

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi membuat kebutuhan untuk mendapatkan informasi yang akurat, terpercaya dan tidak terbatas semakin meningkat semakin banyak pula alat yang dapat membantu dalam menyelesaikan suatu permasalahan [1]. Terutama untuk teknologi informasi yang memegang peranan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Teknologi Informasi sendiri tidak hanya berfungsi sebagai pendukung namun juga menjadi salah satu faktor penentu suatu keberhasilan dalam pengelolaan TI yang baik, sumber daya TI dan informasi tentang strategi dan tujuan dari organisasi [2].

Organisasi dapat menerapkan penerapan teknologi informasi yang dianggap sangat penting dalam implementasi suatu *framework* atau kerangka kerja yang akan digunakan sebagai acuan oleh pihak perusahaan, sejak dari tahap perencanaan hingga evaluasi teknologi informasi yang dapat berkontribusi pada pencapaian strategi dan tujuan organisasi [3]. Saat ini, penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk mencapai tujuan bisnis dan menciptakan keunggulan kompetitif di pasar sasaran. Penyelarasan antara strategi TI dengan strategi bisnis dapat menawarkan nilai tambah dalam lingkungan persaingan perusahaan. Oleh karena itu pengelolaan TI dituntut untuk memaksimalkan kinerja teknologi informasi, dimulai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi di berbagai bidang. Teknologi informasi harus lebih peka terhadap kondisi kehidupan manusia yang kini membutuhkan kecepatan serta efisiensi dalam mempermudah pekerjaan sehingga diperlukan pengelolaan teknologi informasi [3].

Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari sebuah manajemen organisasi yang melingkupi dari segi kepemimpinan, struktur serta proses dalam suatu organisasi serta memastikan jangkauan teknologi informasi yang luas dan berfokus pada efisiensi serta transformasi teknologi informasi untuk

memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang. Ada lima fokus area dalam tata kelola TI yang terdiri dari *IT Strategic Alignment*, *Value Delivery*, *resource management*, *Risk management*, dan *performance measurement*. Dalam menerapkan fokus area tersebut, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tanggung jawab dan pembuatan manajemen risiko secara tepat. Konsep *information technology governance* (*IT Governance*) adalah metode pengelolaan pengguna teknologi informasi dalam suatu organisasi. Tata kelola TI melakukan penggabungan *best practices* dari desain organisasi, sehingga pengembangan dan implementasi, *delivery support* dan pemantauan kinerja sistem informasi untuk memastikan bahwa informasi dan teknologi terkait memiliki *framework* untuk mendukung tujuan perusahaan [2].

Setiap perusahaan yang melaksanakan kegiatan atau program yang dimiliki pastinya akan membutuhkan tata kelola atau manajemen yang baik agar tujuan yang diinginkan tercapai. Biasanya, masalah muncul saat penggunaan teknologi informasi (TI) sebagai manajemen untuk memaksimalkan investasi TI/SI dengan metrik yang memberi sinyal bahaya saat terjadinya risiko atau kegagalan terhadap kebutuhan bisnis yang dimana hal ini biasanya disebabkan karena ketidakcocokan tata kelola TI yang disediakan. Kondisi tersebut membutuhkan pendekatan holistik terhadap bisnis atau organisasi agar dapat dirancang untuk memenuhi kebutuhan. TI juga dapat mengurangi adanya kesenjangan antara pihak yang memberikan peranan besar dalam evaluasi tata kelola dan proses bisnis suatu perusahaan untuk mendukung suatu sistem. Sehingga dibutuhkannya suatu *framework* yang dapat meminimalisir sebuah risiko dengan melakukan pengendalian kebutuhan pada perusahaan yang berfokus terhadap pengukuran dan perbaikan dalam tata kelola, contohnya seperti *framework* COBIT.

*Framework* COBIT (*Control Objective for information and related technology*) yang telah diakui secara luas oleh masyarakat internasional sebagai praktik manajemen TI terbaik yang dapat membantu auditor, manajemen dan pengguna dalam mengintegrasikan aspek bisnis, kebutuhan kontrol dan aspek bisnis TI. COBIT sendiri memberikan panduan yang berorientasi pada bisnis

dan karena itu dapat digunakan oleh pemilik dan manajemen seperti auditor dan *user*. Bagi banyak perusahaan, aset yang paling penting namun sering diabaikan adalah teknologi dan pengetahuan yang mendukungnya. Beberapa alasan pemilihan *framework* COBIT 5 yang pertama adalah sebagai pemenuhan standar yang disyaratkan selain itu juga *framework* ini sendiri berguna secara langsung bagi bisnis dan memungkinkan suatu bisnis atau instansi menggunakan *framework* untuk mengelola manajemen dan administrasi secara komprehensif dan terintegrasi. Alasan kedua, *framework* COBIT 5 sendiri sangat komprehensif dan memberikan dasar untuk integrasi kerangka kerja, standar dan praktik lain yang efektif yang dimana standar tersebut mencakup semua aspek perusahaan tersebut [3]. Alasan terakhir dipilihnya *framework* COBIT 5 karena memberikan solusi (rekomendasi dan perbaikan) terkait proses domain, dan tujuan untuk tata kelola teknologi informasi [31].

PT. XYZ merupakan perusahaan *tier* dua dalam bidang bisnis *internet service provider*/penyedia jasa internet teknologi yang memfokuskan pelayanan bagi customer perumahan maupun perusahaan. PT. XYZ sendiri baru berdiri sejak tahun 2016, dimana PT. XYZ memberikan dan menyediakan kebutuhan IT dan memberikan solusi IT kepada pelanggan mulai dari *hardware*, *software* dan *services*. PT. XYZ bergerak dalam bidang teknologi informasi, pemenuhan penyediaan layanan teknologi informasi juga perlu dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan perusahaan ataupun konsumen. Adapun masalah yang terjadi di dalam tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ, yang menjadi fokus area pada penelitian ini yaitu *Resource Management* yang memiliki kaitannya dengan pengelolaan sumber daya teknologi informasi serta SDM. Masalah ini terjadi khususnya pada bagian *maintenance* terkait POP atau *Post Office Protocol* yang merupakan *internet protocol* yang digunakan pada jaringan *TCP/IP* seperti internet. Menurut narasumber, hal ini disebabkan karena SDM yang kurang bertanggung jawab dalam melakukan pemeliharaan dan perawatan sehingga membuat perangkat menjadi sering rusak diakibatkan *overheat*, dan masalah lainnya belum adanya suatu *framework* yang menjadi acuan dalam penggunaan tata kelola teknologi informasi, lalu penerapan

standarisasi dari tata kelola TI pun masih belum diterapkan dengan kerangka kerja atau *framework*. Dengan penelitian ini dapat membantu memberikan rekomendasi perbaikan terhadap tata kelola teknologi informasi bagi PT. XYZ agar dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan perusahaan. Berikut merupakan Tabel yang menjelaskan masalah, dampak, fokus area, dan frekuensi.

**Tabel 1.1 Masalah, Dampak, dan Fokus Area PT. XYZ**

NO	Masalah	Dampak	Fokus Area	Frekuensi
1	Kurang adanya <i>leadership</i> pada teknologi informasi dalam pengambilan keputusan, tanggung jawab dan tugas yang dilaksanakan pada setiap divisinya	Waktu produktivitas pekerjaan dan komunikasi karyawan menjadi terhambat	<i>Risk Management</i>	Cukup Sering Terjadi
2	Kualitas pemahaman terkait SOP teknologi informasi masih kurang sehingga perlu dikembangkan	Terhambatnya proses pengerjaan dalam produktivitas perusahaan	<i>Resource Management</i>	Sering Terjadi
3	Kualitas sistem data aplikasi masih belum teroptimasi dengan baik		<i>Resource Management</i>	Cukup Sering Terjadi
4	<i>Electric issue</i> terkadang membuat perangkat sering terjadi error		<i>Resource Management</i>	Cukup Sering Terjadi

Keterangan:

Sangat Jarang Terjadi : Permasalahan terjadi sekali dalam waktu >5 tahun.

Jarang Terjadi : Permasalahan terjadi sekali antara 1 – 5 tahun.

Cukup Sering Terjadi : Permasalahan terjadi 1- 6 kali setahun.

Sering Terjadi : Permasalahan terjadi rata-rata 1 kali setiap bulan.

Sangat Sering Terjadi : Permasalahan terjadi minimum seminggu 1 kali.

Permasalahan yang terjadi pada poin pertama yang berkaitan dengan kurang adanya *Leadership* pada teknologi informasi, karena kurangnya pengambilan keputusan tepat dan tanggung jawab yang diberikan belum sesuai membuat dampak terhadap waktu produktivitas pekerjaan dan komunikasi antara divisi menjadi terhambat. Menurut Informasi dari narasumber, kejadian ini bisa sering terjadi dan tidak dapat diprediksi dikarenakan tingkat kesadaran pada *human*

*resource* yang masih rendah. Pada poin kedua yang berkaitan dengan Kualitas pemahaman SOP terkait teknologi informasi masih kurang, sehingga memiliki hambatan dalam produktivitas dalam pengerjaan Project IT, seperti pengoperasian perangkat, aplikasi, maupun jaringan. Menurut narasumber kejadian ini masih bisa dibilang sering terjadi karena PT. XYZ sendiri masih cukup baru dalam teknologi informasi sehingga masih perlu dikembangkan. Pada poin Ketiga berkaitan dengan Kualitas sistem data aplikasi masih belum dioptimasi dengan baik. Menurut Narasumber hal ini cukup sering terjadi karena belum dilakukannya perancangan ulang kembali terhadap sistem data aplikasi untuk dibuat optimisasi sedemikian rupa, sehingga dampaknya menghambat dalam proses pekerjaan produktivitas perusahaan PT. XYZ. Poin terakhir yang berkaitan dengan *electric issue* membuat perangkat menjadi error, sehingga menghambat dalam produktivitas pekerjaan seperti, mati lampu, perangkat lain menjadi error dll. Menurut narasumber kejadian ini bisa dapat dibilang cukup sering terjadi, masalah ini disebabkan kurangnya persiapan akan hal tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada tabel 1.1 yang dimana membuat PT XYZ perlu dilakukan audit agar dapat mengevaluasi tata kelola teknologi informasi dengan *framework* dari COBIT 5, dengan dilakukannya pengukuran dan pemberian rekomendasi, perbaikan sehingga dapat membantu dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang ada dan bisa mempersiapkan proses jalan strategi bisnis perusahaan PT. XYZ untuk kedepannya. Dalam penelitian ini, *framework* yang digunakan sebagai acuan dalam pengembangan TI adalah COBIT 5 yang dapat mengevaluasi tata kelola TI di PT. XYZ terkait masalah yang dihadapi agar dapat dilakukannya perbaikan dan rekomendasi TI yang bisa mendukung kebutuhan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memastikan implementasi dan penggunaan tata kelola teknologi informasi pada PT XYZ yang sudah beroperasi dapat memberikan nilai bisnis, manajemen risiko dan sumber daya manusia untuk memenuhi semua kebutuhan bisnis, diperlukannya proses penilaian tata kelola TI.

## 1.2 Rumusan Masalah

Pada perusuman masalah dalam penelitian ini, dapat diambil sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi dari pengukuran *capability level* tata kelola teknologi informasi fokus area *Resource Management* di PT. XYZ dengan menggunakan *framework* COBIT 5?
2. Bagaimana hasil analisis *maturity level* dan *gap analysis* dari tata kelola teknologi informasi fokus area *Resource Management* yang sudah diperoleh pada PT. XYZ?
3. Bagaimana solusi rekomendasi perbaikan tata kelola PT. XYZ untuk tata kelola teknologi informasi fokus area *Resource Management*?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun hal-hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemilihan proses COBIT 5 yang dipilih pada penelitian ini ialah EDM02 – *Ensure Benefits Delivery*, APO07 – *Manage Human Resource*, dan APO10 – *Manage Suppliers*.
2. Mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dengan dilakukannya pengukuran tingkat kematangan, analisa gap dan rekomendasi perbaikan.
3. Divisi yang difokuskan pada penelitian ini adalah *Human Resource* dan *IT Development* sebagai bantuan dalam penyelesaian permasalahan dengan menggunakan *framework* COBIT 5.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil dari evaluasi tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ dengan menggunakan *framework* COBIT 5.
2. Melakukan pengukuran tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5.
3. Memberikan saran, rekomendasi perbaikan sebagai solusi tata kelola TI pada PT. XYZ untuk kedepannya.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

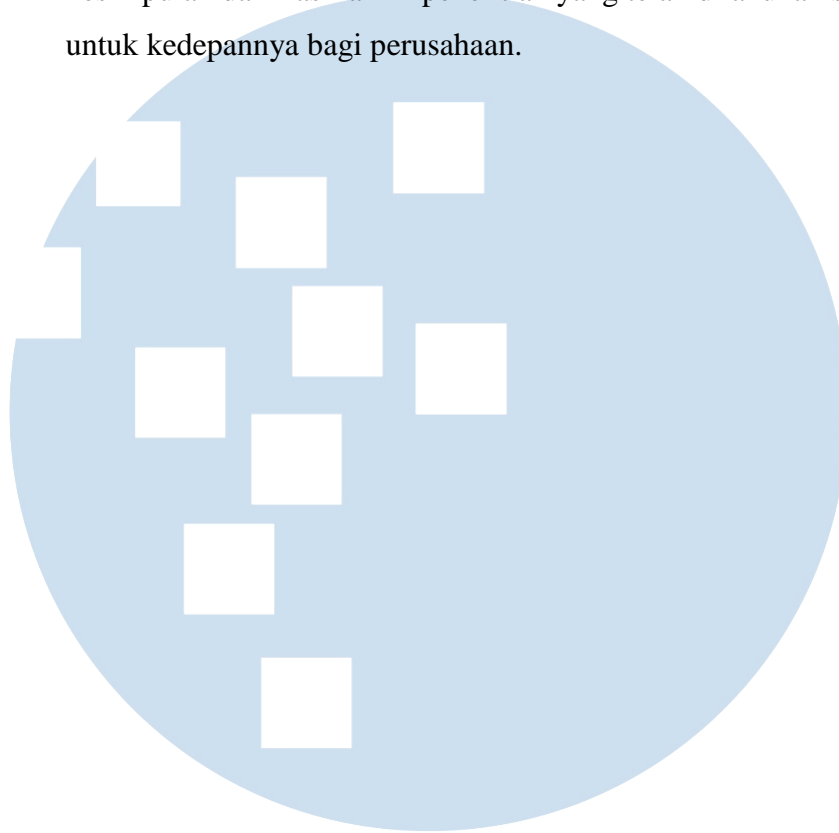
1. Dapat mengetahui tingkat kematangan serta apa saja dan apa yang perlu dilakukan untuk memaksimalkan tata kelola teknologi informasi dari PT XYZ.
2. Selain itu dapat sebagai referensi dan pertimbangan bagaimana melakukan evaluasi dari tata kelola teknologi informasi yang sesuai dalam melakukan *assesment* COBIT 5.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan pada proposal penelitian ini terbuat dalam lima bab yang secara singkat akan diurutkan sebagai berikut.

1. BAB I – Pendahuluan. Dalam pembahasan bab ini mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
2. BAB II – Landasan Teori. Dalam pembahasan bab ini mengenai dasar-dasar teori IT Governance yang mendukung evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5.
3. BAB III – Metodologi Penelitian. Dalam pembahasan bab ini mengenai gambaran umum objek penelitian dari topik yang diteliti hingga teknik pengumpulan data yang digunakan.
4. BAB IV – Analisis dan Hasil Penelitian. Dalam pembahasan bab ini mengenai hasil berdasarkan dari kerangka kerja yang telah dibuat dan menghasilkan sebuah informasi dari penilaian *capability level* dan *gap analysis* dari perusahaan

5. BAB V – Simpulan dan Saran. Dalam pembahasan bab ini mengenai kesimpulan dari hasil akhir penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk kedepannya bagi perusahaan.



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA