

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penerapan Teknologi Informasi (TI) kini menjadi sangat penting bagi sebuah perusahaan maupun pada sebuah lembaga pemerintahan untuk mencapai tujuan bisnisnya [1]. Hal tersebut kemudian mendorong pihak manajemen perusahaan untuk memanfaatkan TI dalam mengelola bisnisnya [2]. Kesuksesan tata kelola perusahaan (*enterprise governance*) saat ini mempunyai ketergantungan terhadap tata kelola TI (IT Governance) yang dilakukan [3]. Pemerintah sebagai penyedia layanan untuk publik juga merasakan pentingnya teknologi informasi. Pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik di setiap bidangnya, seperti pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT).

BPPT Kota Semarang adalah sebuah Badan yang diberikan tugas dan wewenang oleh Walikota Semarang untuk mengelola berbagai perijinan yang berkaitan dengan investasi di Kota Semarang. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Semarang Nomor 875.1/2 tahun 2011. BPPT adalah ujung tombak pelayanan perijinan, dimana pemohon tidak perlu mendatangi berbagai instansi untuk mendapatkan ijin. Pemohon cukup datang ke kantor BPPT kota Semarang untuk mengajukan permohonan berbagai ijin usaha atau investasi yang dibutuhkan.

Di dalam struktur organisasi BPPT terdapat Bidang Teknologi Informasi. Bidang tersebut mempunyai tugas untuk merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi di bidang Teknik Informatika dan bidang Pengolahan Data. Salah satu tugas lain yang paling penting bidang teknologi informasi adalah mendukung pengembangan pelayanan perijinan terpadu atau *One Stop Service (OSS)* dan menangani insiden-insiden yang terjadi, dimana dalam hal ini OSS memiliki peran yang sangat penting dalam BPPT untuk menjalankan kinerjanya.

Pelayanan perijinan terpadu satu pintu atau OSS adalah sebuah satuan kerja di tingkat pemerintahan kota/ kabupaten yang memberikan pelayanan untuk memproses berbagai dokumen publik, khususnya perijinan usaha dan investasi. Tujuan dibentuknya OSS adalah untuk

memberikan kemudahan pada dunia usaha karena dapat menciptakan iklim kondusif yang dapat meningkatkan kegairahan dunia usaha. Disamping melayani perijinan, OSS dapat dijadikan sebagai sarana bagi Pemerintah Daerah untuk memberikan informasi yang dibutuhkan publik. Melalui OSS dengan seluruh kelengkapannya berupa, (1) Pengembangan Teknologi Informasi untuk kelancaran proses perijinan dan komunikasi dengan dunia usaha, (2) Standar pelayanan minimal (SPM) yang dikomunikasikan kepada publik, (3) Sistem penghitungan kepuasan pengguna secara berkala, sehingga pengurusan perijinan usaha akan menjadi mudah dan murah, yang membuat pelaku usaha terhindar dari biaya ekonomi yang tinggi yang biasanya terjadi pada saat proses pengurusan ijin.

Pada OSS BPPT, kegiatan proses permintaan layanan dan insiden belum terdefinisi dalam sebuah *Standard Operational Procedure* (SOP) sehingga terjadi kurangnya pengawasan terhadap *bug error*, gangguan software maupun jaringan yang membuat kegiatan pelayanan terpadu satu pintu mengalami hambatan, dikarenakan berkurangnya keefektifitas dan keefisiensi dari kinerja OSS. Untuk mengetahui bagaimana gambaran keadaan proses tersebut dan bagaimana strategi perbaikannya, maka perlu dilakukan sebuah audit sistem informasi, dimana audit sistem informasi memiliki peran penting bagi sebuah perusahaan, guna mengamankan sebuah aset informasi, menjaga integritas data perusahaan, serta mengetahui keefektifan dan keefisiensi dari sistem informasi perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, Penulis tertarik melakukan audit sistem informasi dengan menggunakan framework COBIT 5 yakni pada *Domain Deliver, Service, and Support (DSS)* dengan menggunakan subdomain *Manage Service Requests and Insidents (DSS02)* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan, dan insiden sistem informasi pada BPPT Kota Semarang sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengembangan kinerja sistem informasi BPPT Kota Semarang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi yang sudah dijelaskan diatas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan permintaan layanan dan pengelolaan insiden tentang perijinan pada BPPT Kota Semarang saat ini berdasarkan framework COBIT 5?
2. Bagaimana mengelola hasil temuan dari proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden (DSS02) BPPT Kota Semarang yang ada saat ini, serta membuat strategi perbaikan agar mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik terkait dengan pengelolaan permintaan layanan dan insiden (DSS02)?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah:

1. Analisis tata kelola TI pada BPPT Kota Semarang ini menggunakan framework COBIT 5 hanya pada domain DSS pada proses DSS02 (Manage Service Requests and incidents).
2. Analisis ini hanya terkait dengan kinerja BPPT Kota Semarang dalam pengelolaan permintaan layanan dan insiden perijinan.
3. Data yang dipakai adalah hasil studi dokumen, wawancara, dan kuesioner menggunakan panduan framework COBIT 5.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang didapatkan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Teridentifikasinya tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden perijinan pada BPPT Kota Semarang saat ini.
2. Pengelolaan hasil temuan dari proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden yang ada pada BPPT Kota Semarang serta memberikan referensi strategi perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapatkan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Dapat memberikan gambaran, saran, dan rekomendasi terhadap penerapan tata kelola TI BPPT Kota Semarang.
2. Dapat digunakan sebagai informasi pendukung maupun acuan dalam penelitian berikutnya tentang tata pengelolaan TI.