

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi saat ini telah menjadi kebutuhan di berbagai organisasi, termasuk pada organisasi besar maupun kecil. Namun masih banyak organisasi yang belum cermat menerapkan sistem informasi karena hanya melihat kebutuhan sesaat saja tanpa menyelaraskan strategi teknologi dengan strategi bisnis jangka panjang, sehingga terjadi ketidakcocokan antara teknologi yang diterapkan dengan kebutuhan bisnis organisasi. Melalui tata kelola teknologi informasi di sistem informasi yang dibangun, diharapkan dapat dilakukan peningkatan kualitas dan performa pada perusahaan yang bersangkutan.

Klinik Medika Antapani merupakan organisasi yang bergerak dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang tentu saja sangat mengedepankan kenyamanan dan kesehatan pasiennya. Pada Klinik Medika Antapani ini telah diterapkan teknologi informasi sebagai *support* dalam aktivitas yang dijalankannya. Aplikasi ini digunakan oleh klinik medika antapani untuk hampir seluruh kegiatan klinik.

Agar teknologi yang telah diterapkan tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan organisasi maka diperlukan banyak faktor yang harus diperhatikan tidak hanya berfokus pada pengelolaan informasi semata, melainkan juga harus fokus untuk menjaga dan meningkatkan mutu informasi perusahaan. Salah satu metode pengelolaan teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah *IT governance* yang terdapat pada *Control Objective for Information and Related Technology (COBIT 5)*.

COBIT 5 dapat dikatakan sebagai kerangka kerja teknologi informasi yang dipublikasikan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)*. COBIT 5 berfungsi mempertemukan semua bisnis kebutuhan kontrol dan isu-isu teknik. Disamping itu, COBIT 5 juga dirancang agar dapat menjadi alat bantu yang dapat memecahkan permasalahan pada *IT governance* dalam

memahami dan mengelola resiko serta keuntungan yang berhubungan dengan sumber daya operasional perusahaan. Untuk penilaian aspek tersebut, dapat digunakan domain yang ada di COBIT 5 yaitu domain DSS (*Delivery, Service, and Support*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah adalah pada level mana *capability level* manajemen operasional aplikasi CMS pada Klinik medika ?

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan dari penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah menentukan *capability level* manajemen operasional aplikasi CMS pada Klinik medika.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Untuk menghindari penyimpangan pembahasan pokok bahasan maka dalam penulisan ruang lingkup kajian dari setiap rumusan masalah yang didapat :

1. Analisis dilakukan terhadap aplikasi CMS di Klinik Medika.
2. Analisis yang dilakukan kepada sistem pelayanan aplikasi CMS di Klinik Medika.
3. Data yang dianalisis merupakan data dari Klinik Medika
4. Tugas akhir ini mengacu pada *COBIT 5*.
5. Tugas akhir ini menggunakan *COBIT 5* domain DSS (*Delivery, Service and Support*).
6. Tugas akhir ini menggunakan proses DSS01

1.5 Sumber Data

Tahap pengumpulan data untuk mengidentifikasi masalah dalam laporan Tugas Akhir diperoleh dari beberapa cara yaitu :

1. Observasi dan wawancara

Yaitu tahap dimana mengumpulkan data-data dengan melakukan pengamatan dan berkomunikasi dengan divisi terkait dan manajerial Klinik Medika agar lebih terperinci dalam mendefinisikan masalah yang berhubungan dengan DSS-01.

2. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan cara pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang sesuai dengan DSS-01 dalam COBIT 5.

3. Studi *Internet*

Yaitu dengan cara melakukan *browsing* dan pengamatan pada situs-situs yang terkait dengan topik yang dibahas mengenai DSS-01 dalam COBIT5.

4. Diskusi dan Konsultasi

Yaitu dengan cara berdiskusi dengan pembimbing eksternal/internal maupun pihak-pihak luar yang dapat memberikan saran tentang Tugas Akhir yang akan dibuat.

1.6 Sistematika Penyajian

Penulis telah menyusun sistematika penyajian dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini yang berguna untuk mempermudah memahami laporan. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, sistematika penyajian, dan waktu dan tempat.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini akan membahas tentang teori-teori yang akan mendukung penelitian. Yaitu definisi dan penjelasan pustaka-pustaka yang akan digunakan untuk menjadi referensi dalam penyusunan penelitian ini.

BAB 3 ANALISIS DAN EVALUASI

Bab ini berisi analisis yang akan menguraikan tentang bagaimana menerapkan manajemen operasi pada Klinik Medika.

BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran maupun rekomendasi atas penelitian yang telah penulis lakukan pada Klinik Medika.