

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan Teknologi Informasi saat ini telah menjadi suatu keperluan yang sangat krusial seluruh organisasi perusahaan baik pemerintahan atau swasta sebagai pendukung dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses kinerja, untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan sebuah pengelola teknologi informasi yang efektif dan tepat, sehingga keberadaan teknologi informasi dapat dirasakan termanfaatkan oleh organisasi [1]. Meningkatnya perusahaan yang mulai menerapkan tata Kelola teknologi informasi seiring dengan meningkatnya peran teknologi informasi dalam mendukung dan mempermudah operasional perusahaan [2].

Tata Kelola Teknologi Informasi berfungsi untuk mengarahkan kinerja teknologi informasi agar selaras dengan tujuan perusahaan. Selain itu, pelayanan teknologi informasi juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor utama mendorong keberhasilan perusahaan [3]. Sistem Informasi memegang peranan penting dalam menunjang proses kerja dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, termasuk institusi pemerintah seperti Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi [4]. Di era digitalisasi saat ini, efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem informasi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah [5]. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi tata Kelola sistem informasi

secara sistematis untuk memastikan bahwa seluruh proses TI berjalan sesuai dengan tujuan organisasi dan memenuhi standar pengelolaan yang baik [6].

Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok dalam membantu gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pengolahan keuangan dan pendapatan daerah [7]. Dalam menjalankan tugasnya, BPKPD Provinsi Jambi memanfaatkan berbagai sistem informasi, Pemanfaatan Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta mendukung integrasi keuangan daerah yang akurat. Oleh karena itu, tata Kelola sistem informasi di BPKPD menjadi aspek penting untuk memastikan layanan yang diberikan berjalan dengan baik [8].

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan tata Kelola TI yang baik berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi dan pengelolaan risiko TI [9]. Meski *framework* COBIT 5.0 telah diakui secara international sebagai acuan utama dalam tata Kelola TI, implementasinya dilingkungan pemerintah daerah, termasuk pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi, masih terbatas dan jarang dievaluasi secara kompherensif. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan pengetahuan, terutama terkait pengelolaan layanan TI yang menjadi elemen vital bagi operasional organisasi. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi dengan domain DSS (*Deliver, Service and Support*) dalam COBIT 5.0 yang berfokus pada pengelolaan permintaan dan layanan insiden TI [10]. Evaluasi tersebut diharapkan mampu mengungkap secara objektif kelebihan maupun kekurangan tata Kelola layanan TI

di BPKPD Provinsi Jambi, sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas penerapan tata Kelola TI sekaligus menjadi pijakan bagi penyusunan rekomendasi perbaikan berbasis data empiris.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan. Pertama, melakukan evaluasi terhadap kapabilitas proses dalam domain DSS (*Delivery, Service, and Support*) dengan menggunakan framework COBIT 5.0 dilingkungan BPKPD di Provinsi Jambi. Kedua, mengidentifikasi kesenjangan kapabilitas antara kondisi saat ini dengan standar yang ditetapkan oleh COBIT 5.0, sehingga dapat diketahui area-area yang masih membutuhkan perbaikan. Ketiga, memberikan rekomendasi strategis dan teknis yang dapat dijadikan acuan oleh BPKPD dalam meningkatkan tata Kelola sistem informasi, khususnya pada aspek manajemen layanan dukungan teknis, dan pengendalian proses bisnis. Tujuan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa penerapan COBIT 5.0 mampu memberikan arah strategis dalam peningkatan tata Kelola TI di instansi pemerintah.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengajukan penelitian yang berjudul Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Pada BPKPD Provinsi Jambi Menggunakan Metode COBIT 5.0 Domain DSS.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini untuk menunjang keberhasilan pencapaian organisasi adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kapabilitas proses dalam domain DSS (*Delivery, Service, and Support*) pada tata Kelola sistem informasi di BPKPD Provinsi Jambi berdasarkan framework COBIT 5.0 ?
2. Bagaiman rekomendasi strategi dan teknis yang dapat diberikan untuk meningkatkan tata kelola sistem informasi, khususnya dalam manajemen layanan, dukungan teknis, dan pengendalian proses bisnis di BPKPD Provinsi Jambi ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan pada penelitian ini lebih terfokus, penelitian ini memiliki Batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan evaluasi kapabilitas proses tata Kelola sistem informasi pada Domain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) menggunakan *framework* COBIT 5.0 di lingkungan Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi.
2. Evaluasi terbatas pada aspek pengelolaan permintaan layanan, dan penanganan insiden TI yang berkaitan dengan manajemen layanan, dukungan teknis, dan pengendalian proses bisnis.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari kondisi actual di BPKPD Provinsi Jambi dan tidak melibatkan instansi pemerintah lain atau sektor swasta.
4. Penelitian ini hanya berfokus pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Provinsi Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berikut adalah beberapa tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini :

1. Menentukan tingkat kapabilitas proses dalam domain DSS (*Delivery, Service, and Support*) pada tata Kelola sistem informasi di BPKPD Provinsi Jambi berdasarkan *framework* COBIT 5.0
2. Memberikan rekomendasi strategi dan teknis yang dapat diberikan untuk meningkatkan tata kelola sistem informasi, khususnya dalam manajemen layanan, dukungan teknis, dan pengendalian proses bisnis di BPKPD Provinsi Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mendalam tentang tata kelola sistem informasi, khususnya manajemen layanan TI dan penanganan insiden berbasis COBIT 5.0 Domain DSS, serta meningkatkan kemampuan menganalisis dan mengevaluasi kapabilitas proses TI.
2. Memberikan gambaran yang jelas tentang kondisi terkini layanan TI dan manajemen insiden di BPKPD Provinsi Jambi, dan menjadi referensi bagi organisasi yang ingin menerapkan atau memperkuat tata kelola TI berbasis COBIT 5.0.
3. Memberikan rekomendasi teknis dan strategis sebagai panduan untuk meningkatkan dan mengembangkan tata kelola sistem informasi guna meningkatkan efektivitas layanan TI dan akuntabilitas organisasi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Berikut adalah sistematika penulisan yang dibagi per sub bab untuk penelitian mengenai Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Pada BPKPD Provinsi Jambi Menggunakan Metode COBIT 5.0 Domain DSS :

BAB I PENDAHULUAN

Sub bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan ini. Bab ini bertujuan pentingnya penelitian yang dilakukan dan ruang lingkupnya.

BAB II LANDASAN TEORI

Sub bab ini memaparkan teori-teori dasar yang relevan dengan topik penelitian, seperti konsep sistem informasi, tata kelola TI, serta penjelasan mengenai framework COBIT 5.0 khususnya pada domain DSS (*Delivery, Service, and Support*), serta kajian penelitian terdahulu yang mendukung topik ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Sub bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, meliputi: teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta alat ukur dan instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi di BPKPD Provinsi Jambi.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Sub bab ini berisi hasil analisis berdasarkan data yang dikumpulkan,

penilaian terhadap kondisi eksisting sistem informasi di BPKPD Provinsi Jambi menggunakan domain DSS dalam COBIT 5.0, identifikasi permasalahan dan kebutuhan, serta perancangan model perbaikan atau rekomendasi strategis untuk tata kelola sistem informasi.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Sub bab ini berisi penjabaran mengenai implementasi hasil rancangan terhadap sistem yang ada, disertai dengan pengujian dan evaluasi untuk memastikan efektifitas perbaikan tata kelola sistem informasi.

BAB VI PENUTUP

Sub bab ini akan menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut baik bagi sistem informasi di BPKPD Provinsi Jambi maupun penelitian selanjutnya.