

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi yang berjalan cepat dan selalu kompetitif dari berbagai macam bidang diperlukan kepekaan terhadap perubahan pola kehidupan dalam masyarakat. Melalui hal ini TI memberikan efisiensi dan kecepatan dalam kehidupan manusia sehari – hari [1]. Sistem informasi merupakan jaringan dengan sistem pengelolaan data, digunakan oleh organisasi system data lengkap dengan arahan komunikasi [2]. *Framework COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)* sebagai standar dalam mendukung manajemen TI. Dalam penulisan laporan ini COBIT 5 dapat dijadikan sebagai standar yang komprehensif dalam mendukung proses-proses perusahaan supaya selaras dan menambah nilai efektifitas manajemen TI. Dengan *IT Governance* yang disediakan oleh COBIT 5 perusahaan dapat melakukan pengendalian tujuan (*control objective*) secara rinci yang dapat digunakan oleh manajemen, pengguna, auditor, dan pemilik proses bisnis. Dengan demikian, nilai yang dihasilkan oleh TI dapat dicapai secara optimal melalui evaluasi berbagai macam aspek manajemen TI seperti; *services, application, enterprise infrastructure, people, skills, and competencies* [3].

IT Governance (ITG) diterapkan dengan motivasi oleh sektor swasta pada tahun 90-an, sebagai cara dalam mendapatkan keunggulan, membuat atau menemukan layanan baru, dan meningkatkan keberhasilan investasi TI [4]. COBIT 5 merupakan kerangka kerja generasi yang masih baru yang dikeluarkan oleh ISACA, COBIT 5 dibuat atas dasar pengalaman dan penggunaan COBIT, Penggunaan COBIT 5 dilakukan dengan mengevaluasi kinerja system informasi

dalam mencapai nilai yang sesuai atau optimal melalui teknologi informasi dengan merealisasikan keselarasan antara manfaat dan optimalisasi atau mitigasi tingkat risiko dalam pengolahan serta penggunaan sumber daya [5].

COBIT 5 merupakan kerangka kerja yang mengkaitkan risiko TI dengan risiko bisnis, terutama risiko terhadap kepemilikan dan pemanfaatan sumber daya TI, operasional, serta dampak dari perusahaan yang mengimplementasi TI. Risiko dalam TI dapat didefinisikan melalui peristiwa yang memiliki efek terhadap bisnis. Risiko TI terjadi dalam frekuensi dan dampak yang tidak pasti serta dapat menciptakan masalah dalam pencapaian serta memenuhi tujuan perusahaan. Risiko TI akan selalu ada mulai dari terdeteksi maupun tidak diakui oleh perusahaan yang memiliki permasalahan tersebut [6].

Kerangka kerja COBIT memiliki tujuan dan fungsionalitas tertentu, seperti kerangka kerja berbasis manajemen risiko. Kerangka kerja ini dapat diklasifikasikan sebagai kerangka kerja yang terdiri dari empat domain yaitu Mendapatkan and Implementasi, Perencanaan dan Pengaturan, Pemberian and Dukungan, dan Monitor and Evaluasi. Tentunya control pada Setiap domain berbeda - beda. Penggunaan kerangka kerja COBIT secara penuh dapat dipertimbangkan oleh organisasi, bisa juga mengadopsi kontrol khusus yang dapat digunakan dalam memenuhi kebutuhan organisasi. Kontrol COBIT biasanya, memperhitungkan serta mengutamakan tata kelola tujuan bisnis, biasanya organisasi melakukan pemetaan standar seperti ISO 27000 dalam melakukan integrasi bersama dengan COBIT sekaligus memaksimalkan kontrol keamanan [4].

Alasan dipilihnya kerangka kerja COBIT 5 karena merupakan panduan *best*

*practices* yang menyiapkan dan mengelola secara logis proses – proses dalam struktur organisasi TI, dibuat dan disusun oleh ahli – ahli dalam bidang tata Kelola TI, serta lebih terkontrol dan fokus. Investasi TI dapat dioptimalkan melalui praktek ini, dengan memastikan tersampainya layanan dan ukuran terhadap penilaian saat terjadi masalah [7]. Melakukan penilaian atau peninjauan dari tata kelola teknologi informasi sering disebut sebagai *ITG audit* yang dianggap bagian akhir dari proses – proses yang ada dalam perusahaan, berorientasi menuju pengawasan dari performa, efisiensi, efektivitas, dan sering menekankan akuntabilitas dan konfirmasi atau penyesuaian yang bertujuan untuk keselarasan dengan tujuan bisnis serta memberikan nilai tambah dalam investasi teknologi informasi [2].

Penggunaan COBIT 5 oleh industry public, pemerintahan, akunting, audit, dan bahkan secara pribadi telah diterima secara global. COBIT 5 ini merupakan versi yang dibagi menjadi ITG yang memiliki 5 domain yaitu : *Align, Plan and Organise (APO)*; *Build, Acquire and Implement (BAI)*; *Deliver, Service and Support (DSS)*; *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*; and *Monitor, Evaluate and Assess (MEA)*, yang kemudian dipecah atas 37 proses tingkat tinggi yang didalamnya terdapat lebih dari 300 detail yang mencakup keseluruhan ukuran control manajemen teknologi informasi [5].

Penelitian ini tentunya memiliki objek penelitian berupa PT. SISN yang menawarkan solusi melalui jasa BMC Remedy ITSM, yang nantinya penulis akan menggunakan COBIT 5 untuk digunakan sebagai *compliance checking system* karena berdasarkan control ternilai dan menjadikan CMM sebagai pedoman dalam melakukan identifikasi dari risiko serta realisasi keunggulan dalam proses

perusahaan [8]. Penulis sebagai auditor akan melakukan evaluasi terhadap masalah yang dimiliki akibat sulitnya mencapai tujuan perusahaan karena proses-proses yang masih kurang dijalankan secara efektif dan efisien yang mengakibatkan kebingungan yang dihadapi oleh pelanggan dalam saat ingin mengintegrasikan sistem perusahaan. Adanya kesalahan komunikasi antar perusahaan dengan pelanggan sehingga implementasi sistem tidak berjalan dengan lancar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang sudah dibuat pada latar belakang, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini :

1. Bagaimana Penilaian dari COBIT 5 dapat membantu dalam meningkatkan tingkat kapabilitas proses-proses perusahaan?
2. Bagaimana penilaian serta rekomendasi yang diberikan dapat menjadi referensi perbaikan perusahaan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang penelitian yang dibuat, terdapat batasan-batasan tertentu seperti :

1. Penelitian hanya menggunakan *Framework COBIT 5* dalam evaluasi PT. SISN
2. Melakukan penilaian secara objective melalui proses – proses yang telah ditentukan.
3. Melakukan Identifikasi sesuai permasalahan yang sudah diangkat menggunakan Framework COBIT 5 sebagai pedoman.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini diharapkan dapat tercapai melalui penelitian, sebagai

berikut:

1. Melakukan studi kasus, pada tahapan pertama perlu melakukan studi dengan kajian terdahulu sebagai dasar penelitian mengenai *Framework COBIT 5*
2. Pengumpulan Data, data didapatkan melalui hasil wawancara dengan narasumber yang berada pada divisi IT dalam PT. SISN.
3. Analisis hasil, didapatkan setelah penilaian dan evaluasi tingkat kapabilitas dari proses – proses yang telah ditetapkan berdasarkan pilihan domain.
4. Kesimpulan dan rekomendasi, ini merupakan tahapan akhir yang memberikan hasil dari keseluruhan penelitian yang nantinya diharapkan dapat dijadikan referensi dalam melakukan perbaikan melalui COBIT 5 serta solusi meningkatkan kapabilitas TI ke tingkat selanjutnya dalam PT. SISN.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang diharapkan oleh penulis sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan melakukan *decision making* dalam memberikan solusi BMC Remedy yang ditawarkan berdasarkan hasil dan saran yang sudah dibuat.
2. Meningkatkan kesadaran terhadap pentingnya manajemen tata kelola TI dengan menggunakan *Framework COBIT 5* sebagai pedoman.