

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era saat ini, Teknologi Informasi memiliki peran yang penting dan banyak diterapkan di hampir semua organisasi, termasuk sektor pemerintahan, industri, swasta, dan juga dalam dunia pendidikan (Ekowansyah, dkk, 2017). Teknologi Informasi dapat mendukung peningkatan efisiensi dan efektivitas proses bisnis organisasi dalam pencapaian tujuannya. Dengan mengetahui pentingnya TI, maka diperlukan pengukuran atau penilaian terhadap kinerja tata kelola TI. Selain itu, pemahaman tentang kesesuaian strategi, proses bisnis, dan TI juga mempengaruhi kemudahan dalam pencapaian tujuan bisnis.

Tata kelola TI merupakan proses yang melakukan pengelolaan investasi keputusan yang memiliki hubungan dengan TI pada perusahaan/organisasi agar tercapainya tujuan dan juga memenuhi kebutuhan perusahaan/organisasi pada masa kini maupun masa depan (Alreemy, dkk, 2016). Terdapatnya tata kelola di dalam perusahaan dapat memudahkan dalam melakukan *monitoring* dan evaluasi kinerja teknologi yang sudah diterapkan (Tridoyo dan Wijaya, 2017). Dalam tata kelola, *monitoring* dan evaluasi sangat dibutuhkan dikarenakan dapat menambah/meningkatkan optimalisasi keuntungan, dan juga melakukan pengelolaan risiko yang berkaitan dengan TI (Joshi, dkk, 2018). Tidak hanya di perusahaan yang bergerak pada bidang TI, tetapi instansi pemerintahan juga telah menjadikan teknologi informasi sebagai kebutuhan utama, terutama pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Salatiga (Putra, dkk, 2020).

Diskominfo Kota Salatiga merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang komunikasi dan informatika, statistik, dan persandian (Damayanti dan Manuputty, 2019). Sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang TIK, Diskominfo menerima berbagai permintaan, masalah, dan keluhan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain terkait dengan TIK. Dikarenakan terdapat

banyaknya permintaan, maka Diskominfo Salatiga membutuhkan sistem *help desk* dalam mendukung operasional dan pelayanan yang efektif pada Diskominfo dalam merespon permintaan.

Sistem *help desk* memungkinkan Diskominfo Salatiga untuk mengelola layanan menjadi lebih efektif. Pada umumnya, *help desk* menggunakan sistem / perangkat lunak khusus yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan permintaan atau melaporkan masalah secara langsung melalui sistem tiket *online*. Dengan memiliki sistem menerima dan mengelola permintaan atau pelaporan masalah, Diskominfo Salatiga dapat melakukan pelacakan dan pemantauan masalah yang dilaporkan dan juga memberikan tindak lanjut. Hal tersebut membantu Diskominfo Salatiga dalam mengidentifikasi pola masalah yang sering terjadi, meningkatkan kualitas layanan, dan mengoptimalkan proses operasional. Tanpa adanya sistem *help desk*, Diskominfo akan mengalami tantangan dalam menangani berbagai permintaan yang mana akan tidak terorganisir dan kurang responsif terhadap setiap permintaan atau insiden yang ada (Ramadhani, dkk, 2019). Maka dari itu, pada tahun 2019 Diskominfo Salatiga menciptakan sebuah aplikasi *sistem help desk* yang bernama SIDELA.

Berdasarkan melalui Surat Edaran Pemkot Kota Salatiga Nomor 555.4/172/412 terkait Penerapan dan Pemanfaatan Aplikasi SIDELA untuk Layanan Diskominfo Kota Salatiga, Sistem Informasi Desk Layanan (SIDELA) adalah aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan dan pengajuan terkait layanan TI yang dikelola Diskominfo Salatiga. Pengaduan yang dilakukan yaitu jika terdapat gangguan sistem informasi, infrastruktur TIK, dan keamanan informasi pada masing-masing OPD di Kota Salatiga. Dalam pengelolaan layanan SIDELA, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga menghadapi beberapa permasalahan di mana ketika tenaga *Customer Service / Front Desk* menerima permohonan, penyerahan kepada teknisi masih dilakukan secara *manual*. Selain itu, layanan SIDELA masih digunakan untuk *internal* OPD Kota Salatiga saja, belum dapat digunakan kepada masyarakat. Pelaksanaan audit pada layanan SIDELA juga belum dilaksanakan, sehingga belum bisa melihat capaian dari layanan SIDELA. Hal tersebut menyebabkan minimnya informasi terkait

rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan menentukan keputusan dan memiliki dampak bagi pengguna maupun pada sektor pelayanan publik.

Untuk memastikan peningkatan nilai dan manfaat dari penggunaan layanan SIDELA serta mengurangi berbagai masalah dan hambatan, penting untuk membangun tata kelola yang baik dalam SIDELA. Guna meningkatkan kualitas tata kelola TI tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap penerapan layanan SIDELA. Selain itu, penting juga untuk melakukan pengukuran guna menilai sejauh mana kesiapan Diskominfo Kota Salatiga dalam mengimplementasikan SIDELA ke dalam proses bisnisnya secara menyeluruh dengan cara melakukan pengukuran tingkat kapabilitas, salah satunya yaitu dengan menggunakan alat pengukuran tata kelola yaitu *framework* COBIT (Taqiya, dkk, 2020).

Control Objective for Information and Related Technology (COBIT) merupakan sebuah *framework* yang dapat mengukur kualitas tata kelola TI (Wijayanti, dkk, 2017). COBIT merupakan pedoman *IT Governance* dan IT Manajemen yang dikeluarkan oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*) dan ITGI (*IT Governance Institute*) yang berasal dari Amerika Serikat. Versi terbaru dari COBIT adalah COBIT 2019, yang mana merupakan adaptasi terhadap perkembangan teknologi terbaru pada saat ini. COBIT 2019 dapat membantu melakukan perumusan strategi TI, mengidentifikasi proses TI beserta aktivitas-aktivitasnya, dan mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI guna mencapai efektivitas dan optimalitas yang lebih baik. Untuk meningkatkan dan memfokuskan tata kelola TI, dibutuhkan *framework* lain yang dapat dikombinasikan dengan COBIT 2019, yaitu adalah *framework Balanced Scorecard*.

Balanced Scorecard (BSC) merupakan suatu alat pengukuran kinerja yang mana dapat berfungsi *sebagai* pengukur kinerja manajemen melalui visi dan strategi pada organisasi/perusahaan, yang diterjemahkan pada aspek penting pada suatu bisnis (Pratiwi, dkk, 2018). Organisasi dapat dengan mudah mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan yang dimiliki dengan menggunakan BSC. Selain itu juga didapatkan hasil berupa masukan-masukan yang bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan pada pengambilan keputusan guna

memperbaiki kondisi dari organisasi/perusahaan, merumuskan kebijakan yang lebih baik dan baru, dan juga lebih terencana.

Penggunaan kombinasi antara COBIT 2019 dan BSC dapat membantu organisasi dalam mengembangkan strategi dan tujuan yang terintegrasi, serta memastikan bahwa kinerja TI mereka sesuai dengan harapan dan kebutuhan organisasi. Penelitian tentang penerapan BSC dengan COBIT 2019 pada tata kelola masih sangat terbatas. Akan tetapi, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa COBIT ini dapat membantu perusahaan atau instansi pemerintah dalam mengevaluasi tata kelola yang ada dan juga sebagai rekomendasi dan acuan untuk kedepannya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Atrinawati, dkk (2020), penelitian ini menggunakan *framework/kerangka kerja* COBIT 2019 yang dilakukan di Universitas XYZ. Pada penelitian ini, sistem tata kelola TI diterapkan oleh universitas dengan bertujuan untuk mendukung strategi dan tujuan bisnis universitas secara optimal. Untuk mendukung kegiatan proses bisnis di universitas, penting untuk dilakukan pengelolaan sistem tata kelola TI dengan baik. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan bantuan pada unviersitas dalam menentukan sistem tata kelola yang disesuaikan dengan penilaian tingkat kapabilitas COBIT 2019. Penelitian ini menghasilkan 11 proses penting yang mendapatkan nilai diatas 50% dengan tingkat kapabilitas level 2 yang berarti bahwa proses-proses tersebut belum dapat memenuhi tingkat kapabilitas yang direkomendasikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi terhadap universitas XYZ untuk meningkatkan tata kelola TI.

Selanjutnya, dilakukan penelitian oleh Purnama dan Kusumadewi (2020) yang menggunakan kerangka kerja *Balanced Scorecard* dan COBIT 5 pada PT. Gits Indonesia. Penelitian ini dilakukan dikarenakan belum pernah dilakukan audit pada tata kelola TI, mengingat PT. GITS yang fokus bergerak pada bidang pengembangan TI. Untuk mengatasi masalah tersebut, penting dilakukan audit tata kelola TI guna meningkatkan pengembangan dan memperbaiki kekurangan yang ada. Penelitian ini difokuskan pada proses COBIT 5 domain DSS dan 6 subdomain yang membahas pemberian layanan TI. Hasil penelitian bahwa PT.

GITS Indonesia berada di tingkat kapabilitas level 3, sedangkan level target yang diharapkan yaitu adalah level 4.

Berdasarkan dari latar belakang dan studi literatur yang digunakan, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola pada SIDELA menggunakan *framework* BSC dan COBIT 2019. Hasil dari beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *framework* COBIT 2019 dapat digunakan dalam melakukan evaluasi tata kelola sistem informasi, dan akan mendapatkan hasil yang lebih baik jika dikombinasi dengan *framework* BSC yang dikaitkan dengan visi misi Diskominfo Salatiga, apakah sudah seimbang atau belum. Pentingnya dilakukan evaluasi tata kelola yaitu untuk mengetahui dan menilai sejauh mana penerapan tata kelola pada SIDELA (Mustofa dan Handani, 2017). Oleh karena itu, layanan SIDELA membutuhkan tata kelola sistem informasi guna dijadikan acuan dengan menggunakan *framework* yaitu menggunakan *Balanced Scorecard* dan COBIT 2019. Penelitian ini dilakukan dikarenakan belum terdapat adanya evaluasi tata kelola pada layanan SIDELA khususnya dalam menggunakan perpaduan dari kerangka kerja *Balanced Scorecard* dan COBIT 2019. Melalui penelitian ini, dapat dipahami hubungan antara *Balanced Scorecard* dan COBIT 2019 terhadap layanan SIDELA. Selain itu, bertujuan untuk menilai tingkat kapabilitas saat ini dan menganalisis nilai kesenjangan (*gap*) guna mencapai target tingkat kapabilitas dan juga meningkatkan kualitas pengelolaan tata kelola di SIDELA.

SEKOLAH PASCASARJANA

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Melakukan evaluasi pada tata kelola sistem informasi yang terdapat dalam Sistem Informasi Desk Layanan (SIDE LA) dengan menggunakan *framework* BSC dan COBIT 2019.
2. Mengidentifikasi hubungan antara Tujuan Bisnis / *Business Goals* dan Tujuan TI / *IT Goals* menggunakan BSC.
3. Menetapkan level kapabilitas dari layanan SIDE LA pada kondisi saat ini menggunakan COBIT 2019.
4. Mengidentifikasi hubungan antara BSC dan COBIT 2019 pada layanan SIDE LA.

1.3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yaitu dapat memberikan informasi kepada pengelola Sistem Informasi Desk Layanan (SIDE LA) mengenai hasil penilaian tingkat kapabilitas dalam evaluasi tata kelola. Selain itu, agar dapat meningkatkan kualitas pengelolaan dan tata kelola yang baik, yaitu didapatkan pula rekomendasi yang diperlukan pada SIDE LA.

SEKOLAH PASCASARJANA