

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini merupakan hal yang penting dan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kehidupan individu maupun sekelompok individu. Seluruh kegiatan seperti kesehatan, pemerintahan, industri, pendidikan memanfaatkan teknologi sebagai aset yang berharga dan penting dalam melakukan aktivitas sehari-harinya [1]. Teknologi atau yang biasa disebut sebagai Teknologi Informasi merupakan salah satu aktivitas atau salah satu hal yang sangatlah sulit untuk dilepaskan dari kehidupan manusia karena beberapa faktor tertentu. Kini manusia sudah sangat bergantung terhadap teknologi ini. Teknologi Informasi tidak terlepas dari istilah yang bernama Internet [2]. Penggunaan Internet di Indonesia terus berkembang pesat setiap harinya. Internet ini juga merupakan teman bagi setiap individu yang menggunakannya dalam aktivitas sehari-harinya, contohnya adalah mulai dari bangun tidur hingga tidur kembali pasti setiap anak muda atau bahkan orang-orang yang bekerja selalu menggunakan internet. Penggunaan teknologi informasi ini juga beragam dan memiliki banyak kegunaan yang baik dalam kehidupan sehari-hari maupun organisasi dengan tujuan yang ditentukan, bisa dalam berupa tujuan bisnis atau hanya untuk kesenangan. Tentunya dengan memiliki teknologi informasi yang digunakan untuk proses bisnis perusahaan akan lebih memudahkan bisnis tersebut untuk mencapai tujuan dan target dari bisnis tersebut. Oleh sebab itu pada era modern ini sangatlah penting untuk menggunakan Teknologi Informasi terhadap kebutuhan bisnis, sehingga bisnis bisa tetap bertahan dan selalu beradaptasi akan adanya hal baru yang ada di dunia ini.

Teknologi Informasi atau yang seringkali disebut sebagai TI, memerlukan strategi dan manajemen penggunaan yang baik, sehingga penggunaan TI pada sebuah perusahaan dapat diselaraskan dengan tujuan dan kebutuhan bisnis dari organisasi. Penggunaan TI (Teknologi Informasi) memerlukan mekanisme *Good Governance*, oleh karena itu pemanfaatan teknologi informasi memerlukan perhatian lebih terhadap model tata kelola TI yang diambil, kontrol proses dan pelaksanaan layanan di organisasi menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga TI

dapat dijalankan secara selaras dan tujuan organisasi dapat terpenuhi [3]. Tata Kelola TI dapat berjalan dengan baik jika penggunaan standar yang sudah diakui secara internasional sehingga dapat meningkatkan kontrol terhadap manajemen TI. Untuk pencapaian nilai TI diperlukan kerangka kerja atau framework yang dapat mengelola tata kelola organisasi, dan yang paling sering digunakan adalah framework COBIT dengan versi terbarunya yaitu COBIT 2019.

COBIT 2019 merupakan kerangka kerja yang menyediakan prinsip, praktik, alat, dan model yang diterima secara global untuk meningkatkan kepercayaan dan nilai dari TI Perusahaan [4]. Dengan adanya pengaruh globalisasi yang sangat mempengaruhi perkembangan pada bidang industri di Indonesia, setiap perusahaan bisnis harus mengikuti perkembangan yang ada agar tidak tertinggal dengan trend yang sedang ada. Pengaruh dari Globalisasi pada bidang industri sangatlah besar, karena dapat memberikan kemudahan pada perusahaan dalam melakukan proses bisnis dengan mudah, penghematan pada biaya, dan juga pada waktu, serta menjadikan sistem bisnis menjadi lebih efisien. *Business Process Outsourcing (BPO)* merupakan kegiatan pengalihdayaan sebagian proses bisnis perusahaan kepada pihak ketiga dengan tujuan untuk efisiensi biaya serta mengurangi resiko pada perusahaan sehingga perusahaan dapat lebih fokus pada bisnis intinya. Pada intinya, BPO merupakan suatu pemindahan aktivitas sebuah perusahaan yang biasanya dilakukan secara ke internal ke pemasok eksternal. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Earth Institute of Columbia University* terhadap 45 perusahaan, dilaporkan bahwa 82% perusahaan menerapkan BPO. Mayoritas perusahaan melaporkan harga yang lebih kompetitif dan memperbaiki keterampilan kerja [5]. COBIT 2019 akan digunakan sebagai salah satu *framework* dari IT Governance untuk dapat membantu sebuah perusahaan yang bernama PT Kwadran Lima Indonesia untuk dapat mencapai tujuan bisnisnya dengan dilakukan penilaian kapabilitas terhadap tata kelolanya sehingga dapat diselaraskan dengan layanan TI.

PT Kwadran Lima Indonesia merupakan solusi bagi organisasi yang ingin fokus pada kompetensi inti dengan memberikan layanan BPO didalamnya. PT Kwadran Lima Indonesia sudah berdiri sejak tahun 2012. PT Kwadran Lima

Indonesia berfokus pada layanan sumber daya manusia untuk TI dan Non-TI, memberikan layanan *Business Process Outsourcing dan Maintenance Service*. Perusahaan ini menawarkan layanan terbaik untuk sumber daya manusia untuk membantu klien menjalankan bisnis mereka dengan lebih mudah dan terarah [6]. PT Kwadran Lima Indonesia merupakan perusahaan yang berfokus di dalam bidang penyedia jasa informasi dan teknologi bagi perusahaan-perusahaan lainnya yang membutuhkan jasa dibidang tersebut. PT Kwadran Lima Indonesia memiliki visi yaitu agar bisa dipercaya sebagai perusahaan yang memberikan solusi layanan TI dengan talent dengan memiliki kualitas tinggi dan merupakan aset yang berguna untuk negara [6]. PT Kwadran Lima Indonesia juga memiliki Misi yaitu membuat perusahaan yang dapat dilakukan agar nyaman untuk siapapun dalam mengerjakannya dan memberikan keamanan untuk investasi bagi semua pemegang saham dan pemegang kepentingan dan menjadi perusahaan yang dapat selalu memberikan nilai lebih ke customer. Namun, untuk mencapai visi misi perusahaan, ternyata perusahaan mengalami beberapa permasalahan yang menghambat visi misi tersebut tercapai [6].

PT Kwadran Lima memiliki beberapa permasalahan yang cukup serius di dalamnya. Pemilik PT Kwadran Lima Indonesia yaitu Ibu Lini Wong menjelaskan bahwa permasalahan tersebut dapat memperlambat jalannya proses bisnis PT Kwadran Lima Indonesia. Beberapa permasalahan yang dijelaskan oleh Ibu Lini Wong pada PT Kwadran Lima Indonesia adalah sistem presensi yang sering bermasalah dalam memasukan absensi karyawannya, kurangnya sistem *tracking* untuk melihat kinerja karyawan sehingga kurangnya efektif dalam pengawasan kinerja karyawan Masalah-masalah tersebut sangatlah berdampak terhadap keberlangsungan sistem perusahaan dan juga karyawan yang bekerja. Permasalahan tersebut menyebabkan karyawan yang pada hari itu aktif bekerja dianggap menjadi tidak hadir. Permasalahan ini juga menyebabkan HRD sulit untuk memberikan gaji terhadap seluruh karyawan, karena permasalahan pada sistem tracking tersebut. Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Lini wong bahwa risk management sudah sepenuhnya menjalankan pekerjaannya, akan tetapi tetap ada permasalahan yang terjadi seperti sistem tracking dan presensi karyawan. Sehingga pada akhirnya dilakukanlah

pengukuran terhadap PT Kwadran Lima Indonesia menggunakan COBIT 2019 untuk mengetahui tingkatan Risk Management PT Kwadran Lima Indonesia sudah sampai sejauh mana, dan mengapa masih terjadi insiden seperti permasalahan yang sudah disebutkan yaitu sistem tracking dan sistem presensi yang seringkali error. Pemilik PT Kwadran Lima Indonesia juga menjelaskan beberapa permasalahan yang lainnya, diantaranya adalah

Tabel 1.1 Pre-Interview Permasalahan

Lingkup Permasalahan	Dampak	Frekuensi
Sistem Presensi dan sistem tracking yang error	<ul style="list-style-type: none"> Absensi karyawan seringkali tidak tercatat, dan tidak dapat memantau pekerjaan terhadap karyawan yang bekerja. 	Cukup Sering Terjadi
Karyawan tidak melakukan 1 month notice jika melakukan resign	<ul style="list-style-type: none"> Sulit menemukan pengganti karyawan jika karyawan saat ini tidak melakukan 1 month notice saat ingin resign. 	Sering Terjadi

Dengan adanya beberapa permasalahan pada tabel 1.1 Pre-Interview Permasalahan yang dimiliki oleh PT Kwadran Lima Indonesia, maka akhirnya ditentukan bahwa permasalahan terhadap sistem presensi dan tracking akan dilakukan sistem audit, dan tentu akan melakukan pengukuran terhadap risk management, sesuai dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh Ibu Lini Wong, yang tentunya menghambat jalannya proses bisnis maka untuk memperbaiki permasalahan tersebut nantinya akan diberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan terhadap sistem dan risk management perusahaan yang terhambat. Audit sistem tata kelola COBIT 2019 akan menggunakan *domain Allignment Plan, Organize* atau yang seringkali disebut sebagai APO, *domain Build, Acquire, and Implement* atau yang disebut dengan BAI dan juga *Delivery, Service, Support* atau yang biasa disebut sebagai DSS. Domain-Domain tersebut memiliki berbagai macam *Management Objectives* di dalamnya, dimana APO memiliki 14 *management objectives*, BAI memiliki 10 *management objectives* dan DSS memiliki 6 *management objectives*. Penilaian kapabilitas terhadap PT Kwadran

Lima Indonesia menggunakan 3 *management objectives* dari masing-masing domain tersebut, yaitu APO12, BAI10, DSS03, untuk mengetahui tingkat kapabilitas. Domain yang ditentukan berdasarkan dari hasil mapping yang sudah ditanyakan melalui interview terhadap pihak PT Kwadran Lima Indonesia. Tingkat kapabilitas dapat diukur dengan menggunakan *domain* yang sudah ditentukan, sehingga sistem yang digunakan dan risk management yang ada pada PT Kwadran Lima Indonesia bisa menjadi lebih efisien dan efektif dengan rekomendasi yang diberikan oleh COBIT 2019.

1.1 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang terlampir diatas, maka penelitian ini memiliki beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana cara mengukur *capability level* pada PT Kwadran Lima Indonesia dengan menggunakan COBIT 2019 ?
2. Apa yang akan didapatkan dari pengukuran *capability level* pada PT Kwadran Lima Indonesia ?
3. Bagaimana cara membantu PT Kwadran Lima Indonesia dalam memperbaiki permasalahan mereka ?

1.2 BATASAN MASALAH

Sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh PT Kwadran Lima Indonesia, maka batasan masalah dari penelitian ini akan dipilih 3 proses berdasarkan 3 Domain yang sudah ditentukan dari COBIT 2019, yaitu:

1. APO12 – *Managed Risk*
 - Berguna untuk mengoptimalkan risiko yang kemungkinan akan terjadi, sehingga permasalahan seperti sistem tracking dan sistem presensi yang terjadi pada PT Kwadran Lima Indonesia dapat dihindari. Proses domain ini tentu akan membantu PT Kwadran Lima Indonesia untuk menyiapkan beberapa risiko kedepannya, sehingga dapat meminimalisir insiden yang akan terjadi. Proses domain ini juga berguna untuk mengetahui tingkat level risiko manajemen PT Kwadran Lima Indonesia, apakah sudah sesuai atau belum.

2. BAI10- *Managed Configurations*

- *Managed Configuration* berguna untuk PT Kwadran Lima Indonesia, karena perusahaan yang sudah memiliki Configuration Items (CI) wajib memiliki Configuration Management Databases (CMDBs) untuk menyediakan layanan TI yang stabil. *Configuration Management Databases* juga membantu PT Kwadran Lima Indonesia untuk mengidentifikasi alat konfigurasi TI yang ada di lingkungan perusahaan mereka seperti *hardware*, *software*, jaringan, aplikasi, sistem, dan ketergantungan antar satu alat konfigurasi ini dengan yang lainnya. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir insiden yang terjadi kedepannya. CMDBs juga berguna untuk meminimalisir kejadian yang terjadi saat ini seperti bermasalahnya sistem presensi dan *tracking* mereka, sehingga kedepannya permasalahan ini dapat dihindari. Kedua permasalahan seperti tersebut yang terjadi di PT Kwadran Lima Indonesia, dapat diminimalisir dengan membuat configuration management yang terstruktur, sehingga tim operasional IT dapat mengidentifikasi dan menganalisa konfigurasi demi meminimalisir permasalahan, sehingga permasalahan dapat dihindari.

3. DSS03 -*Managed Problems*

- Diperlukan untuk menangani permasalahan yang dimiliki sistem pada PT.Kwadran Lima Indonesia. Proses ini akan membantu masalah pada sistem PT Kwadran Lima Indonesia salah satu contohnya adalah pada sistem tracking yang sedang bermasalah pada PT Kwadran Lima Indonesia

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 TUJUAN PENELITIAN

Berikut adalah tujuan penelitian yang akan dilakukan:

1. Mengetahui tingkat kapabilitas COBIT 2019 dengan domain APO,BAI dan DSS terhadap 3 prosesnya yaitu APO12, BAI10, DSS03 terhadap sistem PT Kwadran Lima Indonesia.
2. Mengetahui tingkat kapabilitas terhadap sistem dan Risk Management di PT Kwadran Lima Indonesia.

3. Memberi rekomendasi perbaikan dan peningkatan untuk PT Kwadran Lima Indonesia.

1.3.2 MANFAAT PENELITIAN

Berikut adalah manfaat penelitian yang akan dilakukan:

1. Agar PT Kwadran Lima Indonesia dapat menggunakan sistem mereka dengan efisien.
2. Sehingga permasalahan pada PT Kwadran Lima Indonesia bisa dijadikan sebagai temuan untuk mendapatkan rekomendasi pengembangan yang baik terhadap temuan tersebut.
3. Mengetahui sistem TI yang ada di PT Kwadran Lima Indonesia yang dipakai.

1.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini menggunakan *Framework* COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas pada risk management PT Kwadran Lima Indonesia dengan menggunakan beberapa prosesnya yaitu APO12, BAI10, dan DSS03. Penelitian ini dapat membantu perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia menemukan solusi akan permasalahan yang sedang dimiliki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kapabilitas sehingga sistem dan risiko manajemen yang dimiliki bisa menjadi lebih efektif dan menjadi lebih efisien.