

## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Kehadiran teknologi informasi pada zaman sekarang telah menjadi hal mutlak bagi siapapun. Teknologi informasi menghadirkan pilihan bagi setiap orang untuk dapat terhubung secara cepat dan praktis. Hal ini juga berpengaruh bagi organisasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi pelanggan. Perkembangan teknologi informasi pun mengubah pola pikir organisasi dalam mengambil keputusan. Peran setiap individu dalam organisasi mampu memberikan dampak dalam proses pengambilan keputusan. Organisasi secara tidak langsung dituntut untuk menghadirkan informasi yang akurat dan terkini dalam hal pengambilan keputusan. Dalam prakteknya, teknologi informasi menjadi ladang persaingan bagi tiap organisasi. Oleh karena itu, beberapa organisasi harus jeli dalam menggunakan teknologi informasi.

Menurut Orlikowski dan Gash (1992:2), teknologi informasi merupakan segala bentuk sistem informasi berbasis komputer, termasuk *mainframe* dan juga pengaplikasian mikroprosesor. Dalam keterkaitannya dengan bisnis, dampak dari jarak dan strategis untuk hal seperti itu sangat cepat, contohnya dalam dunia farmasi, McKesson menyediakan pelayanan farmasi berbasis komputer agar dapat dengan cepat melakukan proses transaksi.

Saat ini, TI telah menjadi *enabler* dan bukan hanya *support* bagi perusahaan. Artinya, TI telah menjadi bagian dari strategi bisnis organisasi. Pada beberapa organisasi skala menengah ke atas, TI sudah dimanfaatkan dengan baik. Bahkan, untuk beberapa organisasi, TI memiliki bagian tersendiri dalam sebuah struktur organisasi. Karena itu diperlukan sebuah panduan untuk mengatur pemanfaatan teknologi informasi untuk perusahaan. Panduan ini nantinya akan memberikan arahan yang spesifik dan jelas mengenai masing-masing proses teknologi informasi (TI) dalam menjalankan strategi bisnis. Panduan inilah yang kita kenal dengan Tata Kelola Teknologi Informasi.

*Tata kelola TI* merupakan kumpulan kebijakan, proses/aktivitas dan prosedur untuk mendukung pengoperasian TI agar hasilnya sejalan dengan strategi bisnis

(strategi organisasi). Tata kelola TI yang baik harus berkualitas, terdefinisi dengan baik dan bersifat “*repeatable processes*” yang terukur. Tata kelola TI yang dikembangkan dalam suatu organisasi modern berfungsi pula untuk mendefinisikan kebijakan-kebijakan TI, menetapkan prosedur penting Proses TI, dokumentasi aktivitas TI, termasuk membangun perencanaan TI yang efektif berdasarkan perubahan lingkungan organisasi dan perkembangan TI (Oltsik, 2003).

Tata kelola TI berbicara tentang bagaimana proses pengambilan keputusan terkait aset organisasi seperti penggunaan perangkat keras/perangkat lunak, berlangsungnya proses, individu perusahaan dan tujuan strategi TI organisasi tersebut. Ada tiga dimensi yang digunakan untuk mendefinisikan tata kelola TI, yaitu domain, proses pengambilan keputusan dan ruang lingkup. Ketiga dimensi tersebut yang nantinya akan mempermudah proses pengambilan keputusan terkait tata kelola TI. Proses pengambilan keputusan dilaksanakan dengan memahami seperti apa organisasi tersebut, fakta yang di dapat seperti apa dan akan dibuat menjadi sebuah model. Model inilah yang dijadikan peta bagi pihak pengambil keputusan. Ruang lingkup dalam tata kelola TI dibuat berdasar aspek jangka pendek, maupun jangka panjang. Aspek ini secara langsung merupakan keputusan *Chief Information Officer* (CIO). Bagian atas manajemen dan CIO nantinya akan membuat rencana jangka panjang dan menentukan tujuan strategis organisasi seperti apa, sementara bagian bawah manajemen akan mengotorisasi untuk melihat apakah keputusan yang dibuat sesuai dalam jangka pendek (Simonsson & Johnson, 2005).

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika pasal 5 poin ‘b’ menyatakan bahwa “terwujudnya penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan Daerah”, bunyi poin tersebut merupakan sasaran penyelenggaraan komunikasi dan informatika yang berlaku untuk setiap pemerintah daerah di provinsi Jawa Barat. Sasaran tersebut dengan jelas mengatakan bahwa dengan adanya TIK suatu proses manajemen dalam suatu pemerintahan dapat dijalankan dengan baik dan diatur dalam sebuah tata kelola yang baik pula. Sedangkan pada pasal yang sama poin ‘c’ menyatakan

bahwa “terselenggaranya pemerintahan Daerah yang berbasis teknologi informasi”. Berdasarkan peraturan daerah yang telah disebutkan sangat jelas bahwa pada level pemerintah daerah memerlukan TIK dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Bukan hanya itu, TIK pun menuntut pemerintah memiliki tata kelola pemerintahan agar proses manajemen dapat berjalan dengan baik.

Terkait pelayanan publik yang merupakan tugas utama dari suatu pemerintahan, TIK juga diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 45 mengenai Pemanfaatan Teknologi Informasi, yaitu :

- (1) Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, penyelenggara dapat memanfaatkan teknologi informasi.
- (2) Pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi alat bantu dalam melaksanakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam kerangka pemerintahan elektronik atau *electronic government (e-government)*.
- (3) Penyelenggara memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang disediakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan dengan Peraturan Gubernur.

Mengenai pasal 45 terkait Pemanfaatan Teknologi Informasi sudah disebutkan bahwa dengan teknologi informasi pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif dan efisien. Jika TI dikelola dengan baik, maka tujuan tersebut dapat tercapai. Oleh karena itu TI dapat diterapkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, dengan tujuan *e-government*.

Untuk mengelola proses Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), pemerintah Kabupaten Bandung memiliki badan tersendiri yaitu Badan Perpustakaan Arsip dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPAPSI) yang merupakan salah satu Lembaga Teknis Daerah di Kabupaten Bandung yang menyelenggarakan

pelayanan kepada aparatur dan masyarakat. BAPAPSI dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati No. 6/2008 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja lembaga teknis daerah Kabupaten Bandung. Dasar hukum adanya BAPAPSI pun diatur dalam Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan Peraturan Kabupaten Bandung. Tugas pokok BAPAPSI adalah untuk melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, kearsipan dan pengembangan sistem informasi, pemberdayaan informasi serta melaksanakan ketatausahaan badan. BAPAPSI sendiri bisnis ini bukan merupakan pelayanan publik. BAPAPSI hanya badan yang menyediakan layanan/infrastruktur bagi internal Pemkab Bandung.

Dalam BAPASI terdapat 4 bidang yaitu bidang perpustakaan, bidang kearsipan, bidang pengelolaan dan pengembangan informasi dan bidang pemberdayaan informasi. Fokus utama dalam penelitian ini adalah pada bidang Pengelolaan dan Pengembangan Informasi (PPI), namun tidak menutup kemungkinan keseluruhan BAPAPSI akan menjadi fokus mengingat penggunaan TI. Tugas pokok PPI adalah memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan tugas-tugas di bidang pelayanan pengelolaan dan pengembangan informasi yang meliputi sarana komunikasi, informasi dan diseminasi serta pengelolaan sistem informasi dan telematika. BAPAPSI untuk bidang PPI membutuhkan suatu pedoman/kebijakan terkait penggunaan TI untuk dapat meningkatkan daya saing Kabupaten Bandung dan mendukung tujuan strategis organisasi. Hal inilah yang melatarbelakangi BAPAPSI untuk melakukan perbaikan dalam pengelolaan teknologi informasi di organisasi.

BAPAPSI terus melakukan perbaikan terkait pemanfaatan TIK dalam lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung. Hal ini dibuktikan dengan dikeluarkannya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2010-2015 yang mencantumkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu sasaran pencapaian visi dan misi. Hal ini dapat dikatakan baik, namun belum cukup baik ketika belum adanya kebijakan yang mengatur pemanfaatan TIK sehingga mampu mendukung RPJMD tersebut.

Ada beberapa *framework* untuk menerapkan tata kelola teknologi informasi yang dijadikan organisasi sebagai pedoman dan *best practice* yang berfokus pada pengelolaan teknologi informasi, yaitu ITIL, ISO 20000 dan COBIT 5. *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* merupakan standar dunia dalam pengelolaan layanan. ITIL memberikan *best practice* yang komprehensif dan konsisten dari keseluruhan pengalaman praktisi TI di dunia. ISO 20000 merupakan sebuah standar yang berfokus pada pelayanan TI dan membantu meningkatkan proses, kinerja serta kualitas pengiriman. Sedangkan *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)* versi 5 merupakan standar yang disusun oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)* dan *IT Governance Institute* yang berisi *control objective* bagi sebuah organisasi terkait pengelolaan TI secara keseluruhan. COBIT 5 bersifat komprehensif karena terdapat prinsip-prinsip, praktek-praktek, alat-alat analisis dan model yang dapat diterima secara global. COBIT 5 dapat menjadi alat bantu untuk memecahkan permasalahan pada tata kelola TI dengan memahami resiko serta keuntungan yang berhubungan dengan sumber daya organisasi.

Menurut Rencana Kerja BAPAPSI tahun 2014, terkait pelaksanaan Teknologi Informasi pada lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung bahwa BAPAPSI telah berhasil mencapai proses pemanfaatan teknologi informasi, yaitu penggunaan jaringan intranet di lingkungan Pemkab Bandung, agar dapat terhubung dengan setiap SKPD. Hal ini juga tertuang dalam rencana strategis BAPAPSI tahun 2011-2015 yang mana penggunaan jaringan intranet telah tercapai pada tahun 2012. Ini membuktikan bahwa BAPAPSI telah mampu menerapkan teknologi informasi secara baik. Namun, tentu saja infrastruktur yang telah dibangun harus dikelola dan diatur dalam kebijakan.

Sebagai badan yang memberikan pelayanan bukan hanya kepada masyarakat, tapi juga kepada aparatur pemerintahan, maka BAPAPSI dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaiknya. BAPAPSI juga harus mampu memberikan kualitas yang baik yang telah disepakati dan tertuang dalam rencana strategis maupun rencana kerja. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak BAPAPSI, BAPAPSI belum mampu memberikan layanan TI yang baik untuk menunjang kinerja aparatur. BAPAPSI juga belum memiliki aturan yang jelas

mengenai standar pelayanan, peran dan tanggung jawab serta kriteria evaluasi yang seperti apa harus diterapkan. Hal ini menyebabkan seringkali BAPAPSI dilangkahi terkait pembuatan suatu proyek terkait teknologi informasi.

Selain itu, proses pemanfaatan teknologi informasi masih belum jelas seperti apa kedudukannya bagi Pemkab Bandung. Hal ini disebabkan karena teknologi informasi belum dibahas dalam peraturan daerah yang berlaku. Menyebabkan BAPAPSI kesulitan dalam hal mengawasi, evaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian akan TI dengan bisnis dalam organisasi, dalam hal ini pelayanan publik yang diberikan oleh Pemkab Bandung.

Permasalahan tersebut berhubungan dengan *framework* COBIT 5 dengan fokus pada domain BAI (*Build, Acquire and Implement*) dan domain MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*). Pada domain BAI sendiri difokuskan pada proses pengelolaan program dan proyek terkait TI yang ada pada BAPAPSI. Dan pada domain MEA difokuskan pada proses untuk dapat memonitor, evaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian dari TI yang telah dibangun dan bisnis yang sedang berjalan pada BAPAPSI. Berdasarkan masalah yang telah diuraikan perancangan tata kelola teknologi informasi berfokus pada domain BAI dan MEA. Terdapat 10 proses pada BAI yaitu *Manage Programmes and Projects, Manage Requirement Definition, Manage Solutions Identification and Build, Manage Availability and Capacity, Manage Organisational Change Enablement, Manage Changes, Manage Change Acceptance and Transitioning, Manage Knowledge, Manage Assets*, dan *Manage Configuration*. Sedangkan pada domain MEA terdapat tiga proses yaitu *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance, Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control*, dan *Monitor, Evaluate and Assess Compliance with External Requirements*.

Pada penelitian ini, akan dilakukan perancangan pada proses *Manage Programmes and Projects* dan *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi di Pemkab Bandung Menggunakan Framework COBIT 5 pada Domain BAI dan MEA”**.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah yang akan diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana rancangan tata kelola teknologi informasi BAPAPSI Pemkab Bandung sesuai dengan *framework* COBIT 5 pada domain BAI dengan proses *Manage Programmes and Projects*?
2. Bagaimana rancangan tata kelola teknologi informasi BAPAPSI Pemkab Bandung sesuai dengan *framework* COBIT 5 pada domain MEA dengan proses *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis dan melakukan rancangan tata kelola teknologi informasi pada BAPAPSI Pemkab Bandung dengan menggunakan COBIT 5 pada domain BAI.
2. Menganalisis dan melakukan rancangan tata kelola teknologi informasi pada BAPAPSI Pemkab Bandung dengan menggunakan COBIT 5 pada domain MEA.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batas masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Proses domain yang dipilih untuk dibuatkan dokumen SOP ditentukan berdasarkan tingkatan prioritas.
2. Perancangan tata kelola TI hanya berfokus pada aspek *people* yaitu struktur organisasi dan *process* yaitu dokumen kebijakan.
3. Proses penelitian hanya dilakukan sampai tahap perancangan dan tidak melakukan *User Acceptance Test*.
4. Tidak melakukan pembangunan aplikasi untuk organisasi

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi organisasi, diantaranya:

1. Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pihak BAPAPSI dan Pemkab Bandung terkait pentingnya Teknologi Informasi untuk mencapai tujuan organisasi dan memberikan nilai bagi organisasi.
2. Dapat memberikan pedoman untuk BAPAPSI dalam penerapan tata kelola teknologi informasi agar memberikan nilai tambah bagi organisasi.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang menjadi acuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian di dalamnya terkait masalah yang dihadapi, objek penelitian. Bab ini juga terdapat rumusan masalah yang menentukan tujuan penelitian, batasan penelitian dan manfaat penelitian yang akan dihasilkan beserta panduan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori-teori yang nantinya akan mendukung pemecahan masalah. Teori-teori di dalamnya menjelaskan tentang topik penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Di dalam bab ini juga diberikan gambaran terkait penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terkait yang sudah pernah dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan proses penelitian dan sistematika pemecahan masalah. Bab ini bertujuan untuk menjadi panduan dalam penelitian yang dilakukan.

### **BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini berisi cara mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data penelitian dengan tujuan sebagai dasar dalam proses perancangan dokumen.



## **BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL**

Bab ini berisikan proses perancangan dokumen *Build, Acquire and Implement* dan *Monitor, Evaluate and Assess* berupa kebijakan dan SOP sebagai rekomendasi bagi organisasi.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan atas seluruh proses penelitian dan saran bagi penelitian kedepannya.