

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

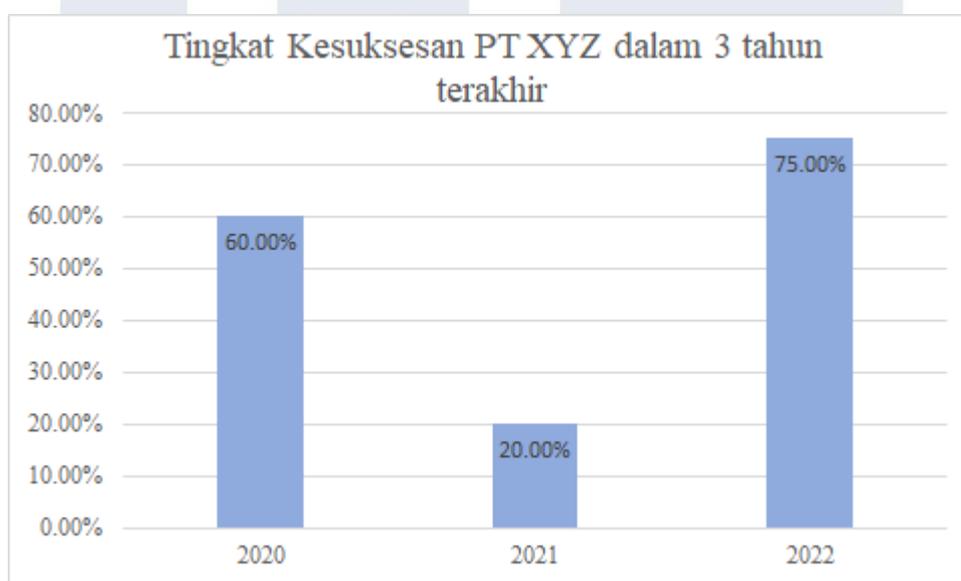
Teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan dalam mengolah, memproses, mendapatkan, menyusun, memanipulasi dan menyimpan data dengan berbagai cara agar dapat menghasilkan informasi yang lebih berkualitas. Informasi – informasi berkualitas seperti relevan, akurat dan tepat waktu ini yang digunakan sebagai kepentingan masyarakat untuk mengambil keputusan baik dalam kepentingan pribadi, perusahaan dan pemerintahan. Teknologi informasi sangat mempengaruhi besar ke dalam aspek kehidupan masyarakat karena hal ini dapat dilihat dengan semakin berkembangnya teknologi informasi yang ada [1].

Perkembangan teknologi informasi (TI) pada saat ini sudah menjadi kebutuhan penting bagi setiap perusahaan baik pemerintah maupun swasta sebagai penunjang dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses kerja di dalamnya . Di sisi lain penerapan TI juga dapat memberikan keuntungan dengan peluang dalam meningkatkan produktivitas bisnis yang berjalan, sehingga perusahaan dapat melakukan pengembangan dan menghadapi persaingan pasar.[2]

Dalam mencapai penerapan TI dalam perusahaan maka diperlukan pengelolaan terhadap teknologi informasi yang baik dan benar, sehingga dapat dirasakan kegunaan oleh perusahaan atas kehadiran TI tersebut. Tidak hanya itu, pengelolaan TI yang baik akan menghasilkan informasi dalam perusahaan yang optimal sehingga tujuan dapat tercapai [3]. Penerapan teknologi informasi ini tentu sudah banyak dilakukan di berbagai perusahaan baik dalam membantu proses bisnis atau proses kerjanya. Salah satu perusahaan yang telah menerapkan teknologi informasi pada proses kerjanya adalah PT XYZ.

PT XYZ sendiri merupakan perusahaan *startup* modern yang bergerak di bidang asuransi berteknologi yang bertempat di Indonesia. Perusahaan ini menyediakan tempat dalam mengoperasikan asuransi – asuransi dari perusahaan lain serta menghubungkannya dengan *broker* dan karyawan dari asuransi tersebut. Dalam menjalankan proses bisnis, PT XYZ sangat mengandalkan teknologi

informasi dalam kegiatan sehari-harinya yang digunakan yaitu *Human Resource Information System*. *Human Resource Information System* ini menggunakan *server* yang membantu dalam PT XYZ menjalankan kegiatan operasional perusahaan seperti Google Cloud dan Firebase Server dalam menampung data-data pelanggan perusahaan dan merupakan tempat untuk melakukan pengelolaan asuransi terkait dengan pelanggan tersebut sebagai kegiatan bisnis. Berikut ini gambar 1.1 merupakan grafik yang menjelaskan mengenai pertumbuhan kesuksesan PT XYZ dalam menjalankan bisnis di perusahaan selama 3 tahun terakhir dalam hal banyaknya pengguna HRIS.



Gambar 1.1 Tingkat Kesuksesan PT XYZ dalam 3 tahun terakhir
(Sumber: Wawancara narasumber PT XYZ)

Pada gambar 1.1 diatas merupakan grafik *barchart* yang menunjukkan mengenai tingkat kesuksesan dari PT XYZ dalam banyaknya pengguna menggunakan aplikasi HRIS perusahaan. Dalam tahun 2020, PT XYZ mengalami permintaan pada jumlah pengguna sebanyak 60%. Pada tahun 2021 terjadi kegagalan proyek pada aplikasi HRIS sehingga mengalami penurunan sebanyak 40% dalam pengguna aplikasi. Di tahun berikutnya di 2022 mengalami kenaikan kembali sebanyak 55% pengguna yang artinya beberapa kegagalan proyek HRIS dapat mulai diatasi sehingga pengguna mulai menggunakan kembali aplikasi.

Berdasarkan hasil pra-wawancara yang dilakukan bersama pihak PT XYZ terdapat beberapa permasalahan yang terjadi yang menjadi faktor terjadinya beberapa kegagalan proyek pada aplikasi HRIS tersebut. Permasalahan tersebut

antara lain berfokus pada manajemen risiko yang ada di perusahaan begitu juga dengan aplikasi HRIS yang masih kurang. Permasalahan ini kebanyakan disebabkan oleh PT XYZ yang tidak dapat mengatur *server* dari Google Cloud dan Firebase dalam menampung lonjakan dari pengguna HRIS PT XYZ dalam hal sumber daya infrastruktur TI perusahaan. Permasalahan tersebut artinya disebabkan oleh tidak adanya SOP dan divisi khusus yang menangani atas manajemen risiko yang terjadi. Selain itu, tidak adanya SOP dalam pengelolaan dan pemeliharaan terhadap *server* yang dimiliki sehingga berdampak pada keamanan data perusahaan karena pemberian akses data perusahaan diberikan kepada semua karyawan perusahaan dalam mengolah aplikasi HRIS perusahaan.

Tabel 1.1 Masalah, Dampak dan Fokus Area

No.	Masalah	Dampak	Fokus Area	Frekuensi
1	Tidak adanya SOP dan divisi khusus dalam menangani manajemen risiko terkait masalah <i>server</i>	Memakan waktu (<i>delay</i>) yang lebih banyak jika masalah <i>server</i> terjadi.	<i>Resources Management</i>	<i>Medium</i>
2	Tidak ada SOP pengelolaan dan pemeliharaan <i>server</i> yang dimiliki	Adanya potensi tindakan kejahatan oleh karyawan perusahaan seperti penyalahgunaan data dan informasi pengguna pada aplikasi HRIS perusahaan di saat <i>server</i> sedang mengalami permasalahan.	<i>Risk Management</i>	<i>Medium</i>

Tabel 1.2 Tingkat Frekuensi Masalah

Tingkat Frekuensi Masalah		
Keterangan	Makna	Dampak
<i>High</i>	Permasalahan sering terjadi lebih dari 5 kali dalam setahun	Proses bisnis perusahaan tidak bisa berjalan dengan jangkauan 50% hingga 100%
<i>Medium</i>	Permasalahan sering terjadi 1 – 5 kali dalam setahun	Proses bisnis perusahaan terganggu dengan jangkauan 35% hingga 50%
<i>Low</i>	Permasalahan terjadi sekali antara 1 – 3 tahun	Proses bisnis perusahaan tidak terganggu dengan jangkauan 35%

(Sumber: Wawancara narasumber PT XYZ (2022))

Masalah – masalah yang terjadi pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa perusahaan sangat memerlukan audit terhadap tata kelola teknologi informasi yang tersedia pada perusahaan. Permasalahan – permasalahan yang terjadi sangat berdampak tidak hanya kinerja TI perusahaan juga berdampak pada kinerja bisnis perusahaan yang akan terus menerus menurun. Oleh karena itu, PT XYZ dengan *Human*

Resource Information System sebagai sistem yang digunakan sehari – hari perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan tersebut.

Evaluasi terhadap tata kelola TI diperlukan untuk mencari tahu mengenai pelaksanaan tata kelola, tingkat kematangan tata kelola yang telah dilakukan, dan masalah – masalah yang dihadapi di dalamnya. Untuk melakukan evaluasi tersebut dibutuhkan standar yang bisa membantu agar kegiatan tersebut valid. Salah satu standar untuk melakukan evaluasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 [4]. COBIT 5 merupakan sebuah kerangka kerja atau panduan tata kelola dan manajemen teknologi informasi serta semua berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan stakeholder akan terkait informasi dan teknologi. COBIT 5 dalam hal ini membantu perusahaan mencapai dalam tujuan untuk manajemen TI perusahaan. Artinya menciptakan nilai TI yang optimal dengan menjaga keseimbangan antara manfaat TI dan meminimalkan resiko serta penggunaan sumber daya [5].

Dengan adanya permasalahan dan fokus area pada perusahaan, maka pihak perusahaan perlu dilakukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi yang ada dengan menggunakan bantuan dari COBIT 5 sebagai *framework*. Evaluasi tata kelola teknologi informasi ini nantinya akan berfokus pada manajemen risiko dan manajemen sumber daya yang dimiliki perusahaan yang menjadi permasalahan di perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat ditentukan perumusan masalah yang ada sebagai berikut.

- 1) Bagaimana hasil dari *capability level* yang dihasilkan oleh PT XYZ dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada setiap prosesnya?
- 2) Bagaimana hasil dari *gap analysis* yang dihasilkan pada proses TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada *capability level* yang menjadi target dan dari PT XYZ?
- 3) Bagaimana hasil rekomendasi yang diperlukan PT XYZ dalam mendukung penerapan tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan COBIT 5?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian adapun terdapat batasan masalah yaitu sebagai berikut.

- 1) Penelitian ini hanya ditujukan untuk berfokus pada tata kelola TI PT. XYZ sebagai objek penelitian
- 2) *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 5.
- 3) Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengevaluasi dan mengukur tata kelola TI dengan menilai tingkat kapabilitas sehingga hasil dari penelitian akan menjadi saran dan solusi bagi PT.XYZ.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI pada PT XYZ adalah:

- 1) Menganalisis pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola TI dengan menggunakan *framework* COBIT 5 pada PT XYZ.
- 2) Mengetahui nilai kesenjangan atau *gap* dari hasil evaluasi tingkat kapabilitas baik dari target dan keadaan saat ini dalam PT XYZ.
- 3) Memberikan rekomendasi yang diperlukan pada PT XYZ berdasarkan dengan pengukuran tingkat kapabilitas dan nilai kesenjangan yang ada.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI pada PT XYZ antara lain:

- 1) PT XYZ dapat mengetahui hasil tingkat kapabilitas dari tata kelola TI yang ada sebagai bahan agar dapat memperbaiki kekurangan yang ada.
- 2) PT XYZ dapat mengetahui hasil dari nilai kesenjangan atau *gap* dari hasil evaluasi.
- 3) Hasil rekomendasi yang diberikan dapat memenuhi kesenjangan antara pencapaian yang sudah ada dengan tujuan yang ingin dicapai oleh PT XYZ.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada proposal penelitian ini dibuat berdasarkan urutan sebagai berikut.

- 1) BAB I – Pendahuluan. Berisikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematik penulisan itu sendiri.
- 2) BAB II – Landasan Teori. Bagian ini berisikan mengenai teori yang digunakan baik teori umum ataupun teori khusus sesuai dengan topik penelitian yang dilakukan, serta penelitian terdahulu yang menjadi sumber referensi untuk penelitian sekarang ini.
- 3) BAB III – Metodologi Penelitian. Pada bagian ini berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, teknik pengambilan data, teknik analisis data, teknik pengambilan sampel, dan variabel data.
- 4) BAB IV – Analisis dan Hasil Penelitian. Pada bagian ini berisikan mengenai tahapan penelitian yang dimulai berdasarkan kerangka kerja yang telah ditentukan sebelumnya pada metode penelitian. Hasil dari tahapan ini akan menghasilkan informasi mengenai tingkat kapabilitas perusahaan dan laporan hasil audit perusahaan.
- 5) BAB V – Kesimpulan dan Saran. Pada bagian ini berisikan mengenai kesimpulan hasil akhir dari penelitian yang sesuai dengan penentuan rumusan masalah penelitian. Saran akan berisikan mengenai proses penelitian selanjutnya pada 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