

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kementerian Keuangan merupakan kementerian yang bergerak pada sektor pengelolaan keuangan yang memiliki visi Menjadi penggerak utama dari pertumbuhan ekonomi Indonesia yang kompetitif, inklusif, produktif, dan berkeadilan di abad ke-21. Untuk mewujudkannya, Kementerian Keuangan memiliki 5 misi, salah satunya adalah melakukan pengembangan proses bisnis inti yang memiliki basis digital dan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang adaptif sesuai dengan kemajuan teknologi. Untuk mendukung visi dan misi tersebut, peranan teknologi informasi sangat diperlukan, sehingga terbentuklah Pusintek (Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan). Sesuai dengan PMK Nomor 234/PMK.01/2015, Pusintek mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan dan mengoordinasikan penyusunan rencana strategis (renstra) dan kebijakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), manajemen layanan TIK, pengembangan sistem informasi, keamanan informasi, operasional TIK, dan kelangsungan TIK. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, Pusintek berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan melalui Sekretaris Jenderal. Pusintek sendiri memiliki kantor vertikal yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola TIK dan Barang Milik Negara (BMN) sesuai dengan lingkungan kerjanya masing-masing.

Office Automatioan sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu proses digitalisasi dari kegiatan organisasi yang standar atau bersifat umum (seperti kearsipan, kepegawaian, dan asset), dan media komunikasi (seperti surat elektronik, chatting, dan video conference) yang dilakukan oleh seluruh pegawai melalui simplifikasi proses bisnis dengan konsep sharing data (berbagi pakai) yang

memanfaatkan teknologi dan sistem informasi sehingga dapat meningkatkan produktivitas, kualitas dan efisiensi kerja serta untuk dapat mendukung terciptanya *green organization* yang dilatarbelakangi oleh *Digital culture* melalui *collaborative environment* (*conference, folder sharing*) belum optimal. Untuk saat ini, OA sudah dibangun dan telah digunakan oleh seluruh jajaran Kementerian Keuangan. Dalam implementasi OA tersebut, tidak lepas dari kendala teknis. Dimana kendala teknis tersebut belum terdokumentasi dengan baik sehingga seringkali pertanyaan yang sama diajukan oleh *stakeholder*. Hal ini dapat menyebabkan beberapa dampak salah satunya adalah tidak terbaginya ilmu kepada pengelola TIK yang lain sehingga akan menghambat koordinasi apabila terjadi permasalahan yang sama di masa depan. Karena hal ini penulis tertarik untuk membuat *FAQ Page* untuk mempermudah *end user* maupun pengelola untuk menyelesaikan kendala tersebut.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana cara untuk memberikan solusi terhadap kendala pada aplikasi yang pernah terjadi sebelumnya dengan cepat tanpa harus menuliskan kembali solusi yang pernah diberikan serta untuk memperbaiki dokumentasi *knowledge base* yang ada. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini memberikan solusi untuk kendala pada aplikasi yang termasuk dalam OA Kemenkeu yang telah di implementasikan.
2. Solusi yang ada merupakan solusi yang telah di tulis oleh pengelola TIK berdasarkan *knowledge* yang dimiliki oleh pengelola TIK.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan solusi terhadap kendala pada aplikasi yang pernah terjadi sebelumnya dengan cepat tanpa harus

menuliskan kembali solusi yang pernah diberikan serta untuk memperbaiki dokumentasi *knowledge base* yang ada dengan cara membangun Perancangan Sistem *Frequently Asked Questions (Faq) Page* Untuk Aplikasi *Office Automation* Kementerian Keuangan. Sedangkan untuk manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menekan adanya aduan berupa gangguan yang berulang dari *end user*.
2. Mempercepat *end user* untuk mendapatkan solusi terhadap permasalahan pada aplikasi pada umumnya.
3. Meningkatkan efisiensi karena Pengelola TIK tidak perlu menuliskan solusi terhadap kendala yang pernah terjadi sebelumnya.
4. Dokumentasi terkait *knowledge base* lebih terstruktur sehingga sharing ilmu terhadap pegawai baru lebih mudah
5. Dokumentasi terkait *knowledge base* lebih terstruktur sehingga nantinya dapat digunakan sebagai referensi untuk membangun sistem yang lain.

1.4. Metodologi Penelitian

Berikut merupakan gambaran umum mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis.

a. Perumusan Obyek Penelitian

Pada penelitian ini, penulis mengambil obyek salah satu kantor vertical Kementrian Keuangan yang berlokasi di Semarang. Yaitu Kantor Pengelolaan TIK dan BMN Semarang (KPTIK BMN Semarang) yang beralamat di Gedung Keuangan Negara Semarang 1 Jl. Pemuda No. 2. Kantor tersebut merupakan kantor vertikal Kementerian Keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan dibidang Pengleolaan BMN dan Pengelolaan TIK untuk unit vertical daerah dilingkungan Kementerian Keuangan Wilayah Jawa Tengah, Jawa Barat dan D.I Yogyakarta. Sehingga

dalam melaksanakan tugasnya sering mendapat pertanyaan dan permintaan layanan terkait *Office Automation* yang telah digunakan oleh seluruh jajaran Kementerian Keuangan di seluruh Indonesia.

b. Metode Pengumpulan Data

Data yang berhubungan dengan penelitian ini merupakan data yang bersifat kualitatif, yaitu data yang telah disajikan dalam bentuk kata-kata (tulisan) yang selanjutnya disebut *Knowledge Base*. Dalam memperoleh data tersebut, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai proses bisnis dari perancangan sistem tersebut secara lengkap maka penulis melakukan Tanya jawab langsung kepada staff Seksi Pengelolaan TIK pada KPTIK BMN Semarang.

2. Data Sekunder

Peneliti akan berkoordinasi dengan pegawai KPTIK BMN Semarang yang berada di seksi pengelolaan TIK untuk mendapatkan *Knowledge Base* yang berkaitan dengan *Office Automation*.

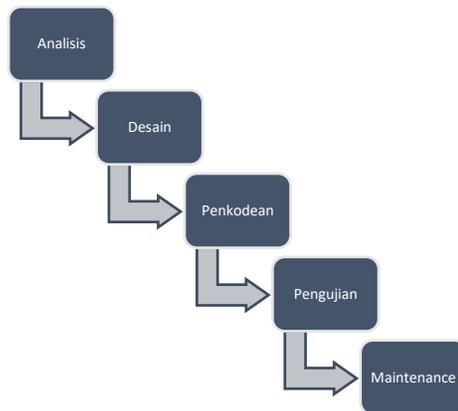
3. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan teori-teori yang bersumber dari buku maupun jurnal yang berkaitan dengan penelitian untuk mendukung penelitian tersebut.

c. Metode Analisa Perancangan Sistem

System Development Life Cycle atau dikenal dengan SDLC adalah metode yang di pergunakan untuk pengembangan sistem informasi. SDLC sendiri terdiri dari beberapa tahapan. Konsep SDLC ini menjadi dasar berbagai jenis model pengembangan sistem untuk menciptakan sebuah kerangka kerja dan

untuk pengendalian dan perencanaan pembuatan sistem informasi. Sehingga peneliti tertarik untuk menggunakan model SDLC *Waterfall* atau air terjun. Model *Waterfall* atau air terjun menyediakan pendekatan alur sistem secara sekuensial atau berurutan. Yang dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support/Maintenance*).



Gambar 1.1 Ilustrasi Waterfall

1. Analisis

Proses analisis dilakukan untuk melakukan spesifikasi kebutuhan yang dibutuhkan sebelum melakukan pengembangan. Proses analisis ini dapat meliputi analisis permasalahan serta kebutuhan *hardware* maupun *software*.

2. Desain

Proses ini berfokus pada desain pembuatan sistem termasuk struktur data, perancangan sistem, *user interface*, dan prosedur pengkodean.

3. Pengkodean

Setelah dilakukan desain yang matang, maka desain tersebut akan di representasikan kedalam sebuah sistem yang berjalan sesuai dengan desain yang telah dibuat sebelumnya.

4. Pengujian

Pengujian dilakukan kepada fungsi dari sistem yang telah dibangun. Pada tahap ini memastikan bahwa semua modul telah berfungsi dengan baik dan meminimalisir kesalahan yang tidak disengaja.

5. *Maintenance*

Adanya kesalahan atau ketidaksesuaian sistem yang dibangun saat digunakan oleh *user(pengelola)* membuat sebuah sistem harus terus dilakukan *maintenance*. Pada tahap ini dapat dilakukan *maintenance* terhadap sistem yang sedang beradaptasi/awal mula digunakan oleh *user* (pengelola) dalam jangka waktu tertentu (tidak selamanya).

1.5. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

- a. BAB I PENDAHULUAN, Pendahuluan memuat latar belakang permasalahan yang membuat peneliti tertarik melakukan penelitian, perumusan masalah dan batasan masalah yang diangkat dalam penelitian, manfaat dan tujuan dari penelitian, penjelasan singkat mengenai metodologi penelitian, dan sistematika penulisan laporan.
- b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA, Tinjauan pustaka memuat uraian tentang informasi hasil penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan dan menghubungkannya dengan masalah penelitian yang tengah diteliti.
- c. BAB III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM, pada bab ini menjelaskan tentang gambaran/perancangan dan deskripsi dari hasil analisis sistem yang akan dibuat.
- d. BAB IV IMPLEMENTASI, Implementasi memuat penerapan dari perancangan sistem informasi yang telah dibuat.
- e. BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini memuat uraian tentang proses analisa data dan membahas hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan ruang lingkup batasan masalah
- f. BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN, bab ini merupakan penutup laporan penelitian yang memuat kesimpulan dan saran sesuai dengan hasil penelitian.