

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem teknologi informasi yang begitu pesat menyebabkan banyak perubahan terjadi dari peran efisiensi, efektivitas sampai pada peran strategis. Teknologi Informasi (TI) tidak hanya difungsikan sebagai pendukung tetapi juga menjadi sebuah *success factor* penentu keberhasilan suatu organisasi.

Pada bidang pendidikan contohnya, beberapa sekolah telah memanfaatkan TI sebagai penunjang pembelajaran. Teknologi Informasi digunakan untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi. Perkembangan Teknologi Informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akan meningkatkan produktivitas manajemen pendidikan.

Dalam penerapan konsep Bandung *Smart City*, SMK Negeri 4 Bandung menjadi salah satu sekolah percontohan untuk penerapan teknologi informasi di Kota Bandung. Dalam penerapan kegiatan akademiknya SMK Negeri 4 Bandung telah menerapkan TI yang berbasis online, seperti : pendaftaran siswa/I baru dan penginputan nilai dengan menggunakan aplikasi e-learning. SMK Negeri 4 Bandung memiliki SOP tersendiri yang mengatur seluruh kegiatan akademik. Namun diperlukan perbaikan yang lebih baik lagi. Untuk itu, SMK Negeri 4 Bandung membutuhkan sebuah model pengelolaan yang dapat digunakan dalam mengatasi kendala yang bisa saja terjadi.

IT *Governance* bertujuan untuk mengelola penggunaan IT agar menghasilkan *output* yang efektif dan efisien untuk organisasi sebagai informasi untuk mengambil keputusan dan membantu proses pemecahan masalah yang ada di organisasi yang menggunakan IT. Oleh sebab itu tata kelola IT sangat diperlukan karena dengan peningkatan peran IT di dalam organisasi itu sendiri diperlukan juga pengelolaan yang tepat agar dapat menunjang keberhasilan proses bisnis didalam organisasi itu sendiri. Untuk itu diperlukan standar layanan tata kelola sebagai acuan yang baik yang sudah terstandarisasi secara internasional untuk membangun manajemen layanan IT. (Oltsik, 2002)

Terdapat beberapa *framework* yang digunakan sebagai standar dalam layanan tata kelola IT diantaranya *Cobit*, ITIL, ISO 20000, ISO 27000 dan *framework* generik IT *Governance* lainnya. Namun penulis akan menggunakan *Cobit 5* sebagai *framework* dalam pembuatan layanan tata kelola IT karena COBIT 5 merupakan *framework* yang telah dikenal luas sebagai *best practice* bagi tata kelola IT.

COBIT dikembangkan dan diperkenalkan oleh ISACA dengan tujuan untuk membantu dan memenuhi kebutuhan manajemen terhadap informasi sebagai

jembatan antara resiko bisnis, kontrol, dan masalah teknik serta menjaga keseimbangan antara manfaat dan risiko yang diperoleh dengan mengoptimalkan sumber daya. Cobit sudah mengalami evolusi yang cukup panjang untuk semakin baik menjadi kerangka kerja terbaik yang digunakan dalam menerapkan *Governance of Enterprise IT*. (Van Grembergen, 2009)

COBIT 5 memiliki 5 prinsip dan 7 enabler yang saling terkait untuk mendukung bisnis. COBIT 5 juga memiliki 5 domain yang dapat mendefinisikan panduan proses tata kelola TI yaitu APO (Align, Plan, and Organizer), BAI (Build, Acquire, Implementation), DSS (Delivery, Service, Support), EDM (Evaluate, Direct, Monitor), dan MEA (Monitor, Evaluate, and Assess). Penelitian ini memberikan usulan tata kelola TI yang sesuai dengan konsep COBIT 5 dengan melakukan pendekatan dari produk-produk yang ada di COBIT 5 dan 7 enabler COBIT 5. Penelitian ini berfokus pada domain DSS (Delivery, Service, Support) dan MEA (Monitor, Evaluate, and Assess).

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas ITSM pada layanan Sistem Informasi di SMK N 4 Bandung ?
2. Bagaimana rancangan ITSM pada layanan Sistem Informasi yang sesuai dengan menggunakan COBIT 5?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kapabilitas ITSM dari layanan Sistem Informasi di SMK N 4 Bandung.
2. Melakukan perancangan tata kelola manajemen layanan TI pada layanan Sistem Informasi di SMK N 4 Bandung agar sesuai dengan menggunakan COBIT5.

I.4 Batasan Penelitian

1. Fokus pada penelitian ini adalah layanan sistem informasi di SMKN 4 Bandung.

2. Domain Deliver, Service and Support (DSS) and Monitor, Evaluate and Assess (MEA).
3. Penelitian akan dilakukan hingga tahap perancangan dokumen, tidak dilakukan sampai tahap implementasi

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan gambaran dan penjelasan mengenai pentingnya pengelolaan manajemen layanan TI di SMK N 4 Bandung
- b. Menambah pengetahuan tentang pengelolaan manajemen layanan TI dan penerapannya di dunia nyata.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang teori-teori atau literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Bab III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tahapan penyelesaian penelitian berdasarkan kerangka berpikir peneliti.

BAB IV ANALISIS DALAM PENGELOLAAN DATA

Bab ini berisi penjelasan mengenai analisis dalam pengelolaan dan penilaian menggunakan framework COBIT 5 dan seven enabler domain DSS & MEA

BAB V PERANCANGAN TATA KELOLA

Bab ini berisi penjelasan mengenai perancangan seven enabler sesuai framework COBIT 5 domain DSS & MEA.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian ini.