



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 Masalah

Dalam lingkungan bisnis yang begitu kompetitif dan cepat berubah, perusahaan kian menyadari manfaat potensial yang dapat dihasilkan oleh Teknologi Informasi. Hal tersebut membuat ekspektasi manajemen perusahaan menjadi tinggi terhadap *outcome* dan manfaat Teknologi Informasi (Sarno, 2009). Penggunaan teknologi informasi mempunyai potensi menjadi penentu utama menuju sebuah kesuksesan atau keberhasilan yang dapat memberikan kesempatan-kesempatan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan menawarkan perlengkapan untuk meningkatkan produktivitas, kinerja perusahaan, dan memberikan manfaat lebih dimasa mendatang (Surendro, 2009). Tata kelola teknologi informasi juga menjadi bagian yang penting untuk memastikan bahwa informasi perusahaan dan teknologi yang tersedia dapat mendukung tercapainya tujuan bisnis (Gultom, 2012). Berbagai cara dilakukan berupaya mencapai tujuan bisnis perusahaan, salah satunya dengan melakukan pengukuran kapabilitas TI sistem dan teknologi informasi guna mengevaluasi bukti-bukti untuk menentukan apakah sumber daya yang terkait menyediakan informasi yang dibutuhkan manajemen sesuai dengan pemenuhannya terhadap tujuan bisnis perusahaan (Sarno, 2009).

PT GTI adalah penyedia solusi bisnis komputasi awan untuk perusahaan berskala menengah hingga besar yang berdiri sejak 1996 dan sudah berhasil

mengirimkan solusi bisnis selama lebih dari 12 tahun dan lebih dari 100 klien di lebih dari 20 industri dan 10 negara dengan mendesain, mengimplementasi dan mengelola solusi teknologi yang membantu bisnis mereka dari *back office* hingga *front office*. Pada saat ini PT GTI merupakan perusahaan yang sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang setiap proses belajar mengajar. Maka dari itu PT GTI memerlukan tata kelola dan manajemen yang baik.

PT GTI berspesialisasi dalam menyediakan *Automotive Industry Solutions*, dari distribusi, *Dealer Management System (DMS)* ke *Automotive CRM*. Produk unggulan PT GTI adalah PT GTI DMS untuk Otomotif OEMs dan jaringan distributor/*dealer*. Dibangun sebagai solusi yang terintegrasi, PT GTI meningkatkan kekuatan dari *platform* Microsoft Dynamics CRM untuk menawarkan generasi selanjutnya dari solusi dan servis dari produk DMS kepada konsumen dan *partner* (www.technosoft.co.id, 2017).

PT GTI diharuskan memiliki kesadaran terhadap teknologi informasi dan tren layanan yang terkait, mengidentifikasi peluang, inovasi, dan merencanakan cara agar sistem yang dibangun oleh PT GTI dapat selalu menunjang kebutuhan klien. Inovasi sangat penting di PT GTI karena PT GTI membangun sistem sehingga harus terus berinovasi untuk mengikuti kebutuhan klien seperti menambah fitur-fitur yang dibutuhkan oleh user. Sumber daya manusia juga menjadi aspek yang penting, PT GTI harus dapat mengelolah sumber daya manusia dengan baik agar sumber daya manusia akan terstruktur dan memastikan struktur yang dibuat optimal, penempatan staf, hak keputusan, dan keterampilan

sumber daya manusia harus sesuai sehingga produk yang dihasilkan dapat berkualitas dan tepat dengan kebutuhan *client*.

Pengetahuan yang relevan sangat penting untuk menunjang kegiatan dalam perusahaan dan pengambilan keputusan. Staf pada PT GTI diharapkan memiliki pengetahuan yang cukup di bidangnya masing-masing untuk menjamin kelancaran kegiatan operasional perusahaan.

Namun seiring berjalannya waktu, permasalahan dapat terjadi pada pengendalian layanan teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada saat ini yaitu pengawasan terhadap kinerja tata kelola teknologi informasi belum dilakukan secara optimal, staf kurang *inisiatif* untuk *investigate* masalah, penulisan *code* tidak seragam, dan staf tidak mau *maintain* informasi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan pengukuran kapabilitas tata kelola teknologi informasi dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat tata kelola teknologi informasi dan membuat suatu rekomendasi pengelolaan teknologi informasi yang tepat sehingga dapat dijadikan panduan oleh pengguna serta bisa meningkatkan penggunaan fasilitas secara optimal. Pengukuran kapabilitas tata kelola teknologi informasi dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0.

Dalam melakukan pengukuran kapabilitas TI, diperlukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang *valid* dan *reliable*. Beberapa standar yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kapabilitas TI antara lain: ITIL (Information Technology Infrastructure Library), ISO/IEC 17799, dan COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*). Dalam

penelitian ini, standar yang digunakan adalah COBIT versi 5 dengan mengacu pada kuesioner yang akan dibagikan kepada responden yang sudah ditentukan. Standar COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) dipilih karena kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mendukung keselarasan strategi bisnis dan tujuan teknologi informasi (Sarno, 2009). Dalam standar COBIT juga terdapat perhitungan nilai *Capability Level* yang merepresentasikan tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis organisasi.

Dari penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana peranan teknologi informasi dapat merepresentasikan tujuan bisnis PT GTI. Sehingga berdasarkan temuan-temuan dari pelaksanaan pengukuran kapabilitas TI, menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan peranan dan pengelolaan teknologi informasi agar kedepannya dapat mendukung tujuan bisnis organisasi dengan lebih baik.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada PT GTI menggunakan *framework* COBIT 5.0?
2. Bagaimana analisis yang di dapatkan dari *Capability Level* sampai menghasilkan suatu rekomendasi untuk pengelolaan teknologi informasi?

1.3 Pembatasan Masalah

Beberapa batasan yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran keselarasan antara tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis PT GTI dilakukan melalui pengukuran kapabilitas TI teknologi informasi.
2. Pemetaan ruang lingkup pengukuran kapabilitas TI menggunakan pendekatan perspektif proses bisnis dengan mengacu pada standar COBIT 5.0.
3. Tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis organisasi direpresentasikan oleh nilai *Capability Level*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan pengukuran tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis pada PT GTI berdasarkan perspektif proses bisnis menggunakan kerangka kerja COBIT 5 untuk mengetahui sejauh mana peranan dan pengelolaan teknologi informasi dapat merepresentasikan tujuan bisnis organisasi.
2. Mengelola hasil pengukuran kapabilitas TI, melakukan analisis *Capability Level* masing-masing *control objective* yang digambarkan dengan grafik laba-laba serta menghasilkan suatu rekomendasi yang berisi saran dan usulan perbaikan pengelolaan teknologi informasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian Pengukuran Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi pada PT PT GTI Graha Informatika Menggunakan *Framework* COBIT 5.0 ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan dilakukannya penelitian serta sistematika penyusunan tugas akhir.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, yaitu: informasi, sistem informasi, teknologi informasi, pengukuran kapabilitas TI sistem dan teknologi informasi, kuesioner, perspektif proses bisnis, tujuan bisnis, tujuan teknologi informasi, COBIT, *Capability Level* dan pengukuran kapabilitas TI teknologi informasi dari perspektif bisnis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi model pengembangan penelitian dan teknik analisa data yang digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang uraian analisis data, yaitu: penentuan ruang lingkup pengukuran kapabilitas TI teknologi informasi, survey pendahuluan, pelaksanaan uji kepatutan, perhitungan nilai *Capability Level*, pembahasan nilai *Capability Level* dan penyusunan rekomendasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, serta saran sehubungan dengan adanya kemungkinan pengembangan pada masa yang akan datang.

