BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab I ini akan dijelaskan latar belakang yang mendasari munculnya Evaluasi tata kelola TI pelayanan Manajemen Insiden yang sudah diterapkan pada Divisi Teknologi Informasi Kantor Pusat PT .Bank pembangunan Daerah dan jawa barat tbk.Dengan mengacu pada kerangka kerja COBIT 4.1. Disamping itu akan dibahas juga identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan hasil penelitian, lokasi dan waktu penelitian.

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berbagai macam bentuk organisasi yang bergerak dalam berbagai bidang, masing-masing mempunyai tujuan untuk melayani masyarakat dari hasil penelitian didapatkan bahwa perusahaan sudah memiliki pengelolaan TI dalam mendukung bantuan layanan dan insiden terhadap user berupa manajemen Insiden dan insiden yang terdeteksi melalui alat bantu untuk monitoring infrastruktur TI terhadap beberapa *control process* yang sangat penting menurut perusahaann. Penentuan *control process* memastikan Bantuan layanan dan Insiden –DS8 dari *domain delivery and support* (DS), merupakan *control process* yang penting untuk diperbaiki berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan menggunakan metode pengambil keputusan AHP dan untuk menentukan prioritas yang cukup

penting.Salah satunya yaitu Divisi *Teknologi Informasi* bank bjb kantor pusat Bandung.

Untuk memenuhi suatu tuntutan kebutuhan dalam menunjang sistem berkurangnya kualitas layanan sistem informasi yang di operasikan oleh Divisi *Teknologi Informasi*.Sistem yang dioperasikan oleh Divisi TI tidak terlepas dari insiden yang mungkin terjadi pada saat pengguna mengakses milik bank.Unit kerja IT *helpdesk* sebagai 1st Level support di Divisi TI memberikan dukungan operasi kepada pengguna (user) sistem informasi milik bank dalam menjalankan proses bisnis dari sisi teknologi informasi sebagai single point of contact untuk menyampaikan insiden saat menggunakan sistem informasi milik bank.

Penanganan insiden secara efektif dan tepat waktu memerlukan desain dan pelaksanaan yang baik pada unit kerja IT *helpdesk* berdasarkan proses manajemen insiden.Proses manajemen insiden ini mencakup aktivitas identifikasi ,pencatatan,penentuan kategori, penentuan prioritas, diagnosa awal, eskalasi, investigasi dan diagnosa, tindakan perbaikan dan penutupan insiden yang dilaporkan, sehingga dapat memberikan produktivitas kinerja bisnis melaui penyelesaian permasalahan dengan cepat dan tepat untuk setiap insiden yang disampaikan oleh pengguna (user) kepada IT*Helpdesk* dari insiden yang terdeteksi melalui alat bantu monitoring pada infrastruktur *Teknologi Informasi* milik bank.Dalam memperbaiki insiden IT*Helpdesk* hanya tinggal memasukan User, IP address pelapor yang menurut insiden masing-masing, dan secara otomatis hardware, software, user, network, transaksi dan ATM yang bermasalah di layar komputer user.Pelapor (user) akan segera di perbaiki oleh IT *helpdesk* secara

otomatis dengan cara via telepon dan alat bantu monitoring infrastruktur IT.Dalam melaksanakan observasi penelitian skripsi ini agar dapat mengetahui ilmu Informasi tentang perbankan.

Uraian mengenai kondisi yang memperlihatkan adanya suatu manajemen insiden Divisi TI bank bjb Bandung,yang menggambarkan tentang sistem informasi berbasis Helpdesk Manajemen System.Dimana suatu Divisi *Teknologi Informasi* IT*helpdesk* kantor Pusat bank bjb memberikan solusi dan menyelesaikan masalah untuk semua kantor cabang yang mengalami insiden dengan lebih tepatnya lagi terjadi kerusakan sistem.Bahwa pengguna sistem teknologi informasi tidak terlepas dari insiden pada saat ini dioperasikan dilingkungan bank bjb.Bahwa insiden pada Teknologi informasi bank bjb dapat mengakibatkan berkurangnya kualitas layanan sistem informasi yang dioperasikan oleh user dan IT*Helpdesk.* Bahwa menyelesaikan insiden di lingkungan sistem informasi bank bjb ke dalam keadaan normal sesegera mungkin.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengindentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Belum adanya evaluasi peranan TI dan Pelayanan Manajemen Insiden yang dapat mempresentasikan tujuan bisnis perusahaan.
2. Belum efesiensi dan efektifitnya Pelayanan manajemen insiden yang ada pada Divisi *Teknologi Informasi* kantor pusat bank bjb bandung.

3. Tidak adanya masukan untuk melakukan tindakan dari pihak manajemen dan Divisi TI dalam meningkatkan pelayanan manajemen Insiden

1.2.1 Identifikasi Masalah

1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana menerapkan Tata kelola IT pada Kantor Pusat bank bjb bandung terutama yang berhubungan dengan TI yang digunakan dalam Pelayanan Manajemen Insiden?
2. Bagaimana merancang Tata Kelola IT yang menghubungkan domain Deliver and Support (DS) yang ada di COBIT dan proses yang ada di dalamnya?
3. Bagaimana pengendalian proses TI Institusi berdasarkan Key Goal Indicator(KGI), Key Performance Indicator(KPI) untuk setiap control process?
4. Bagaimana memetakan tingkat maturity prosess TI Perusahaan saat ini sehinggga dapat diukur posisi proses saat ini?
5. Apakah rekomendasi Tata Kelola IT yang dibuat untuk control process yang diprioritaskan selaras dengan strategi bisnis Perusahaan?

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari penelitian ini adalah melakukan Evaluasi Tata Kelola IT Pada Kantor Pusat Bank bjb bandung dengan menggunakan Framework COBIT 4.1 Berdasarkan Pelayanan Manajemen Insiden, Sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada pihak Bank bjb Bandung dalam memperbaiki Pelayanan Manajemen Insiden

1.3.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian skipsi ini sebagai berikut :

1. Mengembangkan Tata Kelola IT yang sudah ada di bank bjb khususnya Divisi TI melalui Deliver and Support(DS)
2. Membuat sebuah rekomendasi pengelolaan TI yang sesuai dengan strategi bisnis dan tujuan bank bjb berdasarkan KGI dan KPI. Nantinya diharapkan rekomendasi pengelolaan TI ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan pihak manajemen TI bagaimana sebaiknya pengelolaan TI untuk mendukung Pelayanan Manajemen Insiden yang dilakukan oleh Divisi TI.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 kegunaan Praktis

Sebagai referensi untuk memperbaiki proses pelayanan manajemen inisden ini mulai dari Tahap perencanaan sampai dengan implementasi dalam suatu organisasi.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu usulan pengelolaan TI, sehingga nantinya bank bjb dapat melakukan pengaturan kembali pengelolaan TI yang telah ada maupun mengubahnya sesuai dengan kebijakan pengelolaan TI maupun kebutuhannya. Selain itu meningkatkan efisiensi dan produktifitas kegiatan Divisi TI yang ada di Bank bjb dalam rangka meningkatkan Pelayanan Manajemen Insiden bagi penggunanya.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam Skripsi ini sebagai berikut :

1. Rekomendasi pengelolaan TI dalam penelitian Skripsi ini hanya dibatasi pada domain DS.
2. Pembahasan Tata Kelola IT difokuskan pada *management guidelines* dimana nantinya dapat membantu pihak manajemen menyeimbangkan risiko dan pengendalian yang tidak diprediksi oleh lingkungan TI. Sedangkan bagi users diharapkan nantinya membantu untuk mendapatkan jaminan atas pengendalian dalam pelayanan TI .

3. Dalam kerangka COBIT yang dibahas hanya pada tahap domain dan *control process* dan tidak dibahas mengenai aktivitas yang berada pada masing– masing control process.
4. Dalam penelitian ini tidak membahas mengenai implementasi Tata Kelola IT di perusahaan, tapi sebatas langkah-langkah apa yang seharusnya dilakukan oleh Divisi IT dalam melakukan Tata Kelola untuk mencapai sasaran dari Pelayanan Manajemen Insiden yang telah ditetapkan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pimpinan Divisi *Teknologi Informasi* Lantai 5 kantor Pusat PT.Bank pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Jl Naripan no 12-14 menara bank bjb Bandung 40111.Pelaksanaan observasi penelitian di instansi/perusahaan dilaksanakan pada periode .

Dalam observasi penelitian ini dilakukan dalam 3 minggu dari tanggal 21 oktober 2014 sampai tanggal 30 November 2014.Pengamatan manajemen insiden Divisi Teknologi Informasi pada kantor pusat bank bjb yang melibatkan Bapak Bungky sebagai Supervisor dan Bapak eka sebagai staff IT*Helpdesk* sebagai pembimbing lapangan sekaligus menangani sebuah insiden.Adapun tahapan yang kami lakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data yang di bagi dua tahapan yaitu:
    - Wawancara (Interview)

- Pengamatan (Observasi)

2. Tahap Analisis Sistem

Setelah mendapatkan data yang cukup,langkah selanjutnya adalah kegiatan analisis,kegiatan terdiri dari perangkat lunak pembangun sistem,analisis,analisis user dan analisis sistem informasi yang berjalan

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Observasi penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2014											
		Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemahaman Masalah dengan alat bantu yang digunakan studi literature												
2.	Pra survey (survei awal) observasi,wawancara,serta mempelajari dokumen												
3.	Rancangan model proses Cobit 4.1 dengan menetapkan /serta memetakan domain dan proses padan cobit dengan menggunakan alat bantu AHP												
4.	Pembuatan Kuesioner												
5.	Melakukan Penilaian dan Perhitungan kuesioner												
6.	Perhitungan Maturity Level												
7.	Pembuatan rekomendasi Perbaikan												