

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era yang canggih ini, penggunaan teknologi informasi menjadi suatu kebutuhan penting dalam mendorong kemajuan suatu perusahaan. Pemanfaatan yang efektif dari teknologi informasi memberikan keuntungan yang dapat mempercepat kemajuan perusahaan. Baik organisasi pemerintah maupun institusi harus menerapkan teknologi informasi dan mengelolanya dengan baik. Dalam hal ini, diperlukan pengelolaan teknologi informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan perusahaan [1]. Pengaturan yang benar akan menciptakan efisiensi dan kualitas layanan yang baik. Implementasi teknologi informasi harus diatur dengan baik dan memerlukan pengecekan internal dan eksternal untuk mengatasi hambatan yang terjadi [1]. Dengan demikian, keberadaan Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) menjadi penting dalam memastikan teknologi informasi perusahaan berjalan dengan maksimal. Oleh karena itu, diperlukan sebuah Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*).

*IT Governance* adalah suatu pendekatan manajemen yang berfokus pada pengelolaan efektif sistem teknologi informasi dan kinerjanya, dengan mengelola risiko dan memenuhi kebutuhan bisnis saat ini maupun di masa depan. *IT Governance* merupakan tanggung jawab dewan direksi dan manajemen eksekutif, termasuk para pemimpin, struktur organisasi, dan proses, untuk memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan mendukung dan meningkatkan strategi serta tujuan perusahaan [2]. Dengan menerapkan *IT Governance* di perusahaan, akan terjadi kemajuan dan perbaikan. Setelah penerapan *IT Governance*, langkah berikutnya adalah melaksanakan tahap audit.

Audit adalah proses evaluasi terhadap bukti yang terkait dengan informasi untuk mengidentifikasi dan melaporkan sejauh mana informasi tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Perusahaan yang tidak

melakukan audit dalam pengelolaan teknologi informasi akan menghadapi kesulitan dalam mencapai harapan organisasi mereka. Proses audit dalam pengelolaan teknologi informasi secara langsung mempengaruhi kemampuan teknologi informasi perusahaan [3]. Kemampuan tata kelola teknologi informasi mengacu pada pengukuran sistem teknologi informasi perusahaan untuk membangun dan mengawasi layanan teknologi informasi guna mencapai tujuan organisasi [4]. Pengukuran kemampuan pengelolaan teknologi informasi ini memerlukan suatu kerangka kerja sebagai panduan untuk melakukan evaluasi, dan kerangka kerja yang digunakan adalah COBIT 5.0.

COBIT 5 adalah suatu kerangka kerja yang dikembangkan dengan tujuan untuk meningkatkan manajemen perusahaan, mengidentifikasi risiko, menjaga keamanan, dan mendapatkan pengakuan publik [2]. COBIT 5 memungkinkan manajemen yang komprehensif terhadap teknologi informasi di seluruh organisasi, meliputi semua area bisnis dan area fungsional teknologi informasi, dengan mempertimbangkan aspek bisnis secara menyeluruh dan area fungsional teknologi informasi, serta memperhatikan kepentingan internal dan eksternal pemangku kepentingan terkait teknologi informasi. COBIT 5 memiliki kriteria asli informasi yang meliputi *Efficiency, Effectiveness, Confidentiality, Integrity, Availability, Compliance dan Reliability* [2].

COBIT 5.0 adalah suatu kerangka kerja yang menekankan hubungan antara penggunaan teknologi informasi dan proses bisnis untuk mencapai pemanfaatan sumber daya yang optimal bagi tujuan organisasi [18]. COBIT 5.0 dipilih karena kemampuannya untuk memberikan pemahaman yang detail tentang strategi bisnis serta menggabungkan pemikiran modern dalam manajemen organisasi dan teknik. Konsep yang dipersembahkan oleh COBIT 5.0 diterima secara global untuk meningkatkan nilai dan kepercayaan dalam sistem informasi. Dibandingkan dengan kerangka kerja lain seperti COSO, ITIL, dan ISO/IEC, COBIT 5.0 memiliki keunggulan dalam orientasi bisnis, sehingga hasilnya dapat dimanfaatkan oleh manajemen dan pemangku kepentingan di luar bidang tata kelola teknologi informasi dan proses bisnis [22]. Dari hasil penelitian dengan kerangka kerja

COBIT 5.0 diperlukannya sebuah dokumen penting untuk bukti dari proses yang dilakukan, dokumen itu berupa dokumen audit.

Dokumen audit yang berisi bukti merupakan dokumen penting karena mencakup semua informasi dan bukti yang dihasilkan untuk digunakan oleh auditor dalam menyusun laporan audit yang akurat. Bukti ini digunakan oleh auditor dan juga oleh manajemen perusahaan sebagai dasar untuk membuat keputusan [5]. Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan yang beroperasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dengan fokus pada pelayanan kepada pelanggan, dan laporan audit ini ditujukan untuk PT. Infracom Technology.

PT. Infracom Technology (ICT) didirikan pada tahun 2006 dengan visi menjadi salah satu penyedia solusi IT terbaik di Indonesia dengan memastikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi [17]. Perusahaan menyediakan *Best-of-breed* dengan menggabungkan layanan profesional terkenal pada produk kelas dunia dari prinsipal dan mitra perusahaan [17]. Perusahaan menyediakan layanan pengembangan profesional dan sertifikasi kepada tim yang berkualitas. PT. Infracom Technology didirikan untuk membantu memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan pelanggan yang didukung dan dilaksanakan dengan sempurna. Pada website PT Infracom Technology juga sudah mendapatkan Kebijakan Mutu ISO 9001:2015 dan Certificate of Registration ISO 9001:2015. Berdasarkan hasil wawancara, adanya permasalahan internal pada perusahaan Infracom Technology dengan tidak menerapkan auditing menggunakan COBIT 5.0 [17].

Dari hasil wawancara di PT. Infracom Technology, ditemukan adanya permasalahan internal yang menghambat kinerja perusahaan tersebut. Dalam wawancara dengan pimpinan HRD (*Human Resource Development*), permasalahan ini diidentifikasi sebagai potensi dampak negatif bagi perusahaan jika tidak ditangani dengan cepat. Temuan mengenai permasalahan ini akan menjadi *scope* penelitian agar fokus pada lingkup masalah yang ditemui di PT. Infracom Technology.

*Scope* Permasalahan yang dihadapi di PT. Infracom Technology adalah terkait dengan masalah sarana dan prasarana. Selain itu, terdapat masalah pada proyek bisnis yang memiliki tingkat risiko yang tinggi, biaya yang tidak stabil, serta sumber daya yang kurang memadai, sehingga perusahaan mengalami beberapa kesulitan dalam proyek TI-nya. Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengambilan cakupan dalam tata kelola teknologi informasi sesuai dengan panduan COBIT 5.0. Oleh karena itu, domain yang dipilih adalah EDM-04-*Ensure Resource Optimization* dan BAI-01-*Managed Programs and Projects*.

EDM – 04 – *Ensure Resource Optimization* merupakan domain pada COBIT 5.0. Tujuannya adalah memastikan bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang memadai dalam bidang teknologi informasi (TI), termasuk orang, proses, dan teknologi, yang dapat mendukung tujuan perusahaan secara efektif tanpa mengeluarkan biaya yang berlebihan. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa penerapan domain EDM – 04 pada organisasi pemerintah dapat menghasilkan tingkat keberhasilan *Rating Largely Achieved* [19]. Dalam konteks permasalahan yang dihadapi oleh PT. Infracom Technology, khususnya kurangnya sarana dan prasarana, hal tersebut sangat berkaitan dengan domain EDM-04.

BAI – 01 – *Build Acquire and Implement* merupakan domain pada COBIT 5.0 yang bertanggung jawab dalam mengatur dan mengawasi semua program dan proyek dalam portofolio investasi agar terkoordinasi dengan strategi perusahaan. Domain ini bertanggung jawab dalam memulai, merencanakan, mengendalikan, dan melaksanakan program dan proyek tersebut, serta melakukan tinjauan setelah implementasi selesai. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan domain BAI-01 pada konteks universitas dapat menghasilkan *Rating Largely Achieved* dengan tingkat kematangan 3 (*Established Process*) [20]. Dalam konteks permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, seperti proyek bisnis yang memiliki risiko tinggi, biaya yang tidak stabil, dan sumber daya yang terbatas sehingga menghadapi kesulitan dalam proyek TI, hal ini sangat relevan dengan domain BAI-01. Dengan kedua domain tersebut yang bersumber dari COBIT 5, latar belakang

ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk memaksimalkan hasil dan rekomendasi temuan masalah untuk tata kelola TI pada PT. Infracom Technology.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah latar belakang yang dihadapi oleh PT. Infracom Technology, rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah untuk menilai kemampuan tata kelola teknologi informasi (TI) di PT. Infracom Technology menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0:

- a. Bagaimana hasil nilai dari *Gap Analysis* pada pengukuran yang dikerjakan di perusahaan PT. Infracom Technology dengan kerangka kerja COBIT 5.0?
- b. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola TI pada PT. Infracom Technology dengan menggunakan COBIT 5.0?
- c. Bagaimana untuk memberikan solusi yang sesuai untuk kapabilitas tata kelola TI pada PT. Infracom Technology?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh PT. Infracom Technology, batasan masalah dalam penelitian ini melibatkan auditor, CEO, dan pemimpin HRD dari perusahaan tersebut sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Auditor membatasi masalah pada proses audit, yaitu untuk mengetahui hasil dari *GAP Analysis* yang melibatkan pengukuran tata kelola TI di perusahaan, tingkat kapabilitas tata kelola TI di perusahaan, serta memberikan solusi yang sesuai untuk memperbaiki dan meningkatkan kapabilitas tata kelola TI di PT. Infracom Technology.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur kapabilitas TI di PT. Infracom Technology yaitu :

- a. Memberikan hasil dari *GAP Analysis* kepada perusahaan agar mengetahui perbandingan tata kelola TI perusahaan pada COBIT 5.

- b. Untuk mengetahui nilai dan mengidentifikasi tingkat kapabilitas tata kelola TI pada PT. Infracom Technology menggunakan framework COBIT 5.0.
- c. Memberikan solusi dari hasil penelitian kapabilitas tata kelola TI untuk PT. Infracom Technology

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat pada penelitian yang dilakukan ini yaitu :

- a. Sebagai referensi penelitian tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 5.0 pada perusahaan tersebut.
- b. Membantu perusahaan PT. Infracom Technology untuk mengidentifikasi permasalahan tata kelola teknologi informasi dan membantu peningkatan kapabilitas TI.
- c. Sebagai referensi perusahaan agar dapat dilakukan perubahan dari temuan masalah yang dilakukan sesuai dengan framework COBIT 5.0



## 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam laporan tugas ini terdiri dari 5 Bab, yaitu

### 1. BAB 1 - Pendahuluan

Menjelaskan isi dari Latar belakang, pendahuluan tentang IT Governance dan pengenalan tentang perusahaan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

### 2. BAB 2 - Landasan Teori

Menjelaskan Tinjauan teori dan definisi pada Tata kelola teknologi informasi, Audit teknologi informasi, COBIT 5.0. dan Penelitian terdahulu

### 3. BAB 3 - Metodologi Penelitian

Menjelaskan Gambaran umum objek penelitian, Metode penelitian, Variabel penelitian, Teknik pengumpulan data dan Teknik analisis data.

### 4. BAB 4 - Analisis dan Hasil penelitian

Menjelaskan permasalahan TI pada perusahaan, persiapan pengumpulan data dan wawancara, Pemilihan *enterprise goals* dan *mapping IT Related goals* dan Domain, *enteprise goals* ke *IT Related goals*, *IT Related goals* ke domain, pengukuran kemampuan tata kelola TI, temuan dan dampak masalah, rekomendasi dan perbaikan peningkatan, hasil analisis audit tata kelola dan *Result and Discussion*

### 5. BAB 5 – Simpulan dan Saran

Menghasilkan kesimpulan dan saran dari laporan yang dibuat