

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) merupakan sekolah menengah kejuruan yang menyelenggarakan pendidikan menggunakan teknologi informasi, sehingga dibutuhkan penggunaan TI yang mendukung guna mencapai rencana dan strategi bisnis SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM).

Sebagai sekolah menengah kejuruan yang memberikan jasa pendidikan, maka sistem informasi asrama pembina masyarakat (SIAPM) memiliki fungsi yang cukup penting dan merupakan salah satu pendukung dari pencapaian sasaran tersebut. SIAPM merupakan sebuah sistem yang dikembangkan untuk mendukung manajemen terhadap jalannya suatu proses administrasi dan operasional. SIAPM terdiri dari profil sekolah, fasilitas sekolah, data siswa, data guru, presensi harian siswa, data penerimaan siswa baru, dan lain sebagainya.

Pengelolaan Sistem Informasi Asrama Pembina Masyarakat yang tidak terkelola dengan baik akan berdampak pada kualitas layanan, rendahnya tingkat kepuasan pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap institusi. Dengan demikian sangat diperlukan untuk pemantauan pelaksanaan SIAPM yang sedang berjalan untuk memastikan bahwa pelaksanaan tersebut telah mendukung tujuan bisnis institusi. Hal tersebut diatas dapat diatasi dengan pemantauan/evaluasi terhadap tata kelola Teknologi Informasi (TI) dan Sistem Informasi (SI) dalam mendukung kualitas layanan yang diberikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar dukungan tata kelola TI/SI yang sedang berjalan dan seberapa besar perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai kondisi ideal.

Pengukuran tingkat kedewasaan (*Maturity Level*) dari kondisi eksisting (Is) dan kondisi yang diharapkan (To Be) menjadi ukuran untuk mengetahui permasalahan atau kendala yang terjadi dan rekomendasi atau solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Kerangka kerja tata kelola TI/SI yang menyediakan sarana untuk melakukan proses audit dan menghasilkan

rekomendasi yang akurat berdasarkan kondisi yang terjadi adalah COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*). Sedangkan aspek yang dominan dalam meningkatkan kinerja lembaga adalah perspektif pelanggan karena berkaitan langsung dengan layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini fokus pada pengukuran *Maturity Level* pada SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kinerja layanan pada bidang perspektif pelanggan menggunakan kerangka kerja standart COBIT 4.1.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana hasil analisa kondisi eksisting dalam pelaksanaan audit sistem dan teknologi informasi pada SMK Asrama Pembina Masyarakat ?
2. Bagaimana hasil analisa kondisi To Be dalam pelaksanaan sistem dan teknologi informasi pada SMK Asrama Pembina Masyarakat ?
3. Berapa nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap SIAPM di SMK Asrama Pembina Masyarakat ?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang di ambil adalah :

1. Audit tata kelola sistem dan TI berdasarkan standart COBIT 4.1
2. Pemetaan proses TI berdasarkan Visi dan Misi SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM)
3. Proses teknologi informasi yang diukur berdasarkan tingkat resiko high terdiri dari PO-01 Mendefinisikan rencana strategis TI, PO-08 Mengelola kualitas, PO-10 Mengelola proyek, dan DS-01 Mendefinisikan dan Mengelola tingkat layanan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mendapatkan hasil analisa kondisi eksisting dalam pelaksanaan audit sistem dan teknologi informasi pada SMK Asrama Pembina Masyarakat.
2. Mendapatkan hasil analisa kondisi To Be dalam pelaksanaan sistem dan teknologi informasi pada SMK Asrama Pembina Masyarakat.
3. Mengetahui nilai tingkat kepuasan pelanggan dari SIAPM di SMK Asrama Pembina Masyarakat.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini yaitu :

1. SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM) Dapat mengetahui tingkat kematangan layanan dari SIAPM yang digunakan untuk pelayanan pelanggan.
2. Untuk pengembangan yang berkelanjutan supaya SIAPM dapat berkontribusi dengan maksimal dilingkungan SMK Asrama Pembina Masyarakat (APM).