



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

IT Governance atau yang lebih dikenal dengan tata kelola IT adalah sebuah pertanggungjawaban *board of directors* dan manajemen eksekutif dari suatu perusahaan yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan mendukung serta memperluas strategi dan tujuan perusahaan melalui kepemimpinan, struktur organisasi dan proses Teknologi Informasi (ITGI, 2007). *IT Governance* berkaitan erat dengan tata kelola perusahaan. Tata kelola IT berdampak pada semua lapisan dalam organisasi, dari manajemen operasional hingga manajemen senior dan eksekutif, serta dewan direksi (Grembergen, 2008).

PT Permata Graha Nusantara (PERMATA) merupakan anak buah perusahaan PT Perusahaan Gas Negara yang terletak di Jakarta Barat dan berfokus pada mendukung kegiatan usaha PGN Group dan perusahaan diluar PGN Group dalam bentuk: *Facility Management (FM)*, *Asset Management (AM)*, *Entrepreneurial Real Estate (ERE)*, *Developer* dan Manajemen Kearsipan. Proses bisnis pada PT Permata Graha Nusantara mengacu pada standar ISO 9001:2015, ISO 14001 dan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3).

Sepanjang perjalanan PT Permata Graha Nusantara ini, perusahaan menerapkan tata kelola audit sehingga pada tanggal 13 September 2017 mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 untuk jaminan mutu dalam bidang layanan pengelolaan gedung di Komplek Perkantoran PGN, ISO 14001:2015 untuk management lingkungan dan SMK3 untuk keselamatan kerja. Sehingga perusahaan ingin menerapkan tata kelola audit lebih jauh untuk memastikan sistem IT yang berjalan dapat mendukung proses bisnis agar dapat mencapai visi dan misi perusahaan.

Departemen *Facility Management* di PT Permata Graha Nusantara memiliki sebuah tujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan *excellent* dalam pelayanan jasa: Jasa manajemen gedung, kawasan dan fasilitas kantor, jasa pendukung perkantoran, jasa penunjang operasional, jasa pengelolaan dan pemeliharaan dokumen / arsip, jasa pengelolaan HBB dan inventaris, jasa *Temporary Facilities*, jasa penunjang kegiatan operasional jaringan dan fasilitasnya, jasa penyediaan transportasi, dan jasa penyediaan ATK. Agar tujuan dapat tercapai, Departemen *Facility Management* harus mengintegrasikan sistem IT dengan proses bisnis yang berjalan. Sistem IT yang sedang berjalan harus dapat mendukung kegiatan operasional dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada kostumer mereka. Untuk mencapai tujuan tersebut, departemen *Facility Management* ingin memastikan apakah sistem IT yang sedang berjalan dapat memberikan nilai lebih kepada portofolio bisnis PT Permata Graha Nusantara untuk pengembangan bisnis (*Manage Portofolio*), memeriksa kinerja *supplier* apakah memuaskan untuk kegiatan operasional departemen *Facility Management* (*Manage*

Suppliers), memastikan kualitas dari sistem IT yang sedang berjalan sesuai dengan ekspektasi *Stakeholder (Manage Quality)*, memeriksa apakah sistem IT yang ada memiliki sumber daya yang cukup untuk sekarang sampai masa yang akan datang (*Manage Availability and Capacity*), dan memeriksa apakah divisi IT departemen *Facility Management* dapat mengatasi masalah yang terkait dengan sistem IT (*Manage Problems*).

Untuk melakukan pengukuran tingkat tata kelola IT, diperlukan standar yang dapat dijadikan sebagai panduan agar hasil pengukuran valid. Beberapa standar yang sering digunakan untuk pengukuran tingkat tata kelola IT antara lain: ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), ISO/IEC 17799, dan COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*). Penelitian ini hanya berfokus kepada departemen *Facility Management* untuk mengukur tingkat kapabilitas IT yang sedang berjalan menggunakan standar COBIT versi 5 dan kuisioner yang dibagikan kepada responden yang dipilih. Standar COBIT memberikan informasi paling detail tentang strategi dan kontrol dalam IT agar dapat berjalan selaras dengan strategi bisnis sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Sarno, 2009).

Dari penelitian ini diharapkan PT Permata Graha Nusantara dapat mengetahui hasil *pre-assessment* untuk tingkat kapabilitas IT yang sedang berjalan. Sehingga berdasarkan temuan dari hasil pengukuran tingkat kapabilitas IT, menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan untuk pengelolaan IT agar berjalan bersama dengan proses bisnis membawa perusahaan menuju tujuan bisnis dengan lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah dijabarkan, perumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola IT dalam departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0?
2. Bagaimana rekomendasi yang sesuai berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola IT dalam departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus kepada departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara menggunakan domain APO05 – *Manage Portofolio*, APO10 – *Manage Suppliers*, APO11 – *Manage Quality*, BAI04 – *Manage Availability and Capacity*, DSS03 – *Manage Problems* yang merupakan hasil *mapping* dan pemilihan dari departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pengukuran tingkat kapabilitas IT pada departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara adalah:

1. Memberikan *pre-assessment* ke departemen tersebut
2. Memberikan rekomendasi yang sesuai agar mencapai target tingkat kapabilitas yang diharapkan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

Hasil *audit* menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 dapat memberikan acuan berupa *pre-assessment* bagi departemen *Facility Management* PT Permata Graha Nusantara agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan dapat menerapkan kerangka kerja COBIT 5.0 pada tingkat kapabilitas yang diharapkan.