

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Peningkatan Teknologi Informasi telah berpengaruh pada organisasi swasta dan publik. Dengan memfasilitasi informasi dan komunikasi yang cepat, sederhana, dan akurat, teknologi informasi membantu instansi pemerintah mencapai tujuannya dan mendorong tumbuhnya ide-ide baru baik dari kalangan bisnis maupun instansi pemerintah. Salah satu faktor yang menentukan kapabilitas suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk mengembangkan bisnisnya adalah keberadaan Teknologi Informasi (TI). Teknologi informasi dapat digunakan dengan cara yang dapat diukur dan diarahkan untuk menciptakan nilai tambah bagi bisnis dan instansi pemerintah serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja.

Dalam membangun pemerintahan yang efektif, diperlukan teknologi informasi pemerintah. Pemerintahan yang telah menerapkan proses tata pemerintahan yang baik memiliki ciri-ciri pemerintah yang terbuka, akuntabel, produktif dan efektif. (Najwa & Susanto, 2018; Suradi & Wiyanta, 2017).

Dengan adanya Pengelolaan teknologi informasi yang optimal, sehingga dapat beroperasi secara terkendali, efektif, dan efisien, menekan biaya operasional, dan meningkatkan sistem informasi instansi. Memanfaatkan kerangka Teknologi Informasi global seperti COBIT dapat mengarah pada pengelolaan teknologi informasi yang efektif.

COBIT 5 adalah kerangka kerja yang komprehensif dapat membantu bisnis organisasi dalam mencapai tujuan tata kelola dan manajemen TI. Dengan mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya dan mencapai keseimbangan antara keuntungan dan pengurangan risiko, COBIT 5 membantu organisasi memaksimalkan nilai teknologi informasi. (Ismail & Winarno, 2017; Mutiah, 2019).

COBIT 2019 adalah metode untuk menilai manajemen dan tata kelola TI. Cobit 2019 membantu organisasi dalam mencapai optimalisasi risiko, realisasi manfaat, dan mengoptimalkan sumber daya dengan melakukan kontrol dan memaksimalkan nilai informasi dan teknologi. Pengelolaan teknologi informasi dalam organisasi yang membutuhkan kecepatan, kelincahan, dan dukungan inovasi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong terbentuknya Cobit 2019.. (Shahnilna, Shinta & Aris, 2019)

Salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melapor kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar. Tanggung jawab utamanya adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang berkaitan dengan komunikasi dan teknologi informasi, statistik, serta enkripsi. Framework COBIT 2019 menjadi framework teknologi informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar untuk penelitian ini dengan menggunakan Domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) adalah domain yang berfokus untuk mendukung penyampaian dan pengoperasian layanan TI, termasuk aspek keamanan.

Penulis mencoba melakukan penelitian berdasarkan uraian di atas mengenai “Analisis Tingkat Kemampuan (*Capability Level*) Teknologi Informasi menggunakan *Framework* Cobit 2019 Domain DSS (*Deliver, Service and Support*) Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yaitu:

1. Apakah saat ini pengelolaan Teknologi Informasi sudah berjalan dengan optimal di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar?
2. Bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dapat menggunakan Framework Cobit 2019 untuk menentukan *Capability Level* pada Domain DSS ?
3. Bagaimana Domain DSS pada Cobit 2019 dapat meningkatkan Sistem Informasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar?

## 1.3. Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah dari penelitian ini :

1. Analisis Tingkat Kemampuan Teknologi Informasi dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.
2. Pada penelitian ini penulis hanya menggunakan kerangka kerja Cobit 2019 Domain *Deliver, Service and Support* (DSS) dengan 6 Sub Domain.
3. Pengambilan data *Capability Level* Domain *Deliver, Service and Support* (DSS) menggunakan kuesioner diberikan kepada 10 responden *IT Support* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dengan pengukuran tingkat kematangan menggunakan Skala Likert.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Pengelolaan Teknologi Informasi yang sedang berjalan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.
2. Menentukan dan menilai posisi Teknologi Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar saat ini menurut tingkat kemampuan Cobit 2019 domain *Deliver, Service and Support*.

3. Berkontribusi dalam memberikan rekomendasi terbaik bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat bagi Penulis**

1. Penulis mampu menentukan tingkat kapabilitas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.
2. Penulis mengenal manajemen TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.
3. Menambah wawasan penulis dalam Ilmu pengetahuan khususnya tentang Cobit 2019 dalam mengimplementasikan kemampuan Sistem Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dan memberikan rekomendasi terbaik dalam penelitian ini.

### **1.5.2. Manfaat bagi Instansi**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dapat terus melakukan pembinaan dan peningkatan kualitas teknologi informasi.
2. Memberikan gambaran tentang pengelolaan TI Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar dapat memanfaatkan temuan penelitian ini dengan mengembangkan dan memaksimalkan nilai TI.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penyusunan laporan ini dibagi menjadi beberapa bab, yang dapat diringkas sebagai yang ditunjukkan berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, definisi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas yang berhubungan dengan masalah yang di teliti yaitu Analisis Tingkat Kemampuan (*Capability Level*) Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* Cobit 2019 Domain DSS (*Deliver, Service and Support*) Studi Kasus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tahapan penelitian, tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta rumus menghitung Tingkat Kemampuan dengan menggunakan skala likert.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian, observasi dan analisis teknologi informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas rekomendasi dan kesimpulan dari hasil perhitungan *Capability Level* menggunakan *Framework* Cobit 2019, saran yang penulis berikan untuk menyempurnakan sistem informasi serta rekomendasi terbaik yang dibuat oleh Cobit 2019 untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar.