

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tidak dapat dipungkiri saat ini teknologi telah menjadi faktor penting yang sangat memengaruhi kehidupan manusia [1]. Perkembangan teknologi yang sangat pesat telah mengubah berbagai aspek dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah peningkatan daya saing usaha. Banyak pemilik usaha yang telah terdorong untuk menggunakan teknologi agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas bisnis. Oleh karena itu, teknologi menjadi sebuah hal penting dalam keberhasilan bisnis [2].

Di era digital ini, integrasi teknologi telah menjadi kunci dalam mengoptimalkan proses bisnis. Penerapan teknologi tidak lagi hanya menjadi pilihan, tetapi menjadi kebutuhan yang mendesak bagi pemilik usaha yang ingin tetap bersaing. Salah satu teknologi yang marak digunakan saat ini adalah *enterprise system* [3]. Penggunaan sistem ini memberikan dampak yang signifikan terhadap perusahaan, salah satunya adalah integrasi sistem. Integrasi berarti bahwa seluruh proses bisnis harus terhubung satu sama lain, tidak secara manual tetapi terotomatisasi dalam sebuah sistem.

*Enterprise Resource Planning* (ERP) merupakan sebuah sistem yang dapat mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam perusahaan secara menyeluruh dan mengotomatisasi proses bisnis agar dapat mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang optimal. Melalui penerapan ERP, perusahaan dapat mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan dalam menjalankan aktivitas operasional [4].

Meskipun perusahaan telah menerapkan ERP, tetap diperlukan adanya evaluasi berkala untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyimpangan atau masalah yang mungkin terjadi selama penggunaan ERP, sehingga perusahaan dapat segera mengambil langkah perbaikan yang

diperlukan. Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan tata kelola teknologi informasi atau *IT Governance*.

*IT governance* merupakan sebuah elemen yang digunakan untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan sudah sesuai dengan tujuan perusahaan [5]. Melalui evaluasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari teknologi yang digunakan, dan memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk perusahaan [1].

PT XYZ didirikan pada tahun 2016, perusahaan ini telah menjelma menjadi salah satu pelopor dalam bidang penyedia layanan distribusi secara digital untuk produk-produk kesehatan. Fokus utamanya adalah menyediakan akses yang mudah dan efisien bagi para pelanggan untuk mendapatkan produk kesehatan yang mereka butuhkan [6].

PT XYZ telah berhasil mengembangkan jaringan distribusi yang luas dan tersebar di seluruh Indonesia. Mereka melayani berbagai *channel* penjualan, termasuk apotek, rumah sakit, toko susu, klinik, toko perlengkapan bayi, toko obat, minimarket, dan toko kelontong. Dengan demikian, PT XYZ memiliki peran yang signifikan dalam memastikan ketersediaan produk kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat Indonesia.

Meskipun baru resmi mendapatkan status PT pada tahun 2019, PT XYZ telah menunjukkan pertumbuhan yang pesat dan konsisten. Saat ini, perusahaan telah memiliki kurang lebih 60 karyawan yang tersebar di berbagai unit dan cabang. Perusahaan sendiri juga telah menerapkan beberapa teknologi untuk menunjang kegiatan operasional, salah satu yang digunakan adalah *Human Resources Information System (HRIS)*. HRIS digunakan dengan tujuan untuk mempermudah divisi HR dalam mengelola data karyawan, termasuk absensi dan *payroll*.

Tabel 1.1. Masalah di PT XYZ

No	Masalah	Dampak	Frekuensi
1.	Data tarikan absensi yang tidak sesuai dengan aplikasi absensi	Perhitungan gaji yang tidak sesuai	<i>Medium</i>

No	Masalah	Dampak	Frekuensi
2.	Aplikasi absensi yang memungkinkan karyawan untuk melakukan absensi dimanapun	Tidak dapat memantau kinerja karyawan	<i>High</i>
3.	Kurangnya komunikasi antara divisi bisnis dengan IT karena sumber daya manusia yang tidak memadai	Terdapat perbedaan data	<i>High</i>

Tabel 1.1. menggambarkan permasalahan yang berhasil diidentifikasi melalui wawancara dengan manajer divisi HR di perusahaan. Penggunaan HRIS telah memberikan manfaat signifikan bagi divisi HR dalam mengelola data karyawan, terutama dalam hal absensi dan penggajian. Namun, terdapat beberapa kendala yang terjadi selama penggunaan HRIS.

Pertama, ketidaksesuaian data absensi. Salah satu kendala yang muncul adalah ketidaksesuaian antara data absensi yang tercatat dalam HRIS dengan data yang tercatat dalam aplikasi absensi. Hal ini mengakibatkan data absensi yang tidak tercatat pada aplikasi HRIS dan berimbas pada perhitungan gaji yang tidak akurat. Akibatnya, menimbulkan ketidakpuasan di kalangan karyawan dan menambah beban kerja HR yang harus mengurus ketidaksesuaian gaji setiap bulannya.

Kedua, fleksibilitas aplikasi absensi. Selain itu, ditemukan bahwa aplikasi absensi yang digunakan memungkinkan karyawan untuk melakukan absensi dari mana saja. Meskipun hal ini dapat dianggap sebagai kelebihan dalam meningkatkan fleksibilitas kerja, namun dapat menjadi tantangan bagi departemen HR dalam memantau kinerja karyawan secara efektif. Diperlukan strategi untuk memastikan bahwa pemantauan kinerja karyawan tetap dapat dilakukan dengan efisien meskipun dalam konteks kerja yang fleksibel.

Ketiga, kurangnya sumber daya manusia di perusahaan menyebabkan komunikasi antar divisi, terutama *business development* dan IT terganggu karena beban kerja yang berlebihan. Keterbatasan pemahaman dari divisi *business development* terkait istilah dan konsep IT serta kurangnya pemahaman bisnis oleh divisi IT sering menimbulkan miskomunikasi dan menghambat kolaborasi.

Permasalahan yang ada harus dapat ditangani dengan baik agar tidak berpengaruh terhadap proses bisnis. Jika dibiarkan terus menerus, akan muncul

rasa kecewa dan tidak puas dari karyawan. Oleh karena itu dari permasalahan yang ada, perusahaan ingin melakukan evaluasi terhadap sistem yang dimiliki. Evaluasi menjadi sebuah solusi yang tepat untuk mengidentifikasi akar masalah sehingga bisa memberikan solusi yang tepat untuk memperbaikinya. Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan IT *governance*.

IT *governance* merupakan sebuah komponen dalam teknologi informasi yang memiliki kebijakan, aktivitas, dan prosedur teknologi informasi yang berfungsi untuk memastikan kesesuaian teknologi informasi dengan strategi dan tujuan perusahaan [7]. Oleh karena itu IT Gov merupakan sebuah pilihan yang tepat untuk melakukan evaluasi sistem di sebuah perusahaan.

IT Gov memiliki beberapa *framework* yang dapat digunakan, yaitu COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*), TOGAF (*The Open Group Architecture Framework*), dan ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Berdasarkan ITGI dan ISO 38500, terdapat 10 kriteria yang dapat digunakan sebagai perhitungan untuk mengukur *framework*, yaitu *IT Strategic Alignment, Value Delivery, Risk Management, Performance Measurement, Acquisition, Resource Management, Responsibility, Compliance, Human Behavior and Control*. Setelah dilakukan perbandingan antara ketiga *framework* tersebut, COBIT dianggap sebagai yang paling sesuai dan cocok karena memiliki referensi yang paling lengkap dari masing-masing kriteria [8].

*Framework* COBIT yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 2019. Pemilihan ini dilakukan atas dasar bahwa COBIT 2019 telah mengalami peningkatan dan penyempurnaan dari versi pendahulunya, yaitu COBIT 5. COBIT 2019 menawarkan pendekatan yang lebih baik dengan prinsip yang lebih luas, sehingga memberikan kerangka kerja yang lebih komprehensif dan mampu menyelaraskan tata kelola IT dengan tujuan bisnis.

Penggunaan COBIT 2019 sebagai *framework* dalam melakukan evaluasi telah terbukti di beberapa penelitian sebelumnya [1][9]. Kedua penelitian ini melakukan pengukuran tingkat kapabilitas dan analisis kesenjangan sebagai metode evaluasi. Selain itu, terdapat evaluasi HRIS menggunakan COBIT 5 dengan melakukan pengukuran tingkat kapabilitas dan analisis kesenjangan

[10]. Terdapat penelitian lain yang melakukan evaluasi HRIS menggunakan COBIT 5, tetapi menggunakan metode yang berbeda yaitu pengukuran tingkat kematangan dan analisis kesenjangan [11].

Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan di HRIS serta mengevaluasi proses yang terjadi di dalamnya. Sebelumnya, perusahaan belum pernah melakukan evaluasi dengan menggunakan *framework* COBIT 2019. Oleh karena itu, evaluasi dilakukan dengan menggunakan *framework* tersebut untuk menilai tingkat kapabilitas dari proses yang ada, serta untuk mengidentifikasi proses yang belum sesuai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *capability level* dan *gap analysis*. Melalui evaluasi ini diharapkan muncul rekomendasi terhadap masalah yang timbul, serta dapat meningkatkan kualitas dan keefektifan proses HRIS dalam perusahaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk menemukan solusi terhadap masalah yang ada, tetapi juga untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi sistem HRIS secara keseluruhan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, terdapat beberapa rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana hasil yang didapatkan setelah melakukan evaluasi menggunakan *framework* COBIT 2019 pada PT XYZ?
2. Apa rekomendasi yang tepat dan dapat diberikan kepada PT XYZ setelah melakukan evaluasi?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun terdapat batasan masalah yang dibentuk agar penelitian lebih terstruktur dan terarah:

1. Penelitian dan evaluasi berfokus pada divisi *human resource* di PT XYZ, khususnya penggunaan HRIS.
2. *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 2019.
3. Terdapat 4 domain yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu APO02, APO04, APO08, dan BAI08.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan evaluasi terhadap sistem yang digunakan sehingga dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada.
2. Memberikan rekomendasi atas analisis yang telah dilakukan agar perusahaan dapat lebih berkembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan:
  - a) Perusahaan dapat mengetahui hasil evaluasi sistem yang telah dilakukan sehingga dapat melakukan perubahan jika terdapat kelemahan atau kekurangan.
  - b) Perusahaan dapat menerapkan hasil rekomendasi dari evaluasi yang dapat meningkatkan kualitas perusahaan.
2. Bagi penulis:
  - a) Mendapatkan pengetahuan terkait evaluasi tata kelola TI di sebuah perusahaan.
  - b) Mendapatkan pengetahuan mengenai cara menganalisis sebuah masalah dan memberikan rekomendasi untuk mengatasinya.
3. Bagi pembaca:

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam evaluasi tata kelola di perusahaan, terutama yang berfokus pada penggunaan HRIS.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang dari topik yang diangkat menjadi bahan penelitian, rumusan masalah yang menjadi fokus utama dari penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah untuk agar penelitian

menjadi lebih terstruktur dan terarah, serta sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum trait pembahasan dalam penelitian ini.

## BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian dan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, terdapat penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam pengembangan penelitian ini.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai alur penelitian. Dimulai dari metode yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta metode pengukuran yang akan digunakan dalam mengembangkan sistem.

## BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis masalah yang dimulai dari proses bisnis, hasil analisis, beserta solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang dapat diberikan kepada perusahaan untuk perbaikan di masa depan.

