

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini memainkan peran yang sangat penting dan signifikan dalam kehidupan individu maupun kelompok. Teknologi telah menjadi aset berharga dalam menjalankan aktivitas sehari-hari di berbagai sektor, termasuk kesehatan, pemerintahan, industri, dan pendidikan. Di sektor industri, teknologi telah meningkatkan produktivitas dan efisiensi proses produksi, serta meningkatkan kualitas produk sambil mengurangi biaya. Selain itu, teknologi juga memungkinkan pengembangan produk baru yang lebih inovatif dan efektif. [1]

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, tata kelola perusahaan (*corporate governance*) memegang peranan krusial dalam menentukan kelangsungan dan kesuksesan sebuah perusahaan. Konsep tata kelola perusahaan tidak hanya sekadar terbatas pada struktur organisasi formal, tetapi juga mencakup aspek-aspek yang lebih luas termasuk proses pengambilan keputusan, kebijakan, etika bisnis, dan nilai-nilai yang dipegang teguh oleh perusahaan. [1] Peran tata kelola perusahaan dalam konteks ini semakin penting seiring dengan kompleksitas bisnis yang terus berkembang, termasuk dampak dari perubahan regulasi, risiko yang semakin kompleks, dan teknologi informasi (TI) yang semakin canggih. Sebuah tata kelola perusahaan yang baik dapat membantu perusahaan dalam mengelola risiko, meningkatkan kinerja operasional, dan membangun kepercayaan pemangku kepentingan.[2]

Saat ini, peran teknologi informasi (TI) dalam operasional organisasi telah menjadi sangat signifikan. Hal ini dikarenakan pergeseran fungsi dan relevansi TI dalam organisasi, di mana TI tidak hanya bertindak sebagai alat pendukung, tetapi juga sebagai motor penggerak utama dalam mencapai tujuan bisnis. Oleh karena itu, pemahaman yang lebih mendalam tentang tata kelola teknologi informasi menjadi krusial. Tata kelola TI merupakan tanggung jawab pimpinan dan manajemen organisasi. Meskipun pimpinan dan manajemen organisasi tidak harus

memiliki pengetahuan khusus dalam bidang TI, namun mereka perlu menyadari peran dan tanggung jawab mereka dalam mengarahkan penerapan TI dalam organisasi untuk menjaga konsistensi dengan tujuan organisasi.[3] Ketika tata kelola teknologi informasi di suatu organisasi tidak berjalan efektif, bisa menyebabkan kerugian bisnis seperti biaya yang lebih besar dari perkiraan, penggunaan teknologi informasi yang kurang optimal, dan gagalnya teknologi informasi dalam memberikan manfaat bagi organisasi. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk melakukan audit guna memperbaiki tata kelola teknologi informasinya.

Audit ini adalah proses pengumpulan dan evaluasi data untuk menilai sejauh mana data informasi yang ada sesuai dengan kriteria audit yang telah ditetapkan.[4] Audit tata kelola teknologi informasi memiliki tujuan yang sangat penting, yaitu tidak hanya untuk mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian atau kekurangan dalam pengelolaan, tetapi juga untuk secara proaktif meningkatkan kinerja sistem teknologi informasi sehingga perusahaan dapat lebih efektif mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Dalam melakukan audit tata kelola teknologi informasi, auditor dapat memanfaatkan berbagai kerangka kerja yang tersedia. Kerangka kerja tersebut membantu auditor dalam melaksanakan audit tata kelola teknologi informasi, dan salah satu contohnya adalah COBIT [5].

Perusahaan saat ini dihadapkan pada lingkungan bisnis yang dinamis dan kompleks, yang mengharuskan mereka memiliki tata kelola yang efektif untuk mengelola risiko dan memastikan keberlanjutan bisnis. Salah satu kerangka kerja yang sering digunakan untuk menilai dan meningkatkan tata kelola Teknologi Informasi (TI) adalah COBIT. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) merupakan salah satu standar audit framework yang diakui secara luas. Kerangka kerja ini secara berkala dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI), yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA). COBIT menyediakan panduan dan dokumentasi yang memandu tata kelola dan manajemen TI. *Framework* ini tidak hanya membantu auditor dalam proses audit, tetapi juga membimbing manajemen dan

pengguna (*user*) dalam mengatasi resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan permasalahan teknis. COBIT juga terdiri dari beberapa Domain yang menjadi fokus dalam proses audit [3].

COBIT telah mengalami transformasi dari edisi sebelumnya. Versi terbaru, COBIT 2019, diperkenalkan pada 2018 sebagai penyempurnaan signifikan dari COBIT 5 sebelumnya. Pembaruan ini mencakup adaptasi terhadap perkembangan teknologi terkini dan integrasi dengan kerangka kerja lain seperti ITIL, TOGAF, dan CMII. Dengan integrasi ini, COBIT 2019 menjadi lebih unggul dalam mengatasi tantangan tata kelola TI modern [3].

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) berperan penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan dengan mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis dalam satu sistem terpusat. ERP membantu mengelola proses spesifik di departemen-departemen seperti keuangan, sumber daya manusia, dan manajemen rantai pasokan. Dengan ERP, perusahaan bisa memperoleh sejumlah manfaat. Integrasi proses bisnis memungkinkan koordinasi yang lebih baik antara departemen yang berbeda.[6] ERP juga membantu mengoptimalkan kinerja perusahaan dengan mengontrol seluruh aktivitas bisnis untuk mencapai target perusahaan yang berpengaruh pada *supply chain management*. Selain itu, ERP meningkatkan efisiensi operasional dengan mengurangi redundansi data, mempercepat proses bisnis, dan meningkatkan akurasi informasi yang tersedia. Dengan ERP, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan karena sistem ini membantu mengelola informasi produk dan layanan dengan lebih baik.[7] ERP juga berperan dalam meningkatkan manajemen rantai pasokan dengan memungkinkan pengelolaan yang lebih efisien dari proses pasokan dan distribusi. Dengan demikian, sistem ERP membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, kinerja manajemen, dan integrasi antara berbagai fungsi bisnis, sehingga memungkinkan perusahaan bersaing lebih efektif di pasar yang semakin kompetitif. [8]

Pemanfaatan analisis COBIT 2019 dalam pengelolaan teknologi informasi bertujuan untuk mendukung tata kelola organisasi, manajemen TI, serta

optimalisasi pengelolaan risiko. Dalam implementasinya, pengelolaan teknologi informasi dapat menggunakan *framework* COBIT 2019 yang akan berdampak pada peningkatan dukungan terhadap tujuan organisasi. Audit tata kelola teknologi informasi akan menghasilkan rekomendasi berupa model atau proses "Icore" dengan tingkat prioritas dan kapabilitas yang harus diadopsi atau diterapkan. Adanya implementasi COBIT 2019 diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan teknologi informasi, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan mereka dengan lebih baik. Perusahaan yang membutuhkan proses audit menggunakan COBIT 2019 terhadap tata kelola TI adalah PT. Jakarta System Integrators.

PT Jakarta System Integrators adalah perusahaan yang bergerak di bidang IT (*Information Technology*), yang telah terbukti menyediakan berbagai layanan dan produk TI berkualitas. Perusahaan ini menawarkan layanan internet berkecepatan tinggi, solusi akses kontrol dan entrance control, kamera pengawas, jasa dukungan TI, pengembangan perangkat lunak, mesin absensi, dan berbagai layanan TI lainnya. Semua layanan ini dikelola dan disediakan oleh tim tata kelola TI yang solid dan berpengalaman. Meskipun PT. Jakarta System Integrators memiliki tim yang handal dalam mengelola TI, mereka sering menghadapi tantangan terutama terkait perubahan sumber daya manusia. Dari hasil wawancara pada pihak perusahaan, diketahui permasalahan terkait seringnya perubahan SDM ini dapat mempengaruhi proyek-proyek yang sedang berlangsung karena setiap sumber daya manusia baru memerlukan waktu untuk memahami proyek yang sedang berjalan. Akibatnya, proyek bisa mengalami penundaan atau kurangnya kesinambungan dalam penanganan proyek. Sejak berdirinya pada tahun 2018, PT Jakarta System Integrators belum pernah mengukur tata kelola teknologi informasi yang diimplementasikannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengukuran untuk mengetahui kemampuan pengelolaan IT-nya dan mengadopsi sistem yang terintegrasi, seperti ERP. Sistem ERP dapat membantu perusahaan dalam mengelola strategi manajemen sumber daya manusia mereka, memastikan bahwa perubahan dalam tim tidak mengganggu kelancaran proyek. Dengan memahami dan mengatasi masalah ini, PT Jakarta System Integrators dapat terus memberikan

layanan TI yang berkualitas dan memuaskan bagi pelanggan mereka. Oleh karena itu PT Jakarta System Integrators merencanakan untuk menggunakan sistem ERP untuk mengintegrasikan proses bisnisnya, namun sebelum itu harus dilakukan pengukuran tingkat kesiapan perusahaan untuk mengimplementasi sistem ERP menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 sebagai evaluasi perusahaan, agar nantinya sistem tersebut akan berjalan dengan baik pada perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas yaitu:

1. Bagaimana evaluasi tingkat kapabilitas terhadap tata kelola TI yang sedang diterapkan saat ini di PT Jakarta System Integrators menggunakan kerangka kerja COBIT 2019?
2. Apa saja objektif yang digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas pada PT Jakarta System Integrators?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja tata kelola teknologi informasi serta modul ERP apa yang bisa membantu permasalahan di PT Jakarta System Integrators?
4. Bagaimana *user interface* sistem modul ERP yang dibuat, sebagai rekomendasi sistem pada PT Jakarta System Integrators

## 1.3 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya sebatas menilai objektif yang memiliki nilai di atas 60 berdasarkan hasil analisis design factor yang di peroleh pada PT Jakarta System Integrators.
2. *Framework* yang digunakan untuk melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi pada PT Jakarta System Integrators untuk mengukur tingkat kapabilitas adalah *framework* COBIT 2019

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menilai dan mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi yang diterapkan di PT Jakarta System Integrators dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019.
2. Mengetahui apa saja objektif yang digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kapabilitas pada PT Jakarta System Integrators.
3. Menghasilkan rekomendasi berdasarkan evaluasi tingkat kapabilitas, yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kapabilitas tata kelola TI, serta rekomendasi modul ERP yang sesuai pada PT Jakarta System Integrators.
4. Membuat perancangan *user interface* sistem berdasarkan rekomendasi modul ERP untuk pihak PT. Jakarta System Integrators.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah manfaat yang signifikan, antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis:**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi para peneliti dan pembaca dengan memperluas pengetahuan, wawasan, serta referensi terkait pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola TI di perusahaan.

#### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat bagi perusahaan dalam mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI adalah bahwa perusahaan dapat memahami sejauh mana kemampuan saat ini dalam mengelola TI. Dengan demikian, perusahaan dapat mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang muncul melalui rekomendasi yang diberikan.