

BAB I

PENDAHULUAN

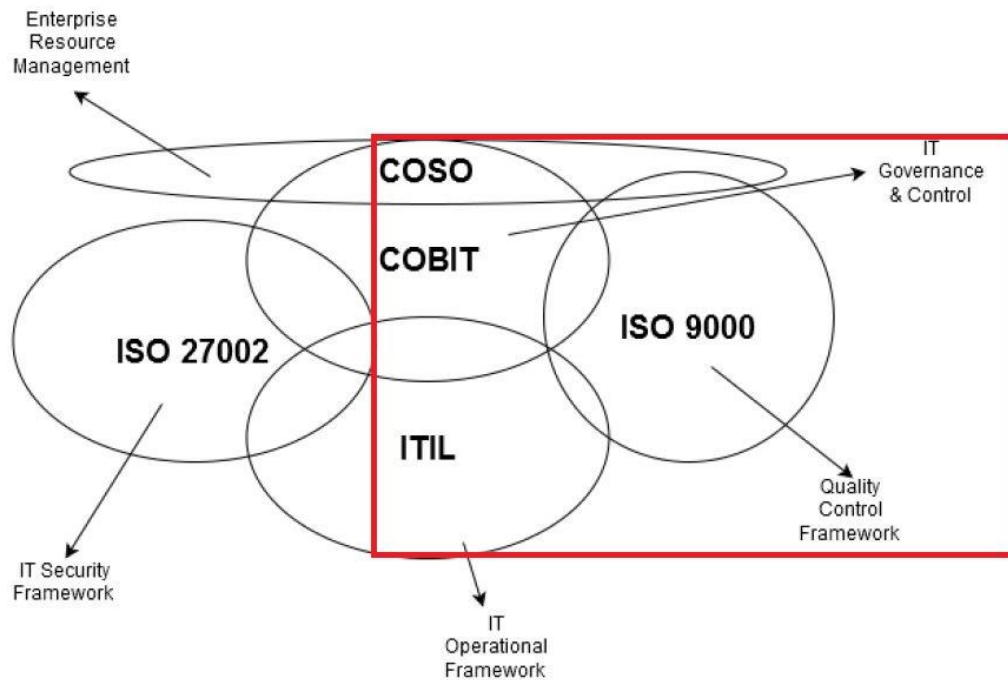
1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis sekarang ini menjadi alasan mengapa pemanfaatan TI berperan besar dalam membantu organisasi mencapai tujuannya. Teknologi Informasi tidak hanya digunakan untuk tugas-tugas organisasi, tetapi juga aktivitas strategi untuk perusahaan. Dalam mengelola hubungan dengan *supplier* tentu harus harus tata dengan baik, untuk mencegah terjadinya masalah, seperti kapasitas kerja yang buruk, dan kepuasan perjanjian yang kurang, dll. Untuk meningkatkan pemanfaatannya, harus diikuti dengan pengelolaan teknologi informasi yang mudah untuk diterima serta efektif dan efisien dan bertujuan agar siklus bisnis organisasi dan tujuan inovasi dapat disesuaikan untuk mencapai tujuan organisasi. [1]

Namun dalam penerapan TI jika tanpa adanya tata kelola TI maka penerapan atau pengimplementasian TI akan kurang maksimal. Tata kelola TI merupakan upaya organisasi mengelola, mengawasi, memonitoring dan mengendalikan sumber daya agar berdampak terhadap visi, misi dan tujuan organisasi. Salah satu bidang dalam tata kelola TI adalah manajemen kualitas TI. Manajemen kualitas TI merupakan kegiatan merencanakan, mengorganisir, mengendalikan dan mengevaluasi kualitas TI. Penerapan manajemen kualitas TI yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi karena kualitas yang terjaga dan terkendali mulai dari kualitas *software*, *hardware* hingga *brainware*.

Untuk menerapkan manajemen kualitas, terdapat sebuah konsep yang dinamakan QMS (*Quality Management System*). *Quality Management System* (Sistem Manajemen Kualitas) adalah prosedur terdokumentasi dan praktik standar dalam sistem manajemen yang digunakan untuk memastikan proses dan produk (atau layanan) sesuai dengan kebutuhan maupun persyaratan pelanggan dan organisasi. Salah satu standar yang dapat digunakan dalam manajemen kualitas adalah ISO 9001:2015. ISO 9001:2015 memiliki 10 klausul atau persyaratan yang dapat menjadi pedoman untuk dapat menerapkan konsep sistem manajemen kualitas. Sedangkan untuk penerapan tata kelola TI dapat menggunakan COBIT 5.

Pada dasarnya, COBIT 5 merupakan sebuah kerangka (bisa diartikan panduan) bersifat *generic* (umum, dengan cakupan yang luas) yang memberikan arahan mengenai “bagaimana sebaiknya perusahaan/organisasi mengelola IT (dari infrastruktur, orang-orang di dalamnya, terutama terkait tanggung jawab dan peran dalam IT, hingga proses perolehan, pengembangan, perawatan dan pendokumentasian hingga keamanan Teknologi Informasi dalam sebuah lingkungan perusahaan)” dan ISO memberikan arahnya disertai dengan panduan contoh dalam implementasinya. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kedua framework tersebut (COBIT 5 dan ISO) kompatibel, memiliki tujuan yang sama dan saling melengkapi.



Gambar 1.1 Hubungan antara COBIT dan ISO

Pada gambar 1.1 merupakan irisan antara COBIT dan ISO seri 9000 (terutama ISO 9001). ISO 9001 berlaku sebagai standarisasi manajemen kualitas (*standard quality control*). ISO 9001 sebagai *standard quality control* juga mengatur mengenai *quality control* di bidang IT. COBIT 5 dan ISO 9001 bersinggungan pada area *quality control* yang terkait dengan IT. Dengan berpatokan dengan prinsip-prinsip QMS pada ISO 9001:2015 yang sesuai dengan kebutuhan manajemen kualitas TI kemudian menentukan domain mana yang sesuai untuk manajemen kualitas pada COBIT 5 dan akan dibuat sebuah pedoman untuk kegiatan audit manajemen kualitas TI di sebuah perusahaan.

PT. Ustegra merupakan sebuah perusahaan yang memproduksi rol karet dan barang teknik lainnya yang berkualitas tinggi di Indonesia. PT. Ustegra berdiri pada tahun 60-an ketika dunia grafika Indonesia berubah dari percetakan *Letterpress*

menjadi percetakan *Offset*. PT. Ustegra adalah perusahaan independen dan bukan merupakan bagian dari perusahaan induk lainnya. PT. Ustegra berkomitmen untuk menjaga etika bisnis dan hanya fokus pada bisnis intinya. Sementara itu PT. Ustegra terus mengembangkan kegiatannya, semua proses bisnis selalu terintegrasi dan saling berhubungan. PT. Ustegra tidak memiliki anak perusahaan yang tidak ada hubungannya dengan urusan rol, karena manufaktur rol adalah jantung dari pada PT. Ustegra. PT. Ustegra juga telah tersertifikasi oleh standar pengelolaan mutu ISO-9001 dan secara bertahap bertransformasi menjadi bukan hanya pemroses rol karet, namun meluas menjadi spesialis '*surface modifier*'.

Dengan semakin meningkatnya permintaan, maka belum lama ini PT. Ustegra melakukan usaha penganeekaragaman produk atau bidang usaha yang dilakukan dengan melayani area di luar bisnis industri grafika. Untuk saat ini barang - barang yang diproduksi oleh PT.Ustegra lebih berbeda dan bermacam - macam dan dapat ditemukan di hampir semua perusahaan maju. Dengan pengalaman dan kontribusi serta keterampilan yang tinggi, PT. Ustegra memastikan untuk tetap menjadi bagian penting dalam industri rol karet di Indonesia maupun di luar negeri. Sehingga perusahaan ingin menerapkan tata kelola audit lebih jauh untuk memastikan sistem IT yang berjalan dapat mendukung proses bisnis agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

Perusahaan sudah tersertifikasi ISO9001, walaupun sudah tersertifikasi tetapi tidak menjamin kualitas berjalan secara optimal secara terus menerus, jadi sesuai dengan tujuan perusahaan maka di perlukan pengukuran kapabilitas agar terus meningkatkan kualitas mutu serta perusahaan ingin memastikan hubungan dengan

supplier dapat terkendali dan diawasi dengan tepat untuk mencegah masalah karena pernah terjadi masalah dalam pengiriman barang dari *supplier*, seperti kapasitas kerja yang buruk dan kepuasan perjanjian yang kurang serta pada bidang infrastruktur Informasi ditemukan permasalahan yaitu tidak mampu untuk mengimbangi keperluan prasarana sekarang dengan keperluan prasarana pada di kemudian hari dan dimaksudkan untuk mencakup semua tujuan kerja perusahaan. Agar tujuan dapat tercapai, PT. Ustegra harus mengintegrasikan sistem IT dengan proses bisnis yang berjalan. Sistem IT yang sedang berjalan harus dapat mendukung kegiatan operasional terlebih lagi, dapat menawarkan dan membagikan produk yang lebih baik untuk kostumer mereka. Untuk mencapai tujuan tersebut, PT. Ustegra ingin memastikan apakah sistem IT dan Departemen QMS yang sedang berjalan dapat memberikan nilai lebih dengan cara memeriksa kinerja *supplier* apakah memuaskan untuk kegiatan operasional PT. Ustegra (*Manage Suppliers*) dengan melakukan pengukuran menggunakan COBIT 5 domain APO10, memastikan kualitas dari sistem IT yang sedang berjalan sesuai dengan ekspektasi *Stakeholder (Manage Quality)* dengan melakukan pengukuran menggunakan COBIT 5 domain APO11, dan memeriksa apakah sistem IT yang ada memiliki sumber daya yang cukup untuk sekarang sampai masa yang akan datang (*Manage Availability and Capacity*) dengan melakukan pengukuran menggunakan COBIT 5 domain BAI04.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan PT Ustegra 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 TI PT. Ustegra menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dengan domain APO10 (*Manage Suppliers*), APO11 (*Manage Quality*), BAI04 (*Manage Availability and Capacity*)?
2. Bagaimana hasil *gap* atau kesenjangan pada PT. Ustegra?
3. Bagaimana rekomendasi yang sesuai berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola TI PT. Ustegra ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan dapat lebih terfokus dan mudah dipahami, maka permasalahan dibatasi dalam beberapa hal, yaitu :

1. Penelitian ini berfokus kepada PT. Ustegra
2. *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 5
3. Penelitian ini hanya berfokus pada domain APO10 (*Manage Suppliers*), APO11 (*Manage Quality*), BAI04 (*Manage Availability and Capacity*) yang merupakan hasil *mapping* dan pemilihan dari PT. Ustegra

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan pengukuran tingkat kapabilitas IT pada PT. Ustegra adalah:

1. Memberikan *pre-assessment* pada perusahaan
2. Mengetahui *gap* atau kesenjangan pada perusahaan
3. Memberikan rekomendasi yang sesuai agar mencapai target tingkat kapabilitas yang diharapkan perusahaan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

Hasil audit menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dapat memberikan acuan berupa *pre-assessment* bagi PT. Ustegra agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada dan dapat menerapkan kerangka kerja COBIT 5 pada tingkat kapabilitas yang diharapkan.