

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital yang berkembang pesat, Teknologi Informasi (TI) sebagai elemen kunci dalam kemajuan bisnis modern. Hal tersebut memaksa organisasi untuk menggunakan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas, kemampuan, dan daya saing [1]. Peningkatan Teknologi Informasi menjadi penyebab implementasi dalam otomatisasi dan komputerisasi dalam pengelolaan perusahaan menjadi semakin cepat. Komputerisasi tersebut tidak hanya membantu mengembangkan kinerja manusia tetapi juga berperan dalam penghematan *resource* selama proses pelaksanaan [2]. Keberhasilan perusahaan dalam memperoleh tujuan bisnis secara langsung bergantung terhadap dukungan Teknologi Informasi [3].

Teknologi informasi dan komunikasi berjalan seiring dengan semua aspek kehidupan sehari-hari kita: telekomunikasi, layanan darurat, sistem komputer, pengendalian layanan tertentu, serta aplikasi pada ponsel kita semakin terintegrasi dan bergantung pada infrastruktur jaringan yang semakin kompleks dan kritis. Perusahaan dan lembaga di berbagai belahan dunia berupaya melindungi seluruh jaringan informasi dan infrastrukturnya, serta mencegah terjadinya gangguan. Dalam kejadian yang tidak terduga, mereka perlu memastikan bahwa gangguan tersebut bersifat sederhana, tidak sering terjadi, dan dapat diatasi dengan mudah [4]. Pentingnya tata kelola TI tergambar dari kompleksitas aset yang terlibat, termasuk *hardware*, *software*, dan sumber daya manusia. Pemanfaatan TI menuntut perhatian yang serius terhadap tata kelola TI (*IT Governance*). *IT Governance* mencakup aspek *leadership*, sistem, dan metode perusahaan yang bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan TI. Tata kelola TI tidak hanya berfokus pada kinerja saat ini, tetapi juga pada transformasi yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan masa depan, baik dari dalam maupun luar perusahaan[5].

*IT Governance* merupakan bentuk dedikasi, kesadaran, dan proses kontrol manajemen yang diterapkan oleh organisasi terhadap aset-aset TI, yang meliputi segala hal mulai dari sumber daya komputer seperti perangkat lunak, sumber daya manusia, basis data, hingga infrastruktur teknologi informasi dan jaringan LAN/Internet. Dalam konteks bisnis, tata kelola merujuk pada serangkaian kebijakan dan aktivitas yang digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan serta mengatur operasionalnya guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. *IT Governance* melibatkan keputusan strategis yang terfokus pada pemanfaatan, pengelolaan, dan perlindungan aset informasi, serta *development* dan *maintenance* sistem informasi yang memenuhi kebutuhan organisasi [6]. *IT Governance* mempunyai kontribusi yang cukup vital dalam mengatur dan memaksimalkan sumber daya TI untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan[7]. Oleh karena itu, *IT Governance* membutuhkan kerangka kerja sebagai pedoman dalam melakukan pengukuran tingkat kapabilitas teknologi informasi.

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 yang merupakan kerangka kerja yang membantu perusahaan, organisasi, atau pemerintahan dalam mengelola dan memanfaatkan aset atau sumber daya teknologi informasi dalam mencapai tujuan. COBIT 2019 yang merupakan evolusi dari versi sebelumnya yaitu COBIT 5, terdapat beberapa perubahan yaitu lebih menekankan fleksibilitas, keterbukaan dan menggunakan faktor desain yang memungkinkan penyesuaian yang selaras dengan konteks dan permasalahan spesifik perusahaan. COBIT 2019 memiliki arsitektur terbuka yang memungkinkan penambahan atau modifikasi terhadap area penekanan dalam *core model* [8]. Pemilihan *framework* tersebut karena merupakan versi terbaru dari COBIT dan dapat digunakan untuk menilai terhadap permasalahan permasalahan yang terjadi pada PT XYZ.

Perusahaan PT XYZ merupakan BUMN yang bidang usahanya bergerak di asuransi sosial. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri asuransi di Indonesia, perusahaan memiliki kebutuhan untuk memiliki tata kelola TI yang optimal. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kompleksitas operasional perusahaan, PT XYZ dihadapkan pada tantangan untuk memastikan

bahwa sistem informasi mereka tidak hanya berfungsi secara efektif, tetapi juga sesuai dengan standar keamanan dan kepatuhan yang relevan. Perusahaan telah melakukan pengukuran kapabilitas sejak tahun 2021 dengan menggunakan COBIT 5 hingga dilakukan pengukuran menggunakan COBIT 2019. Perusahaan terus berupaya dalam meningkatkan nilai pada setiap proses *domain* yang ada pada COBIT. Pengukuran tersebut juga dinilai dapat membantu perusahaan dalam mendapatkan rekomendasi perbaikan tata kelola TI perusahaan dalam upaya mencapai visi dan misi perusahaan. Peluncuran COBIT 2019 versi terbaru dari *framework* tersebut membuat organisasi memiliki pengukuran yang lebih terbaru dan komprehensif untuk mengukur, mengevaluasi, dan meningkatkan kapabilitas tata kelola TI mereka.

PT XYZ adalah perusahaan yang mengikuti ketentuan dan peraturan pemerintah dalam memberikan layanan. Sebagai perusahaan yang mengikuti undang undang, PT XYZ menghadapi tantangan dalam dalam mengelola teknologi informasi informasi seperti kesulitan dalam mengadopsi inovasi baru untuk meningkatkan efisiensi operasional atau menanggapi kebutuhan pelanggan yang berkembang. Ketidakmampuan untuk mengadopsi dan mengintegrasikan inovasi baru menghambat kemampuan perusahaan untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan pasar. PT XYZ juga mengalami tantangan dalam mengelola program-program yang diperlukan untuk menerapkan inovasi dan perubahan dalam organisasi. Terdapat masalah dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan proyek, yang menyebabkan keterlambatan dan biaya yang melebihi anggaran. Oleh karena itu, PT XYZ menganggap pentingnya pengelolaan program yang terkoordinasi dan efektif dalam menerapkan perubahan teknologi informasi di seluruh organisasi. Selain itu, dalam melakukan inovasi tersebut memerlukan pengelolaan yang baik untuk mendukung keputusan bisnis dan inovasi yang tersedia dan terdistribusi dengan baik di seluruh organisasi. Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan tidak terdokumentasi dengan baik dan tidak tersebar merata, sehingga menghambat transfer pengetahuan dan pembelajaran organisasi. PT XYZ juga mengalami kesulitan dalam memantau kinerja dan memastikan bahwa operasi mereka sesuai dengan standar dan kebijakan yang berlaku. Tanpa pemantauan yang

tepat, perusahaan berisiko menghadapi masalah kualitas, kepatuhan, dan efisiensi yang dapat menghambat pertumbuhan dan reputasi perusahaan.

Penelitian ini dilaksanakan pertama kali dengan melakukan wawancara dengan Pak Arief selaku IT Business Analyst tingkat 1 dan Pak Wayan selaku Kepala Seksi Tata Kelola Teknologi Informasi. Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan pada tahapan wawancara, perusahaan mempunyai kelemahan pada saat melakukan pengukuran terhadap beberapa domain. Oleh karena itu, keempat domain proses yang difokuskan pada penelitian ini yaitu APO04, BAI01, BAI08, dan MEA01. Hal tersebut karena perusahaan tersebut setelah melakukan penilaian secara rutin, terdapat kelemahan pada proses inovasi, manajemen program, manajemen pengetahuan, dan pemantauan kinerja dan kepatuhan. Melalui proses wawancara tersebut diharapkan akan terungkap area-area di mana perusahaan dapat meningkatkan inovasi, mengelola program dengan lebih efektif, memanfaatkan pengetahuan yang dimiliki, serta memantau kinerja dan kepatuhan secara lebih baik. Pengukuran kapabilitas terhadap keempat domain tersebut diharapkan PT XYZ dapat mengambil langkah-langkah strategis yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah memberikan *future research* bagi penelitian ini. Salah satunya adalah menggunakan COBIT 2019 *design toolkit* seperti dalam melakukan pemetaan proses domain untuk memastikan sesuai dengan visi misi perusahaan seperti pada penelitian terdahulu [9]. Penelitian sebelumnya terdapat beberapa yang belum melakukan pengukuran kapabilitas dan memberikan rekomendasi terhadap hasil pemetaan. Sama halnya dengan penelitian terdahulu yang melakukan pengukuran kapabilitas tata kelola menggunakan COBIT 2019 yang memberikan rekomendasi [10] [11] [12]. Selain itu, perbedaan terdapat dari *framework* yang berbeda dalam melakukan pengukuran kapabilitas yaitu menggunakan COBIT 5 [13] [14] [15] [16]. Penelitian ini menambahkan prototipe dan proses domain yang diukur berbeda dari penelitian sebelumnya.

Solusi yang diturunkan dari penelitian terdahulu berupa adanya *gap analysis*, rekomendasi perbaikan, rekomendasi perbaikan level, dan rekomendasi prototipe

untuk diberikan kepada perusahaan. *Gap analysis* merupakan *tools* yang diimplementasikan untuk menilai kesenjangan kinerja dalam manajemen internal perusahaan. *Tools* tersebut mempermudah proses perbandingan *target level* dan *level* aktual [10]. *Gap Analysis* dalam penelitian ini didasarkan pada perbandingan yang membandingkan nilai tingkat kapabilitas yang diharapkan oleh perusahaan dengan situasi aktual dengan melihat hasil perhitungan yang telah dilakukan [15]. Hasil dari analisis tersebut yaitu memberikan rekomendasi spesifik untuk memperbaiki kelemahan yang ditemukan dan mengusulkan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan tingkat kapabilitas pada setiap domain proses yang diukur. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat memberikan panduan bagi PT XYZ dalam meningkatkan efisiensi, inovasi, dan kepatuhan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal.

Perbedaan utama dari penelitian terdahulu adalah penggunaan *framework* COBIT 2019 dan fokus pada proses domain yang spesifik, yaitu APO04 - *Managed Innovation*, BAI01 - *Managed Programs*, BAI08 - *Managed Knowledge*, dan MEA01 - *Managed Performance and Conformance Monitoring*. COBIT 2019 dapat menciptakan sistem tata kelola yang terstruktur untuk mengidentifikasi manajemen dan prioritas utama dalam perusahaan guna memaksimalkan penggunaan TI [17]. Pemilihan domain proses tersebut memungkinkan analisis yang lebih terfokus dan relevan terhadap kebutuhan PT XYZ dalam inovasi, mengelola program, mengelola pengetahuan, serta pemantauan kinerja dan kepatuhan. Melalui pendekatan tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam meningkatkan tata kelola TI di perusahaan PT XYZ dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan *framework* dan domain proses yang berbeda. Penelitian tersebut juga menambahkan rekomendasi prototype yang dapat

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang didapatkan adalah:

- 1) Bagaimana mengidentifikasi dan mengukur *capability level* tata kelola TI menggunakan *framework* COBIT 2019 di PT XYZ?
- 2) Bagaimana *gap analysis* antara *capability level* aktual dengan target *capability level* yang ditetapkan pada perusahaan PT XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019?
- 3) Apa rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil pengukuran *capability level* untuk mengatasi permasalahan TI dan untuk meningkatkan *capability level* pada perusahaan PT XYZ?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian yang dilakukan pada PT XYZ antara lain:

- 1) *Framework* yang digunakan untuk mengukur *capability level* tata kelola TI pada PT XYZ adalah *framework* COBIT 2019.
- 2) Penelitian ini tidak akan membahas secara mendalam aspek teknis atau operasional dari sistem TI di PT XYZ, tetapi akan lebih berfokus pada aspek tata kelola dan kepatuhan terhadap standar COBIT 2019.
- 3) Proses domain COBIT 2019 yang digunakan pada penelitian ini adalah APO04 – *Managed Innovation*, BAI01 – *Managed Programs*, BAI08 – *Managed Knowledge*, dan MEA01 – *Managed Performance and Conformance Monitoring*.
- 4) Rekomendasi yang diberikan pada setiap domain di penelitian tersebut hanya sampai pada *target capability level* di perusahaan PT XYZ.
- 5) Waktu penelitian terbatas pada periode tertentu yang dapat disesuaikan dengan ketersediaan data dan aksesibilitas sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pengukuran kapabilitas tata kelola.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari dilakukannya penelitian ini antara lain:

- 1) Mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola TI di PT XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019
- 2) Mendapatkan hasil *gap analysis* dari hasil pengukuran *capability level* tata kelola TI saat ini dengan target *capability* yang ditetapkan di PT XYZ.
- 3) Memberikan rekomendasi perbaikan dan peningkatan yang relevan agar mencapai *target capability* pada tata kelola TI di PT XYZ.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu pada sisi perusahaan dan sisi akademis. Manfaat penelitian tersebut antara lain:

Sisi Perusahaan:

- 1) PT XYZ mendapatkan pemahaman dalam mengimplementasikan tata kelola TI sesuai dengan kebijakan industri, yang dapat berguna dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan aset dan risiko TI.
- 2) Perusahaan dapat mengidentifikasi area area yang belum mencapai target yang ditetapkan dalam hal tata kelola TI sehingga memberikan wawasan dalam membantu meningkatkan tingkat kapabilitas tata kelola TI perusahaan.
- 3) Perusahaan mendapatkan rekomendasi perbaikan untuk melakukan peningkatan tata kelola TI.

Sisi akademis:

- 1) Sebagai sumber referensi pembelajaran yang berharga bagi penelitian selanjutnya untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian terkait COBIT 2019 dan konsep tata kelola TI.
- 2) Sebagai pengembangan teori dan kerangka konseptual terkait tata kelola TI.
- 3) Sebagai informasi yang berguna bagi para praktisi dalam mengembangkan teori terkait COBIT 2019.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **1) BAB 1 PENDAHULUAN**

Membahas latar belakang masalah, perumusan dan definisi masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

### **2) BAB II LANDASAN TEORI**

Bagian ini mencakup penelitian terdahulu, berbagai teori yang digunakan, termasuk teori umum dan teori khusus yang relevan dengan topik penelitian saat ini. Selain itu, pembahasan mengenai penelitian sebelumnya juga akan diulas sebagai referensi bagi penelitian yang sedang berlangsung.

### **3) BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Membahas mengenai metode penelitian, objek penelitian, variabel penelitian, Teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian yang sedang dilakukan.

### **4) BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Membahas mengenai hasil yang diperoleh dan pembahasan yang lebih terperinci mengenai berbagai skenario penelitian yang telah dijalankan.

### **5) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan akhir dari penelitian yang telah dilakukan, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya maupun perusahaan.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A