

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini sebagian besar perusahaan atau organisasi di seluruh sektor baik sektor perdagangan, pemerintahan, dan industri saat ini telah menggunakan bahkan bergantung pada penerapan terhadap Teknologi Informasi (TI) yang digunakan dalam menjalankan bisnis atau organisasinya. Penerapan TI ini tidak hanya digunakan untuk mendukung dalam menjalankan proses bisnis, tetapi juga dapat menjadi sumber utama dalam mendapatkan keunggulan yang kompetitif [1]. Adanya peranan TI juga dapat membantu dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi dengan pengawasan secara menyeluruh terhadap mekanisme tata kelola TI agar tujuan bisnis dari suatu organisasi benar-benar dapat tercapai secara efektif dan efisien dengan adanya penggunaan TI [2]. Salah satu peranan TI dalam perusahaan atau organisasi adalah untuk menjalankan audit.

Dalam menjalankan suatu bisnis atau organisasi, untuk mengetahui dan memastikan kondisi serta kebenaran dari kondisi keuangan yang ada di perusahaan maka dibutuhkan suatu evaluasi dan analisis untuk mendukung proses tersebut yang dinamakan proses audit. Audit merupakan suatu proses yang digunakan untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan yang telah dibuat tentang kegiatan dan kejadian ekonomi, dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada bagian yang berkepentingan [3]. Audit yang dilakukan dalam menjalankan bisnis atau organisasi dan menggunakan peranan TI di dalamnya, dapat menggunakan sistem tata kelola TI atau *IT Governance*.

Tata kelola TI (*IT Governance*) menyediakan struktur yang terhubung dengan proses TI, sumber daya TI dan informasi yang berguna untuk mencapai strategi dan tujuan perusahaan. *IT Governance* memungkinkan perusahaan atau organisasi untuk memperoleh keuntungan dari informasi yang didapat, agar pengimplementasian tata kelola TI berlangsung lebih efektif maka suatu perusahaan

atau organisasi perlu menilai sejauh mana tata kelola TI yang sudah diterapkan sehingga perusahaan atau organisasi dapat mengidentifikasi dan meningkatkan tata kelola TI sebagai penunjang proses bisnisnya [4]. Salah satu panduan dalam membantu perusahaan atau organisasi untuk mengukur tata kelola TI yang ada adalah dengan menggunakan suatu *tools framework Control Objective for Information & Related Technology (COBIT)*. *Framework COBIT* dapat digunakan untuk melakukan sistem tata kelola pada perusahaan, salah satunya adalah Divisi *Government Service* pada PT. XYZ.

Divisi *Government Service (DGS)* yaitu suatu divisi yang ada di PT. XYZ dimana divisi ini berguna untuk mengurus dan menyediakan seluruh layanan, produk, jasa dan mengelola data-data dari *customer* khusus pemerintah saat menggunakan produk dari PT. XYZ. Pada DGS terdapat empat (4) *segment* atau kategori *customer* yaitu *segment Central Government Service (CGS)* merupakan kategori untuk melayani *customer* pemerintahan yang bersifat vital, lalu untuk *segment Military & Police Service (MPS)* merupakan kategori untuk melayani *customer* pemerintahan khusus untuk pertahanan dan keamanan, kemudian untuk *segment Local Government Service (LGS)* merupakan kategori untuk melayani *customer* pemerintahan yang bersifat pelayanan publik dan *segment Government Agency Service (GAS)* merupakan kategori untuk melayani *customer* pemerintahan yang merupakan mitra. *Divisi Government Service (DGS)* merupakan divisi yang menerapkan sistem Peraturan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) yaitu pelaporan dalam pembuatan laporan akuntansi. Beberapa standar yang telah ditetapkan oleh PSAK contohnya adalah PSAK 72 untuk Pendapatan dari Kontrak dengan Pelanggan.

Pada pencapaian PSAK 72, terdapat salah satu dokumen penunjang keberhasilan, yaitu kontrak berlangganan untuk layanan *connectivity* dan *non-connectivity* antara PT. XYZ dengan *customer* atau mitra. Peranan IT atau sistem dalam PSAK 72 ini cukup penting dan relevan dimana seluruh dokumen yang digunakan oleh perusahaan dalam melakukan proses PSAK 72 terdapat dalam sistem. Sistem tersebut berisi tentang dokumen utama dan dokumen penunjang lainnya yang berhubungan antara satu dokumen dengan dokumen lain yang merupakan aset penting dalam perhitungan PSAK 72.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber pada salah satu karyawan *Revenue Assurance* DGS PT. XYZ dari keempat *segment* tersebut, *segment* LGS merupakan kategori *customer* yang memiliki isu operasional terbanyak sehingga memiliki dampak yang terbesar juga pada PSAK 72 di DGS. Salah satu isu operasional oleh auditor ketika mengambil data kontrak yang dibutuhkan seperti kontrak yang hilang atau terpotong. Dampak yang terjadi dari isu operasional ini salah satunya adalah perhitungan nilai *revenue* DGS PT. XYZ yang tidak sesuai ketika audit dilakukan pada PSAK 72 dan jika dampak ini terus berlanjut tentu akan mempengaruhi performa dari divisi dan karyawan yang berada di divisi tersebut seperti kenaikan pangkat atau gaji.

Berdasarkan penjelasan permasalahan - permasalahan tersebut maka perlu dilakukan penelitian dengan tujuan untuk melakukan evaluasi terhadap manajemen operasional kontrak PSAK 72 di divisi DGS PT. XYZ. Proses evaluasi dilakukan dengan cara mengukur kapabilitas tata kelola TI yang berkaitan dengan kegiatan operasional kontrak dalam yang dilakukan dalam PSAK 72, yaitu kualitas manajemen operasional pada proses penyimpanan dan penguploadan dokumen kontrak dalam sistem perusahaan. Proses evaluasi dilakukan agar mengoptimalkan penggunaan IT dalam memastikan pemenuhan kriteria pencapaian tujuan perusahaan pada kontrak layanan yang tercantum pada PSAK 72. Proses evaluasi dan penentuan rekomendasi mengacu pada *framework* COBIT 2019 agar perusahaan dapat meminimalisir isu operasional dan meningkatkan kesadaran karyawan dalam menjaga kualitas proses kelengkapan dokumen PSAK 72.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penentuan domain pada *framework* COBIT 2019 yang sesuai berdasarkan permasalahan pada isu operasional kontrak di PSAK 72?
2. Bagaimana mengukur tingkat kapabilitas pada domain yang sesuai dalam isu operasional perusahaan pada PT. XYZ dengan menggunakan COBIT 2019?

3. Apa rekomendasi untuk meminimalisir isu operasional berdasarkan COBIT 2019?

1.3 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah yang digunakan untuk mempermudah dalam menjelaskan dan mencapai tujuan yang diharapkan. Berikut merupakan batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Menggunakan *framework* COBIT versi 2019 untuk melakukan pengukuran kapabilitas tata kelola IT dan pemenuhan kriteria terhadap kontrak PSAK 72.
2. Rekomendasi yang didasarkan pada COBIT 2019 berguna untuk perbaikan terhadap tata kelola IT dalam kontrak PSAK 72.
3. Data yang diperoleh merupakan data primer yang berasal dari wawancara dan penyebaran kuesioner pada DGS PT. XYZ.
4. Proses *design factor* yang digunakan yaitu *design factor* 1-4 yang terdiri dari *enterprise strategy*, *enterprise goals*, *risk profile* dan *I&T related issues*.
5. Proses bisnis yang menjadi batasan adalah terdapat dalam lingkup proses bisnis kelengkapan dokumen PSAK 72.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan domain COBIT yang sesuai berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh DGS PT. XYZ.
2. Dapat mengukur tingkat kapabilitas pada domain yang sesuai dengan menggunakan COBIT 2019.
3. Menyusun rekomendasi untuk mengoptimalkan domain yang sesuai dan memastikan ketercapaian kontrak PSAK 72 berdasarkan COBIT 2019.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu DGS PT. XYZ dalam mengukur tingkat kapabilitas tata kelola IT dalam kontrak yang ada di PSAK 72 menggunakan COBIT 2019.
2. Mendapatkan rekomendasi berdasarkan COBIT 2019 sehingga DGS PT. XYZ dapat mengoptimalkan dan memperbaiki kekurangan yang ada di tata kelola TI dalam kontrak PSAK 72.
3. Menjadi gambaran untuk kedepannya tentang tata kelola TI di perusahaan atau organisasi lainnya dengan menggunakan COBIT 2019.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam pengkajian penulisan penelitian ini terdapat beberapa bab yang memiliki tujuan agar dalam proses pencarian informasi menjadi lebih mudah dan penyusunan kerja yang sistematis. Sistematika penulisan yang ada di penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab I berisikan tentang pengenalan secara umum terhadap *framework* COBIT 2019 serta pengenalan dari PSAK 72 di DGS PT. XYZ yang menjadi landasan masalah dalam penelitian ini perihal tata kelola TI yang dituliskan dalam latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab II berisikan tentang studi literatur atau penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang sesuai dengan penelitian dan

teori yang menjadi landasan mengenai *framework* yang digunakan dalam membantu untuk pembuatan penelitian ini.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III berisikan tentang gambaran umum dari PSAK 72 DGS PT. XYZ, metodologi penelitian dan sistem dalam pengambilan sumber informasi yang akan digunakan.

4. BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab IV berisikan tentang hasil perhitungan wawancara dari domain yang terpilih berdasarkan hasil wawancara, temuan serta dampak dari setiap domain dan diberikan rekomendasi yang berkaitan dengan tata kelola TI untuk perbaikan sehingga dapat membantu dalam meningkatkan level dari COBIT 2019.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisikan tentang kesimpulan dan hasil evaluasi dari rekomendasi yang diberikan berdasarkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan serta memberikan saran yang didasarkan pada COBIT 2019 agar dapat digunakan untuk perbaikan dan pengembangan pada PT. XYZ atau lembaga lainnya.

