

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi telah menjelma menjadi komponen yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia sehari-hari. TI digunakan untuk mendukung aktifitas manusia dengan mengoptimalkan sumber daya TI tersebut. Dalam organisasi pemerintahan dikenal istilah *e-government* yang berarti penggunaan TI oleh pemerintah untuk mendukung semua proses selaras dengan kebutuhan dan tujuan organisasi. Banyaknya investasi TI pada organisasi sangat penting guna meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik [1]. Dengan adanya penerapan TI ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi efektifitas dan efisiensi proses kerja. Oleh karena itu, ketika dilakukan pengelolaan TI menjadi tanggung jawab pimpinan instansi pemerintah atau direktur perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau instansi pemerintah tersebut agar dapat memberikan hasil yang maksimal dengan cara yang efisien. Pengelolaan TI yang efektif akan memastikan tercapainya efisiensi operasional serta kualitas layanan yang optimal bagi organisasi, perusahaan, atau instansi pemerintah.

Tata kelola Teknologi Informasi (TI) memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa sistem informasi dan teknologi yang dimiliki oleh organisasi dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap pencapaian tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Secara lebih mendalam, tata kelola TI dapat dipahami sebagai suatu pendekatan strategis untuk memastikan pengelolaan teknologi informasi berjalan seiring dengan, serta mendukung, visi bisnis perusahaan. Proses ini melibatkan partisipasi aktif dari dewan direksi, manajemen puncak, dan tim pengelola TI yang bertanggung jawab atas implementasinya [2].

Tata kelola (*governance*) merujuk pada suatu sistem pengendalian internal dalam organisasi yang bertujuan untuk mengelola risiko-risiko utama guna memastikan tercapainya target-target bisnis yang telah ditetapkan. Teknologi Informasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu dalam kegiatan operasional perusahaan, tetapi juga sebagai komponen yang sangat vital dalam strategi bisnis perusahaan. Agar pemanfaatan teknologi informasi dapat berjalan secara maksimal, diperlukan sebuah sistem pengelolaan yang dikenal dengan istilah tata kelola

teknologi informasi [3].

Tata kelola Teknologi Informasi (TI) memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan tercapainya sasaran bisnis yang telah ditetapkan, serta mendukung dan menyelaraskan strategi yang dijalankan oleh perusahaan. Setiap organisasi harus menetapkan sasaran yang jelas dan terukur dalam merancang tata kelola TI, agar implementasi teknologi dapat berjalan dengan fokus dan menjamin kinerja TI sesuai dengan visi dan misi organisasi. Proses ini mengharuskan TI untuk sejalan dengan strategi bisnis perusahaan dan memberikan manfaat yang diharapkan. Manfaat tersebut meliputi pemanfaatan peluang untuk meningkatkan profitabilitas, penggunaan sumber daya TI secara efisien dan bertanggung jawab, serta pengelolaan risiko TI secara tepat dan cepat. Oleh karena itu, penerapan tata kelola TI yang efektif sangat penting bagi organisasi untuk memaksimalkan kontribusi teknologi informasi dalam mencapai sasaran bisnis yang telah ditetapkan[2].

Teknologi informasi (TI) merupakan komponen krusial yang hampir selalu diperlukan oleh setiap organisasi atau perusahaan, karena kemampuannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam berbagai proses bisnis. Untuk memastikan TI dapat memberikan kontribusi yang maksimal, diperlukan pengelolaan yang tepat agar teknologi ini dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi. Layanan Teknologi Informasi yang diperlukan harus mampu menyajikan informasi dengan kecepatan, akurasi, keterkinian, dan kontinuitas yang sesuai dengan kebutuhan serta konteks bisnis yang dijalankan oleh organisasi, perusahaan, atau lembaga pemerintah [4].

Tujuan dari pengelolaan Teknologi Informasi (TI) adalah untuk mendorong peningkatan kinerja organisasi, yang menjadi tanggung jawab bersama seluruh pihak manajemen. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah meluas dan menyentuh hampir semua aspek kehidupan, termasuk dalam layanan pemerintahan seperti pada BAPENDA Kota Tangerang. Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam sektor pemerintahan memiliki peranan yang sangat vital dalam meningkatkan efisiensi kinerja, menyederhanakan proses layanan publik, serta menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban mereka. Meskipun penerapannya belum sepenuhnya optimal, berbagai langkah

telah diambil untuk meningkatkan efektivitasnya, salah satunya melalui audit teknologi informasi yang dilaksanakan di kantor pemerintahan [5].

Layanan TI yang dibutuhkan harus dapat menyediakan informasi secara cepat, akurat, terkini, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan operasional organisasi. Namun, dalam praktiknya, layanan TI di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat berdampak negatif pada organisasi, misalnya dalam proses pengambilan keputusan yang menjadi lambat atau bahkan salah dalam merumuskan strategi organisasi. Dampaknya, kualitas pelayanan publik yang diberikan pun dapat menurun.

Berikut adalah analisis terkait dengan permasalahan mendasar dalam layanan Teknologi Informasi (TI) yang tengah dihadapi oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang. Pertama, terdapat potensi kehilangan *data source code product* dan rekaman status perkembangan pekerjaan apabila terjadi kerusakan pada *server development*. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya penggunaan server backup yang tersedia. Kedua, pemanfaatan bandwidth yang disediakan oleh pihak ketiga atau penyedia layanan juga belum berjalan dengan efektif, serta kurangnya koordinasi dengan unit TI. Akibatnya, beberapa unit dengan anggaran besar cenderung membangun aplikasi secara mandiri tanpa melibatkan unit TI terkait.

Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT) memberikan panduan kepada para pengguna teknologi informasi (TI) untuk memastikan bahwa sistem aplikasi yang diterapkan dapat beroperasi dengan andal. Salah satu keunggulan utama dari COBIT 5 adalah pendekatannya yang komprehensif dalam pengelolaan TI. COBIT 5 tidak hanya memfokuskan diri pada aspek teknis, tetapi juga mencakup manajemen, keamanan, kepatuhan, dan pengelolaan risiko TI, yang tercermin dalam lima domain utama yang menjadi fokusnya. Sebagai contoh, *domain Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM) membantu organisasi dalam menilai dan merancang strategi TI yang sejalan dengan tujuan bisnis, sementara domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) lebih mengutamakan penyediaan layanan TI yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang telah mengimplementasikan

teknologi informasi melalui penerapan Sistem Pengelolaan Informasi dan Administrasi Objek Pajak. Untuk memastikan kelancaran operasional sistem tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang memanfaatkan jaringan LAN (Local Area Network) yang berperan penting dalam menjaga keamanan data yang dikelola. Meskipun sistem yang diterapkan telah terintegrasi dengan baik, Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas operasionalnya.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) merupakan sebuah framework yang dirancang untuk pengelolaan dan tata kelola teknologi informasi (TI), dengan tujuan memastikan bahwa TI dapat berfungsi secara efektif, efisien, dan aman dalam mendukung pencapaian tujuan bisnis. Di Kota Tangerang, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) memiliki peran yang sangat vital dalam pengelolaan pendapatan daerah, termasuk pajak dan retribusi yang menjadi sumber utama pendanaan daerah. Mengingat peran penting tersebut, penerapan framework COBIT dapat memberikan kontribusi signifikan bagi Bapenda dalam meningkatkan efektivitas serta efisiensi pengelolaan sistem teknologi informasi yang digunakan, sehingga mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Dengan memanfaatkan COBIT, Bapenda dapat mengelola sistem TI secara lebih optimal, memastikan bahwa teknologi informasi yang digunakan dapat mendukung pengelolaan pendapatan daerah dengan cara yang efisien, aman, dan akurat. Selain itu, penerapan COBIT juga berpotensi untuk meningkatkan kualitas laporan dan analisis yang dihasilkan, yang pada gilirannya akan memperkuat proses pengambilan keputusan oleh manajemen, sehingga lebih tepat sasaran dan berbasis data yang valid.

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi, terdapat indikasi bahwa pengelolaan layanan TI di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang mengalami kendala yang mempengaruhi kinerjanya. Sehingga, diperlukan penelitian yang komprehensif mengenai tata kelola Teknologi Informasi (TI) yang dapat menawarkan solusi efektif dalam upaya untuk meningkatkan kinerja layanan TI tersebut [1]. Studi ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kapabilitas layanan Teknologi Informasi (TI) di BAPENDA

Kota Tangerang. Hasil dari penilaian ini nantinya akan menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi mengenai aktivitas tata kelola TI di lembaga tersebut.

Berdasarkan sejumlah studi terdahulu, COBIT 5 telah diakui sebagai standar terkini dalam pengelolaan proses tata kelola teknologi informasi. Kerangka kerja ini memberikan panduan yang jelas bagi organisasi atau institusi dalam rangka pengelolaan, pengembangan, serta pemeliharaan aset teknologi informasi yang dimiliki. Selain itu, COBIT 5 memegang peranan krusial dalam mendukung berbagai proses seperti audit, tata kelola, dan pengelolaan teknologi informasi yang berlangsung di dalam organisasi atau institusi tersebut. [8].

Sebagai sebuah kerangka kerja, COBIT didasarkan pada sejumlah prinsip utama, yaitu: memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan, mencakup semua aspek organisasi secara menyeluruh, mengimplementasikan satu kerangka kerja yang terintegrasi, mendukung pendekatan yang holistik, serta membedakan antara pengelolaan dan manajemen [10]. Selain itu, COBIT juga menawarkan keunggulan dengan menyediakan tahapan yang jelas dalam mengukur tingkat kapabilitas menggunakan *Process Assessment Model*. Tahapan ini mencakup tujuh langkah, yaitu inisiasi, perencanaan asesmen, pengarahan, pengumpulan data, validasi data, penilaian atribut proses, dan pelaporan hasil [10].

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan pendapatan daerah, menghadapi berbagai tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi (TI) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Penerapan TI yang optimal diharapkan mampu mendukung peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, hasil wawancara pra-penelitian dengan pegawai Bapenda mengungkapkan sejumlah permasalahan mendasar, seperti kurangnya koordinasi yang menyebabkan unit-unit dengan anggaran besar cenderung mengembangkan aplikasi secara mandiri tanpa melibatkan unit TI. Selain itu, banyak pegawai tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang TI, sehingga menghambat pengelolaan dan pemanfaatan TI secara maksimal. Tantangan lainnya meliputi keterbatasan infrastruktur, seperti server backup yang belum optimal, yang berisiko menyebabkan kehilangan data penting, serta proses audit TI yang belum sepenuhnya terlaksana, sehingga mengurangi transparansi dan akuntabilitas

pengelolaan aset TI. Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi awal, terdapat kesenjangan signifikan antara kapabilitas tata kelola TI saat ini dengan tingkat yang diharapkan.

Bapenda Kota Tangerang menghadapi berbagai masalah pengelolaan TI yang memengaruhi kinerja dan kualitas layanan publik. Salah satu isu utama adalah pengelolaan bandwidth yang tidak optimal, menyebabkan keterlambatan akses layanan online bagi 40% pengguna. Selain itu, potensi kehilangan data penting seperti source code dan transaksi akibat kurangnya sistem backup andal dapat merugikan hingga 30% anggaran TI. Kurangnya koordinasi antarunit juga menimbulkan inkonsistensi pengelolaan aplikasi, dengan 25% aplikasi mengalami masalah teknis dalam setahun terakhir. Masalah-masalah ini menyoroti perlunya langkah perbaikan menyeluruh untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan TI Bapenda.

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah disampaikan, penulis akan melaksanakan penelitian dengan judul Pengukuran Kapabilitas Tata Kelola TI pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Menggunakan *Framework COBIT 5*. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung BAPENDA Kota Tangerang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya dalam bagian latar belakang, masalah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini dapat dijabarkan dengan cara berikut.:

1. Apa saja hasil yang diperoleh dalam pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework COBIT 5* di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang?
2. Bagaimana analisis kesenjangan dapat dilakukan dengan mengidentifikasi perbedaan antara tingkat kapabilitas yang saat ini ada dan tingkat kapabilitas yang diinginkan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, menggunakan kerangka COBIT 5?

3. Apa saran perbaikan yang dapat diajukan untuk meningkatkan aktivitas di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang berdasarkan domain-domain yang tercakup dalam framework COBIT 5?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki sejumlah pembatasan yang jelas, di antaranya:

1. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang yang berlokasi di Gedung Pusat Pemerintahan (Puspem), Lantai 1-2, Jalan Satria Sudirman No. 1, Kota Tangerang.
2. COBIT 5 digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas dalam pengelolaan teknologi informasi, dengan penekanan pada proses yang melibatkan SDM, aset, serta pengawasan.
3. Metode penelitian ini mengacu pada tahapan dalam *Assessment Process Activities*, yang mencakup tujuh fase, yaitu: Inisiasi, Perencanaan Penilaian, Penyampaian Informasi, Pengumpulan Data, Validasi Data, Penilaian Atribut Proses, dan Pelaporan Hasil, yang semuanya tercantum dalam COBIT 5 (*Process Assessment Model*).
4. Dalam penelitian ini, menggunakan Skala Guttman sebagai metode pengukuran.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan berikut:

1. Menganalisa tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada BAPENDA Kota Tangerang, baik di situasi saat ini maupun dalam kondisi yang diharapkan.
2. Mengidentifikasi kesenjangan (gap) yang terdapat dalam domain tata kelola TI di BAPENDA Kota Tangerang.
3. Menyusun rekomendasi tata kelola TI yang didasarkan pada framework COBIT 5.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang dapat memperoleh wawasan terkait tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi yang diimplementasikan dalam organisasi saat ini.
2. Memberikan wawasan dan referensi mengenai metode pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola TI dengan menggunakan COBIT 5.
3. Membantu organisasi dalam merumuskan rekomendasi untuk pengelolaan teknologi informasi yang berlandaskan pada kerangka kerja COBIT 5, khususnya untuk proses-proses yang relevan.
4. Menyediakan rekomendasi yang dapat meningkatkan penggunaan TI dengan merancang strategi dan pemanfaatan TI yang lebih optimal, serta memaksimalkan kemampuan sumber daya manusia di bidang TI pada Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, penulis merancang struktur penulisan yang terbagi dalam lima bab. Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing bab tersebut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dibahas beberapa komponen utama, antara lain: Latar Belakang Penulisan, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori yang relevan dan digunakan dalam penelitian ini, serta konsep-konsep yang mendasari analisis yang penulis lakukan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan metodologis yang diterapkan dalam menganalisis dan membahas penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan analisis dokumen.

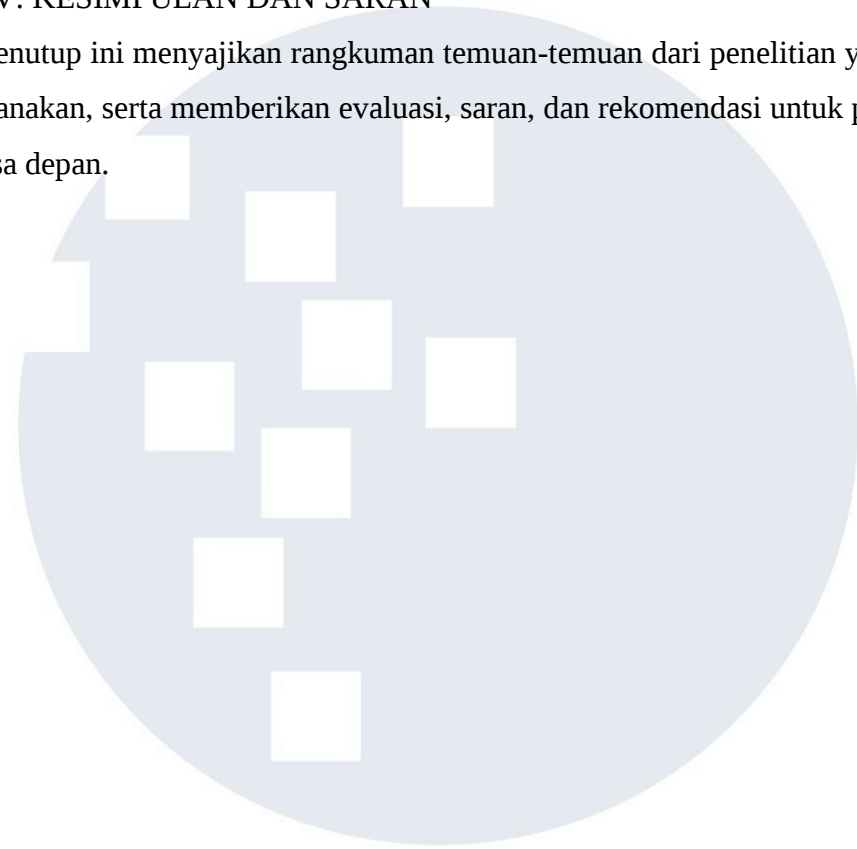
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan mendalam serta pembahasan terkait Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan Framework COBIT 5, dengan penekanan untuk penerapannya di BAPENDA Kota

Tangerang.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab penutup ini menyajikan rangkuman temuan-temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta memberikan evaluasi, saran, dan rekomendasi untuk penelitian di masa depan.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA