

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah mengubah cara berpikir, bagaimana teknologi informasi digunakan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan [1]. Teknologi informasi tidak lagi dianggap hanya sebagai pendukung, tetapi telah menjadi bagian penting dari proses bisnis yang dilakukan organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam organisasi, karena peran teknologi informasi dalam organisasi, metode kerja, kinerja karyawan, dan sistem manajemen telah berubah [2].

Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi informasi berkembang sangat pesat sehingga memungkinkan berbagai macam kegiatan mulai dari kegiatan pribadi hingga kegiatan industri. Dengan bantuan teknologi informasi, pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tenaga manual dapat dilakukan dengan lebih efektif, efisien dan menyeluruh sehingga mengurangi kesalahan akibat *human error* [3]. Teknologi informasi memainkan sejumlah peran penting dalam mendukung operasi dan proses bisnis perusahaan. Peran penting teknologi informasi dalam perusahaan antara lain sebagai cara untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan efisiensi manajemen dan operasional, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, dan teknologi informasi juga dapat digunakan sebagai basis keputusan tambahan [4].

Untuk mencapai hal tersebut, teknologi informasi harus dikelola dengan baik dan benar agar organisasi dapat memanfaatkan kehadiran teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi sebagai alat untuk mendukung proses manajemen dan memberikan informasi yang berguna bagi semua pihak dapat meningkatkan kinerja organisasi sesuai tujuan yang telah ditetapkan [5].

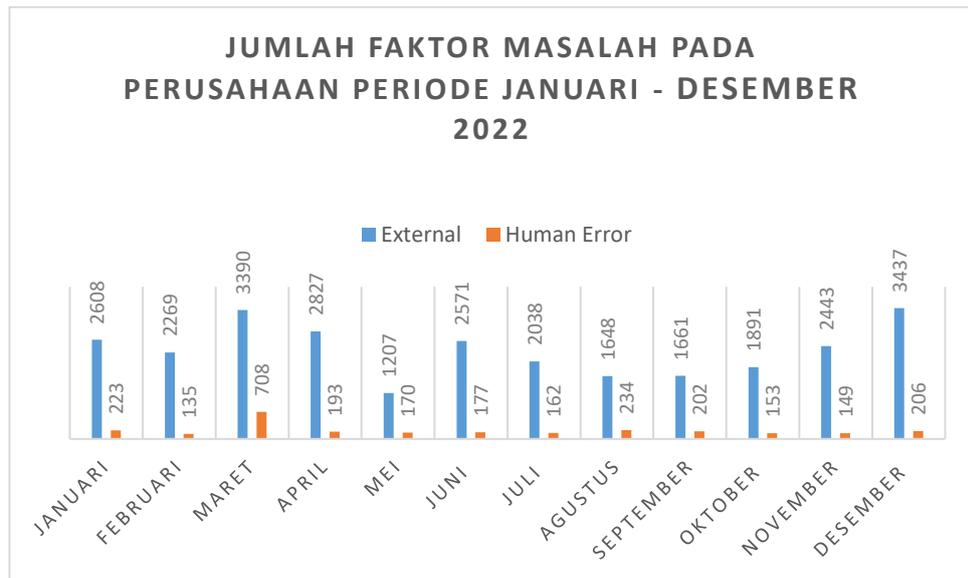
Salah satu perusahaan yang menerapkan teknologi informasi untuk menunjang proses bisnisnya adalah PT XYZ Tbk. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1989 yang berdiri sebagai perusahaan perdagangan aneka produk. Pusat kegiatan

bisnisnya berada di daerah Tangerang dan memiliki jumlah karyawan lebih dari 120.000 karyawan. Perusahaan yang bergerak di bidang ritel ini memulai bisnisnya di daerah Tangerang, namun hingga kini gerai dari perusahaan sudah tersebar luas, mulai dari Jabodetabek, Medan, Bali, Batam, Papua hingga keluar negeri seperti Filipina. Perusahaan saat ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel yang menjadi raksasa di Indonesia [6].

Gerai pertama perusahaan secara perdana dibuka di Karawaci, Banten. Setelah empat tahun beroperasi kemudian berubah nama menjadi namanya yang sekarang. Kegiatan bisnis utama dari perusahaan saat ini adalah menjual produk-produk kebutuhan sehari-hari mulai dari merk lokal hingga impor dan juga jasa seperti transaksi pulsa, listrik, dan lain sebagainya. Berdasarkan kegiatan bisnis utamanya tersebut, transaksi jual beli yang dilakukan di seluruh toko yang tersebar di seluruh Indonesia maka membutuhkan bantuan sistem dan aplikasi sebagai penunjang utama [6].

Perusahaan tentu saja mengalami masalah-masalah beserta dampak dari masalah tersebut. Permasalahan pertama adalah masalah *external* seperti *jaringan terputus* dan *database* bermasalah dari pihak ketiga. Saat *customer* membeli pulsa atau membayar tagihan di toko tetapi pulsa tersebut tidak masuk atau struk pembayaran tidak keluar, biasanya terjadi masalah terjadi di jaringan atau *database* bermasalah dari pihak ketiga. Hal ini menjadikan *customer* menjadi tidak puas dengan pelayanan di toko milik perusahaan dan menjadikan *image* perusahaan menjadi buruk di mata *customer* karena transaksi yang membutuhkan waktu yang lama.

Permasalahan kedua adalah masalah *human error*. Permasalahan ini terjadi ketika karyawan toko melakukan salah input transaksi dan kurang pemahaman mengenai produk atau layanan baru masuk ke dalam toko. Hal ini menjadikan transaksi menjadi terhambat dan pelanggan harus menunggu lebih lama untuk menyelesaikan pembayaran.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Faktor Masalah  
Sumber: Hasil Wawancara

Pada gambar 1.1 menampilkan jumlah faktor masalah pada perusahaan mulai bulan Januari hingga Desember 2022. Jumlah faktor masalah diatas didapatkan berdasarkan hasil survei perusahaan selama tahun 2022. Hasil survei yang didapatkan terdapat dua faktor utama yang menyebabkan permasalahan di toko. Dari grafik diatas, faktor *external* yang menyebabkan masalah dan sering terjadi dengan rata-rata kasus sebanyak 2.335 per bulan, dan masalah *human error* juga masih cukup sering terjadi dengan rata-rata sebanyak 226 kasus per bulan. Contoh kasus *external* paling banyak adalah masalah jaringan yang terhambat atau terputus yang menyebabkan transaksi di toko terganggu. Upaya yang dilakukan adalah melakukan *review* dan koordinasi terkait gangguan layanan yang terjadi dan masalah yang masuk disampaikan kepada pihak ketiga untuk bisa memperbaiki sistem. Penyebab terjadinya *human error* adalah kurangnya *product knowledge* mengenai produk baru dan kesalahan karyawan terutama karyawan yang masih baru. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah ini adalah dengan menambah sesi training untuk anak toko dan pembuatan petunjuk pelaksanaan untuk setiap produk baru.

Berdasarkan masalah yang terjadi pada perusahaan, tentu saja harus segera diselesaikan karena proses bisnis perusahaan adalah penjualan barang pokok serta

channel pembayaran tagihan masyarakat yang terjadi setiap hari. Apabila kegiatan bisnis dengan pemanfaatan teknologi informasi tidak selaras, tentunya hal ini menyebabkan risiko akan semakin tinggi. Terkhusus mengenai jaringan, harus segera diselesaikan dengan memberikan solusi yang tepat agar mengurangi terjadinya masalah mengenai jaringan. Faktor internal seperti *human error* juga harus dikelola secara baik untuk dapat mengatasi masalah dan mengurangi jumlah terjadinya masalah tersebut. Pengukuran tingkat kapabilitas pada perusahaan dilakukan dengan tujuan agar tata kelola teknologi informasi pada perusahaan dapat meningkat serta meminimalisir risiko yang terjadi pada perusahaan.

Oleh karena itu, pengukuran tingkat kapabilitas yang terjadi pada perusahaan dilakukan untuk mengatasi masalah yang terdapat pada perusahaan. Perusahaan sangat cocok melakukan audit tata kelola teknologi perusahaan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 agar perusahaan tata kelola perusahaan dapat lebih baik dan proses bisnis dan teknologi informasi pada perusahaan dapat berjalan selaras.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penulisan yang sudah dijelaskan dan agar tidak menyimpang dari pembahasan, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana hasil tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dengan objektif proses yang terpilih pada perusahaan diukur menggunakan kerangka kerja COBIT 2019?
- 2) Bagaimana hasil tingkat *gap* antara tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dengan yang diharapkan pada perusahaan?
- 3) Bagaimana hasil rekomendasi yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan tata kelola teknologi informasi pada perusahaan?

## **1.3 Batasan Masalah**

Demi upaya untuk membatasi ruang lingkup masalah agar tidak terlalu luas atau lebar, maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari proses wawancara dan kuesioner.

- 2) Kerangka kerja yang digunakan selama melaksanakan evaluasi tata kelola teknologi informasi pada perusahaan adalah kerangka kerja COBIT 2019.
- 3) Penelitian ini dilakukan pada divisi IT dan divisi bisnis pada perusahaan.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada perusahaan.
- 2) Menganalisa *gap* antara tingkat kapabilitas sekarang dengan yang ingin dicapai pada perusahaan.
- 3) Memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan penggunaan tata kelola teknologi informasi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan hasil dari pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi yang menghasilkan saran dan rekomendasi yang berkaitan dengan hasil dari pengukuran kepada perusahaan.
- 2) Membantu perusahaan memberikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang dapat digunakan sebagai penelitian tata kelola teknologi informasi pada perusahaan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian BAB I terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian BAB II terdiri atas teori tentang topik skripsi, teori tentang *framework* yang digunakan, teori tentang *tools* atau *software* yang digunakan, dan penelitian terdahulu.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian BAB III terdiri atas gambaran umum objek penelitian, metode dan alur penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data yang didapatkan.

### BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Pada bagian BAB IV terdiri atas analisa masalah dan hasil analisa data yang sudah didapatkan.

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian BAB V terdiri atas kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil analisa data.

