

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi (TI) saat ini membuat organisasi dan perusahaan harus mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang ada. Karena dalam persaingan bisnis yang dinamis dan sangat cepat berubah saat ini, teknologi informasi bukan lagi sebagai faktor pendukung kesuksesan suatu bisnis, akan tetapi sudah menjadi salah satu penentu bagi kesuksesan bisnis perusahaan. Untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi tersebut, maka harus diikuti dengan tata kelola Teknologi Informasi (TI) yang baik, agar proses bisnis perusahaan dan tujuan teknologi informasi perusahaan bisa selaras untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT. Toba Pulp Lestari Tbk merupakan perusahaan global dan merupakan salah satu anak perusahaan Raja Garuda Emas (RGE) yang menghasilkan *pulp* (bubur kertas) dan *viscose rayon* (serat rayon) yang dipasarkan di dalam dan luar negeri. Perusahaan ini juga memiliki konsesi tanah untuk menanam dan memanen kayu untuk pembuatan *pulp*. Perusahaan ini mempunyai visi yaitu menjadi salah satu pabrik *Pulp Eucalyptus* yang dikelola dengan baik, menjadi penyedia yang disukai oleh pelanggan dan pemilik perusahaan yang disukai oleh para karyawan. Untuk mencapai visi tersebut perusahaan sudah menerapkan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) yang mendukung seluruh aktivitas bisnis agar dapat meningkatkan produktivitas perusahaan. Dengan diterapkannya SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*), diharapkan mampu mendukung seluruh aktivitas bisnis untuk mencapai tujuan perusahaan.

Setelah diterapkannya suatu teknologi informasi dalam perusahaan, bukan berarti implementasinya telah selesai dilakukan disitu saja. Akan tetapi, perlu dilakukan evaluasi terhadap pengelolaan teknologi informasinya. Tata kelola TI penting bagi perusahaan karena tata kelola TI memberikan suatu dasar struktur yang mengaitkan dan menyelaraskan proses-proses TI, sumberdaya TI, serta informasi yang dibutuhkan perusahaan dalam mengimplementasikan strateginya untuk mencapai

tujuan perusahaan. Dengan dilakukannya tata kelola teknologi informasi yang baik, maka akan mendukung pencapaian sasaran bisnis dan tujuan teknologi informasi pada perusahaan. Hal ini menjadi masalah bagi PT Toba Pulp Lestari Tbk, karena belum pernah melakukan pengukuran sejauh mana tingkat pencapaian tata kelola TI yang sudah dilakukan. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi perusahaan untuk mengetahui apakah teknologi informasi yang sudah diimplementasikan pada perusahaan sudah sesuai dengan yang diharapkan, dan apakah dengan teknologi informasi yang ada sudah mengoptimalkan proses bisnis sehingga tercapainya tujuan perusahaan. Untuk mengevaluasi tata kelola TI, banyak sekali *tools* yang dapat digunakan, salah satunya adalah *framework* COBIT 5 (*Control Objective for Information and Related Technology*)

COBIT 5 (*Control Objective for Information and Related Technology*) merupakan sebuah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam melakukan tata kelola teknologi informasi yang baik. Alasan penelitian ini menggunakan COBIT 5 adalah karena COBIT 5 menyediakan serangkaian proses dan langkah-langkah yang sudah diterima secara umum untuk membantu tata kelola teknologi informasi. Penelitian ini akan menggunakan domain DSS01 yaitu *Manage Operations*. Deskripsi dari domain DSS01 adalah mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan TI internal dan *outsourced*, termasuk pelaksanaan standard operasional prosedur yang telah ditentukan sebelumnya dan kegiatan pemantauan yang diperlukan. DSS01 (*Manage Operations*) dianggap sesuai dengan kondisi teknologi informasi yang berjalan pada PT Toba Pulp Lestari Tbk, karena domain ini bertujuan untuk menghasilkan layanan TI sesuai dengan yang direncanakan untuk tercapainya visi, misi dan tujuan perusahaan. [1]

Untuk mengetahui sejauh mana tata kelola teknologi informasi pada sistem yang dimiliki PT Toba Pulp Lestari Tbk, maka penulis mengangkat judul **“Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 Fokus Pada *Manage Operations* (DSS01) (Studi Kasus: PT. Toba Pulp Lestari Tbk)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui *capability level* pada DSS01 (*Manage Operations*) COBIT 5 pada sistem informasi yang dimiliki PT Toba Pulp Lestari Tbk?
2. Bagaimana mengetahui *gap* pada DSS01 (*Manage Operations*) COBIT 5 pada sistem informasi yang dimiliki PT. Toba Pulp Lestari Tbk?
3. Bagaimana memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan DSS01 (*Manage Operations*) COBIT 5 pada sistem informasi yang dimiliki PT. Toba Pulp Lestari Tbk?

1.3 Ruang Lingkup

Penelitian ini dibatasi beberapa hal, diantaranya:

1. Evaluasi tata kelola TI (Teknologi Informasi) dilakukan pada *IT Section* PT. Toba Pulp Lestari Tbk, yang bertanggung jawab terhadap keseluruhan pelayanan teknologi informasi dalam perusahaan.
2. Evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5 dengan domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) fokus pada DSS01 (*Manage Operations*) yang terdiri dari DSS01.01 (Melaksanakan Prosedur Operasional), DSS01.02 (Mengelola Layanan TI *Outsourced*), DSS01.03 (Monitor Infrastruktur TI), DSS01.04 (Mengelola Lingkungan), DSS01.05 (Mengelola Fasilitas)
3. Penelitian ini menggunakan *Process Assessment Model* yang terdapat pada COBIT yaitu, *Planning, Data Collection, Data Validation, Process Attribute Rating, Reporting*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi tata kelola teknologi informasi yang ada pada PT Toba Pulp Lestari Tbk, menggunakan *Framework* COBIT 5 khusus pada *Manage Operations* (DSS01) yang menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan-temuan evaluasi tata kelola TI untuk dijadikan referensi yang dapat dilakukan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih baik. Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pemahaman dalam mencari *Capability Level* sebuah sistem informasi khususnya pada domain *Deliver, Service, and Support* pada proses DSS01 (*Manage Operation*) untuk mengetahui pencapaian nilai TI saat ini.
- b. Mengetahui kondisi pengelolaan *gap* pada proses DSS01 (*Manage Operations*)
- c. Memberikan hasil pengukuran terkait *Capability Level* pada domain DSS01 (*Manage Operations*) pada PT Toba Pulp Lesari Tbk yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam memperbaiki tata kelola teknologi informasi.



UNIVERSITAS MIKROSKIL