

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, membuat perusahaan saat ini mulai mengimplementasikan teknologi informasi untuk dapat mencapai tujuan atau *goals* yang ditentukan, serta mendukung proses bisnis yang dijalankan oleh perusahaan [1]. Hal tersebut membuat teknologi informasi mempunyai peranan yang sangat penting dan menjadi suatu nilai tambah serta keunggulan kompetitif bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing mengalahkan para kompetitornya. Dengan begitu, diperlukan investasi teknologi informasi, baik itu dari segi biaya maupun waktu untuk nantinya dapat menerapkan atau mengimplementasikan layanan berbasis teknologi informasi yang optimal ke dalam fungsi bisnis perusahaan, sehingga investasi yang dilakukan tersebut akan membawa perusahaan ke arah yang lebih baik [2].

Untuk dapat menyelaraskan departemen TI terkait dengan hasil investasi dan pengimplementasian layanan berbasis teknologi informasi terhadap tujuan dan aktivitas bisnis dari pihak manajemen perusahaan, maka dibutuhkan suatu tata kelola teknologi informasi atau yang disebut dengan *IT Governance* [2]. Dalam hal ini, *IT Governance* sendiri adalah suatu istilah yang merujuk pada suatu komitmen, kesadaran serta pelaksanaan dari proses pengendalian manajemen perusahaan terkait dengan sumber daya teknologi informasi ataupun sistem informasi yang telah diinvestasikan untuk diterapkan, dengan tujuan supaya pengoperasian teknologi informasi tersebut dapat mendukung dan sejalan dengan strategi bisnis yang terdapat pada perusahaan tersebut. Hal itulah yang membuat suatu perusahaan yang telah menerapkan layanan teknologi informasi atau sistem informasi tidak akan terlepas dari *IT Governance* untuk memastikan serta mengukur tingkat kapabilitas dari pengimplementasian yang dilakukan [3].

Dalam melakukan pengukuran terhadap tingkat kapabilitas dari penerapan layanan teknologi informasi, dibutuhkan suatu *framework* untuk dapat membantu atau menjadi *guideline* bagi auditor dalam melakukan pengukuran secara valid dan

reliable. Salah satu *framework* yang dapat diterapkan untuk melakukan pengukuran adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*), dimana versi yang paling umum diterapkan saat ini adalah COBIT 5 [4]. *Framework* COBIT 5 dapat dijadikan sarana untuk membantu perusahaan dalam melaksanakan evaluasi tata kelola teknologi informasi untuk mencapai nilai optimal, karena terdapat perhitungan nilai *capability level* yang merepresentasikan tingkat keselarasan antara teknologi informasi dengan proses bisnis yang dijalankan [5].

Salah satu perusahaan yang telah menggunakan teknologi informasi untuk membantu proses bisnis yang dijalankan adalah PT ABC. PT ABC sendiri adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi dan komunikasi, yang mana berfokus pada layanan *network services*, *IT management* dan *system integrator*. Hal tersebut membuat PT ABC harus selalu *agile* untuk dapat bersaing dengan para kompetitornya dan menjawab setiap permintaan pasar di industri yang beragam, terutama dari sisi teknologi informasi yang sekarang banyak diimplementasikan oleh berbagai sektor perusahaan [6]. Terlebih lagi, PT ABC tercatat sudah memiliki berbagai *client* dari beragam segmen industri di Indonesia, yang mana telah mempercayakan solusi terkait dengan penerapan teknologi informasinya pada layanan yang ditawarkan oleh PT ABC. Dengan begitu, seluruh proses bisnis yang dijalankan oleh PT ABC tidak terlepas dari peranan teknologi informasi dalam memberikan layanan yang maksimal kepada setiap *customer* atau *client*-nya.

Pada kenyataannya, proses bisnis yang dijalankan selama ini dengan diterapkannya teknologi informasi tersebut khususnya untuk departemen *solution operation* di PT ABC masih belum berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat terlihat dari proses tata kelola teknologi informasinya yang masih kurang optimal, yang dibuktikan dengan belum dilakukannya suatu pengelolaan yang jelas terkait dengan sumber daya TI yang dimiliki oleh perusahaan, adanya keterbatasan dalam melaksanakan suatu penanganan masalah, karena belum adanya dokumen SOP (*standard operating procedure*) yang tersusun secara jelas dan tersistematis bagi departemen tersebut, yang mana membuat proses kerja menjadi terhambat ketika muncul suatu masalah, hingga kurangnya kepatuhan perusahaan terhadap persyaratan eksternal yang ditetapkan masing-masing *client* yang menggunakan layanan

dari PT ABC. Permasalahan tersebut tentunya menjadi hambatan besar bagi PT ABC dalam mencapai visi dan misinya untuk menjadi perusahaan teknologi informasi dan komunikasi yang terdepan di Indonesia melalui penyediaan layanan solusi yang berbasis ICT (*Information and Communication Technology*). Dalam hal ini, permasalahan yang dihadapi tersebut dapat diidentifikasi secara menyeluruh dan diatasi dengan baik melalui pemberian rekomendasi hasil pengukuran *capability level* dan *gap analysis* untuk proses tata kelola teknologi informasi pada PT ABC dengan menggunakan *framework* COBIT, yang mana memiliki pendekatan yang holistik atau menyeluruh. Dimana aspek dari teknologi informasi menjadi hal yang vital bagi perusahaan saat ini untuk dapat diselaraskan dengan proses bisnisnya [7].

Berdasarkan pada permasalahan yang dihadapi oleh PT ABC tersebut, maka diperlukannya penelitian ini untuk dapat membantu perusahaan, khusus bagi pihak departemen *solution operation* dalam menyelesaikan permasalahannya tersebut, dengan dilakukannya suatu pengukuran *capability level* dan juga *gap analysis* tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5. Dalam hal ini, COBIT 5 dipilih sebagai *framework* untuk melakukan pengukuran, karena sudah mencakup proses *domain* yang menjadi fokus dari permasalahan yang dihadapi oleh PT ABC, sehingga hasil yang diperoleh menjadi lebih akurat dan pelaksanaannya dapat berjalan selaras serta mendukung tujuan atau proses bisnis dari PT ABC dengan lebih optimal dan sesuai dengan yang diharapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diperoleh, sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pengukuran *capability level* dan *gap analysis* dari tata kelola teknologi informasi pada PT ABC dengan menggunakan *framework* COBIT 5?
2. Bagaimana hasil rekomendasi yang diperlukan oleh PT ABC untuk dapat melakukan perbaikan dan peningkatan dari penerapan teknologi informasinya, agar penerapannya tersebut menjadi lebih optimal dan sesuai dengan yang diharapkan?

1.3 Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Pengukuran *capability level* dan *gap analysis* tata kelola teknologi informasi pada PT ABC berfokus untuk departemen *solution operation*.
2. Pengukuran *capability level* dan *gap analysis* tata kelola teknologi informasi pada PT ABC akan menggunakan *framework* COBIT 5 yang berfokus pada proses yang terpilih.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan juga manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dari dilakukannya penelitian ini, sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui hasil dari pengukuran *capability level* dan *gap analysis* tata kelola teknologi informasi pada PT ABC berdasarkan *framework* COBIT 5.
2. Memberikan rekomendasi untuk melakukan perbaikan dan juga peningkatan dari penerapan teknologi informasinya berdasarkan hasil dari pengukuran *capability level* dan *gap analysis*, agar penerapannya tersebut menjadi lebih optimal dan sesuai dengan yang diharapkan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian, adapun juga manfaat dari hasil penelitian yang dilakukan, sebagai berikut:

1. PT ABC dapat mengetahui sudah sejauh mana *capability level* dan perbandingan ekspektasi perusahaan terhadap keadaan sebenarnya dari tata kelola teknologi informasinya.

2. PT ABC dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan ataupun penyebab dari permasalahan yang ada, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan dari penerapan teknologi informasinya sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara sistematis, penulisan dari penelitian ini terbagi ke dalam 5 (lima) bab, dimana setiap babnya memiliki penjelasannya masing-masing. Berikut ini adalah penjelasan untuk sistematika penulisannya tersebut, antara lain:

Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisikan penjelasan mengenai apa yang menjadi latar belakang permasalahan, sehingga dilakukannya penelitian, rumusan masalah dari permasalahan yang diteliti, kemudian batasan masalah yang menjadi ruang lingkup dari masalah yang diteliti tersebut. Selanjutnya adalah tujuan dilakukan penelitian dan manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan, serta diakhiri dengan sistematika penulisannya.

Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini akan berisikan penjelasan mengenai teori atau konsep yang sesuai untuk mendukung penelitian dari metode yang dijadikan dasar dalam menganalisis masalah dan penyelesaiannya. Dalam hal ini, teori ataupun konsep tersebut akan mencakup mengenai tata kelola teknologi informasi, audit sistem informasi, COBIT 5, *gap analysis*, pengumpulan data, serta yang terakhir adalah penelitian terdahulu sebagai referensi untuk pengadopsian dan kebaruan dari penelitian ini.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan penjelasan dari gambaran umum PT ABC sebagai objek penelitian, kemudian metode penelitian yang digunakan, variabel penelitian, baik itu variabel independen maupun variabel dependennya, lalu teknik pengumpulan data dengan sumber data primer dan sumber data sekundernya. Selanjutnya adalah teknik pengambilan sampel yang diterapkan serta diakhiri dengan teknik analisis data yang digunakan untuk analisis dan pengukuran.

Bab IV: Analisis dan Hasil Penelitian

Pada bab ini akan berisikan penjelasan mengenai analisis data yang dilakukan dan hasil penelitian yang diperoleh berupa informasi dari setiap tahapannya, mulai dari proses *planning*, *fieldwork*, *reporting*, sampai dengan *follow-up* yang berdasarkan pada tahapan dari audit sistem informasi.

Bab V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini adalah bab penutup dari penulisan penelitian ini, yang mana berisikan penjelasan dari kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan, serta hasil dari kesimpulan tersebut akan menghasilkan saran yang dapat diterapkan sebagai suatu alternatif untuk pemecahan masalah yang ada.

