

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi Informasi (TI) terus berkembang dan memainkan peran penting di berbagai sektor, termasuk pendidikan, kesehatan, perbankan, bisnis, pemerintahan, dan perusahaan. Perkembangan TI dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing (Effendy & Hariyanti, 2018). TI juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi badan usaha atau perusahaan agar dapat berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi yang sangat dinamis (Nurmayanti et al., 2021).

Penggunaan TI memungkinkan peningkatan efisiensi dan produktivitas aktivitas bisnis, menghasilkan informasi yang akurat dan cepat. Keputusan bisnis yang baik memerlukan informasi yang terdokumentasi secara komprehensif, relevan, dan terkini. Informasi harus memenuhi berbagai standar seperti ketepatan, efisiensi, kerahasiaan, integrasi, ketersediaan, perencanaan, pematuhan peraturan, dan akurasi.

Tata Kelola TI adalah salah satu penunjang tercapainya tujuan bisnis perusahaan atau organisasi (Atmoko, 2012). Manajemen harus memastikan bahwa tata kelola TI adalah bagian esensial dari tata kelola perusahaan, dengan fokus pada sistem dan teknologi informasi serta kinerja manajemen. Namun, banyak lembaga belum sepenuhnya melaksanakan kebijakan TI dalam semua aspeknya, padahal kebijakan yang jelas sangat membantu dalam pengelolaan organisasi.

CV. Warajaya Solve Techindo (WaySolve) adalah perusahaan yang bergerak di bidang IT Solution, khususnya di bidang developing dan networking. WaySolve menyediakan berbagai layanan untuk pelanggan individu dan perusahaan, seperti Sistem Informasi, Web Hosting, Rancang Bangun Komputer, CCTV, Website Profile, serta Layanan Maintenance dan Help Desk. Untuk mengelola layanan ini secara efektif, WaySolve membutuhkan pengelolaan yang baik terhadap semua masalah dalam siklus hidup layanan TI.

Namun, hingga kini, CV. WaySolve belum memiliki Standard Operating Procedure (SOP) yang berkaitan dengan manajemen masalah TI. SOP ini penting untuk memberikan arah dan kebijakan dalam pengelolaan masalah manajemen TI agar proses bisnis dan penyelesaian masalah dapat berjalan efektif dan maksimal. Tanpa SOP, perusahaan berisiko menghadapi ketidakteraturan dalam alur kerja dan penyelesaian masalah.

Dengan adanya SOP, diharapkan masalah dapat diminimalisir dan perusahaan dapat menciptakan sistem dan aliran kerja yang teratur dan dapat dipertanggungjawabkan. SOP akan menjelaskan bagaimana pekerjaan dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku, proses kegiatan, dan tata urutan pekerjaan sehari-hari (Farid et al., 2013).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dari penulisan skripsi ini adalah bagaimana menyusun SOP terkait manajemen masalah TI pada CV. Warajaya Solve Techindo menggunakan kerangka kerja ITIL V3 *Problem Management* dan COBIT 5 proses DSS 03 *Manage Problems*?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dijelaskan, batas masalah dalam penulisan skripsi ini diantaranya:

1. Penyusunan SOP tentang manajemen masalah TI sesuai dengan kebutuhan perusahaan di CV. Warajaya Solve Techindo berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 *Problem Management* dan COBIT 5 proses DSS 03 *Manage Problems*.
2. Perusahaan yang digunakan sebagai tempat studi kasus pada skripsi ini adalah CV. Warajaya Solve Techindo.
3. Domain yang digunakan untuk penyusunan SOP Manajemen Masalah ini yaitu *Service Operation (Problem Management)* pada ITIL V3 dan DSS 03 *Manage Problems* pada COBIT 5.

### 1.4 Tujuan

Tujuan dari skripsi ini adalah menyusun SOP manajemen masalah TI pada CV. Warajaya Solve Techindo menggunakan kerangka kerja ITIL V3 *Problem Management* dan COBIT 5 *Manage Problems*.

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat digunakan organisasi atau perusahaan sebagai gambaran untuk melakukan prosedur penanganan masalah.
2. Diharapkan dapat digunakan CV. Warajaya Solve Techindo sebagai acuan untuk menerapkan strategi pengelolaan masalah yang tepat sehingga permasalahan yang akan terjadi pada layanan teknologi informasi tidak

akan menjadi kendala bagi proses bisnis yang terjadi dan juga dapat memenuhi standar serta aturan yang berlaku.

3. Sebagai rujukan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

### 1.6 Relevansi Sistem Informasi

Menurut Laudon, Sistem Informasi didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi.



**Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi**

Berdasarkan penjelasan pada Gambar 1.1., sistem informasi terbagi menjadi pendekatan *technical* dan *behavioral*. *Technical approaches* menjelaskan secara matematis mengenai studi sistem informasi sebagaimana fisik teknologi dan kapabilitas dari sistem. Hal ini meliputi *computer science*, *management science*, dan *operations research*. Sedangkan untuk *behavioral approaches* sendiri adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan yang umumnya bukan pada solusi teknis, melainkan berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Pada pendekatan perilaku terdapat tiga bidang yaitu *Sociology*, *Economy*, *Psychology*. *Sociology* mengkaji bagaimana sistem mempengaruhi kelompok, individu, dan organisasi. *Economy* mempelajari sistem informasi untuk memahami bagaimana barang digital diproduksi, bagaimana pasar digital beroperasi, dan bagaimana sistem informasi baru mengubah cara bisnis mengatur dan mengelola biaya. Lalu *psychology* mempelajari sistem informasi karena mereka ingin tahu bagaimana orang membuat keputusan dengan melihat dan menggunakan informasi resmi. Maka dari itu, penelitian skripsi yang dilakukan ini termasuk pada *Behavioral Approach* bagian *Sociology*, dikarenakan melakukan penyusunan SOP manajemen masalah karena SOP yang dihasilkan nantinya dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan terhadap langkah aktivitas yang perlu dilakukan dalam penanganan masalah yang akan terjadi.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Berikut merupakan sistematika penulisan 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, tujuan penelitian, relevansi audit sistem informasi dengan sistem informasi dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab tinjauan pustaka memuat penelitian 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**

Pada bab metodologi penelitian berisikan langkah-langkah yang akan digunakan dalam pengerjaan skripsi untuk pemecahan masalah yang dibahas mulai dari studi kepustakaan, pengumpulan dan analisis data, penyusunan dokumen SOP, penyesuaian dokumen SOP dan penyusunan laporan akhir.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan pembahasan dari hasil melalui beberapa proses dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur manajemen masalah TI menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5. Langkah-langkah dimulai dari daftar, pemetaan dan kombinasi Aktivitas ITIL V3 *Problem management* dan COBIT 5 DSS 03 *Manage Problems*, hingga melakukan pemetaan aktor aktivitas dan pemetaan *work product*.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini berisikan tentang sumber literatur yang digunakan peneliti dalam penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisikan tentang lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sebagai penunjang informasi.