

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini berisikan landasan teori dan akan dijelaskan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

2.1.1 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola merupakan sistem dan proses yang bertujuan untuk memastikan akuntabilitas dan transparansi dalam suatu organisasi. Tata kelola Teknologi Informai (TI) dapat didefinisikan sebagai wewenang dan tanggung jawab untuk menentukan keputusan yang mendorong perilaku pemanfaatan teknologi dan informasi dalam organisasi [9]. Tata kelola TI mendukung kebutuhan bisnis yang lebih luas serta strategis organisasi secara menyeluruh. Pentingnya tata kelola TI bagi organisasi terletak pada kemampuannya untuk memungkinkan operasional yang efisien, meningkatkan keunggulan kompetitif, mengurangi risiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendorong inovasi[1]. Tata kelola TI berperan dalam mengidentifikasi ketidaksesuaian dalam manajemen pengelolaan TI serta mengoptimalkan kinerja organisasi. Apabila layanan TI dalam suatu organisasi tidak dikelola dengan baik, hal tersebut dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti biaya operasional yang melebihi anggaran, pemanfaatan aset yang tidak optimal, pengambilan keputusan yang kurang tepat, kontrol pelayanan yang buruk, serta risiko-risiko yang dapat merugikan organisasi [10].

Tata Kelola TI membantu jajaran eksekutif dan manajemen untuk menjamin Langkah-langkah dan Keputusan yang diambil sudah sesuai dengan tujuan bisnis. Terdapat beberapa manfaat dalam melaksanakan tata Kelola yang baik, yakni [6]:

1. Realisasi Manfaat

Memberikan nilai tambah bagi perusahaan melalui pemanfaatan TI, seperti meningkatkan nilai investasi TI, mengurangi kegiatan dan infrastruktur yang tidak memberikan manfaat bagi organisasi, serta menyediakan layanan dan solusi TI yang sesuai dengan kebutuhan, anggaran, dan memberikan manfaat baik secara finansial maupun non-finansial.

2. Optimasi Risiko

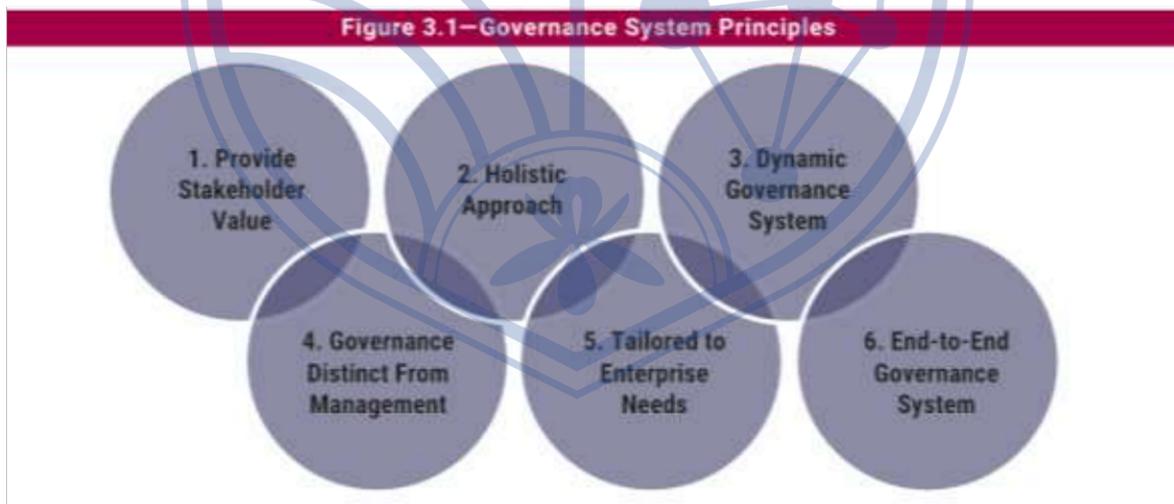
Memastikan bahwa pemanfaatan TI terkait dengan kebutuhan, pengguna, kepemilikan, operasional, dan pengaruh TI dalam perusahaan dapat diintegrasikan ke dalam pendekatan manajemen risiko perusahaan.

3. Optimalisasi Sumber Daya

Memastikan ketersediaan dan efektivitas kapabilitas infrastruktur, sumber daya manusia, finansial, data, dan teknologi yang memadai serta tepat guna.

2.1.2 COBIT 2019

COBIT 2019 adalah kerangka kerja yang dikembangkan oleh ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*). COBIT 2019 merupakan versi pengembangan COBIT 5 terbaru. Kebijakan dikembangkan COBIT 2019 dirancang untuk mengontrol dan mengelola Teknologi Informasi (TI) di seluruh organisasi, membantu meningkatkan kualitas dan nilai, serta menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuan tata Kelola dan manajemen TI [11]. Terdapat beberapa perubahan signifikan dalam COBIT 2019 jika dibandingkan dengan COBIT 5, di antaranya: perbaikan model kematangan (*maturity model*) untuk proses tata kelola TI. COBIT 2019 juga mengubah prinsip dasar menjadi 6 prinsip yang mencakup *Provide Stakeholder Value*, *Holistic Approach*, *Dynamic Governance System*, *Governance Distinct from Management*, *Tailored to Enterprise Needs*, dan *End-to-End Governance System*. Dengan perubahan dan penyempurnaan ini, COBIT 2019 menjadi lebih relevan dan efektif dalam membantu organisasi mengelola dan mengoptimalkan tata kelola serta manajemen TI mereka [9].



Gambar 2. 1 Prinsip Dasar Tata Kelola COBIT 2019 [12]

Secara keseluruhan COBIT 2019 memiliki 40 tujuan tata kelola yang dijelaskan melalui *core model* yang terbagi menjadi 5 domain, yaitu [1], [6]:

1. EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*)

Merupakan domain yang termasuk dalam kategori domain tata kelola. Terdiri atas 5 proses yang digunakan untuk mengevaluasi pilihan strategis, mengarahkan manajemen pada pilihan strategis yang telah dipilih, serta memantau pencapaian strategis.

2. BAI (*Build, Acquire, and Implement*)

Domain ini termasuk dalam kategori domain manajemen. Terdiri atas 11 proses yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengakuisisi, dan mengimplementasikan solusi Informasi dan Teknologi (I&T), serta mengidentifikasikannya ke dalam proses bisnis.

3. APO (*Align, Plan, and Organize*)

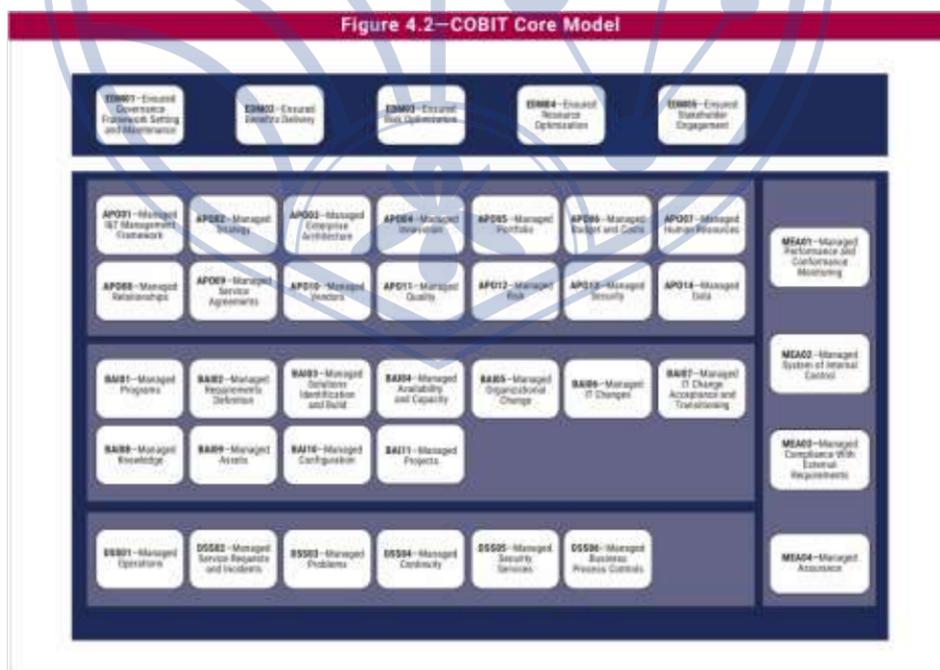
Domain ini termasuk dalam kategori domain manajemen. Terdiri atas 14 proses yang membahas keseluruhan organisasi, strategi bisnis, organisasi, dan kegiatan yang mendukung I&T.

4. MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*)

Domain ini termasuk dalam kategori domain manajemen. Terdiri atas 4 proses yang membahas pemantauan kinerja, kesesuaian TI dengan target kinerja, kontrol internal, serta pemenuhan persyaratan internal dan eksternal.

5. DSS (*Deliver, Service, and Support*)

Domain ini termasuk dalam kategori domain manajemen. Terdiri atas 6 proses yang membahas operasional, dukungan layanan IT, dan keamanan.



Gambar 2. 2 Core Model COBIT 2019 [12]

2.1.3 Design Factor

Design Factor adalah faktor-faktor yang mempengaruhi perancangan tata kelola perusahaan dan menentukan keberhasilan pemanfaatan TI [12]. Dalam kerangka COBIT 2019, terdapat beberapa faktor desain yang perlu dipertimbangkan untuk menilai Tingkat kemampuan pengelolaan TI, yaitu [12], [13] :

1. *Design Factor 1 - Enterprise Strategy*

Faktor desain ini berfokus pada upaya strategis yang akan dilakukan perusahaan, seperti pertumbuhan perusahaan, inovasi, pengurangan biaya, atau penyediaan layanan yang handal.

2. *Design Factor 2 - Enterprise Goals*

Faktor desain ini menitikberatkan pada tujuan perusahaan, seperti memiliki portofolio produk yang kompetitif, mengelola risiko bisnis, mematuhi regulasi eksternal, serta memastikan kualitas informasi keuangan.

3. *Design Factor 3 - IT Risk Profile*

Faktor desain ini berisi pertanyaan untuk memahami risiko potensial yang dapat mempengaruhi perusahaan, serta cara menilai dampak dan kemungkinan terjadinya risiko tersebut.

4. *Design Factor 4 - IT Related Issues*

Faktor desain ini fokus pada identifikasi masalah yang terkait dengan TI di dalam perusahaan dan bagaimana masalah tersebut dapat diselaraskan dengan kriteria dalam kerangka COBIT 2019.

5. *Design Factor 5 - Threat Landscape*

Faktor desain ini mengelompokkan tingkat ancaman yang mungkin terjadi di tempat kerja, baik dalam kondisi normal maupun dalam situasi yang lebih berisiko.

6. *Design Factor 6 - Compliance Requirement*

Faktor desain ini fokus pada pemenuhan persyaratan dan standar kepatuhan yang berlaku, termasuk mempertimbangkan tiga tingkat kepatuhan yang berbeda.

7. *Design Factor 7 - Role of IT*

Faktor desain ini menilai posisi TI di dalam perusahaan, yang dapat dibagi menjadi empat peran: pendukung, produsen, penyelamat, atau strategis.

8. *Design Factor 8 - Sourcing Model of IT*

Faktor desain ini menyangkut penggunaan berbagai model manajemen layanan TI seperti *outsourcing*, *cloud computing*, *insourcing*, atau model hibrida, untuk memenuhi kebutuhan TI perusahaan.

9. *Design Factor 9 - IT Implementation Methods*

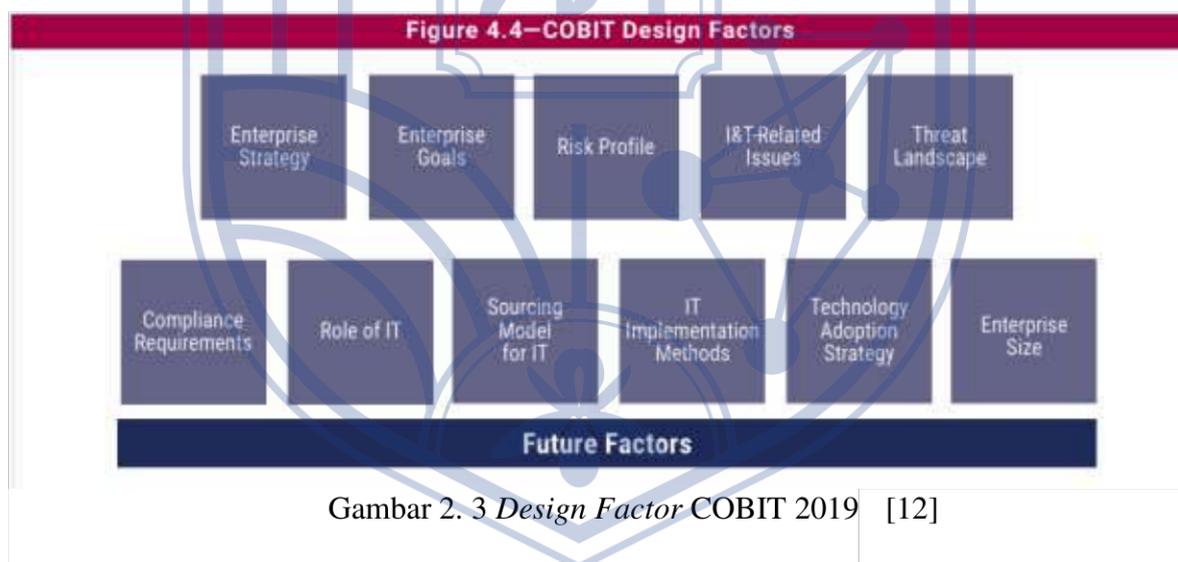
Faktor desain ini merujuk pada metode yang dipilih perusahaan untuk mengimplementasikan sistem TI, seperti *Agile* atau model Tradisional.

10. *Design Factor 10 - Technology Adoption Strategy*

Faktor desain ini bertujuan untuk memahami pendekatan strategis perusahaan dalam mengadopsi teknologi baru, yang dapat dibedakan menjadi pelopor, pengikut, atau lambat dalam adopsi.

11. *Design Factor 11 – Enterprise Size*

Faktor desain ini mengidentifikasi dan menilai besaran perusahaan berdasarkan tenaga kerja, apakah perusahaan termasuk *large enterprise* (lebih dari 250 karyawan tetap *full-time*) atau *small* dan *medium enterprise* (50-250 karyawan tetap *full-time*).

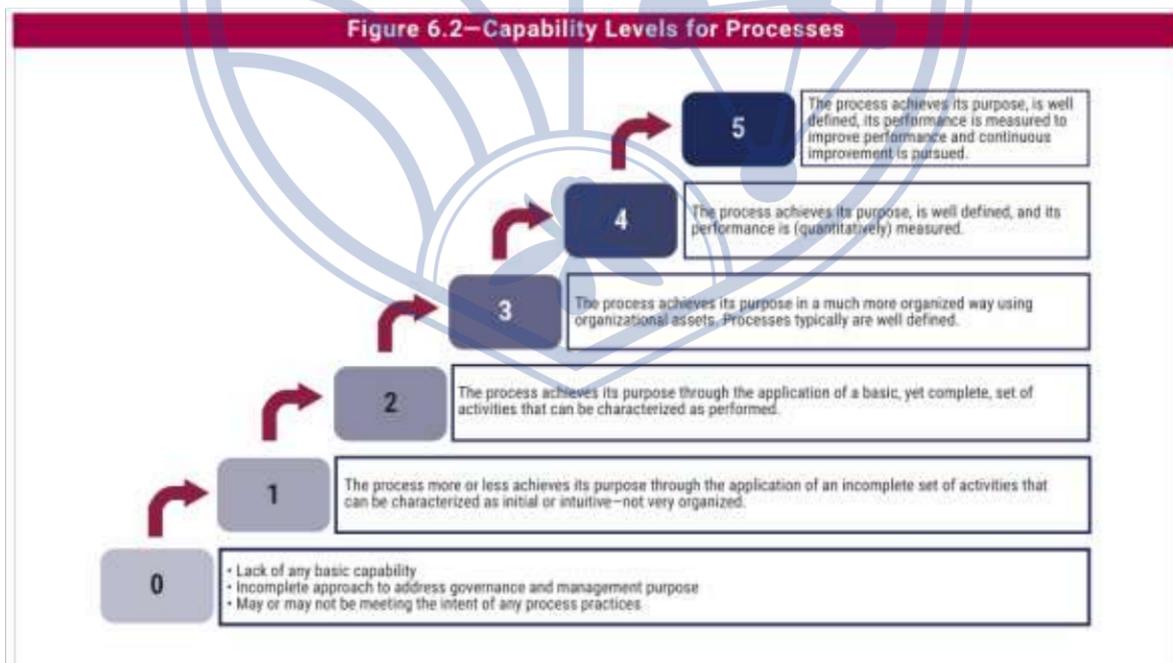


Gambar 2. 3 *Design Factor COBIT 2019* [12]

2.1.4 Capability level

Capability level atau tingkat kapabilitas digunakan untuk mendefinisikan seberapa baik suatu aktivitas dilakukan [12]. COBIT 2019 mengadopsi skema kapabilitas berbasis *Capability Maturity Model Integration* (CMMI). Setiap aktivitas dapat dinilai tingkat kapabilitasnya pada skala 0-5, dengan penjelasan sebagai berikut [12], [14], [7]:

1. Level 0 – *Incomplete* (Tidak Lengkap), artinya tidak ada kemampuan dasar yang dimiliki, pendekatan yang digunakan dalam melaksanakan tata kelola TI tidak lengkap atau tidak memenuhi tujuan praktik proses apa pun.
2. Level 1 – *Initial* (Awal), artinya proses hampir mencapai tujuannya tetapi kegiatan yang dilakukan belum lengkap. Pada level ini, kegiatan masih bersifat awal dan belum terorganisir dengan baik.
3. Level 2 – *Managed* (Terdefinisi), artinya proses mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian aktivitas dasar. Aktivitas pada level ini dapat dikategorikan sebagai aktivitas yang telah dilakukan, meskipun masih dalam tahap pengelolaan dasar.
4. Level 3 – *Defined* (Terdefinisi), artinya proses mencapai tujuannya dengan cara yang lebih terorganisir dan menggunakan sumber daya organisasi secara efektif. Proses pada level ini biasanya sudah didefinisikan dengan baik.
5. Level 4 – *Quantitatively Managed* (Terkelola Secara Kuantitatif), artinya proses mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diukur secara kuantitatif.
6. Level 5 – *Optimizing* (Optimasi), artinya proses mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, kinerjanya dapat diukur, dan dilakukan peningkatan berkelanjutan untuk mengoptimalkan kinerja.



Gambar 2. 4 *Capability level COBIT 2019* [12]

Capability level dapat dihitung dengan cara penentuan *capability level* didapatkan dengan cara membagi jumlah aktivitas yang telah dilakukan dengan total aktivitas PT Capella Medan dan dikalikan dengan 100% sehingga didapatkan *capability level* yang sesuai, atau dapat dirumuskan sebagai berikut [7]:

$$Capability = \frac{\Sigma \text{aktivitas yang dilakukan}}{\Sigma \text{total aktivitas}} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

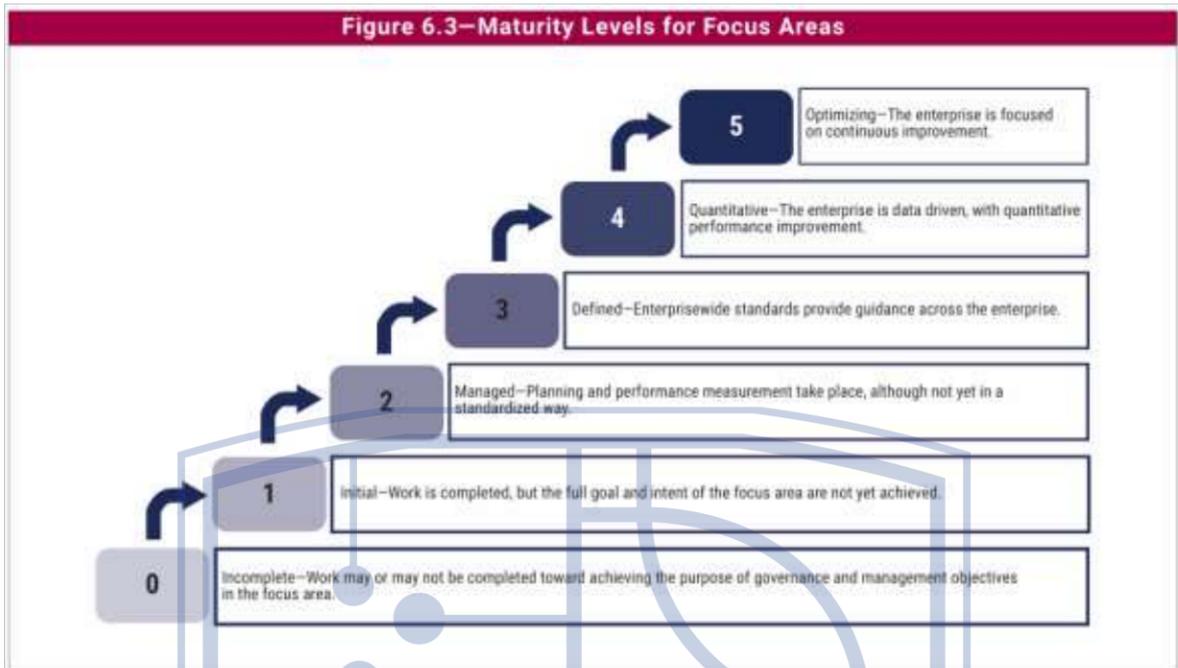
Terdapat kriteria dalam menilai dan mengevaluasi komponen proses pada *capability level* dinamakan NPFL, yang terdiri atas [12], [7]:

1. Not (N), yang berarti *capability level* yang dicapai kurang dari 15%.
2. Partially (P), yang berarti *capability level* yang dicapai berkisar antara 15% sampai 50%.
3. Largely (L), yang berarti *capability level* yang dicapai berkisar antara 50% sampai 85%.
4. Fully (F), yang berarti *capability level* yang dicapai lebih dari 85%.

2.1.5 Maturity Level

Maturity level atau Tingkat kematangan merupakan alat ukur kinerja suatu system TI dalam perusahaan. Maturity level digunakan untuk menjelaskan kepada perusahaan bagaimana Tingkat kematangan kinerja IT saat sekarang dan dapat dijadikan tujuan kriteria kematangan di masa yang akan datang. Terdapat 5 level Tingkat kematangan yaitu [15], [16]:

1. *Level 0 (Incomplete)*, kegiatan dalam mencapai tujuan tata Kelola sesuai focus area sudah atau belum selesai dilakukan.
2. *Level 1 (Initiate)*, artinya perusahaan telah melakukan kegiatan, tetapi tujuan dan maksud penuh dari area focus belum tercapai.
3. *Level 2 (Managed)*, artinya perencanaan dan pengukuran kinerja telah dilakukan, meskipun belum ter-standardisasi.
4. *Level 3 (Defined)*, artinya perusahaan sudah memiliki sebuah standar yang digunakan sebagai panduan di seluruh perusahaan.
5. *Level 4 (Quantitative)*, artinya perusahaan ini digerakkan oleh data, dengan peningkatan kinerja kuantitatif.
6. *Level 5 (Optimizing)*, artinya perusahaan ini berfokus pada peningkatan berkelanjutan.



Gambar 2. 5 Maturity Level COBIT 2019 [12]

2.1.6 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan atau *gap analysis* adalah proses menghitung selisih antara *capability level* ekspektasi (tingkat kemampuan yang ingin dicapai perusahaan di masa depan) dengan nilai *capability* saat ini. Hasil dari analisis ini akan menunjukkan seberapa besar kesenjangan yang perlu ditutup untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari hasil *gap analysis*, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan merumuskan rekomendasi yang sesuai untuk mengoptimalkan tata kelola IT. Rekomendasi tersebut bertujuan untuk menutup kesenjangan dan memastikan bahwa tata kelola TI perusahaan selaras dengan tujuan strategis serta kebutuhan bisnis [2], [5].

2.2 Tinjauan Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Capella Medan
 Alamat Perusahaan : JL. Gatot Subroto No. 71 BCDEF, Petisah Tengah, Medan
 Logo Perusahaan :



Gambar 2. 6 Logo Perusahaan PT Capella Medan

PT CAPELLA MEDAN adalah perusahaan dengan bidang usaha utama di penjualan mobil yang didirikan tepatnya pada tanggal 19 Oktober 1973. Langkah awal dari PT Capella Medan dimulai dari bisnis penjualan sepeda motor HONDA yang dijalankan dan dikelola oleh Bapak Karim alias Lim Kie Hok. Setahun kemudian, melalui berbagai pendekatan bisnis yang dirintis dan dilakukan oleh Bapak Karim, PT Capella Medan berhasil memperoleh kepercayaan dari PT Astra Daihatsu Motor sebagai pemegang hak tunggal untuk menjual dan memasarkan mobil DAIHATSU di wilayah Sumatera bagian Utara.

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan bisnis yang dicapai, PT Capella Medan semakin diakui sebagai perusahaan yang diperhitungkan di kalangan bisnis otomotif, khususnya di bidang penjualan kendaraan bermotor roda empat di wilayah Sumatera bagian Utara. Hal ini dibuktikan dengan semakin luasnya cakupan wilayah pemasaran yang diberikan oleh PT Astra Daihatsu Motor kepada PT Capella Medan. Saat ini, wilayah pemasaran tersebut mencakup empat provinsi di Indonesia, yaitu Aceh, Sumatera Utara, Riau dan Sumatera Barat.

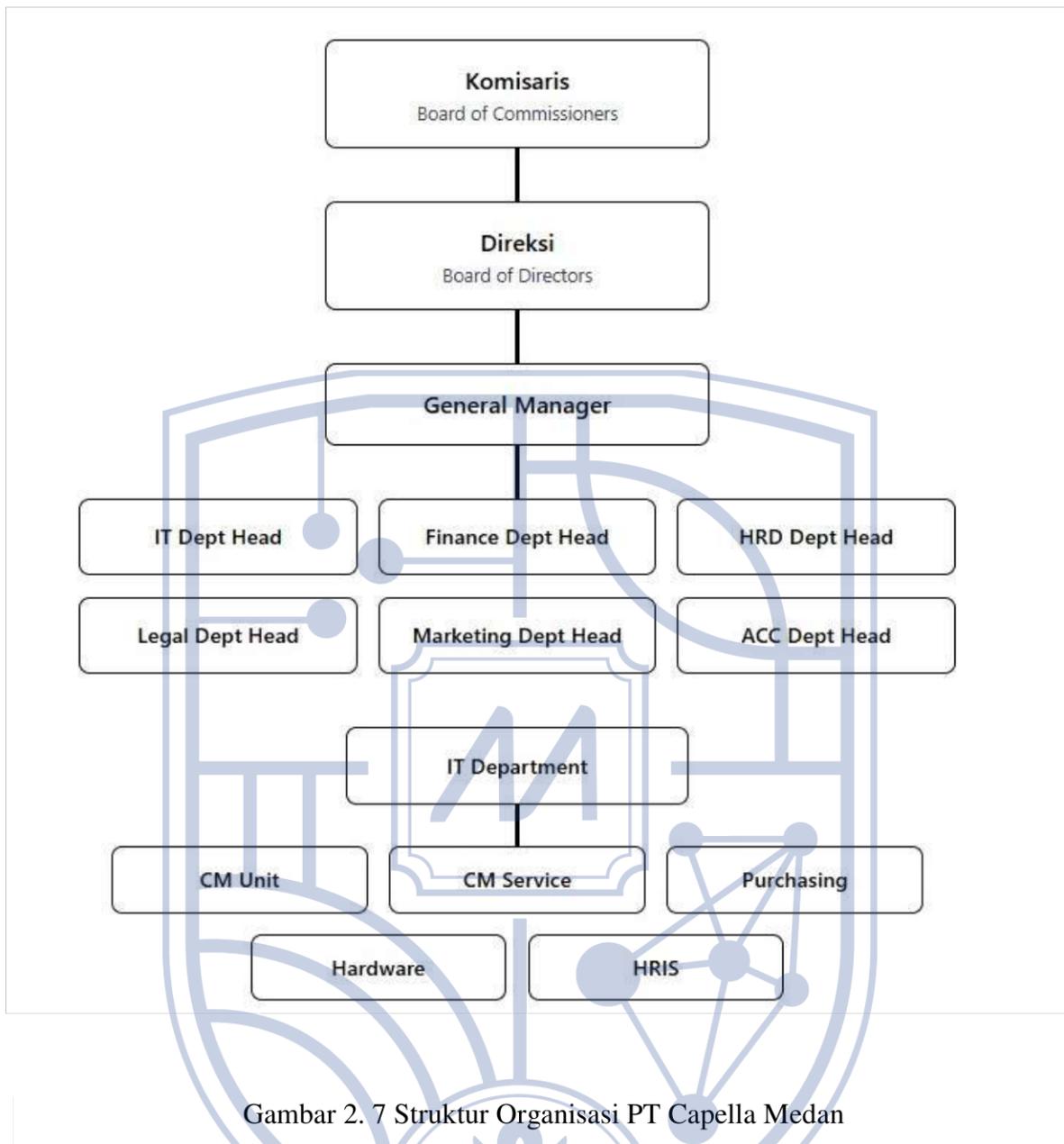
2.2.1 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi dari PT Capella Medan adalah “PT Capella Medan bertujuan menjadi pemimpin pasar penyaluran kendaraan bermotor roda empat di Sumatera melalui strategi penjualan, pemasaran, dan ekspansi jaringan cabang untuk memperluas pangsa pasar kendaraan Daihatsu, khususnya bagi konsumen kelas menengah.”

Misi dari PT Capella Medan adalah “Kami berkomitmen menjadi penyalur resmi kendaraan Daihatsu terbesar di Sumatera melalui struktur keuangan yang sehat, peningkatan profitabilitas berkelanjutan, dan sumber daya manusia berpengalaman, guna menciptakan kepuasan pelanggan lewat produk inovatif, harga kompetitif, serta layanan perawatan dan perbaikan yang cepat, berkualitas, dan berbasis teknologi unggulan.”

2.2.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT Capella Medan dapat dilihat pada gambar berikut:



Struktur organisasi yang digambarkan di atas bagian yang berada dalam garis merah merupakan divisi IT dari PT Capella Medan. Adapun penjelasan tentang fungsi dan tugas divisi IT di atas adalah:

1. *IT Manager*, merupakan perwakilan dari *general manager*, dan bertanggung jawab atas semua *Section* yang berada pada bagian IT. Dimulai dengan komunikasi dengan stakeholder, melakukan perencanaan proyek, delegasi tugas, pengelolaan sumber daya dan melakukan penyelesaian masalah.

2. *CMUnit Section*, yang bertugas untuk membangun perangkat lunak yang terbagi atas *frontend*, *backend*, dan *mobile*. *Section* ini bertanggung jawab atas aplikasi penjualan, pembelian, stok unit mobil.
3. *CMService Section*, yang bertugas untuk membangun perangkat lunak yang terbagi atas *frontend*, *backend*, dan *mobile*. *Section* ini bertanggung jawab atas aplikasi reparasi, sparepart, bahan mobil.
4. *Purchasing Section*, yang bertugas untuk membangun perangkat lunak yang terbagi atas *frontend*, *backend*, dan *mobile*. *Section* ini bertanggung jawab atas aplikasi pembelian keperluan kantor atau inventaris.
5. *Hardware Section*, yang bertugas untuk membangun perangkat lunak yang terbagi atas *frontend*, *backend*, dan *mobile*. *Section* ini bertanggung jawab atas pemeliharaan hardware.
6. *HRIS (Human Resources Information System) Section*, yang bertugas untuk membangun perangkat lunak yang terbagi atas *frontend*, *backend*, dan *mobile*. *Section* ini bertanggung jawab atas aplikasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

