



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

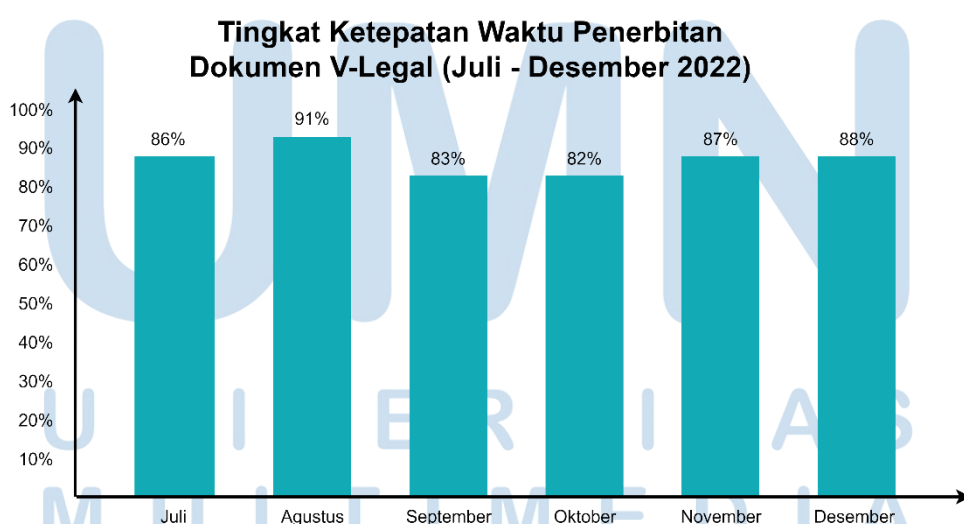
Teknologi informasi dalam suatu perusahaan harus selalu beradaptasi dengan pergeseran kebutuhan data, baik internal maupun eksternal. Teknologi informasi digunakan oleh hampir semua bisnis, termasuk perusahaan jasa di bidang sertifikasi, yang diakui dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis [1]. Untuk meningkatkan efisiensi proses, manajemen TI harus diatur [2]. Manfaat yang diperoleh perusahaan sebagai hasil penerapan tata kelola TI yang baik meliputi realisasi manfaat, pengurangan risiko, dan maksimalisasi sumber daya. Investigasi tata kelola TI adalah salah satu cara bagi perusahaan, termasuk perusahaan jasa layanan untuk menyesuaikan eksekusi TI mereka dengan tujuan otoritatif mereka [3]. Evaluasi tata kelola TI sangat membantu karena dapat menilai perkembangan pemanfaatan tata kelola teknologi informasi dan memperbaiki kesalahan atau ketidaknormalan dalam penggunaan tata kelola TI [4].

Di perusahaan jasa layanan bidang sertifikasi, tugas tata kelola TI berfungsi untuk memastikan bahwa sumber daya teknologi informasi digunakan secara efektif dan efisien untuk mendukung misi perusahaan [5]. Untuk mencapai hal ini, perusahaan jasa layanan memerlukan pemahaman yang komprehensif tentang arah strategis mereka secara keseluruhan serta penyelarasan teknologi informasi yang paling efektif untuk mendukungnya. Tata kelola TI juga membutuhkan siklus dinamis yang layak untuk memastikan bahwa minat dalam tata kelola TI dilakukan dengan cara yang memperluas keuntungan bagi perusahaan [6].

Tata kelola TI yang baik mutlak diperlukan agar setiap kegiatan atau program bisnis dapat berjalan dengan sukses. Ketika metrik yang menunjukkan bahaya ketika risiko atau kegagalan terjadi terhadap kebutuhan bisnis digunakan sebagai manajemen untuk memaksimalkan investasi TI/SI, masalah biasanya muncul karena ketidakcocokan tata kelola TI yang

disediakan. Keadaan ini membutuhkan cara yang menyeluruh untuk berurusan dengan bisnis atau asosiasi sehingga memenuhi kebutuhan dapat direncanakan. TI juga dapat menutup kesenjangan antara pihak-pihak yang terlibat dalam mengevaluasi tata kelola perusahaan dan proses bisnis untuk mendukung suatu sistem. Jadi kami menginginkan struktur yang dapat membatasi pertaruhan dengan mengontrol kebutuhan perusahaan yang menekankan pada estimasi dan pengembangan tata kelola lebih lanjut.

Salah satu perusahaan yang juga menerapkan tata kelola TI untuk menunjang kegiatan bisnisnya adalah PT XYZ. PT XYZ merupakan perusahaan Lembaga Verifikasi Legalitas Kayu (LVLK), yang menyediakan layanan TI berupa layanan penerbitan dokumen V-Legal yang ditujukan untuk customer perusahaan. Sejak didirikan pada tahun 2010, PT XYZ telah memberikan layanan audit SVLK yang terdiri dari sertifikasi SLVK, penerbitan dokumen V-Legal, dan layanan inspeksi. Karena PT XYZ bergerak di bidang layanan berbasis teknologi informasi, PT XYZ perlu memperhatikan kemampuannya dalam memberikan layanan teknologi informasi kepada bisnis dan pelanggannya. Sebagai penyedia layanan audit SVLK, PT XYZ diharapkan dapat memberikan layanan yang memuaskan pada *client*.



Gambar 1.1 Tingkat Ketepatan Waktu Penerbitan Dokumen V-Legal (Juli – Desember 2022)

Namun pada Gambar 1.1, ketepatan waktu penerbitan Dokumen V-Legal tidak pernah mencapai 100%, berdasarkan Form Kepuasan Pelanggan yang

dimiliki PT XYZ bulan Juli – Desember 2022. Ini berarti terdapat beberapa kali PT XYZ mengalami keterlambatan penerbitan dokumen V-Legal dari waktu yang telah ditetapkan. Pada bulan Juli, tingkat ketepatan waktu penerbitan memiliki persentasi mencapai 86% dan mencapai puncak tertinggi pada bulan Agustus mencapai 91%. Namun ini menurun menjadi 83% pada bulan September dan turun lagi menjadi 82% pada bulan Oktober. Pada bulan November ketepatan waktu penerbitan dokumen V-Legal sudah mulai meningkat lagi menjadi 87% dan meningkat lagi menjadi 88% pada bulan Desember.

Sangatlah penting bagi PT XYZ agar dapat meningkatkan ketepatan waktu penerbitan dokumen V-Legal ini, menjadi sesuai dengan waktu tanggal penerbitan yang telah dijanjikan. Karena PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang layanan, maka kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting dalam bisnis karena memiliki dampak langsung pada kesuksesan dan kelangsungan perusahaan. Berikut merupakan beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan tersebut.

Tabel 1.1 Permasalahan pada PT XYZ

| Lingkup Permasalahan   | Dampak  |
|--|---|
| Layanan <i>website</i> yang tidak dapat diakses saat <i>downtime maintenance</i>             | Terhentinya kegiatan operasional internal maupun operasional <i>client</i> dalam skala <i>insignificant</i> (kurang dari 4 jam) |
| Kecepatan <i>loading website</i> yang relatif lama   | Terhambatnya proses aplikasi penerbitan dokumen V-Legal kepada <i>client</i>  |
| Tingkat aplikasi penerbitan dokumen V-Legal yang <i>overload</i> saat menjelang akhir tahun. | Menumpukannya antrian pembuatan dokumen V-Legal sehingga memperlambat ketepatan waktu penerbitan.                               |

(Sumber: Hasil Wawancara)

Berdasarkan Tabel 1.1, adapun permasalahan yang muncul dalam tata kelola TI di PT XYZ, diantaranya seperti layanan *website* yang tidak dapat diakses saat *downtime maintenance*, yang menyebabkan terhentinya kegiatan operasional internal maupun operasional *client*. Kemudian kecepatan *loading website* yang relatif lama, yang menyebabkan terhambatnya proses aplikasi penerbitan dokumen V-Legal kepada *client*. Tingkat aplikasi penerbitan

dokumen V-Legal yang *overload* saat menjelang akhir tahun juga menyebabkan penumpukan antrian pembuatan dokumen V-Legal sehingga memperlambat ketepatan waktu penerbitan.

Mengingat permasalahan tersebut, PT XYZ harus ditinjau untuk evaluasi tata kelola TI menggunakan *framework* COBIT. Ini meliputi pengukuran *Capability Level*, memberikan saran untuk perbaikan, dan membantu penyelesaian masalah saat ini dan mempersiapkan proses strategi bisnis PT XYZ untuk masa depan. Pada evaluasi kali ini, *framework* yang digunakan sebagai acuan kerangka tata kelola TI adalah COBIT 2019. COBIT 2019 dapat menilai tata kelola TI di PT XYZ terhadap permasalahan yang dialami sehingga dapat dilakukan penyempurnaan dan usulan tata kelola TI yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya. Oleh karena itu, kajian ini dilakukan untuk memastikan bahwa PT XYZ yang telah beroperasi dapat menggunakan tata kelola TI untuk memberikan nilai bisnis, manajemen risiko, dan sumber daya manusia untuk memenuhi semua kebutuhannya.

COBIT merupakan *framework IT Governance* yang paling banyak digunakan [7]. COBIT telah direncanakan mengingat prosedur yang diterima dilanjutkan di bidang tata kelola TI. Ini membantu perusahaan dengan menyesuaikan aset dan siklus TI mereka dengan tujuan bisnis mereka. Selain itu, COBIT menawarkan saran tentang cara mengelola risiko yang terkait dengan proses dan sistem TI secara efektif [8]. Peningkatan manajemen TI, peningkatan transparansi, peningkatan akuntabilitas, dan manfaat lainnya semua dapat dicapai dengan menerapkan COBIT di perusahaan jasa layanan. Ketika datang untuk memastikan bahwa infrastruktur TI perusahaan jasa layanan secara normal dan sejalan dengan tujuan bisnis mereka, COBIT dapat sangat membantu [9].

Model analitik yang diterima secara terbuka untuk meningkatkan nilai dan ketergantungan sistem informasi disediakan oleh COBIT versi terbaru, COBIT 2019, yang menggabungkan tata kelola dan manajemen perusahaan.

Salah satu dari lima proses dalam COBIT 2019 adalah EDM (*Evaluate, Direct, dan Monitor*), yang merupakan bagian dari tujuan tata kelola. Empat proses lainnya adalah BAI (*Build, Acquire, dan Implement*), APO (*Align, Plan, dan Organize*), MEA (*Monitor, Evaluate, dan Assess*), dan DSS (*Deliver, Service, dan Support*) [10].

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Capability Level* proses yang dihasilkan dari evaluasi tata kelola TI di PT XYZ menggunakan kerangka kerja COBIT 2019?
2. Bagaimana *GAP Analysis* proses yang dihasilkan dari evaluasi tata kelola TI di PT XYZ?
3. Bagaimana rekomendasi yang disarankan untuk perbaikan tata kelola PT XYZ dari *Capability Level* yang dihasilkan?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan menggunakan *framework* COBIT 2019.
2. Evaluasi tingkat *Capability Level* dari setiap proses COBIT 2019 yang dipilih yang mencakup pengukuran *Maturity Level, GAP Analysis*, dan rekomendasi perbaikan yang dihasilkan.
3. Objek yang difokuskan dalam evaluasi ini adalah tata kelola TI pada PT. XYZ yang melibatkan 2 pihak yaitu Divisi TI dan Teknis.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam evaluasi tata kelola TI ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi *Capability Level* proses tata kelola TI di PT XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019.
2. Mengetahui *GAP Analysis* proses COBIT 2019 yang ada pada PT XYZ?

3. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan maupun penyempurnaan sebagai solusi tata kelola TI di PT XYZ kedepannya.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi *capability level* tata kelola TI yang dapat memajukan kegiatan tata kelola TI yang dilakukan.
2. Membantu perusahaan mengetahui *GAP Analysis* proses COBIT 2019 yang dapat membantu perusahaan mengetahui kesenjangan yang ada.
3. Sebagai referensi dan acuan penelitian penilaian tata kelola TI menggunakan *framework* COBIT 2019, baik di perusahaan maupun luar perusahaan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian dengan judul Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada PT XYZ Menggunakan *Framework* COBIT 2019 adalah sebagai berikut:

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian BAB I PENDAHULUAN, terdiri atas latar belakang dilaksanakannya penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, dan sistematika penulisan.

##### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bagian BAB II LANDASAN TEORI, terdiri atas teori yang digunakan pada penelitian, teori mengenai *framework* yang digunakan pada penelitian, teori mengenai *tools* yang digunakan pada penelitian, dan teori mengenai penelitian terdahulu.

##### **3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian BAB III METODOLOGI PENELITIAN, terdiri atas gambaran umum dari objek penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang sudah diperoleh.

4. BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Pada bagian BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN, terdiri atas analisa permasalahan yang terjadi dan hasil analisis data.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian BAB V SIMPULAN DAN SARAN, terdiri atas simpulan dan saran yang didapatkan dari hasil analisis pada penelitian yang dilakukan.

