

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan salah satu aset terpenting yang perlu diterapkan di suatu organisasi, terutama dalam organisasi instansi pemerintahan. Implementasi teknologi informasi (TI) pada instansi pemerintahan adalah suatu kebutuhan mutlak untuk memperbaiki mutu layanan kepada para stakeholder dan menciptakan nilai kompetitif yang lebih maju [1]. Dengan kemajuan penerapan teknologi informasi di berbagai sektor, instansi-instansi bersaing untuk memberikan pelayanan optimal demi mencapai tujuan mereka. Oleh karena itu, penting dilakukan audit teknologi informasi guna memastikan kualitas dan efektivitas layanan yang diselenggarakan [2]. Pengelolaan TI merupakan suatu strategi perencanaan yang bertujuan untuk mengintegrasikan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya teknologi informasi agar sejalan dengan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi [3]. Secara prinsip, governance TI ini menciptakan kerangka kerja yang memungkinkan penyesuaian strategi teknologi informasi dengan strategi operasional bisnis secara sejalan [4]. Dengan adanya pendekatan tersebut, organisasi dapat mencapai pencapaian yang dapat diukur dalam meraih strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi itu sendiri [4]. Dalam pelaksanaan audit teknologi informasi, esensial memiliki suatu kerangka kerja untuk mengukur dengan validitas dan reliabilitas. Salah satu kerangka kerja yang sering digunakan dalam melakukan audit tata kelola teknologi informasi adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) [5].

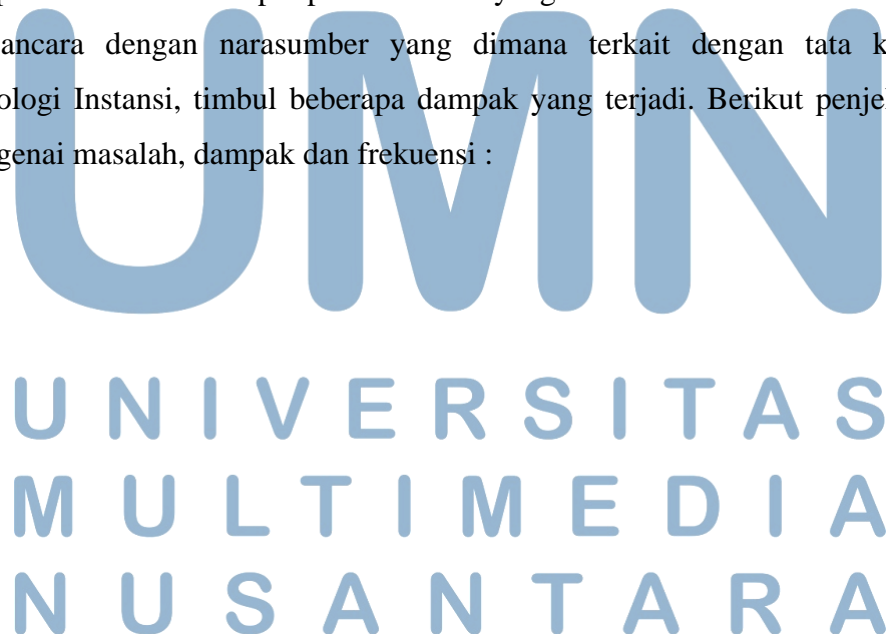
Dalam mengelola TI, berbagai kerangka kerja atau *framework* digunakan untuk menerapkan praktik tata kelola TI yang efektif di dalam perusahaan, seperti salah satunya adalah COBIT 5. Saat ini, pendekatan resmi implementasi

dari ISACA adalah dengan mengikuti serangkaian proses yang bertujuan untuk menangani beberapa permasalahan, seperti kurangnya keterlibatan manajemen puncak dan ketidakselarasan solusi yang diterapkan [6]. Dalam konteks ini, keberadaan masalah-masalah tersebut menegaskan urgensi penerapan suatu *framework* atau kerangka kerja dalam pengelolaan Teknologi Informasi di suatu organisasi, yang berfungsi sebagai pedoman untuk mendukung dan menilai pencapaian tujuan organisasi. Salah satu dari kerangka kerja yang telah secara luas diterima secara internasional adalah COBIT 5 [7].

COBIT 5 merupakan singkatan dari *Control Objectives for Information and Related Technologies* adalah suatu kerangka kerja yang digunakan secara luas untuk mengelola dan mengendalikan teknologi informasi (TI) dalam sebuah organisasi [8]. COBIT 5 bertujuan untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuan bisnis mereka dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan teknologi informasi, sehingga mengoptimalkan pencapaian *goals* bisnis yang diinginkan [8]. COBIT ini terdiri dari 5 tahap (domain), yaitu: EDM, Mengevaluasi, Mengarahkan dan Memantau (*Evaluate, Direct and Monitor*). APO Penyelarasan, Perencanaan dan Pengaturan (*Align, Plan and Organize*), BAI, Membangun, Memperoleh dan Mengimplementasikan (*Build, Acquire and Implement*). DSS, Mengirimkan, Layanan dan Dukungan (*Deliver, Service and Support*). MEA, Pengawasan, Evaluasi dan Penilaian (*Monitor, Evaluate and Asses*) [7]. Dalam Penggunaan kerangka kerja COBIT 5 akan membantu dalam mengukur sejauh mana proses dan kegiatan telah dilaksanakan dengan baik, serta mengetahui tingkat pencapaian dari proses dan kegiatan tersebut dari proses domain yang terpilih [9]. Dengan hal ini, maka penggunaan COBIT 5 dapat digunakan pada suatu perusahaan atau organisasi sebagai kerangka kerja untuk membantu dalam melakukan pengelolaan tata kelola TI yang telah diterapkan pada suatu Perusahaan secara menyeluruh dan terintegrasi [10]. Untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja sistem informasi dalam menunjang pendidikan, maka perlu dilakukan pengukuran kematangan teknologi informasi dengan menggunakan *model*

*Control Objectives for Information and Associated Technology (COBIT)* [11]. Organisasi yang menjadi objek pada penelitian ini untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas yaitu pada Instansi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon.

Instansi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon adalah sebuah Instansi Pemerintahan daerah yang dimana beroperasi untuk mengelola informasi, komunikasi dan juga keamanan data [12]. Berdirinya Instansi ini dengan mematuhi peraturan serta undang-undang yang berkaitan dengan komunikasi, teknologi informasi, dan juga keamanannya. Tujuannya untuk mendukung dan membantu kebutuhan pemerintah daerah baik itu komunikasi yang efektif dengan masyarakat setempat dan juga melakukan pengelolaan teknologi informasi yang baik untuk perlindungan data yang sensitive [12]. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon didukung oleh departemen *IT* yang di bawahi oleh E-Government didalam Instansinya serta system teknologi informasi yang berjalan bernama SIMDATIK. Divisi TI tersebut masih memiliki temuan beberapa masalah yang ada pada Instansi. Terdapat permasalahan yang ditemukan setelah melakukan wawancara dengan narasumber yang dimana terkait dengan tata kelola teknologi Instansi, timbul beberapa dampak yang terjadi. Berikut penjelasan mengenai masalah, dampak dan frekuensi :



Tabel 1. 1 Masalah, Dampak pada Instansi

Masalah	Dampak	Frekuensi
Sering mengalami gangguan koneksi jaringan Internet pada database terpusat.	Ketidakstabilan koneksi dapat berakibat pada gangguan layanan yang bergantung pada database terpusat.	Cukup Sering terjadi
Rusaknya Perangkat-perangkat TIK berupa kabel jaringan, switch, akses point atau server yang sudah cukup lama penggunaanya.	Dampaknya akan mengalami terhambatnya proses keberlangsungan produktivitas pada Instansi	Sering terjadi
Kekurangan Kualitas dan Kuantitas SDM pada bidang IT (dalam skill pekerjaan pada instansi)	Dampaknya pegawai tidak mampu dan akan bekerja tugasnya melebihi batas wajar atau juga disebut dengan Overwork	Cukup sering terjadi

Keterangan :

1. Sangat Jarang Terjadi : Masalah yang biasanya terjadi sekali dalam waktu >5 tahun
2. Jarang Terjadi : Masalah yang biasanya terjadi antara 1-5 tahun
3. Cukup Sering Terjadi : Masalah yang biasanya terjadi 1-6kali setahun
4. Sering Terjadi : Masalah yang biasanya terjadi rata-rata 1kali setiap bulan.
5. Sangat Sering Terjadi : Masalah yang biasanya terjadi minimal seminggu 1kali

Pada Tabel 1.1 menunjukan bahwa fokus area yang dipilih telah disesuaikan dengan, permasalahan yang ada pada Instansi yaitu *Resource Management*. Diketahui bahwa *Resource Management* merupakan area yang berfokus pada pengelolaan sebuah Perusahaan atau Instansi terhadap sumber daya yang dimiliki. Untuk mengontrol dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya manusia dalam

suatu organisasi, penting untuk menyediakan ukuran obyektif tentang seberapa baik kinerja organisasi tersebut. Salah satu aspek penting dalam penggunaan sumber daya manusia dengan optimal adalah bahwa struktur organisasi formal, seperti divisi, departemen, kelompok, dan sebagainya, sesuai dengan kebutuhan untuk melaksanakan tugas-tugas di dalam organisasi tersebut [13] Dari lingkup permasalahan yang didapat dari hasil observasi dan wawancara pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon yang akan nantinya digunakan untuk memperoleh tujuan utama yaitu untuk mencapai visi misi yang dimiliki dari Instansi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon menggunakan pengukuran kapabilitas dan membuat penilaian didasarkan oleh kerangka kerja COBIT 5 dengan domain yang terpilih pada Instansi. Selanjutnya akan melakukan evaluasi terhadap permasalahan secara keseluruhan dan menjadikan prioritas utama dari Instansi. Oleh karena itu, akan diberikan sebuah rekomendasi untuk memperbaiki struktur bisnis dan pada department TI yang dapat membawa perubahan yang lebih baik bagi Instansi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yang berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil dari pengukuran tingkat kapabilitas pada tata kelola TI pada Dinas komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon menggunakan *framework* COBIT 5 ?
2. Bagaimana hasil dari analisis kesenjangan dan memberikan rekomendasi dan dampak pada peningkatan tata kelola teknologi informasi pada Dinas komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon ?
3. Bagaimana rekomendasi dan solusi yang dihasilkan dapat sesuai dengan melakukan peningkatan dalam tata kelola di Instansi Dinas komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon ?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas , terdapat Batasan masalah yang ada pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *framework* COBIT 5 dalam penyelesaian masalah pada departemen TI khususnya divisi IT Manager dan IT Staff Governance pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada divisi IT Manager pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon
3. Penelitian ini hanya berfokus pada beberapa proses COBIT 5 yang terpilih sesuai dengan kebutuhan pada Instansi yaitu APO01, APO07, dan DSS03.

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini memiliki 1 tujuan serta 2 manfaat yang ingin dicapai oleh penelitian ini, sebagai berikut :

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dan mengukur tingkat kapabilitas resource management pada tata kelola TI yang telah diimplementasikan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon.
2. Mengetahui kesenjangan tingkat kapabilitas yang terjadi pada Instansi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon dalam meningkatkan performa.
3. Menghasilkan suatu rekomendasi pada resource management pada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon sebagai usulan untuk perbaikan.

##### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Dalam pengukuran tingkat kapabilitas dapat dijadikan sebagai tolak ukur sejauh kapabilitas teknologi informasi pada Instansi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon dan apa sajakah yang menjadi kelemahan pada system TI Instansi.
2. Dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan perbaiki yang menjadi kelemahan atau kekurangan pada system TI Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan dalam penelitian ini yang menjelaskan secara singkat dan garis umum pada setiap BAB agar dapat dijadikan sebagai gambaran dalam penulisan isi skripsi , sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam pendahuluan terdapat pembahasan yang berisikan latar belakang masalah dari judul yang akan diteliti yaitu “ Pengukuran Tingkat Level Kapabilitas menggunakan *framework* COBIT 5 pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ambon”, dengan perumusan masalah, batasan masalah yang ingin dibahas, serta tujuan , manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada BAB ini mengemukakan tentang teori yang dibahas dalam penulisan penelitian . Dimana memuat teori-teori dasar yang mendukung dalam penelitian untuk menjadi landasan melakukan penelitian ini

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB ini menjelaskan gambaran yang jelas dalam melakukan penelitian baik itu dari keterangan mengenai Instansi, visi misi dari perusahaan , dan juga struktur organisasi Instansi serta metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi atau data yang akan di analisa.

### **BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Pada BAB empat ini menjelaskan berupa tahapan penelitian yang akan dilakukan . Tentang persiapan atau perencanaan, selanjutnya yaitu tahap wawancara, dan melakukan pelaporan data atau dokumen sehingga menjadikan hasil dari penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB ini menjelaskan evaluasi dari pengukuran tingkat kapabilitas pada penelitian dan kesimpulan yang diambil dari hasil analisa penelitian untuk menjadikan solusi bagi Instansi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ambon.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA