BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, tingkat kebutuhan manusia akan penggunaan teknologi informasi menjadi sangat tinggi, terutama dalam mendukung kegiatan operasional bisnis yang dituntut untuk bekerja secara optimal melalui pemanfaatan teknologi informasi yang tepat agar dapat bertahan dan bersaing dalam lingkungan bisnis yang kompetitif [1]. Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi yang banyak digunakan dalam lingkup industri, yaitu sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang berfungsi untuk mengintegrasikan seluruh proses bisnis, mulai dari keuangan, produksi, penjualan, pembelian, hingga manajemen sumber daya manusia dalam satu sistem yang terintegrasi [2].

Berdasarkan data dari *Gartner Research*, pasar global sistem ERP terus mengalami pertumbuhan signifikan dengan tingkat pertumbuhan tahunan (CAGR) sebesar 7,1% dari tahun 2018 hingga 2022 yang menunjukkan bahwa sistem ERP merupakan salah satu *software* penting dalam suatu perusahaan [3]. Faktor pendukung pertumbuhan ini dikarenakan adanya peningkatan kesadaran perusahaan akan pentingnya integrasi proses bisnis dan kebutuhan akan pengambilan keputusan berbasis data yang akurat dan bersifat *real-time*, dengan perkiraan pertumbuhan pasar mencapai 8% pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sesuai dengan laporan *Cybrosys Technologies* [4].

Kebutuhan akan sistem ERP semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan dan kompleksitas operasional bisnis, terutama bagi perusahaan yang memiliki beberapa lokasi operasional yang berbeda dengan tantangan utama dalam mengintegrasikan dan menyelaraskan proses bisnis antar lokasi secara efektif dan efisien, serta memastikan akurasi data secara *real-time* untuk dapat mengambil keputusan yang tepat [5]. Hal ini juga dialami oleh PT XYZ

yang sebelumnya hanya memiliki satu toko sebagai kantor pusat, hingga kini memiliki tiga lokasi operasional bisnis yang berbeda.

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang produksi dan distribusi perlengkapan audio dengan kualitas tinggi. Berdiri sejak 4 November 2018, PT XYZ telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dengan mengoperasikan tiga lokasi berbeda, yaitu kantor pusat, cabang, dan gudang dengan memiliki tenaga kerja kurang lebih 50 karyawan. Berawal dari memiliki satu kantor pusat, PT XYZ telah mencoba mengimplementasikan sistem ERP *Accurate* dengan memanfaatkan layanan secara gratis, namun seiring pertumbuhan bisnis dan penambahan lokasi operasional, biaya implementasi sistem ERP yang diperkirakan menjadi sangat tinggi, sehingga perusahaan memutuskan untuk beralih menggunakan aplikasi internal atau *custom-built* sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang dikembangkan oleh *programmer* di luar perusahaan.

Walaupun aplikasi yang digunakan oleh PT XYZ saat ini dapat memenuhi sebagian besar kebutuhan operasional dasar perusahaan, namun terdapat keterbatasan yang menghambat efisiensi dan efektivitas proses bisnis, seperti adanya *bug* dari aplikasi dan terbatasnya fitur pada pengelolaan stok, proses administrasi, dan proses transaksi jual-beli untuk mendukung pengambilan keputusan strategis. Hal ini terkadang menjadi faktor penghambat dalam proses bisnis, yang seharusnya bisa diselesaikan secara cepat, namun harus menunggu *bug* diselesaikan terlebih dahulu oleh pihak *developer* atau terdapat faktor lainnya yang berhubungan dengan *router wifi* yang tidak bekerja secara cepat berakibat fatal pada data yang memiliki kemungkinan tidak tersimpan.

Dengan diadakannya evaluasi sistem atau audit tata kelola teknologi sistem informasi menjadi instrumen penting untuk mengevaluasi kinerja, mengidentifikasi risiko, dan mengoptimalkan investasi teknologi [6]. Tata kelola teknologi informasi dibutuhkan oleh perusahaan sektor swasta maupun publik agar investasi teknologi informasi berjalan dengan baik dan menghindari perusahaan dari resiko kegagalan proyek teknologi informasi untuk dapat

memenuhi kebutuhan perusahaan dalam menunjang proses bisnisnya [7]. Hal ini juga yang mendukung perlunya tata kelola teknologi informasi yang terstruktur dalam mengelola dan mengendalikan sistem ERP yang menjadi tulang punggung operasional proses bisnis pada PT XYZ.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi, yaitu dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 yang dikembangkan oleh ISACA sebagai panduan terstruktur yang dapat diukur untuk menilai bagaimana sebuah perusahaan mengelola dan mengatur penggunaan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang ditentukan berdasar pada 5 domain utama, 40 proses dan 7 komponen tata kelola yang disediakan oleh COBIT 2019[8]. Dalam konteks penelitian ini, evaluasi akan difokuskan pada 2 domain utama, yaitu *Align, Plan, and Organize* (APO) dan *Deliver, Service, Support* (DSS) karena keduanya berhubungan erat dengan proses perencanaan, pengelolaan layanan, dan dukungan sistem terhadap kegiatan operasional harian perusahaan.

Beberapa sistem ERP biasanya memiliki beragam modul yang menangani proses manufaktur, logistik, distribusi, inventaris, pengiriman, pembayaran dan akuntansi perusahaan yang terintegrasi untuk mendukung operasional perusahaan untuk meningkatkan kesinambungan antar elemen dalam sebuah perusahaan [9]. Pada sistem *custom* yang digunakan PT XYZ, terdapat beberapa modul yang disediakan, seperti *inventory* (inventaris), *purchasing* (pembelian), *sales* (penjualan), *customer* (pelanggan), *maintenance* (pemeliharaan), *accounting* (akuntansi), *account* (akun), *employee* (pegawai), *master data* (data inti), *reports* (laporan), dan *system settings* (pengaturan sistem).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tata kelola sistem ERP *custom-built* di PT XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019, khususnya pada domain *Align, Plan and Organize* (APO) dan *Deliver, Service, and Support* (DSS) dengan fokus evaluasi pada modul *inventory*, *purchasing*, dan *sales* guna mendapatkan gambaran mengenai tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi yang telah diimplementasikan oleh

perusahaan, serta memberikan rekomendasi strategis dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola sistem ERP *custom-built* untuk mendukung pencapaian bisnis perusahaan. Pemilihan domain didasarkan kepada keputusan pihak perusahaan yang merasa bahwa sub-domain yang dipilih berhubungan dengan penyelesaian masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

Dalam upaya menyelaraskan pengembangan tata kelola teknologi informasi dengan arah strategis perusahaan, dilakukan pemetaan menggunakan pendekatan *Design Factor 1: Enterprise Strategy* dari COBIT 2019 *Design Toolkit*. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami strategi perusahaan sebagai landasan dalam perancangan dan prioritas tata kelola TI, khususnya sistem ERP. Proses ini melibatkan stakeholder utama—seperti pemilik usaha, kepala operasional, dan pengguna sistem—melalui wawancara dan pengisian kuesioner internal.

Dengan mengacu pada *framework* COBIT 2019 yang mencakup 5 domain utama, 40 proses, dan 7 komponen tata kelola, penelitian ini secara khusus mengevaluasi tata kelola sistem ERP *custom-built* PT XYZ pada domain APO dan DSS. Fokus utama diberikan pada tiga modul kritikal, yaitu *inventory*, *purchasing*, dan *sales*, untuk memperoleh gambaran tingkat kapabilitas tata kelola TI yang diterapkan saat ini, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang strategis dan terukur agar sejalan dengan tujuan bisnis perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Bagaimana hasil pengukuran tingkat kapabilitas terhadap kondisi tata kelola sistem ERP yang diterapkan saat ini menggunakan *framework* COBIT 2019 pada PT XYZ?
- 2) Bagaimana *gap analysis* antara hasil pengukuran tingkat kapabilitas tata

kelola sistem ERP saat ini dengan target kapabilitas guna mencapai keselarasan antara sistem informasi dengan tujuan bisnis PT XYZ?

- 3) Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil pengukuran tingkat kapabilitas untuk meningkatkan kapabilitas dan efektivitas tata kelola sistem ERP di PT XYZ?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, terdapat batasan masalah agar pembahasan tidak terlalu luas dan keluar dari pokok pembahasan penelitian, sehingga untuk memfokuskan penelitian dan mendapatkan hasil yang lebih spesifik, penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

- 1) Penelitian ini hanya mengevaluasi tata kelola sistem ERP berbasis *custom-built* di PT XYZ menggunakan *framework* COBIT 2019, tanpa membandingkannya dengan *framework* tata kelola teknologi informasi lainnya.
- 2) Penelitian ini difokuskan pada 2 domain COBIT 2019, yaitu *Align, Plan, and Organize* (APO) dan *Deliver, Service, and Support* (DSS), dengan fokus khusus pada 6 sub-domain, yakni APO01 (*Manage the IT Management Framework*), APO07 (*Manage Human Resources*), APO12 (*Manage Risk*), DSS01 (*Manage Operations*), DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*), dan DSS03 (*Manage Problems*).
- 3) Penelitian ini menggunakan 3 modul utama dari sistem ERP PT XYZ, yaitu *Inventory, Purchasing, dan Sales* yang dipilih berdasarkan tingkat relevansinya terhadap proses operasional utama perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan beberapa rumusan masalah yang sudah diuraikan, terdapat beberapa tujuan dan manfaat untuk dilaksanakan penelitian ini, antara lain

1.4.1 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

- 1) Mengukur tingkat kapabilitas tata kelola sistem ERP yang diterapkan saat ini menggunakan *framework* COBIT 2019 pada PT XYZ
- 2) Menganalisis kesenjangan antara tingkat kapabilitas aktual dengan target kapabilitas dalam pengelolaan sistem ERP yang diharapkan oleh PT XYZ.
- 3) Menyusun rekomendasi strategis berdasarkan hasil evaluasi dan analisis kesenjangan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kematangan tata kelola sistem ERP PT XYZ.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dilakukannya penelitian ini, yaitu:

- 1) Memberikan gambaran kapabilitas tata kelola teknologi informasi yang diharapkan pada sistem ERP berbasis *custom-built* di PT XYZ berdasarkan *framework* cobit 2019.
- 2) Menjadi dasar dalam penyusunan strategi perbaikan dan pengembangan sistem ERP yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- 3) Memberikan kontribusi ilmiah sebagai contoh penerapan COBIT 2019 dalam konteks perusahaan berskala menengah, serta sebagai acuan metodologis untuk penelitian selanjutnya untuk mengkaji audit tata kelola

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis agar mempermudah pembaca dalam memahami alur penelitian. Sistematika penulisan skripsi terdiri dari lima bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian BAB I PENDAHULUAN, berisikan latar belakang dilaksanakannya penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan

manfaat dari penelitian yang dilakukan, dan sistematika penulisan skripsi secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian BAB II LANDASAN TEORI, berisikan landasan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi referensi penelitian terkait yang digunakan pada penelitian, teori berkaitan dengan topik skripsi, teori mengenai *framework* yang digunakan pada penelitian, dan teori mengenai *tools* yang digunakan pada penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian BAB III METODOLOGI PENELITIAN, berisikan penjelasan metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis dan pendekatan penelitian, objek dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta instrumen yang digunakan pada penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Pada bagian BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN, berisikan analisa permasalahan yang terjadi dan hasil analisis data.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian BAB V SIMPULAN DAN SARAN, berisikan simpulan dan saran yang didapatkan dari hasil analisis pada penelitian yang dilakukan.

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