

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era saat ini teknologi informasi berkembang sangat pesat. Dengan hadirnya teknologi informasi, telah banyak membantu masyarakat dan juga organisasi dari segala aspek. Teknologi informasi memiliki manfaat yang penting dalam menunjang proses bisnis serta peningkatan kualitas layanan bagi perusahaan[1]. Teknologi informasi tidak hanya semata - mata dilihat dari pemanfaatannya saja, namun kita perlu memperhatikan dampak yang akan terjadi apabila tidak memahami dan mengelola teknologi informasi tersebut dengan baik. Oleh karena itu suatu perusahaan perlu menerapkan tata kelola teknologi informasi dengan baik dan benar, sehingga proses bisnis yang dijalankan dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dalam mendukung aktivitas bisnisnya[2].

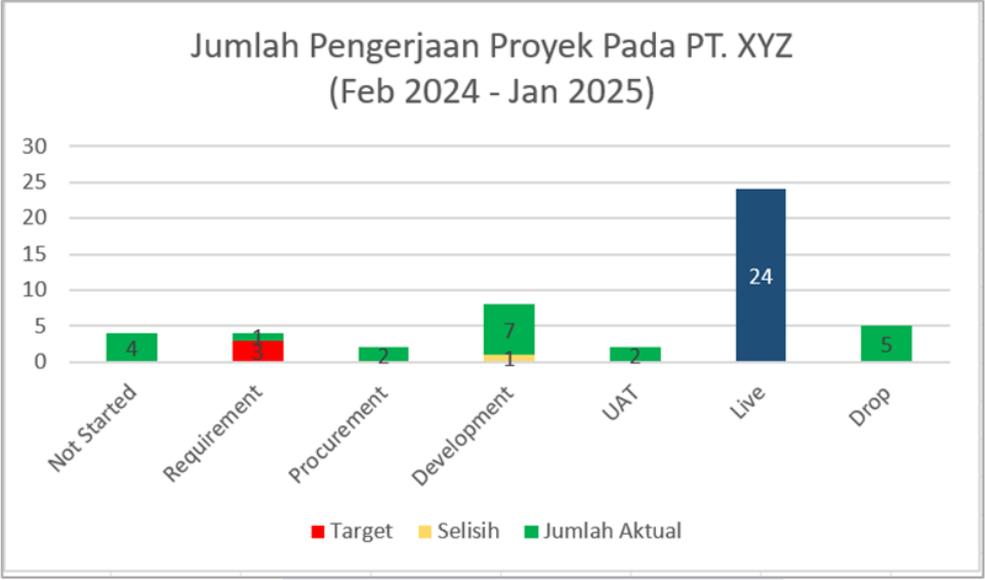
Salah satu perusahaan yang menerapkan teknologi informasi untuk mendukung aktivitas bisnisnya yaitu PT XYZ. PT XYZ merupakan perusahaan software house yang berdiri sejak tahun 2017 berkantor pusat di Kota Jakarta dan memiliki kurang lebih 25 karyawan. PT XYZ berfokus pada pengembangan solusi perangkat lunak, jaringan, dan perangkat keras untuk berbagai industri, termasuk jasa keuangan, logistik, e-commerce, dan hiburan. PT XYZ juga menawarkan beberapa produk seperti Oaktree (sistem pengiriman barang terintegrasi) dan Bambootree (aplikasi transfer data bisnis), PT XYZ memiliki

tujuan untuk membantu perusahaan mengintegrasikan sistem mereka secara efisien. Tujuan bisnis utama perusahaan adalah menyediakan solusi teknologi yang komprehensif dan inovatif, memungkinkan klien untuk mengoptimalkan proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar.

Dalam implementasi teknologi informasi untuk mendukung aktivitas bisnis perusahaan, PT XYZ menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi efisiensi operasional, terutama dalam penyelesaian proyek. Beberapa kendala umum yang sering muncul meliputi biaya implementasi tinggi, kompleksitas integrasi dengan sistem, kurangnya tenaga ahli kompeten, masalah keamanan data, serta resistensi dari pengguna terhadap perubahan[3]. Ketergantungan berlebihan pada teknologi juga dapat menjadi masalah ketika terjadi gangguan atau kegagalan sistem[4]. Kendala-kendala ini secara signifikan dapat menghambat adopsi dan implementasi teknologi informasi yang efektif, memperlambat inovasi, meningkatkan risiko operasional, dan pada akhirnya mempengaruhi daya saing organisasi.

PT XYZ menghadapi kendala signifikan dalam efisiensi operasionalnya, khususnya terkait dengan keterlambatan penyelesaian proyek. Fenomena ini, yang ditandai dengan penyelesaian proyek yang melampaui batas waktu yang ditetapkan, mengindikasikan adanya permasalahan mendasar dalam manajemen proyek perusahaan. Beberapa faktor diidentifikasi sebagai kontributor utama terhadap keterlambatan ini, meliputi perencanaan proyek yang kurang komprehensif, alokasi sumber daya yang tidak optimal, serta komunikasi yang

tidak efektif antar anggota tim proyek. Kurangnya koordinasi dengan subkontraktor dan pemasok, keterlambatan pengiriman material, perubahan desain di tengah proyek, dan potensi kendala keuangan yang dihadapi oleh kontraktor turut memperparah situasi ini.



Gambar 1.1 Progress Proyek Pada PT. XYZ

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dilihat proyek yang telah *release* pada periode feb 2024 – 2025. Terdapat 4 proyek yang telah *release* yang *Not Started* dimana berdasarkan wawancara idealnya pada akhir periode semua proyek sudah dalam tahap *requirement*, 1 proyek dalam tahap *requirement*, 2 proyek dalam tahap *procurement*, 7 proyek dalam proses *development*, 2 proyek dalam proses *User Acceptance Test* (UAT), 24 sudah dalam kondisi live dan terdapat 5 proyek yang telah di *drop* atau di *cancel* dimana ideal bagi perusahaan tidak terdapat proyek yang di *drop*. Proyek yang di *drop* ini menjadi salah satu

masalah bagi perusahaan sehingga perusahaan perlu menerapkan tata kelola TI untuk mengelola khususnya pada manajemen proyek sehingga proyek – proyek kedepannya dapat berjalan dengan baik.

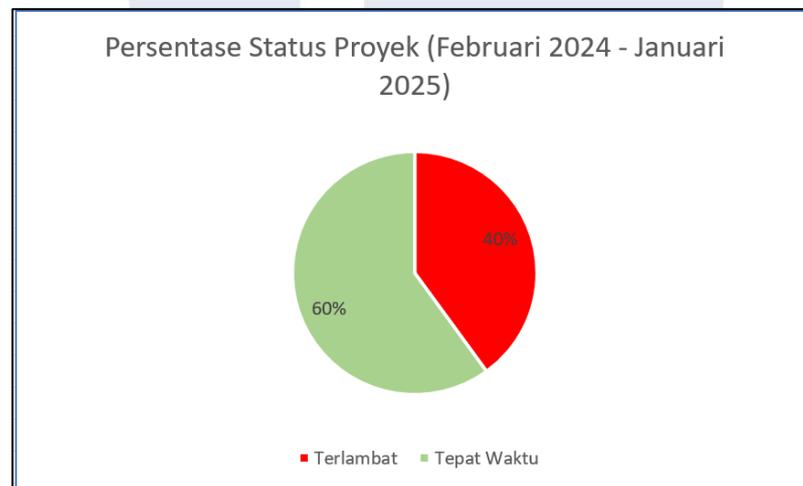
Pada proyek yang telah di *drop* atau di *cancel* berikut merupakan data proyek yang telah di *cancel* pada proyek yang telah *release* pada periode feb 2024 – jan 2025.

Tabel 1.1 Proyek yang di drop

Proyek	Kategori Proyek	Keterangan Proyek
Proyek A	Products	Transportation and trucking management application
Proyek B	Customized	Middleware Integrate to Accurate
Proyek C	Products	B2B Food service application
Proyek D	Products	Middleware to accurate
Proyek E	Products	Integrated to HR System application

Pada tabel 1.1 menampilkan proyek – proyek yang dibatalkan pada periode Feb 2024 – Jan 2025. Terdapat hal – hal yang menjadi masalah yang menyebabkan proyek tersebut di *drop* diantaranya terdapat proyek yang lebih diprioritaskan, proyek tidak sesuai dengan rencana, kurangnya sumber daya programmer yang kompeten. Tidak hanya proyek – proyek yang di *drop*, berdasarkan hasil interview yang dilakukan dengan *IT Project Manager*, keterlambatan pengerjaan proyek juga menjadi salah satu kendala yang perlu di atasi oleh perusahaan. Fenomena permasalahan yang terjadi di PT XYZ ternyata

juga ditemukan dalam beberapa penelitian sebelumnya. Seperti pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa instansi pemerintah juga mengalami kesenjangan dalam tata kelola TI[5]. Hal ini terjadi karena belum adanya pengukuran kapabilitas yang menyeluruh serta adanya risiko pada proses transisi implementasi TI, seperti yang terlihat pada domain BAI07. Selain itu, penelitian terdahulu lainnya pada perusahaan PT XYZ lainnya menunjukkan bahwa belum adanya tolak ukur atau standar kapabilitas menyebabkan perusahaan kesulitan untuk mengetahui sejauh mana teknologi informasi yang digunakan mampu mendukung pencapaian tujuan bisnis[6]. Kedua penelitian tersebut memperkuat bahwa pengukuran tingkat kapabilitas sangat penting untuk memastikan pengelolaan TI berjalan secara efektif dan selaras dengan strategi bisnis perusahaan.



Gambar 1.2 Persentase Status Proyek PT. XYZ

Pada gambar 1.2 berdasarkan hasil wawancara terlihat persentase status

proyek periode februari 2024 – januari 2025. Dari total 24 proyek yang telah *release* yang sudah live selama periode tersebut persentase proyek yang terlambat yaitu sebesar 60% dan yang tepat waktu yaitu 40% dari keseluruhan proyek selama periode tersebut. Keterlambatan ini disebabkan oleh beberapa faktor krusial, di antaranya perencanaan proyek yang kurang matang, requirement user yang selalu berubah disetiap pertemuan, perbandingan proyek yang dikerjakan dengan sumber daya manusia perusahaan, serta koordinasi tim yang kurang optimal. Upaya yang telah dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam menekan angka keterlambatan proyek seperti menambah SDM dibidang IT khususnya developer, sehingga diperlukan analisis yang lebih mendalam dan solusi yang lebih komprehensif untuk mengatasi akar permasalahan yang ada.

Tabel 1.2 Tabel Permasalahan PT. XYZ (Sumber: Wawancara)

Permasalahan	Penyebab	Dampak
Keterlambatan Proyek	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak lengkapnya <i>requirement</i> dari user</li> <li>2. <i>Requirement</i> user yang berubah – ubah (merubah <i>flow</i>)</li> <li>3. Kurangnya sumber daya manusia pada posisi <i>Programmer</i></li> <li>4. Terdapat proyek – proyek yang dihold dikarenakan adanya proyek yang lebih diprioritaskan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merugikan perusahaan dari segi financial</li> <li>2. Kualitas yang dihasilkan tidak sesuai</li> <li>3. Hilangnya kepercayaan pelanggan</li> </ol>

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel 1.2 menampilkan permasalahan yang dihadapi oleh PT XYZ beserta penyebab dan dampak yang disebabkan. Dampak ini mencakup kerugian finansial akibat pembengkakan biaya operasional dan potensi denda kontrak, kualitas pekerjaan yang tidak sesuai standar, serta hilangnya kepercayaan pelanggan yang dapat merusak reputasi perusahaan. Keterlambatan juga berpotensi menimbulkan sengketa, pelanggaran

kontrak, dan penundaan proyek lain. Hal ini menggaris bawahi perlunya evaluasi mendalam terhadap proses manajemen proyek dan implementasi strategi mitigasi yang efektif untuk mencegah terulangnya masalah ini di masa mendatang.

Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi akar permasalahan secara mendalam dan merumuskan strategi yang lebih efektif. Keterlambatan proyek yang menjadi masalah di PT XYZ tidak selaras dengan visi dan misi IT perusahaan untuk "menjadi pemimpin dalam inovasi teknologi yang memberdayakan bisnis dan individu melalui solusi digital yang cerdas dan berkelanjutan". Keterlambatan ini menunjukkan kurangnya efisiensi dan efektivitas dalam operasional, yang bertentangan dengan misi mengembangkan solusi teknologi yang intuitif, efisien, dan *scalable* untuk meningkatkan produktivitas bisnis. Masalah ini juga menghambat misi untuk mendorong transformasi digital, karena keterlambatan seringkali disebabkan oleh kurangnya adopsi teknologi modern dan sistem komunikasi terpadu. Ketidakmampuan untuk menyelesaikan proyek tepat waktu juga dapat mengganggu misi menyediakan layanan pelanggan terbaik dan meningkatkan aksesibilitas teknologi, karena kepercayaan pelanggan dan reputasi perusahaan dapat terpengaruh. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, PT XYZ perlu mengatasi akar permasalahan keterlambatan proyek dengan mengukur tingkat kapabilitas terhadap tata kelola TI pada perusahaan dimana hasil pengukuran yang diperoleh dapat menjadi acuan untuk menyelaraskan antara visi dan misi IT dengan tujuan bisnis perusahaan.

Dalam melakukan pengukuran tata kelola TI *framework* yang dapat digunakan yaitu COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*)[7]. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) adalah kerangka kerja yang dikembangkan oleh ISACA (Information Systems Audit and Control Association) untuk membantu organisasi dalam mengelola, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja teknologi informasi secara efektif dan efisien [8]. Framework ini dirancang untuk menjembatani kebutuhan bisnis, risiko teknis, serta persyaratan kontrol dengan standar praktik terbaik yang ada. COBIT memastikan bahwa pengelolaan TI selaras dengan tujuan strategis organisasi, memenuhi kebutuhan regulasi, serta mendukung tata kelola dan kepatuhan yang optimal [9]. COBIT yang dipilih pada penelitian ini yaitu COBIT 2019. COBIT 2019 berfokus pada penyelarasan antara tujuan bisnis dengan penggunaan TI perusahaan [10]. Kerangka kerja ini menyediakan panduan komprehensif untuk mengelola, mengontrol, dan mengukur kinerja TI, sehingga memungkinkan PT XYZ untuk mengidentifikasi kelemahan dalam proses TI mereka dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas[11].

Evaluasi tata kelola TI pada PT XYZ perlu dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Penelitian ini dengan judul “Pengukuran Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 Pada PT XYZ” diharapkan dapat memberikan panduan dan juga rekomendasi perbaikan yang tepat pada PT XYZ sehingga tujuan bisnis serta visi dan misi TI dapat berjalan selaras.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini:

- 1) Bagaimana hasil pengukuran *capability level* tata kelola teknologi informasi PT. XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019?
- 2) Bagaimana analisis kesenjangan berdasarkan *framework* COBIT 2019 dengan hasil yang ingin dicapai oleh PT. XYZ?
- 3) Bagaimana rekomendasi perbaikan yang akan digunakan dalam mengelola dan meningkatkan kualitas tata kelola pada PT. XYZ?

## 1.3 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah pada penelitian ini dan batasan masalah ini dapat ditentukan berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, lalu kemudian akan ditentukan domain sesuai dengan permasalahan tersebut :

- 1) Identifikasi dan evaluasi hasil pengukuran tingkat kematangan tata kelola TI PT. XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019.
- 2) Identifikasi dan analisis kesenjangan analisis berdasarkan *framework* COBIT 2019 dengan hasil yang ingin dicapai oleh PT. XYZ
- 3) Memberikan rekomendasi perbaikan tata kelola TI pada PT. XYZ berdasarkan *framework* COBIT 2019.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya pengukuran tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengukuran dan menetapkan hasil tingkatan level kapabilitas tata kelola teknologi PT. XYZ berdasarkan COBIT 2019.
- 2) Evaluasi tata kelola TI berdasarkan hasil analisis kesenjangan berdasarkan framework COBIT 2019.
- 3) Memberikan saran dan rekomendasi perbaikan dari hasil implementasi tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang diperoleh pada penelitian ini :

- 1) Menjadi referensi dan pengkajian bagi perusahaan untuk melakukan *assesstment* COBIT 2019 berikutnya.
- 2) Membantu perusahaan dalam mengukur tingkat kematangan tata kelola TI.
- 3) Memberikan rekomendasi perbaikan untuk membantu perusahaan dalam mengoptimalkan tata kelola TI.

## 1.5 Sistematika Penulisan

- 1) BAB I Pendahuluan: Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.
- 2) BAB II Landasan Teori: Pada bab ini menjelaskan mengenai teori - teori yang berkaitan dengan topik yang dibahas.
- 3) BAB III Metodologi Penelitian: Pada bab ini membahas mengenai metode, variable, dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.
- 4) BAB IV Analisis dan Hasil Penelitian: Pada bab ini membahas mengenai peninjauan yang dilakukan dari melakukan Analisa masalah, penelitian yang dilakukan, sampai dilakukannya penilaian terhadap tata kelola TI perusahaan.
- 5) BAB V Kesimpulan dan Saran: Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.

UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA