

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi yang berkembang saat ini telah berpengaruh pada metode pengelolaan organisasi. Proses otomatisasi dalam akses informasi membantu terlaksananya aktivitas organisasi yang efisien, efektif, dan fleksibel pada sebuah sistem yang terintegrasi. Metode pengelolaan dokumen yang dahulu masih menggunakan metode konvensional berbentuk fisik yaitu kertas beralih menjadi pengelolaan dokumen secara digital. Peralihan ini memberikan banyak manfaat dalam peningkatan komunikasi yang akan menjurus pada biaya, waktu, dan mutu pekerjaan yang lebih baik [1].

Institut Teknologi Telkom Surabaya merupakan salah satu perguruan tinggi terkemuka di Surabaya yang menyediakan program pendidikan di bidang teknologi dan informasi. Institut ini berfokus pada pengembangan teknologi terkini dan menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap berkiprah di dunia kerja. Penerapan suatu standar manajemen mutu merupakan salah satu cara meningkatkan mutu sebuah instansi. IT Telkom Surabaya menerapkan *International Standardization Organization* (ISO) 9001:2015 dan 21001:2018. ISO 9001:2015 dan ISO 21001:2018 adalah standar internasional yang dikembangkan oleh International Organization for Standardization (ISO) untuk menetapkan persyaratan mengenai sistem manajemen mutu. ISO 9001:2015 adalah standar untuk sistem manajemen mutu yang diterapkan dalam organisasi untuk menjamin bahwa produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan persyaratan pelanggan dan standar yang berlaku [2]. ISO 21001:2018 adalah standar yang ditujukan untuk institusi pendidikan dan mencakup persyaratan mengenai sistem manajemen mutu dalam Pendidikan [3]. Kedua standar ini menekankan pentingnya mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memastikan bahwa organisasi tersebut dapat terus meningkatkan kinerjanya [4].

*Standard Operating Procedure* adalah sistem yang diciptakan untuk mempermudah dan merapikan sebuah pekerjaan di perusahaan agar efektif dan efisien dari segi waktu, tenaga dan biaya [5]. Tidak hanya itu SOP juga membuat pekerjaan lebih efisiensi, karena dapat menjalankan suatu pekerjaan. SOP menguraikan secara detail proses yang harus dilakukan, produk atau layanan yang harus disiapkan,

tanggung jawab yang harus ditanggung dan hasil yang diharapkan. SOP juga dapat mencakup informasi tentang peralatan yang diperlukan, bahan yang digunakan, dll. SOP dapat membantu perusahaan untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi dan meningkatkan produktivitas. Saat ini pengelolaan dokumen SOP pada ITTelkom Surabaya masih menggunakan metode konvensional. Metode ini berdampak pada efektifitas dan efisiensi ketika proses pengelolaan dokumen SOP yaitu pada tahap penyusunan, pencarian, pengesahan, validasi, penerbitan, revisi, evaluasi, dan distribusi dokumen yang masih menggunakan kertas [6].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka ITTelkom Surabaya memerlukan sebuah rancangan sistem yang diharapkan dapat membantu dalam pengembangan sistem pengelolaan dokumen SOP. Hal ini dapat diwujudkan dengan menyusun sebuah dokumen *Software Requirement Specification* (SRS) sistem informasi manajemen dokumen SOP sebagai acuan dari pengembangan sistem yang akan dibangun. SRS adalah dokumen yang menggambarkan kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang diperlukan untuk membangun dan mengoperasikan suatu sistem informasi [6]. Terdapat standar yang dapat digunakan sebagai panduan dalam pembuatan dokumen SRS, termasuk standar IEEE 830 tahun 1993 atau 1998 adalah standar yang dikeluarkan organisasi internasional bernama IEEE dan merupakan pedoman yang paling sering digunakan ketika membuat SRS [7]. Standar ISO/IEC/IEEE 29148-2011 yang menjadi pengganti dari standar IEEE 830-1998, dan ISO/IEC/IEEE 29148-2018 merupakan standar terbaru yang disediakan. Menurut semua standar yang tersedia, standar yang akan digunakan adalah ISO/IEC/IEEE 29148-2018 dalam menyusun dokumen SRS Sistem Informasi Manajemen Dokumen SOP. Rancangan ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem informasi manajemen dokumen SOP berbasis *website*, dengan tujuan mempermudah pengelolaan dokumen SOP di ITTelkom Surabaya [8].

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja *requirements* yang harus dipenuhi oleh sistem informasi manajemen dokumen SOP berdasarkan standar ISO/IEC/IEEE 29148:2018?
2. Bagaimana menyusun dokumen *software requirements specification* sistem informasi manajemen dokumen SOP yang sesuai dengan standar ISO/IEC/IEEE 29148:2018?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *requirements* yang harus dipenuhi oleh sistem informasi manajemen dokumen SOP berdasarkan standar ISO/IEC/IEEE 29148:2018.
2. Menyusun *software requirements specification* yang sesuai dengan standar ISO/IEC/IEEE 29148:2018 untuk sistem informasi manajemen dokumen SOP.

Adapun manfaat dari penelitian ini untuk Institut Teknologi Telkom Surabaya yaitu:

1. Menjadi pedoman bagi pengembang sistem untuk membangun sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan organisasi.
2. Menjelaskan detail tentang komponen sistem, karakteristik, dan kapabilitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan organisasi
3. Menjadi alat untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan memenuhi persyaratan ISO/IEC/IEEE 29148-2018 yang berlaku.
4. Membantu pengembang sistem untuk menghindari kegagalan untuk memenuhi kebutuhan.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan oleh penulis, maka batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Pada Penelitian ini hanya akan membahas *requirements* yang meliputi: *functions, functional requirements, non-functional requirements, usability requirements, logical database requirements, design constraints*, dan *software system attributes*.
2. Penelitian ini hanya akan menyusun *software requirements specification* yang sesuai dengan standar ISO/IEC/IEEE 29148:2018 untuk sistem informasi manajemen dokumen SOP ITTelkom Surabaya.
3. Penelitian tidak akan membahas implementasi atau pengujian pada sistem informasi manajemen dokumen SOP.