapat mendukung proses bisnis organisasi tersebut agar menjadi lebih efisien dan efektif (Mesiono et al., 2023). Maka dari itu, teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting bagi organisasi karena dampaknya dapat dirasakan dari cara teknologi membuat semua aktivitas bisnis semakin mudah, cepat, dan juga aman.

Perkembangan teknologi informasi saat ini, tentunya banyak memberikan manfaat dalam kemajuan diberbagai organisasi, mulai dari organisasi swasta hingga organisasi pemerintahan telah mengimplementasikan teknologi informasi sebagai penunjang proses bisnisnya (Prihartono, 2023). Bentuk pengimplemetasian tersebut dapat dilihat dari banyak banyaknya organisasi yang telah menggunakan layanan teknologi informasi yang berbasis elektronik mulai dari e-banking, e-education, e-library, hingga e-goverment telah dikembangkan. Hal tersebut dimaksudkan untuk meringkas layanan informasi secara cepat, akurat, dan mudah (Prihartono, 2023).

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa teknologi informasi saat ini ikut memudahkan sektor pemerintahan (Setiawan et al., 2013). Tentunya hal tersebut perlu disikapi dengan positif untuk mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Sebagai suatu organisasi pemerintahan yang baik, tentunya perlu untuk melakukan inovasi guna memajukan pemerintahan (Firmansyah et al., 2022). Inovasi tersebut tentunya tidak lepas dari sebuah teknologi informasi. Melalui teknologi informasi inilah dikenal dengan istilah e-Government, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik.

Elektronik Government merupakan suatu sistem interaksi antara pemerintah dengan masyarakat melalui pemanfaatan sistem informasi berbasis internet dengan tujuan untuk memperbaiki mutu, kualitas, dan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif (Aprianty, 2016). Melalui teknologi ini dikembangkan sistem manajemen dan proses kerja secara lebih baik dalam hal kecepatan pemrosesan data, proses perizinan, penyampaian informasi publik pada masyarakat, dan lain-lain (Setiawan et al., 2013). Sebagai penunjang E-Government untuk mendukung keberhasilan implementasinya, dibutuhkan pemanfaatan layanan teknologi informasi beserta sumber daya manusia yang handal dalam mengelolanya (Parsaorantua et al., 2017). E-Government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi seperti penggunaan internet dan intranet sehingga mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis dan kegiatan lainnya termasuk proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet.

Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang turut mengimplementasikan upaya mewujudkan

prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas dan fungsi pokok untuk membantu tugas Jatimprov sebagai Kepala Pemerintahan Provinsi dalam menjalankan urusan pemerintahan pada bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Zhafiri et al., 2023). Sejalan dengan Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, dan Keputusan Jatimprov Jawa Timur No. 36 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan sistem informasi dan telematika Provinsi Jawa Timur, maka Dinas Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah Propinsi Jawa Timur terus berupaya meningkatkan kinerja Dinas melalui penyempurnaan sarana dan prasarana Teknologi Informasi untuk mewujudkan E-Goverment.

Dalam penerapannya, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur telah banyak memanfaatkan layanan teknologi informasi untuk menunjang proses bisnisnya. Mulai dari web profile hingga untuk proses pengajuan dana bergulir telah memanfaatkan teknologi informasi. Harapannya agar Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur bisa mengikuti kemajuan teknologi informasi serta dapat berkompetisi sehingga dapat tumbuh dan berkembang dan mampu mewujudkan pilar perekonomian di Jawa Timur.

Dengan semakin banyaknya layanan teknologi informasi yang digunakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, tentunya memunculkan tantangan serta konsekuensi baru dalam proses pemeliharaan layanan ketika terjadi sebuah insiden (Sobri Sungkar et al., 2022). Insiden yang dimaksud ialah seperti adanya bug dalam pengolahan data serta masalah-masalah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan IT. Menurut Ibu Indy, Dinas Koperasi dan UKM

Provinsi Jawa Timur beberapa kali menghadapi insiden berupa kegagalan atau malafungsi CI penunjang IT services (Server) sehingga berdampak pada kualitas performa IT services tersebut dan menyebabkan terhambatnya aktivitas yang terjadi pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Penanganan insiden tersebut harus segera diatasi dengan semaksimal mungkin agar tidak mempengaruhi proses bisnis pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur (Sobri Sungkar et al., 2022). Sayangnya, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur terlihat belum memiliki sebuah alur serta panduan yang jelas dalam penanganan insiden, dikarenakan belum adanya SOP terkait dengan penanganan insiden.

Standart Operasional Prosedur (SOP) merupakan serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang yang dapat diikuti oleh sebuah organisasi. Pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dari sistem mutu yang sukses karena menyediakan informasi untuk melakukan pekerjaan dengan benar, dan memfasilitasi konsistensi dalam kualitas dan integritas hasil akhir. SOP menjadi hal penting bagi sebuah organisasi untuk mengukur dan menilai kinerja organisasi. SOP merupakan acuan atau pedoman yang terstruktur dalam melaksanakan pekerjaan organisasi (Herdiyanti et al., 2018).

Standart Operasional prosedur (SOP) ini membahas mengenai Insiden Manajemen sehingga menggunakan framework ITIL V3 sebagai acuan dalam penyusunannya. Pemilihan framework ini didasarkan karena pada ITIL terdapat domain Service Operation yang didalamnya terdapat proses untuk manajemen insiden yang telah dirumuskan berdasarkan dari praktek terbaik

pada Perusahaan-perusahaan yang menyediakan layanan terkemuka di dunia (Azizah et al., 2020). Yang mana hal tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penulis dalam penyusunan SOP insiden manajemen. ITIL sendiri merupakan kerangka kerja yang dirancang untuk menstandarisasi pemilihan, perencanaan, pengiriman, dan pemeliharaan layanan IT di perusahaan. ITIL berfokus pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI untuk menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis (Herlinudinkhaji et al., 2015). Tujuan dari framework ini adalah untuk memastikan bahwa layanan Teknologi Informasi yang tersedia telah mendukung proses utama bisnis.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian pada Dinas Koperasi dan UKM dengan judul “Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen Menggunakan Framework ITIL Versi 3, (Studi kasus : Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur)”. Tujuan dari skripsi ini ialah membuat SOP terkait dengan penanganan insiden yang dapat di manfaatkan oleh Dinas Koperasi sebagai standar atau acuan, khususnya dalam penyelesaian insiden yang ada pada layanan teknologi informasi. Skripsi ini menggunakan framework ITIL dan domain Service Operation serta berfokus pada subdomain insiden manajemen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan menjadi fokus penyelesaian dalam skripsi ini adalah bagaimana penyusunan SOP terkait Insiden Manajemen menggunakan framework ITIL Versi 3 pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

1.3 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup yang menjadi batasan masalah pada skripsi ini sebagai berikut:

1. Skripsi ini menggunakan framework ITIL domain Service Operation dan berfokus pada proses insiden manajemen
2. Skripsi ini mengukur kesenjangan antara kondisi saat ini pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dengan kondisi ideal pada framework ITIL dalam hal penanganan insiden
3. Skripsi ini hanya sampai pada tahap penyusunan SOP dan tidak sampai pada tahap pengukuran pengimplementasian.

1.4 Tujuan

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari skripsi ini adalah untuk menyusun SOP terkait insiden manajemen yang sesuai dengan framework ITIL yang nantinya dapat digunakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur sebagai standar atau acuan dalam penanganan masalah / insiden

1.5 Manfaat

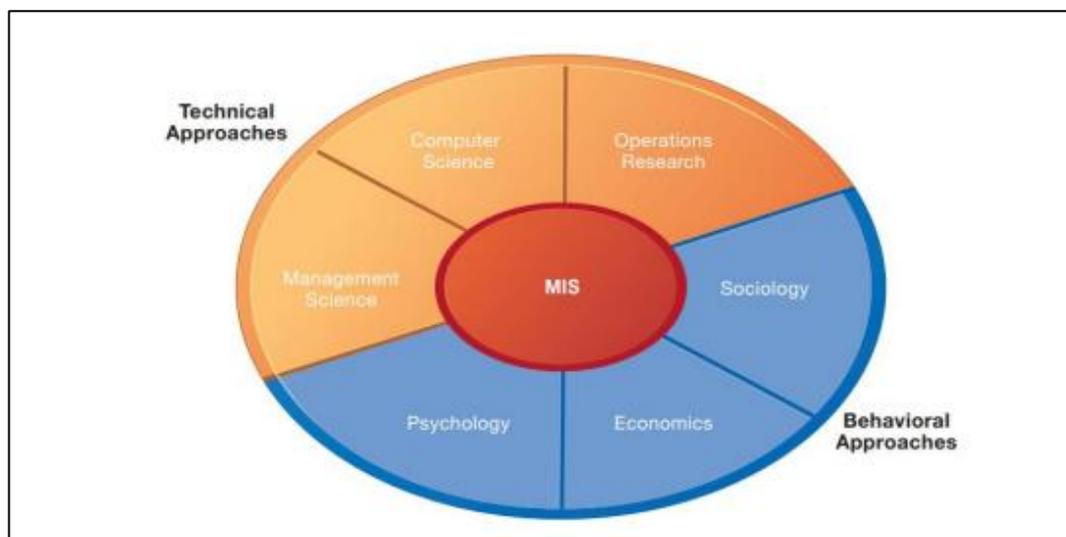
Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa.

2. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur untuk mengembangkan dan meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi agar insiden yang terjadi pada layanan teknologi informasi tidak menjadi sebuah problem yang dapat mempengaruhi bisnis

1.6 Relevansi SI

Secara teknis, sistem informasi adalah serangkaian komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan komponen yang terintegrasi untuk mencapai tujuan tertentu.



Gambar 1 Manajemen sistem informasi menurut Laudon

Menurut Laudon, sistem informasi memiliki dua pendekatan, yaitu Technical Approach dan Behavioral Approach. Technical Approach, atau pendekatan teknis, berfokus pada solusi teknis dengan menekankan pada model berbasis matematis

untuk mempelajari sistem informasi, teknologi fisik, serta kemampuan formal sistem. Sementara itu, Behavioral Approach berfokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku (Laudon & Laudon, 2018).

Terdapat tiga bidang didalam pendekatan perilaku yaitu Sociology, Economy, Psychology. Sociology mengamati bagaimana sistem mempengaruhi kelompok, individu, maupun organisasi. Economy mempelajari sistem informasi dengan keinginan untuk memahami produksi barang digital, dinamika pasar digital, dan bagaimana sistem informasi baru mengubah kendali dan struktur biaya bisnis. Sedangkan psychology mempelajari sistem informasi karena mereka tertarik dengan cara pengambil keputusan melihat dan menggunakan informasi formal (Laudon & Laudon, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini termasuk ke dalam Behavioral Approach bagian Sociology karena melakukan penyusunan SOP insiden manajemen karena SOP yang dihasilkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan Keputusan terhadap Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penanganan insiden

1.7 Sistematikan Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan proposal skripsi yang dapat membantu menuntun penulis agar tidak menyimpang dan digunakan sebagai panduan dalam mencapai tujuan penulisan skripsi sesuai dengan yang diharapkan. Sistematika dalam proses penulisan proposal skripsi diantaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan skripsi

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab tinjauan pustaka memuat skripsi terdahulu yang berkaitan dengan dasar teori pengerjaan skripsi. Bab tinjauan pustaka juga menjelaskan uraian dasar teori dan landasan empiris yang mendukung dalam pemecahan masalah yang akan dibahas.

BAB III METODOLOGI SKRIPSI

Pada bab metodologi skripsi berisikan Langkah-langkah yang akan digunakan dalam pengerjaan skripsi untuk pemecahan masalah yang dibahas mulai dari studi kepustakaan, ITIL v3, dan penyusunan laporan akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian yaitu mengenai proses dalam penyusunan Standart Operasional Prosedur insiden manajemen dengan menggunakan framework ITIL V3. Aktivitas dimulai dari pemetaan RACI, analisis hasil, hingga penyusunan SOP yang menjadi hasil akhir dari skripsi ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian ini.