

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberadaan dari teknologi informasi (TI) saat ini sudah menjadi hal yang penting bagi suatu perusahaan, untuk membantu proses bisnis perusahaan (Wiraniagara Wijaya, 2019) Dalam hal ini, TI memiliki peran penting dalam pengolahan proses bisnis perusahaan. Penerapan TI membutuhkan investasi cukup besar, sehingga perlu dikelola dengan baik dan bijak agar TI tetap berguna dan bermanfaat dalam mendukung proses bisnis perusahaan (Ambarwati Awalludiyah, 2016).

PT.Sentral Elektrik merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan barang elektronik dan perlengkapan elektronik lainnya, PT.Sentral Elektrik menerapkan sistem pada perusahaan mereka untuk mendukung proses bisnis yang ada pada perusahaan mereka. Sistem teknologi informasi yang ada pada PT.Sentral Elektrik, berfungsi untuk membantu proses bisnis perusahaan seperti membuat sales order, membuat purchase order, melihat ketersediaan barang yang dimiliki perusahaan, dan menyimpan data customer.

Pentingnya sistem ini bagi perusahaan mengharuskan sistem tersebut harus dalam fungsi yang optimal oleh karena itu diperlukan adanya pengukuran dan penilaian dengan melakukan proses audit. Framework yang akan digunakan untuk audit yaitu *Control Objective for Information and related Technology* (COBIT) 5, alasan menggunakan karena framework COBIT 5 dapat membantu

mengatur dan mengelola informasi, serta mengukur proses bisnis dengan panduan standar praktik manajemen teknologi informasi yang disediakan oleh *guideline* COBIT 5 (Tri Oktarina, 2017). Dibandingkan dengan framework yang lain, framework COBIT menyediakan ukuran, indikator, proses dan kumpulan praktik untuk membantu perusahaan lebih optimal dari pengolahan teknologi informasi dan juga dalam proses bisnis. Selain itu COBIT juga berlaku untuk pengembangan terhadap pengendalian manajemen teknologi informasi yang cocok untuk suatu organisasi.(Tri Oktarina,2017). Domain COBIT 5 yang lebih ditekankan pada penelitian kali ini adalah domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) (ISACA, 2017). Domain DSS memiliki 6 proses yaitu DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, DSS06 domain-domain itu sendiri terdiri dari, DSS01 Manage Operation, DSS02 Manage Service Requests and Incidents, DSS03 Manage Problems, DSS04 Manage Continuity, DSS05 Manage Security Services, DSS06 Manage Business Process Controls.(ISACA,2017). Perusahaan berupaya untuk meningkatkan kualitas sistem yang ada pada perusahaan agar tetap berada pada performa yang optimal, dengan dilakukan pengukuran sistem TI menggunakan COBIT diharapkan perusahaan bisa mengetahui nilai yang dicapai dengan sistem TI yang ada pada perusahaan, dengan ini perusahaan bisa mengelola sistem TI yang digunakan pada perusahaan bisa menjadi lebih baik dalam membantu proses bisnis yang ada (Astuti & Perdanakusuma, 2019).

Penelitian ini akan mengukur sistem TI pada PT.Sentral Elektrik untuk melakukan pengukuran pada sistem yang dimiliki perusahaan pada bagian

kontrol proses bisnis yang didukung menggunakan sistem TI yang ada serta melakukan pengukuran pada bagian manajemen operasi, dari hasil diskusi dengan pemilik perusahaan diketahui bahwa PT. Sentral Elektrik sempat melakukan pergantian sistem yang digunakan pada perusahaan, karena ada kendala yang dialami pada saat menggunakan sistem sebelumnya. Kendala tersebut muncul karena proses yang dilakukan menggunakan sistem sebelumnya tidak dipantau serta tidak dilakukan kontrol proses bisnis secara baik dengan sistem tersebut dan juga tidak dilakukannya penilaian sistem, sehingga perusahaan tidak mengetahui sudah optimal atau tidak sistem yang ada pada perusahaan dalam mendukung proses bisnis, pemilik perusahaan merasa bahwa sistem yang digunakan pada saat itu tidak membantu proses bisnis secara keseluruhan. Kemudian perusahaan melakukan pergantian sistem menggunakan sistem yang baru, maka dari itu untuk menghindari hal yang sama terjadi domain yang akan dinilai prosesnya adalah DSS01 *Manage Operation* dan DSS06 *Manage Business Process Controls* karena pada domain tersebut terdapat aktivitas aktivitas yang bisa dijadikan acuan untuk melakukan dokumentasi proses bisnis serta membantu memantau sistem yang dimiliki perusahaan dan relevan dengan peningkatan operasional sehari hari. Pemilihan COBIT 5 sesuai untuk melakukan proses audit sistem yang ada karena pada COBIT 5 terdapat aktivitas yang mengarahkan perusahaan menjadi lebih baik dalam penggunaan tata kelola teknologi informasi yang ada, agar tujuan organisasi dapat tercapai (ISACA, 2017). Dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai

refrensi untuk mengoptimalkan kinerja IT agar kedepannya dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa hasil dari pengukuran proses bisnis yang dilakukan pada domain DSS001 & DSS006 menggunakan framework COBIT 5?
2. Apa rekomendasi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan dari masalah yang ada terhadap temuan yang ditemukan pada proses bisnis perusahaan?

### **1.3 Batasan Masalah**

1. Masalah yang dibahas untuk mengukur skor kapabilitas yang ada pada PT.Sentral Elektrik, Pembahasan menggunakan framework COBIT 5 terbatas pada pengukuran domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) khususnya pada domain DSS001 (*Manage Operation*) & DSS006 (*Manage Bussines Control*).
2. Versi COBIT yang digunakan adalah COBIT 5

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Mengidentifikasi tingkat kapabilitas pada proses bisnis berdasarkan pengukuran menggunakan framework COBIT 5
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem perusahaan dengan mengoptimalkan proses bisnis dan peranan TI dalam perusahaan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini adalah

1. Perusahaan dapat memperbaiki proses bisnis dengan mengacu pada hasil dari pengukuran dan rekomendasi COBIT 5
2. Proses bisnis yang diperbaiki dapat menjadi lebih baik setelah mengikuti rekomendasi perbaikan

Dengan adanya temuan dan rekomendasi yang dihasilkan dari pengukuran dengan framework COBIT 5, perusahaan dapat meningkatkan kualitas dari proses bisnis dan sistem yang ada pada perusahaan.