

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pada era ini penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan untuk mendukung proses bisnis dan kinerja suatu perusahaan atau organisasi. Pentingnya teknologi informasi dalam suatu organisasi yaitu untuk menjadikan pekerjaan suatu organisasi dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam mengelola informasi organisasi tersebut, terutama organisasi pemerintahan (Prasetya et al., 2015). Sekarang ini organisasi pemerintahan banyak menerapkan, memanfaatkan, serta mengembangkan teknologi informasi agar dalam proses bisnis organisasi dapat mendapatkan informasi yang relevan dan akurat sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan (Rumere et al., 2020).

Untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat tentunya diperlukan suatu sistem informasi dalam suatu organisasi yang telah menerapkan teknologi informasi. Seluruh informasi yang diberikan oleh sistem informasi dapat membantu dalam perencanaan dan pengendalian, mendukung operasi bisnis yang sesuai dengan strategi perusahaan atau organisasi (Falahah, 2017). Dalam penerapannya, sistem informasi yang digunakan oleh suatu organisasi tidak hanya satu sistem informasi saja, namun ada berbagai macam sistem informasi yang digunakan. Dengan bermacamnya sistem informasi yang digunakan tentunya perlu suatu sistem informasi manajemen untuk mengatur dan mengelola seluruh sistem informasi yang ada, sehingga seluruh sistem informasi dapat berjalan beriringan dengan baik (Rohmah & Subriadi, 2022). Dengan begitu, sangat penting untuk

menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) bagi organisasi yang telah menerapkan tata kelola teknologi informasi.

Salah satu organisasi yang telah menerapkan teknologi informasi dan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya (DISPUSIP) merupakan salah satu istitusi pemerintahan yang dimiliki oleh pemerintahan kota Surabaya yang memiliki peran dan fungsi untuk menyediakan dan mengelola fasilitas layanan publik dalam bidang keperpustakaan dan kearsipan di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa DISPUSIP telah menerapkan tata kelola teknologi informasi sejak tahun 2011. Dalam pengelolaannya seluruh teknologi informasi yang telah digunakan oleh DISPUSIP diatur dan dikelola oleh Tim IT.

Tim IT yang dibentuk oleh DISPUSIP memiliki peran dan fungsi untuk mengatur serta mengelola teknologi informasi. Selama menerapkan tata kelola teknologi informasi, Tim IT telah mengatur seluruh sistem informasi yang ada dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Sistem informasi manajemen yang digunakan oleh DISPUSIP yaitu aplikasi berbasis web. Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu anggota Tim IT DISPUSIP, diketahui bahwa penyediaan dan pengelolaan sistem informasi manajemen berbasis web ini mencakup layanan pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang meliputi 2 hal yaitu pembuatan SIM baru dan juga penambahan modul SIM pada SIM yang telah ada.

Selama ini, Tim IT DISPUSIP tersebut mengalami kendala dalam menangani permintaan yang diterima dikarenakan tim IT DISPUSIP kekurangan

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menangani permintaan pengembangan SIM yang diterima, hal ini dikarenakan dengan semakin dibutuhkannya SIM oleh divisi lain yaitu divisi Pelayanan Perpustakaan dan divisi Pelayanan Kearsipan yang mengembangkan SIM sebagai jangka panjang rencana bisnis divisi tersebut. Selain kurangnya jumlah SDM, permasalahan yang lain yaitu belum adanya prosedur yang terstandarisasi untuk proses pengembangan SIM yang dilakukan oleh tim IT DISPUSIP. Sehingga dalam proses pengembangan SIM yang telah dilakukan Tim IT DISPUSIP, pembagian tugas masih belum terlalu jelas karena masih banyak tugas yang terbebaskan kepada anggota tertentu dan kurang merata pada anggota yang lain, seperti belum ada pembagian jelas antara yang mengerjakan *design, front end, back end*, hingga anggota yang mempresentasikan SIM yang telah dibuat.

Idealnya, suatu organisasi memerlukan *best practice* sebagai acuan untuk menjalankan proses bisnisnya. Suatu *best practice* atau acuan standar digunakan sebagai manajemen dan praktik teknis yang konsisten untuk dapat meningkatkan beberapa aspek yaitu, produktivitas, biaya, jadwal, dan kualitas atau kepuasan pengguna (Jose et al., 2010). *Best practice* atau acuan standar dapat digunakan sebagai manajemen pengetahuan (*Knowledge Management*), dimana organisasi perlu mempelajari, mengelola, dan berbagi pengetahuan. Manajemen pengetahuan (*Knowledge management*) akan menjadi pengetahuan eksplisit dan dapat didokumentasikan, tetapi dalam banyak kasus pengetahuan tersebut tidak didokumentasikan oleh beberapa organisasi (Dani et al., 2006). Hal ini juga terjadi pada Tim IT DISPUSIP yang belum melakukan dokumentasi dan belum memiliki *best practice* yang dapat dijadikan acuan untuk proses pengerjaan pengembangan SIM, sehingga selama ini proses pengembangan SIM dilakukan tanpa adanya

arahan yang jelas dan apa saja yang telah dilakukan tidak dapat dijadikan sebagai pengetahuan di masa yang akan datang, karena tidak adanya dokumentasi pengembangan SIM.

Berangkat dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Tim IT DISPUSIP perlu mengelola proses pengembangan SIM dengan baik. Untuk mewujudkan pengembangan SIM yang baik, diperlukannya suatu tata kelola atau prosedur terstandar, hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012) (Hidayanto et al., 2017). Tata kelola atau Prosedur terstandar pengembangan SIM ini diperlukan agar Tim IT DISPUSIP dapat mengendalikan kegiatan operasional yang akan dapat mendorong transformasi perusahaan dan bisnis secara berkelanjutan serta dapat meningkatkan investasi teknologi saat ini dan di masa yang akan mendatang.

Bentuk tata kelola yang akan diusulkan untuk permasalahan yang ada adalah pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP). Tim IT DISPUSIP membutuhkan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk menjalankan tugas kerjanya dalam mengembangkan SIM yang sesuai dengan standar. SOP yang akan dibuat nantinya diharapkan dapat dijadikan acuan atau pedoman yang terstruktur dalam memberikan layanan pengembangan SIM dengan baik. Prosedur pengembangan SIM yang sesuai standar, dibutuhkan untuk mengendalikan dan memastikan integritas sistem dan infrastruktur teknologi informasi yang terkait (Dani et al., 2006). SOP merupakan suatu dokumen yang berisi tentang tanggung jawab dan cara kerja setiap unit pekerjaan dalam suatu perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan. Fungsi SOP yaitu untuk membentuk sistem kerja yang teratur,

sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan nantinya sehingga pekerjaan berjalan sesuai dengan tujuannya dan dapat mengurangi kelalaian dalam pekerjaan (Cindy et al., 2020).

SOP yang akan dibuat didasarkan pada kondisi kekinian pengembangan SIM dan kondisi ideal yang ada pada standar acuan yang akan digunakan pada penelitian ini, sehingga dibutuhkan analisis kesenjangan (*Gap Analysis*) untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi keduanya. Tahapan Pengembangan SIM digunakan untuk memetakan alur proses pengembangan SIM yang dilakukan Tim IT DISPUSIP yaitu tahap perencanaan, analisis, desain, dan implementasi. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada tahapan aktivitas siklus hidup pengembangan sistem dengan menggunakan standar BAI03 (*Build, Acquire, Implement*) pada COBIT 5 dan Manajemen Perubahan (*Change Management*) ITIL v3.

SOP Pembuatan SIM baru didasarkan pada BAI03 COBIT 5 yang mana bertujuan untuk membantu Tim IT DISPUSIP dalam menciptakan nilai yang optimal dengan menyeimbangkan keuntungan, risiko, dan sumber daya yang digunakan. Alasan lain skripsi ini menggunakan BAI03 COBIT 5 karena BAI03 merupakan domain COBIT 5 yang memiliki kerangka kerja terstandar dalam mengelola, mengidentifikasi dan membangun solusi yang dapat membantu menjembatani kesenjangan yang ada antara kondisi kekinian dengan kondisi yang ideal, yang mana hal ini sesuai dengan kondisi pengembangan SIM yang dilakukan Tim IT DISPUSIP saat ini yang diharapkan dapat menjembatani kesenjangan yang terjadi pada proses pembuatan SIM baru yang selama ini telah dilakukan oleh Tim IT DISPUSIP. Selain itu, dengan BAI03 juga dapat membangun solusi yang tepat

waktu dan tepat biaya, serta mampu mendukung tujuan strategis dan operasional DISPUSIP (Herdiyanti et al., 2018).

Selain menggunakan BAI03 COBIT 5 sebagai standar SOP Pembuatan SIM, skripsi ini juga memerlukan kerangka kerja pendukung lainnya untuk dijadikan standar dalam pembuatan SOP penambahan modul SIM yang telah ada. Kerangka kerja Manajemen Perubahan (*Change Management*) ITIL V3 digunakan sebagai kerangka kerja pembuatan SOP penambahan modul SIM, yang mana manajemen perubahan ITIL v3 bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan dikelola dengan cara terkontrol, terevaluasi, terprioritaskan, terencanakan, teruji, terlaksana, dan terdokumentasikan (Cindy et al., 2020). Hal tersebut tentunya sejalan dengan proses pengembangan SIM yang dilakukan oleh Tim IT DISPUSIP pada penambahan modul SIM, dan diharapkan dapat menjembatani kesenjangan yang terjadi pada proses penambahan modul SIM yang dilakukan oleh Tim IT DISPUSIP.

Hasil akhir dari penelitian ini yaitu berupa dokumen SOP yang bersifat fleksibel dan dapat diubah-ubah sesuai kesepakatan yang dilakukan nantinya. Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan *output* atau keluaran dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya (DISPUSIP) untuk memperbaiki proses pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dilakukan oleh Tim IT Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

### **1.1. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang didapatkan yaitu, bagaimana perancangan SOP pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menggunakan *framework* COBIT 5 dan ITIL v3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya?

### **1.2. Batasan Masalah**

1. Dokumen SOP yang dibuat mencakup SOP pembuatan Sistem Informasi Manajemen baru dan penambahan modul Sistem Informasi Manajemen.
2. Dokumen SOP yang dibuat diinisiasi dengan analisis kesenjangan model 3 yang mana membahas tentang penyediaan pengembangan Sistem Informasi Manajemen dari prespektif pengembang (*developer*) dan pemilik Sistem Informasi Manajemen.
3. Dokumen SOP yang dibuat mengacu pada aktivitas pengembangan SIM SDLC dan berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 yang berfokus pada domain BAI03 serta ITIL v3 yang berfokus pada manajemen perubahan, sehingga jumlah dokumen SOP yang dihasilkan akan disesuaikan dengan jumlah proses yang ada pada BAI03 COBIT 5 dan manajemen perubahan ITIL v3.
4. Skripsi ini hanya sampai pada proses pengujian dokumen SOP.

### **1.3. Tujuan**

Adapun tujuan dari skripsi ini yaitu, untuk merancang SOP pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menggunakan *framework* COBIT 5 dan ITIL v3 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

#### 1.4. Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari skripsi ini adalah:

##### 1. Bagi Penulis

Dengan skripsi ini penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari selama perkuliahan dan bisa diimplementasikan khususnya di bidang analisis. Dan penulis dapat membandingkan dan menerapkan konsep analisis yang telah dipelajari dengan melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya.

##### 2. Bagi Dunia Akademis

Hasil skripsi ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam membuat suatu *Standart Operating Procedure* (SOP) yang terstandar dan terstruktur sesuai dengan BA103 COBIT 5, *change management* ITIL v3, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

##### 3. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Surabaya

Dokumen SOP yang dihasilkan diharapkan dapat digunakan sebagai panduan atau acuan untuk pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang sesuai dengan *best practice*, serta diharapkan dapat meningkatkan kinerja staf dalam Pembuatan SIM baru dan melakukan penambahan modul SIM.