

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat di Indonesia. Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah memudahkan manusia dalam menyelesaikan tugas dan dampak dari perkembangan teknologi informasi ini dirasakan di berbagai bidang usaha.[1]. TI atau disebut juga teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang dipergunakan untuk mengolah, mengambil, mengatur, menyimpan, serta melakukan perubahan pada data dalam berbagai cara dengan tujuan menghasilkan informasi yang memiliki kualitas tinggi[2]. Penggunaan teknologi informasi tidak lepas dari internet, Pemanfaatan internet sebagai wujud dari teknologi informasi telah mengalami perubahan mendasar dalam cara kita berinteraksi, bekerja, dan mengakses informasi. Penggunaan teknologi informasi merupakan unsur penting untuk bisnis modern. karena teknologi informasi memberikan sebuah bisnis akses ke sumber daya dan alat yang memungkinkan mereka untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Dengan bantuan *software*, sistem manajemen, bisnis dapat mengotomatisasi banyak tugas, mengurangi *human error*, dan meningkatkan produktivitas[3]. Selain itu, teknologi informasi memungkinkan bisnis untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara lebih efektif, memberikan pandangan yang diperlukan untuk mengambil keputusan yang tepat. Dengan adanya internet, bisnis dapat menjangkau pasar yang lebih luas, memperluas jangkauan geografis, dan berkomunikasi dengan pelanggan lebih efisien. Semua ini mengarah pada penghematan biaya, peningkatan *customer service*, dan kemampuan untuk bersaing secara lebih efektif di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, bisnis perlu menggunakan teknologi informasi agar tetap relevan, inovatif, dan dapat memenuhi *demand* pelanggan[4].

Teknologi Informasi atau dapat disebut dengan IT, pada sebuah perusahaan membutuhkan yang namanya tata kelola teknologi informasi. Tata kelola teknologi informasi tidak hanya berperan sebagai pendukung, melainkan juga menjadi elemen yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan[5]. Jika sebuah perusahaan atau bisnis tidak mempunyai tata kelola, perusahaan atau bisnis tersebut akan mengalami kesulitan dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja tata kelola teknologi informasi tersebut. Perusahaan tidak dapat menilai apakah penerapan teknologi informasi yang sudah diterapkan sudah baik atau belum, karena itu tata kelola teknologi informasi dibuat untuk membantu sebuah perusahaan untuk menerapkan teknologi informasi dan juga mengoptimalkan penerapannya. Akibatnya, jika proses tata kelola sebuah perusahaan lemah maka akan menghasilkan manajemen yang tidak memadai terhadap investasi yang didukung oleh teknologi informasi sepanjang siklus kehidupan ekonominya[6]. Untuk mencapai proses tata kelola yang baik diperlukan sebuah kerangka kerja atau framework yang dapat mengelola tata kelola teknologi informasi sebuah perusahaan, salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk tata kelola teknologi informasi adalah COBIT, salah satu kerangka kerja dari COBIT adalah COBIT 5 yang melalui banyak revisi menghasilkan versi terbaru yaitu COBIT 2019[7].

Kerangka kerja COBIT 5 adalah sebuah kerangka kerja audit yang dikembangkan sebagai alat untuk melaksanakan evaluasi tata kelola teknologi informasi pada sebuah perusahaan atau organisasi, serta membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhannya dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan[8]. COBIT 5 telah sering diterapkan dalam praktik tata kelola teknologi informasi, dan sudah diadopsi dalam sebuah penelitian sebelumnya untuk mengetahui tingkat kematangan proses manajemen pengetahuan suatu hotel dan KMS (*knowledge management System*) yang mempengaruhi kinerja karyawan, hasil dari penelitian tersebut akan menjadi bahan evaluasi kematangan *knowledge management level* hotel tersebut. Sedangkan itu kerangka kerja COBIT 2019 adalah sebuah kerangka kerja yang memiliki prinsip yang diterapkan yaitu memenuhi kebutuhan *stakeholder*, memenuhi

kebutuhan perusahaan secara menyeluruh, dan memisahkan antara tata kelola TI dengan manajemen. Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, tata kelola perusahaan akan dinilai berdasarkan *Capability level* setiap *level* domain proses yang sudah ditentukan[7]. COBIT 2019 memberikan solusi yang komprehensif untuk mengimplementasikan tingkat kontrol yang sesuai dalam kerangka kerja yang ketat dan manajemen yang efisien. Melalui praktik terbaiknya, COBIT memberikan panduan praktis yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola perusahaan[9]. Upaya mencapai *Good Corporate Governance (GCG)* memerlukan penyusunan *IT governance* yang baik, *IT governance* merupakan salah satu pilar utama untuk mencapai GCG[10]. Untuk mencapai GCG, *IT governance* perlu dilaksanakan dengan menggunakan pedoman yang diberikan *framework* COBIT.

PT. XYZ merupakan badan usaha yang sudah berdiri sejak tahun 1993 dan merupakan badan usaha yang bergerak pada bidang *travel* dan *tourism*. PT. XYZ menekankan strategi customer oriented dan berfokuskan pada kepuasan pelanggan yang mempunyai proses bisnis berupa menjualkan tiket pesawat dan tiket ferry, untuk tiket pesawat di *issued* secara langsung lewat website khusus milik maskapai dan tiket ferry di *issued* secara lokal. COBIT 2019 akan digunakan sebagai pengukur tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ untuk mengetahui tingkatan *Risk Management* PT. XYZ. PT. XYZ memiliki beberapa kendala yang sering dihadapi, setelah melakukan wawancara dengan pemilik PT. XYZ ditemukan beberapa masalah terkait dengan tata kelola teknologi perusahaan yaitu:

Tabel 1. 1 Permasalahan PT. XYZ

No	Permasalahan	Dampak
1	Perusahaan belum pernah melakukan evaluasi/audit tata kelola teknologi informasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan tidak menyadari urgensi dari tingkat keselarasan antara penggunaan teknologi informasi dengan proses bisnis.</li> </ul>
2	Perusahaan belum mengetahui cara untuk menyelaraskan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perusahaan tidak mengetahui langkah apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap teknologi</li> </ul>

No	Permasalahan	Dampak
	penggunaan teknologi informasi dengan tujuan bisnis saat ini.	informasi ( <i>Compliance</i> ), pelayanan terhadap pelanggan dan peningkatan produktifitas karyawan.

Berdasarkan tabel 1.1 ada beberapa permasalahan yang dimiliki oleh PT. XYZ dan permasalahan yang akan diperbaiki untuk penelitian ini adalah PT. XYZ ingin menyelaraskan dan memaksimalkan penggunaan teknologi dan tujuan bisnis mereka serta dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan (*service*) dan memastikan kepatuhan teknologi informasi serta meningkatkan produktifitas karyawan mereka. Permasalahan yang menyerupai PT. XYZ dapat ditemukan pada penelitian sebelumnya, disebutkan sebuah perusahaan konsultan TI memiliki permasalahan yaitu pengembangan sistem informasi dan teknologi informasi menghambat pekerjaan karyawan. Solusi yang diusulkan dalam penelitian ini adalah melaksanakan evaluasi tata kelola perusahaan dalam mengelola sumber daya teknologi informasi dan memastikan pemanfaatan teknologi informasi yang efisien dan efektif, solusi ini berhubungan dengan urgensi perusahaan untuk melakukan evaluasi tata kelola agar dapat memperkuat keamanan, meningkatkan tingkat kepatuhan. Untuk mencapai tujuan ini, penelitian tersebut mengadopsi kerangka kerja COBIT 2019[11].

Untuk menangani permasalahan yang sedang terjadi pada PT. XYZ solusi yang diberikan kepada perusahaan adalah melakukan evaluasi *IT Governance* menggunakan *framework* COBIT 2019. Penelitian dilakukan dengan harapan menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan atau diimplementasikan oleh PT. XYZ sehingga penyelarasan penggunaan TI dapat berdasarkan tujuan perusahaan dan meningkatkan *Risk Management*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dibuat mengenai situasi yang sedang terjadi pada perusahaan maka terbuatlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil dari evaluasi tingkat kapabilitas pada PT. XYZ berdasarkan *framework* COBIT 2019?

2. Bagaimana hasil rekomendasi yang dapat diberikan kepada PT. XYZ setelah evaluasi tingkat kematangan dilakukan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Masalah yang sedang dihadapi PT. XYZ adalah perusahaan belum mengetahui tingkat keselarasan antara penggunaan teknologi informasi dengan proses bisnis serta perusahaan tidak mengetahui langkah apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan karyawan terhadap teknologi informasi (*Compliance*) dan peningkatan produktifitas. Oleh karena itu, batasan masalah untuk penelitian ini akan menggunakan *framework* tata kelola COBIT 2019 dan *Management Process domain* milik COBIT 2019 untuk memberikan solusi kepada PT.XYZ.

### **1.4. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang terbentuk, tujuan dari dilakukannya penelitian pada PT. XYZ adalah:

1. Melakukan evaluasi pada PT. XYZ tentang tata kelola teknologi informasi yang sudah ada untuk mengetahui *capability level* dari sistem dan *risk management* PT. XYZ.
2. Memberikan hasil temuan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan dan dapat diimplementasikan perusahaan.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui *Capability level* dari sistem serta *Risk Management* yang digunakan oleh PT. XYZ.
2. Untuk memberikan rekomendasi yang tepat, agar dapat membantu permasalahan yang sedang dihadapi PT. XYZ.
3. Mengimplementasikan teori dan ilmu tentang kerangka kerja COBIT 2019 dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan

tata kelola teknologi informasi dan *risk management* perusahaan.

#### 1.4.3. Sistematika Penulisan

Berikut merupakan sistematika penulisan skripsi mulai dari bab pertama hingga bab kelima dari penelitian dan dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pendahuluan: Bab pertama penelitian ini adalah Pendahuluan, yang berisikan Latar Belakang, Rumusan Masalah berdasarkan Latar Belakang yang dibuat, tujuan dan manfaat penelitian ini dilakukan, dan batasan masalah serta sistematika penulisan skripsi.
2. Landasan Teori: Bab kedua dalam penelitian ini berisi studi literasi yang relevan dengan topik penelitian dan penelitian terdahulu, serta hasil-hasil dari penelitian sebelumnya disimpulkan sebagai pembandingan penelitian ini dan sebelumnya.
3. Metodologi Penelitian: Bab ketiga berisikan profil mengenai perusahaan dan juga struktur perusahaan tersebut. Pada bab ketiga juga berisikan metode yang digunakan dalam penelitian, alur penelitian yang digunakan selama penelitian ini berlangsung, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan digunakan.
4. Analisis dan Hasil Penelitian: Bab keempat ini menampilkan hasil penelitian dan data yang diperoleh sesuai dengan jalan alur penelitian.
5. Simpulan dan Saran: Bab terakhir dari penelitian ini berisikan rangkuman dari hasil penelitian dan juga bagian untuk memberikan saran atau rekomendasi penelitian untuk kedepannya.