

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi dan komunikasi tidak terlepas dari aktivitas manusia di kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini peran teknologi informasi dibutuhkan dalam suatu Lembaga dalam persaingan bisnis [1]. Keuntungan yang didapatkan dalam penerapan Teknologi Informasi adalah meningkatkan kecepatan penyerapan informasi data, selain itu juga terdapat risiko kegagalan dalam tujuan suatu perusahaan yang dimana perusahaan terlalu bergantung kepada TI akan membuat efek risiko semakin tinggi [2]. Dampak risiko yang muncul yaitu ketidakseimbangan proses yang membuat tidak optimalnya proses kerja, kerugian financial, dan kualitas dari perusahaan tersebut menurun sehingga tujuan yang tidak terlaksanakan [3].

Selain risiko yang muncul, dalam penerapan teknologi informasi oleh perusahaan, manfaat dalam penggunaan sistem berbasis TI yaitu memaksimalkan perusahaan dalam melakukan proses bisnisnya [4]. Dalam perusahaan adapun divisi yang bertanggung jawab untuk menyelaraskan kebutuhan bisnis dan TI pada perusahaan. Hal ini dilakukan agar penerapan bisnis yang melibatkan IT pada perusahaan dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Selain itu hal lain yang perlu diperhatikan adalah penerapan manfaat sumber daya TI dalam waktu yang panjang masing-masing divisi harus mematuhi prinsip dan aturan yang berlaku. Untuk menjamin hal tersebut perusahaan perlu suatu *framework* dan perlu diterapkan peraturan yang sudah diatur oleh menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dapat mengontrol aktivitas-aktivitas yang sedang berlangsung untuk dilakukannya validasi yang melibatkan peran antar manajemen baik dengan manajemen TI ataupun manajemen divisi yang bertanggung jawab dalam peninjauan aktivitas keselarasan TI dengan bisnis di perusahaan [5].

Dalam peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Nomor PER – 02 / MBU / 02/ 2018 tertulis Teknologi Informasi harus dikelola dan dimanfaatkan sebagaimana mestinya sebagai tahapan untuk memajukan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi dalam kinerja suatu divisi pada pemerintahan yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi[6]. Dengan memaksimalkan penerapan teknologi informasi di pemerintahan dikerjakan secara optimal untuk mendapatkan pemerintahan yang layak atau Good Governance[7]. Instansi pemerintahan bergerak di bidang perbankan yang menerapkan TI sebagai alat pembuatan aplikasi produk digital UMKM adalah PT. XYZ.

PT. XYZ adalah bank BUMN yang di dirikan pertama kali di Indonesia berdasarkan Peraturan Perundang-undangan nomor 1 tahun 1945 pasal 1. Pada awalnya bank PT. XYZ di bangun pertama kali di di Jawa Tengah dan Bank ini memfokuskan memberikan bantuan pinjaman dan Simpanan oleh Kaum Priyayi[8]. Pada tahun 2020 divisi Digital Banking and Development berdiri dimana sebelumnya divisi ini memiliki nama divisi KJT (Kerja sama Teknologi) dan divisi Digital Center of Excellence yang sudah ada pada tahun 2017. divisi DDB memiliki tujuan agar PT.XYZ dapat menangani nasabah korporasi, institusi dan startup secara fokus dan komprehensif bersama divisi bisnis terkait dan tugas dan tanggung jawab dalam menciptakan platform *ecosystem*. Secara kedudukan divisi MSM (Micro Sales Management) yang terdiri dari Product Owner dan Business Owner dengan divisi DDB (*Digital Banking Development & Operation*) memiliki tanggung jawab yaitu menciptakan produk-produk digital untuk membantu perekonomian UMKM yang ada di Indonesia.

Hal ini dibuktikan dengan dengan produk-produk digital yang dikembangkan oleh divisi *Digital Banking Development and Operation* bersama divisi MSM milik PT. XYZ seperti juniosmart, pasar id, stroberi, dan lain-lain. Dalam divisi *Digital Banking Development* terdapat sub divisi *digital ecosystem department*. Tujuan divisi *digital ecosystem department* dibentuk yaitu untuk mengembangkan suatu produk digital sesuai dengan kebutuhan masyarakat ,membangun system ecosystem platform untuk

masyarakat, membuat solusi sesuai dengan *ecosystem* produk, dan memberikan sumber bisnis baru terkait solusi dan produk yang ada. Diharapkan adanya divisi *digital ecosystem development* dapat membantu perusahaan untuk memajukan proses bisnis dengan memaksimalkan sumber daya TI dan memberikan solusi dengan menciptakan suatu *ecosystem* berupa aplikasi digital kepada perusahaan.

Divisi *digital development banking* beserta jajaran sub divisi dibawahnya dibentuk pada pertengahan 2020 dan pelaksanaannya aktif hingga sekarang. Menurut hasil pra wawancara dengan Bapak Kholis Amhar selaku kepala Sub Divisi *digital ecosystem development*, Di dalam departemen *digital ecosystem development* memiliki beberapa permasalahan yaitu : (1) Sumber daya yang relatif terbatas dalam sebuah team dalam mencapai goals dan tujuan yang ditentukan divisi, (2) rencana dan kebutuhan pengembangan produk /platform dari divisi bisnis perlu di validasi dan verifikasi agar sesuai kebutuhan customer, (3) membangun kemampuan team berupa skill (softskill dan hardskill) serta membentuk mindset agar dapat sesuai *customer centric*.

Selain itu adapun risiko yang dihadapi oleh divisi *digital ecosystem department* seperti (1) Operasional, dalam hal pengembangan dan implementasi platform dapat terjadi malfunction seperti error, bug dan gagal beroperasi hal ini menjadi challenge bagi divisi, (2) Financial, risiko yang muncul kegagalan adalah tidak menjaga hal-hal risiko yang menimbulkan kerugian uang, risiko kegagalan dapat muncul meskipun relatif kecil karena produk/platform pada divisi digital ecosystem development masih bersifat informasional dan belum transaksional secara direct, (3) Reputasi, aplikasi yang tidak sesuai dalam hal kegagalan suatu system risiko ini tentu membuat dampak buruk bagi perusahaan.

Kholis Amhar menekankan hubungan antara divisi bisnis dan TI harus selalu berkesinambungan dalam hal mengkomunikasikan keinginan pengembangan suatu produk digital kepada tim IT dikarenakan tim divisi bisnis memiliki peran dalam menentukan produk ini dapat diterima di

masyarakat dan digunakan sebagaimana mestinya dan dalam menentukan keputusan pengembangan aplikasi perlunya konfirmasi dari tim bisnis untuk menyampaikan kepada tim IT agar tidak terjadinya kesalahpahaman dalam pengembangan aplikasi yang dikembangkan oleh tim IT.

Dalam hal ini diperlukan perancangan strategi berupa penerapan tata kelola TI. Dalam menerapkan perancangan tersebut, perusahaan harus mencermati faktor-faktor strategis yang mencakup kebijakan, strategi, misi, dan tujuan yang akan diraih perusahaan dalam waktu kedepan. Selain itu keselarasan strategi TI dengan bisnis sangatlah penting bagi perusahaan, karena peran TI yang semakin berkembang dapat menyebabkan naiknya kebutuhan dari pemanfaat TI tersebut. Dalam hal ini strategi penerapan TI yang sedang dilakukan dapat menghasilkan value bisnis dan kinerja dari SDM yang ada dapat menyesuaikan dengan kebutuhan perusahaan [9].

Maka dari itu dalam fokus penelitian ini menilai tata kelola TI pada department *digital ecosystem development*, yang termasuk dalam Divisi *digital operation banking* pada PT.XYZ. Fokus pertama yang dilakukan yaitu melakukan identifikasi pada tujuan objek yang akan diteliti, kemudian melakukan diskusi berupa wawancara terkait penentuan peringkat dari ranking *enterprise goals* yang sudah diisi oleh Bapak Kholis Amhar sebagai Head of *department digital ecosystem*, memutuskan *IT related goals* mengacu pada hasil keputusan rank pada *enterprise goals*, sehingga mendapati berbagai proses yang dilaksanakan sebagai sumber dalam menentukan proses yang akan dikaji lebih lanjut. Pada tahapan selanjutnya, dilakukan proses penyerahan bukti *mapping* kepada pihak perusahaan.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil evaluasi aktivitas pada department digital ecosystem pada divisi Digital operation Banking di PT.XYZ berstandar penilaian proses memakai kerangka COBIT 5?
2. Bagaimana hasil akhir analisis kesenjangan yang diperoleh dalam melakukan identifikasi pada tingkat kapabilitas saat ini dengan kapabilitas yang diharapkan pada department digital ecosystem di PT XYZ memakai kerangka kerja COBIT 5?
3. Bagaimana hasil rekomendasi yang diberi berdasarkan aktivitas pada kerangka kerja COBIT 5 yang bisa diberi kepada perusahaan untuk membenahi kesenjangan pemanfaatan teknologi informasi ataupun keselarasan antara teknologi informasi dengan proses bisnis yang ada pada *department digital ecosystem* PT. XYZ di waktu yang akan datang?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi dan identifikasi aktivitas yang dikerjakan oleh perusahaan dalam menyusun strategi dan inovasi penggunaan TI untuk bisnis proses pada perusahaan, dan memaksimalkan kinerja dari sumber daya teknologi informasi yang ada, dengan melakukan pengukuran dengan kerangka kerja COBIT 5.
2. Identifikasi kesenjangan terkait penerapan TI dalam inovasi produk dan budaya bisnis perusahaan pada *department digital ecosystem* yang butuh dicari solusi ke dalam sebuah rekomendasi perbaikan, dengan melakukan pengukuran memakai kerangka kerja COBIT 5.

3. Memberikan saran berupa rekomendasi atas perbaikan aktivitas pada *department ecosystem* PT XYZ berlandaskan domain kerangka kerja COBIT 5 yang telah dilakukan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

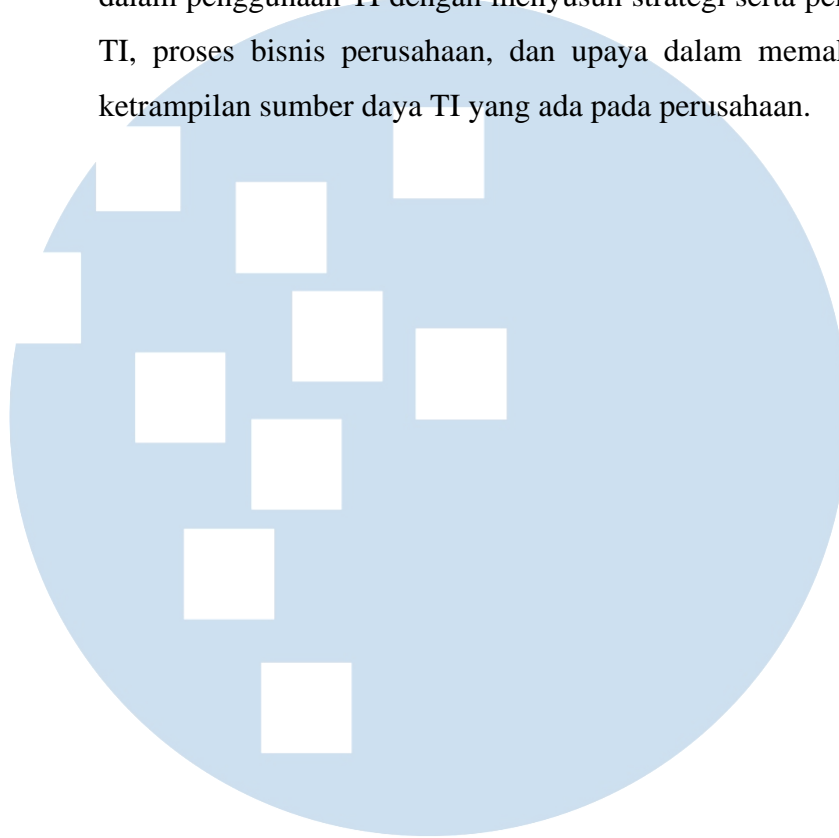
1. Melakukan suatu evaluasi mengenai inovasi produk dan budaya bisnis, terutama yang terkait dengan *department digital ecosystem development* berlandaskan aktivitas yang dikerjakan memakai kerangka kerja COBIT 5.
2. Melakukan analisa pada temuan masalah terkait penggunaan TI, berdasar pada hasil penilaian kapabilitas memakai kerangka kerja COBIT 5, serta melakukan analisa kondisi yang dituju menggunakan pendekatan *gap analysis*.
3. Memberi suatu rekomendasi perbaikan atas permasalahan yang sudah diberikan penilaian menggunakan kerangka kerja COBIT5, yang bisa dipakai sebagai acuan perbaikan untuk pihak manajemen perusahaan di waktu mendatang.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat keselarasan dan masalah yang ada pada pemanfaatan teknologi informasi dengan proses bisnis yang sedang berjalan dengan melakukan perbandingan aktivitas yang telah dilakukan perusahaan selama ini serta hasil wawancara yang dilakukan dengan aktivitas tercantum pada kerangka kerja COBIT 5.
2. Mengetahui kinerja dan masalah yang ada pada sumber daya teknologi informasi yang dipunya saat ini untuk mendukung proses bisnis saat ini.

3. Memperoleh rekomendasi berupa perbaikan atas masalah yang ada dalam penggunaan TI dengan menyusun strategi serta pemanfaatan TI, proses bisnis perusahaan, dan upaya dalam memaksimalkan ketrampilan sumber daya TI yang ada pada perusahaan.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA