

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi tentang permasalahan yang melatarbelakangi pelaksanaan penelitian dan pengerjaan tugas akhir ini. Pendahuluan ini terdiri atas latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

1.1 Latar belakang

Teknologi informasi (TI) saat ini berkembang semakin pesat sehingga mengakibatkan peluang dalam meningkatkan produktifitas organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta menjadi semakin besar dengan penerapan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi pada suatu organisasi mempengaruhi perolehan informasi secara cepat dan tepat sehingga membantu organisasi dalam pengambilan keputusan. Namun, penerapan TI terkadang tidak selaras dengan tujuan bisnis organisasi meskipun memberikan dampak positif yang tidak signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi. Maka dari itu, penerapan teknologi informasi harus dikelola dengan baik sehingga manfaat yang dihasilkan akan sesuai dengan tujuan organisasi dan pengeluaran yang dikeluarkan oleh organisasi (Fitri & Ginardi, 2015).

Tata kelola teknologi informasi adalah bagian dari tata kelola yang ruang lingkungannya mengendalikan teknologi informasi agar mendukung tujuan organisasi. Tata kelola dapat dikatakan efektif dan efisien dari segi teknologi jika dapat menghasilkan fungsi atau nilai dan hal ini berlaku untuk semua ukuran dan jenis organisasi. Dengan pengelolaan tersebut organisasi akan mudah dalam melakukan pemantauan, evaluasi serta menilai performa TI. Tata kelola teknologi informasi harus terkonsentrasi pada performa TI agar mendukung tujuan organisasi dalam jangka panjang dari sisi internal maupun eksternal (Saleh, 2019). Tata kelola TI memiliki beberapa *framework*

yang dapat dijadikan acuan oleh organisasi, diantaranya yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) untuk pengelolaan infrastruktur, pengembangan serta operasi TI, ISO/IEC 27002 untuk memastikan keamanan informasi organisasi, *The Open Group Architecture Framework* (TOGAF) untuk mengembangkan arsitektur *enterprise* organisasi, serta *Control Objectives for Information Technology* (COBIT) untuk manajemen TI. COBIT merupakan framework yang digunakan untuk mengelola teknologi informasi agar sesuai dengan tujuan organisasi serta menghubungkan kesenjangan antara risiko bisnis. COBIT diakui oleh dunia dalam membantu menentukan teknologi informasi karena mengadopsi berbagai kerangka kerja termasuk International Organization for Standardization (ISO) (Imami, Suprpto, & Mursityo, 2018). Pada tahun 2018, ISACA memperbarui versi sebelumnya yaitu COBIT 5 menjadi COBIT 2019. Sebagai versi COBIT yang terbaru, COBIT 2019 meningkatkan penilaian terhadap beberapa bagian yang digunakan untuk membantu organisasi dalam menilai tata kelola TI serta menyusun perbaikan yang sesuai dengan tujuan organisasi mulai dari *benefits realization*, *risk optimization*, dan *resource optimization* (Introduction, 2018). Sehingga berbagai macam organisasi mulai memperhatikan tata kelola TI, salah satunya instansi pemerintahan yaitu Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.

Beberapa peneliti telah melakukan riset terkait tata kelola TI menggunakan COBIT 2019 atau COBIT 5 sebagai kerangka kerja. Penelitian pertama dengan studi kasus di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional VI mengangkat permasalahan tata kelola teknologi informasi sangat dibutuhkan di Telkom karena hampir semua proses bisnis aplikasi didukung oleh teknologi informasi. Adapun permasalahan yang terjadi ialah ketika pelanggan mengajukan komplain pegawai sering mengalami kesalahan dalam pengelolaan data komplain. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut terdapat 14 proses penting yang harus di tingkatkan agar tata kelola teknologi informasi pada telkom semakin baik sehingga dapat memberikan layanan yang baik bagi customer maupun internal perusahaan PT. Telekomunikasi Regional VI Kalimantan (Belo, 2020). Penelitian kedua

dengan studi kasus di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado mengangkat masalah bagaimana keadaan tata kelola teknologi informasi saat ini khususnya pada domain EDM dan DSS. Dengan hasil penelitian rata-rata mencapai nilai kematangan sebesar 3 pada domain EDM dan pada domain DSS mendapatkan nilai 2. Untuk mengatasi kesenjangan maka perlu dilakukan perbaikan pada tata kelola teknologi informasi saat ini agar selaras dengan tujuan organisasi dan meningkatkan mutu pelayanan (Agoan, 2017).

Dinas Tenaga Kerja (DISNAKER) Kota Samarinda merupakan instansi pemerintahan dibidang pelayanan ketenagakerjaan pada Kota Samarinda. Adapun jenis pelayanan publik yang terdapat di DISNAKER Kota Samarinda ialah pelayanan Kartu Tanda Pendaftar Pencari Kerja, Kartu Induk Pencari Kerja, Kartu Lowongan Pekerjaan, Kartu Panggilan Kepada Pencari Kerja, Surat Pengantar Calon Tenaga Kerja, Wajib Laporan Tenaga Kerja, Akte Pengawasan Ketenagakerjaan serta Rekomendasi Pelaksanaan Penyimpangan Waktu Kerja dan Isitrah. Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berlokasi di Jalan Basuki Rahmat No. 78, Kecamatan Samarinda Kota, Kota Samarinda, Kalimantan Timur (Dinas, 2018).

DISNAKER Kota Samarinda menggunakan TI dalam menunjang tujuan organisasi, seperti Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dalam pengelolaan sumber daya manusia, *Website* Profil DISNAKER Kota Samarinda dalam transparansi informasi, Info Lowongan Kerja dalam perluasan kesempatan kerja, Sistem Informasi Kartu Pencari Kerja dalam peningkatan pelayanan ketenagakerjaan, serta Sistem Informasi Pembuatan Peraturan Perusahaan (SI-3P) dalam peningkatan pembinaan hubungan industrial yang saat ini sedang dibangun. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik DISNAKER Kota Samarinda memperhatikan mutu pelayanan organisasinya, salah satunya dengan dilakukannya sertifikasi mutu pelayanan menggunakan ISO 9001:2015 (Sistem Manajemen Mutu). Permasalahan yang terjadi pada penerapan TI yang mempengaruhi tujuan organisasi pada DISNAKER Kota Samarinda ialah belum adanya dokumen mitigasi risiko TI sehingga ketika terjadi risiko TI belum ada standar penanganan risiko tersebut sehingga mempengaruhi tujuan organisasi dalam peningkatan kapasitas

sumber daya aparatur, belum memiliki dokumen katalog layanan TI sehingga pengendalian dan evaluasi layanan belum dapat dilakukan yang mengakibatkan sumber informasi tentang layanan tidak konsisten dan belum akurat, Sistem Informasi Kartu Pencari Kerja yang tidak ada sumber daya yang mengoperasikan sehingga sistem tidak digunakan mengakibatkan tidak optimalnya pelayanan kartu pencari kerja yang mempengaruhi tujuan perusahaan dalam meningkatkan pengetahuan tenaga kerja serta perluasan kesempatan kerja dan mengurangi tingkat pengangguran terbuka, belum meratanya pengetahuan penggunaan TI pada tenaga kerja dikarenakan latar belakang pegawai sehingga terdapat sumber daya manusia yang mengemban tugas secara rangkap yang mempengaruhi tujuan organisasi dalam perencanaan tenaga kerja yang matang, terjadi kehilangan data dan informasi yang tersedia tidak terbarukan yang mempengaruhi tujuan organisasi dalam penyediaan informasi yang akurat, serta pengadaan teknologi informasi/sistem informasi tidak dirancang oleh tenaga ahli sehingga mempengaruhi tujuan organisasi dalam pengelolaan pendanaan pelayanan. Maka dari itu, pengelolaan tata kelola TI di DISNAKER Kota Samarinda perlu diselaraskan dengan tujuan organisasi agar manfaat TI dapat dimaksimalkan, risiko dan sumber daya dapat dioptimalkan. Apabila proses dan tata kelola TI pada DISNAKER Kota Samarinda tidak dirancang atau tidak diperbaiki maka dapat berpengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan permasalahan dan pengetahuan dari penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa diperlukan perancangan tata kelola teknologi informasi pada DISNAKER Kota Samarinda untuk mengetahui keadaan tata kelola teknologi informasi saat ini serta mengidentifikasi rekomendasi peningkatan proses yang dapat dilakukan demi memperbaiki penyimpangan yang ada dalam implementasi tata kelola teknologi informasi saat ini agar meningkatkan mutu pelayanan serta mendukung misi keempat DISNAKER Kota Samarinda yaitu “Meningkatkan kualitas kinerja dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*)”.

Pada penelitian ini akan dilakukan perancangan tata kelola teknologi informasi pada DISNAKER Kota Samarinda dengan melakukan penilaian

terhadap tata kelola teknologi informasi dan memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan dengan kondisi organisasi saat ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. COBIT 2019 dipilih karena dirancang secara khusus untuk tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan di seluruh organisasi termasuk instansi pemerintahan, lebih banyak panduan dan alat untuk mendukung bisnis saat mengembangkan sistem tata kelola yang paling sesuai dengan kondisi organisasi (Introduction, 2018). Penelitian ini akan berfokus pada proses prioritas bagi organisasi, dimana proses ini didapatkan melalui hasil nilai *core model* dari *design factor* yang memiliki nilai lebih dari atau sama dengan 75. Dengan perancangan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan dan memfokuskan proses yang penting bagi DISNAKER Kota Samarinda serta memberikan rekomendasi dan proses perbaikan berdasarkan COBIT 2019 untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi yang lebih baik di masa mendatang.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang penelitian yaitu pengelolaan tata kelola TI di DISNAKER Kota Samarinda masih perlu diselaraskan dengan tujuan organisasi agar manfaat TI dapat dimaksimalkan, risiko dan sumber daya dapat dioptimalkan. Maka dapat disimpulkan beberapa masalah terkait tata kelola teknologi informasi yang ada seperti:

1. Bagaimana rancangan tata kelola teknologi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berdasarkan *framework* COBIT 2019?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan tata kelola teknologi informasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berdasarkan *framework* COBIT 2019?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan dapat lebih terfokus dan mudah dipahami, maka terdapat batasan yang akan diterapkan, yaitu:

1. Tahap perancangan tata kelola teknologi informasi pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda menggunakan *framework* COBIT 2019.
2. Tahap perbaikan tata kelola teknologi informasi hanya memperbaiki 1 rekomendasi aktivitas yaitu pembuatan katalog layanan (*service catalogue*) berdasarkan *core model* dengan prioritas tertinggi (APO09) yakni tentang *Managed Service Agreements*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari perancangan tata kelola TI pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda adalah:

1. Mengetahui proses-proses penting pada tata kelola TI bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda dengan kriteria penilaian yang telah ditentukan berdasarkan *framework* COBIT 2019.
2. Memberi rekomendasi perbaikan tata kelola TI pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berdasarkan *framework* COBIT 2019.
3. Melakukan perbaikan pada salah satu rekomendasi tata kelola TI pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda berdasarkan *framework* COBIT 2019 yaitu katalog layanan (*service catalogue*).

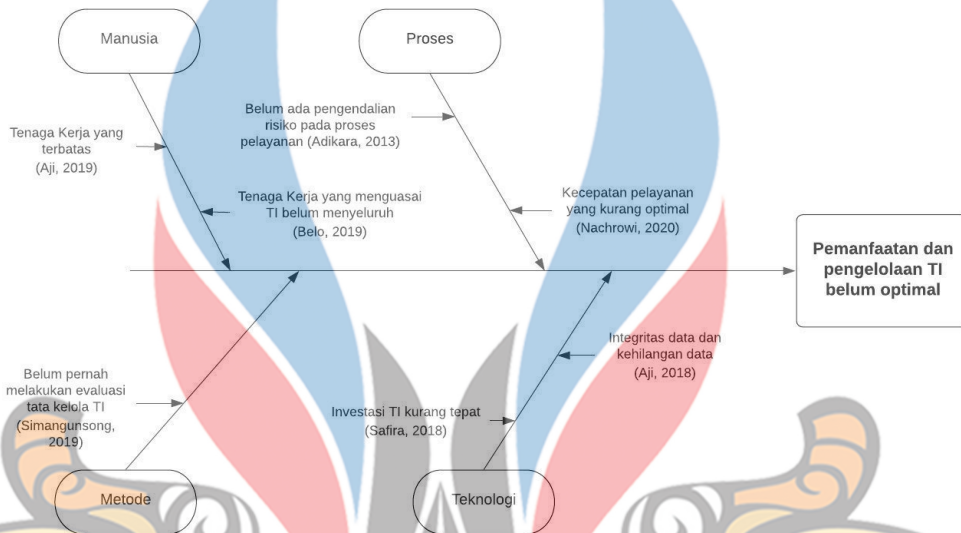
1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari perancangan tata kelola TI pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda adalah sebagai berikut:

1. Mendukung pencapaian dan proses dari tata kelola TI yang baik sesuai dengan prinsip *good governance* bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda.
2. Sebagai bahan perbaikan tata kelola TI bagi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam menyediakan layanan bagi pelanggan maupun internal organisasi.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian dimodelkan dengan menggunakan diagram *fishbone*, menjelaskan mengenai alur berpikir dalam mengerjakan proses penelitian dari masalah yang sudah dikategorikan sesuai dengan kondisi Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda saat ini.



Gambar 1.1 Diagram *Fishbone* Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1.1 kerangka pemikiran penelitian dibagi menjadi beberapa kategori yaitu manusia, proses, metode, dan teknologi. Dalam gambar tersebut, ditunjukkan bahwa akar permasalahan pemanfaatan dan pengelolaan TI yang belum optimal. Kategori manusia menjelaskan bahwa tenaga kerja yang mengelola TI di DISNAKER Kota Samarinda belum ada sehingga tenaga kerja tidak fokus terhadap tugas utama dan sering mendapatkan pekerjaan secara rangkap serta tenaga kerja yang menguasai TI belum menyeluruh sehingga mempengaruhi pencapaian organisasi dalam perencanaan tenaga kerja yang matang.

Pada kategori proses, menjelaskan bahwa terjadinya risiko pelayanan belum diatur oleh prosedur dan waktu pelayanan yang kurang optimal karena sistem informasi yang mendukung proses pelayanan tidak digunakan secara optimal sehingga dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan.

Pada kategori metode, DISNAKER Kota Samarinda belum pernah melakukan penilaian terhadap tata kelola TI, sehingga pihak DISNAKER Kota Samarinda tidak menyadari kekurangan dan permasalahan yang ada dalam penerapan tata kelola TI saat ini seperti dalam mengelola vendor dan sistem informasi.

Pada kategori teknologi menjelaskan bahwa informasi yang tersedia tidak akurat yang disebabkan informasi yang tersedia tidak terbarukan dan memiliki risiko kehilangan data serta pengadaan teknologi informasi/sistem informasi tidak dirancang oleh tenaga ahli sehingga mempengaruhi tujuan organisasi dalam menyediakan informasi yang akurat bagi pelanggan dan internal organisasi.

Dengan kerangka pemikiran tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh DISNAKER Kota Samarinda adalah pemanfaatan dan pengelolaan TI masih belum optimal. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi dan proses perbaikan berdasarkan COBIT 2019 untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi yang lebih baik di masa mendatang.

