

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Sua Soft Accounting adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan perangkat lunak akuntansi dan menyediakan jasa konsultasi laporan keuangan. Perusahaan ini berfokus pada penyediaan solusi perangkat lunak yang membantu para pelaku usaha dalam mengelola proses akuntansi dan laporan keuangan secara digital. Sebagai perusahaan yang berbasis pada teknologi, PT SUA Soft Accounting bergantung pada sistem informasi yang andal, infrastruktur TI yang stabil, serta proses bisnis internal yang terotomatisasi dan terintegrasi dengan baik.

Namun, seiring meningkatnya kompleksitas sistem TI dan jumlah klien yang dilayani, muncul tantangan baru dalam menjaga keselarasan antara strategi bisnis dan strategi teknologi. Perusahaan harus memastikan bahwa setiap komponen TI. Mulai dari infrastruktur, aplikasi, keamanan data, hingga manajemen proyek harus berjalan selaras dengan tujuan bisnis dan memenuhi standar tata kelola yang baik. Jika tata kelola TI tidak dikelola dengan tepat, dapat timbul berbagai risiko seperti ketidakefisienan operasional, inefisiensi penggunaan sumber daya, ketidaksesuaian antara sistem dengan kebutuhan bisnis, serta potensi kerentanan terhadap ancaman keamanan siber [1].

Hal ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa perusahaan yang menerapkan tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) secara efektif terbukti mampu mencapai efisiensi, ketahanan, dan penciptaan nilai bisnis yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang tidak memiliki sistem tata kelola yang baik [2]. Tata kelola TI pada dasarnya merupakan seperangkat struktur, proses, dan mekanisme yang memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi mendukung tujuan strategis organisasi, mengelola risiko secara efektif, serta mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya TI [3]. Kebanyakan perusahaan mengalami tantangan seperti kurangnya pemahaman terhadap standar tata kelola, kurangnya pengukuran kinerja TI, serta belum adanya evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem informasi [4].

Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan suatu kerangka kerja COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi terhadap tingkat *capability level* tata kelola TI perusahaan [2]. Framework ini

menekankan pada dua fungsi utama, yaitu *governance (Evaluate, Direct, and Monitor/EDM)* dan *management (Align, Plan, and Organize/APO)*, yang bersama-sama membentuk struktur tata kelola TI yang menyeluruh [5].

COBIT merupakan *framework* yang menyediakan seperangkat praktik terbaik (*best practices*). COBIT membantu organisasi dalam menjembatani kesenjangan antara kebutuhan bisnis, risiko, dan kendali teknis. Dengan menggunakan COBIT, perusahaan dapat menilai sejauh mana proses-proses TI yang dimiliki telah dikelola dengan baik melalui pengukuran tingkat *capability level*. Hasil penilaian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola TI. COBIT 2019 juga memperkenalkan konsep *design factors* dan *focus areas* yang memungkinkan penyesuaian penerapan *framework* sesuai dengan karakteristik dan prioritas organisasi. Evaluasi menggunakan COBIT 2019 dapat membantu organisasi menilai tingkat *capability level* tata kelola TI, mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi ideal, serta merumuskan rekomendasi strategis untuk perbaikan yang berkelanjutan [6].

Berbagai penelitian sebelumnya telah menggunakan *framework* COBIT untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi pada berbagai jenis organisasi, seperti instansi pemerintahan, institusi pendidikan, perbankan, maupun perusahaan besar. Sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pengukuran tingkat *capability level* dari proses tata kelola TI secara umum. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian terdahulu, di mana sebagian besar studi hanya menekankan pada pengukuran tingkat *capability level* tanpa memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai pemilihan domain COBIT yang paling relevan dengan kebutuhan strategis organisasi. Selain itu, penelitian terkait penerapan COBIT 2019 pada perusahaan penyedia layanan perangkat lunak dan konsultasi teknologi masih relatif terbatas dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan pada sektor perbankan, pendidikan, maupun pemerintahan.

Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) dalam kajian tata kelola teknologi informasi, khususnya terkait dengan penerapan COBIT 2019 yang lebih kontekstual pada perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan perangkat lunak dan layanan konsultasi teknologi. Perusahaan dengan karakteristik bisnis berbasis layanan teknologi memiliki kebutuhan pengelolaan TI yang berbeda, terutama dalam aspek keamanan informasi, pengelolaan konfigurasi sistem, serta pengelolaan permintaan layanan

dan insiden dari pengguna. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengevaluasi tata kelola TI pada perusahaan di sektor ini dengan pendekatan yang lebih terfokus pada domain-domain COBIT yang paling relevan terhadap operasional perusahaan.

Bagi PT SUA Soft Accounting, penerapan evaluasi menggunakan *framework* COBIT akan memberikan manfaat signifikan. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai sejauh mana sistem dan proses TI telah mendukung pencapaian tujuan bisnis. Selain itu, hasil evaluasi ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen dalam merumuskan strategi pengelolaan TI yang lebih terarah, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat aspek keamanan informasi. Evaluasi ini diharapkan dapat mengidentifikasi tingkat *capability level* tata kelola TI saat ini, menemukan kesenjangan yang mungkin ada, serta memberikan rekomendasi strategis yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan manajemen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola TI perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai penerapan COBIT 2019 di sektor jasa dan konsultasi teknologi di Indonesia, yang masih relatif terbatas dibandingkan dengan sektor perbankan, pendidikan, dan pemerintahan [7]. Selain itu, penerapan tata kelola TI yang baik juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pelanggan (*customer trust*), terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang pengembangan perangkat lunak akuntansi, di mana data keuangan merupakan aset yang sensitif. Dengan memiliki mekanisme pengelolaan TI yang transparan, terukur, dan sesuai dengan standar internasional, PT SUA Soft Accounting dapat meningkatkan reputasi dan daya saingnya di industri teknologi informasi, khususnya dalam segmen solusi akuntansi digital.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada PT SUA Soft Accounting, tetapi juga untuk mengidentifikasi insight terkait kondisi pengelolaan TI yang terjadi serta merumuskan model konseptual perbaikan tata kelola TI berbasis *framework* COBIT 2019. Model konseptual ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang dapat digunakan sebagai referensi bagi organisasi lain dengan karakteristik serupa dalam meningkatkan efektivitas tata kelola teknologi informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penentuan domain prioritas tata kelola Teknologi Informasi di PT. SUA Soft Accounting berdasarkan design factors pada framework COBIT 2019?
2. Bagaimana tingkat capability level tata kelola Teknologi Informasi pada domain APO13 (Managed Security), BAI10 (Managed Configuration), dan DSS02 (Managed Service Requests and Incidents) di PT. SUA Soft Accounting?
3. Bagaimana kesenjangan (gap) antara capability level tata kelola TI saat ini (as-is) dengan tingkat yang diharapkan (to-be) pada PT. SUA Soft Accounting?
4. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola Teknologi Informasi di PT. SUA Soft Accounting?

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menentukan domain prioritas tata kelola Teknologi Informasi pada PT. SUA Soft Accounting menggunakan design factors pada framework COBIT 2019.
2. Mengukur dan mengevaluasi tingkat capability level tata kelola Teknologi Informasi pada domain APO13 (Managed Security), BAI10 (Managed Configuration), dan DSS02 (Managed Service Requests and Incidents).
3. Menganalisis kesenjangan (gap) antara kondisi tata kelola TI saat ini dengan kondisi yang diharapkan.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan tata kelola Teknologi Informasi guna meningkatkan efektivitas pengelolaan TI pada PT. SUA Soft Accounting.

1.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian ini disusun untuk memberikan dugaan awal mengenai kondisi tata kelola teknologi informasi di PT. SUA Soft Accounting berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019. Hipotesis ini kemudian diuji melalui proses evaluasi *capability level* pada domain yang diteliti.

H1: Implementasi tata kelola teknologi informasi pada domain APO13 (Managed Security) di PT. SUA Soft Accounting belum mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan organisasi.

H2: Implementasi tata kelola teknologi informasi pada domain BAI10 (Managed Configuration) di PT. SUA Soft Accounting belum mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan organisasi.

H3: Implementasi tata kelola teknologi informasi pada domain DSS02 (Managed Service Requests and Incidents) di PT. SUA Soft Accounting belum mencapai tingkat kapabilitas yang ditargetkan organisasi.

Hipotesis tersebut diuji melalui proses evaluasi *capability level* menggunakan pendekatan penilaian proses dalam COBIT 2019.

1.5 Manfaat

1. Manfaat Akademis
Sebagai kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian tata kelola TI, khususnya dalam penerapan kerangka kerja COBIT 2019 di lingkungan perusahaan jasa dan konsultan laporan keuangan.
2. Manfaat Praktis
Memberikan masukan dan rekomendasi bagi manajemen PT. SUA Soft Accounting dalam mengevaluasi dan meningkatkan praktik tata kelola TI agar lebih selaras dengan tujuan strategis perusahaan serta memitigasi risiko TI.
3. Manfaat Bagi Peneliti
Sebagai sarana pengembangan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang evaluasi tata kelola TI serta pemahaman penerapan kerangka kerja COBIT 2019 secara praktis.

1.6 Ruang Lingkup

1. Penelitian tidak mencakup evaluasi teknis terhadap infrastruktur TI secara rinci, tetapi lebih menitikberatkan pada aspek tata kelola, kebijakan dan proses terkait.
2. Penelitian ini difokuskan pada domain yang memiliki nilai sasaran (*priority score*) ≥ 75 berdasarkan analisis *design factors* pada framework COBIT 2019, karena menurut ISACA *objective* dengan skor ≥ 75 menunjukkan tingkat kepentingan yang jauh lebih tinggi dibandingkan kondisi *benchmark* dan memerlukan *target capability level* 4, sehingga domain tersebut diprioritaskan untuk dianalisis terlebih dahulu [2].

3. Penilaian *capability level* dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan dokumentasi organisasi, sehingga hasil evaluasi bergantung pada persepsi responden serta ketersediaan bukti proses yang ada di organisasi.
4. Hasil penelitian ini bersifat kontekstual terhadap kondisi PT. SUA Soft Accounting, sehingga rekomendasi dan model konseptual yang dihasilkan tidak secara langsung dapat digeneralisasikan pada seluruh organisasi, namun dapat dijadikan referensi bagi organisasi dengan karakteristik bisnis yang serupa.
5. Penelitian ini tidak melakukan pengujian terhadap seluruh domain dalam COBIT 2019, melainkan hanya pada domain yang memiliki tingkat prioritas tinggi berdasarkan analisis *design factors*, sehingga hasil evaluasi tidak menggambarkan keseluruhan kondisi tata kelola TI organisasi secara komprehensi

