

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini sudah menjadi bagian yang penting dan sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi dalam suatu perusahaan di Indonesia. Teknologi informasi dapat berperan dalam mengelola data dan informasi perusahaan maupun dapat menjadi alat penunjang untuk dapat menunjang efektivitas dan efisiensi suatu perusahaan. Selain itu, dengan adanya penerapan teknologi informasi pada suatu perusahaan dapat digunakan sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan dan meningkatkan produktivitas. Untuk menciptakan teknologi informasi yang baik, diperlukan adanya peranan sumber daya manusia yang berkompeten karena manusia merupakan bagian terpenting dari infrastruktur teknologi informasi dalam menggunakan, memelihara serta mengembangkan teknologi untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

PT. Berlian Tangguh Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa ekspedisi berupa Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK), Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL), dan Ekspedisi Muatan Kapal Udara (EMKU). Pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera diterapkan sebuah sistem informasi berupa sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang digunakan oleh divisi HRM (*Human Resource Management*), divisi pemasaran, divisi operasional, dan termasuk juga divisi akuntansi dan keuangan.

PT. Berlian Tangguh Sejahtera berfokus dalam memberikan pelayanan yang cepat, tanggap dan efektif. Dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik PT. Berlian Tangguh Sejahtera menerapkan aturan, standar, dan prosedur yang digunakan sebagai titik acuan dalam proses tata kelola dan manajemen teknologi informasi agar seluruh proses dapat terkendali dan terarah. Salah satu peningkatan pelayanan yang dilakukan berupa pengadaan biaya *entertainment*. Biaya *entertainment* merupakan biaya yang dikeluarkan wajib pajak sebagai bentuk representasi, jamuan, dan sejenisnya, yang digunakan untuk mendapatkan, menagih dan memelihara penghasilan badan usaha. Tujuan pengadaan biaya *entertainment* adalah untuk meningkatkan relasi dengan customer. Biaya *entertainment* dapat berupa pemberian hadiah kepada calon customer, kegiatan acara dengan customer dan sebagainya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala departemen teknologi informasi, kondisi pengelolaan biaya *entertainment* pada PT. Berlian Tangguh Sejahtera diketahui masih belum

jelas efektifitas maupun efisiensi yang diberikan karena sesuai dengan penjelasan biaya *entertainment* yaitu berfungsi sebagai penghubung relasi antara perusahaan dengan customer agar tetap terjaga. Permasalahan yang terjadi yaitu biaya *entertainment* yang dikeluarkan lebih besar dibandingkan dengan laba/profit yang didapatkan dari suatu customer. Selain itu masih belum adanya standar pengoperasian biaya *entertainment* yang jelas pada tahap penerapan pada kegiatan di perusahaan. Untuk mengetahui apakah biaya *entertainment* memberikan dampak positif atau tidak maka akan dilakukan audit tata kelola TI untuk mengetahui penerapan tata kelola TI dan manajemen TI. Hal ini dilakukan agar sistem informasi yang diimplementasikan sudah sesuai dengan tingkat penilaian yang diharapkan oleh perusahaan. Selisih dari penilaian *capability level* terhadap cara yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan customer akan menghasilkan data analisa *gap* yang digunakan sebagai rekomendasi berupa rencana strategis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat mencapai visi dan misi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah manajemen sumber daya teknologi informasi telah sesuai dengan tujuan organisasi dengan menggunakan COBIT 2019 (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT 2019 (*Control Objective for Information and Related Technology*) adalah kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen informasi dan teknologi perusahaan, yang ditujukan untuk seluruh perusahaan[1]. Selain itu COBIT juga merupakan standar terhadap kendali umum yang berlaku di dunia teknologi informasi.

Objek tata kelola teknologi informasi yang akan dievaluasi dilakukan melalui tahap pemetaan (*mapping*) sesuai dengan kebutuhan dari COBIT 2019. Proses pemetaan dilakukan dengan wawancara terhadap *stakeholder* yang berkepentingan dengan proses audit yang akan dilakukan. Melalui tahap wawancara tersebut, didapatkan kebutuhan dari organisasi (*stakeholder needs*) yang akan di analisis ke tahap selanjutnya yaitu penentuan *enterprise goals* dan *alignment goals*. Berdasarkan hasil pemetaan (*mapping*), didapatkan bahwa proses yang menjadi fokus utama evaluasi adalah proses identifikasi dan bangun solusi terkelola (BAI03). Hasil ini didapatkan setelah melewati proses yang relevan dengan kondisi organisasi dan kebutuhan dari *stakeholder* saat ini. Alasan perlunya dilakukan evaluasi menggunakan domain BAI03 (*Managed solutions identification and build*) karena berdasarkan kondisi organisasi saat ini, khususnya pada manajemen biaya *entertainment* belum terdefinisi efek yang diberikan pada perusahaan. Domain BAI03 bertujuan untuk memastikan layanan yang diberikan gesit dan terukur serta menciptakan solusi tepat waktu dan efektif (teknologi, proses bisnis, dan alur kerja) yang mampu mendukung tujuan bisnis

dan operasional strategis. Diharapkan setelah dilakukan proses analisis evaluasi tata kelola teknologi informasi ini, akan didapatkan gambaran sejauh mana *capability level* dan *maturity level* perusahaan dalam mengidentifikasi dan membangun solusi pada manajemen biaya *entertainment*, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan kepada PT. Berlian Tangguh Sejahtera untuk mempersiapkan tata kelola TI yang lebih baik. Oleh karena itu berdasarkan penjelasan di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 2019 domain BAI03 (Managed solutions identification and build)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Berapa *capability level* pada biaya *entertainment* yang diberikan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan *customer*?
2. Berapa *maturity level* pada biaya *entertainment* yang diberikan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan *customer*?
3. Berapa *gap analysis* pada biaya *entertainment* yang diberikan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan *customer*?
4. Apa hasil rekomendasi dari hasil evaluasi pada biaya *entertainment* yang diberikan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan *customer*?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat di atas adalah untuk mengetahui nilai *capability level* dan *maturity level* pada biaya *entertainment* yang diberikan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan customer. Hasil selisih dari *capability level* dengan tingkat penilaian yang diharapkan perusahaan akan menghasilkan *gap analysis*. Hasil evaluasi pada *gap analysis* akan digunakan dalam menentukan rekomendasi dari hasil evaluasi untuk menghasilkan solusi terbaik dalam meningkatkan pelayanan pada customer PT. Berlian Tangguh Sejahtera.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui apakah penerapan sistem informasi pada biaya *entertainment* yang dikeluarkan oleh perusahaan sudah berjalan secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, perusahaan juga akan

mengetahui implementasi teknologi informasi saat ini dan hasil rekomendasi dari penelitian dapat digunakan sebagai langkah selanjutnya yang akan diambil oleh perusahaan. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya dalam meningkatkan teknologi informasi terutama pada penelitian dalam meningkatkan pelayanan customer di masa depan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian antara lain:

1. Penelitian ini dilakukan pada divisi operasional dan divisi TI (Teknologi Informasi) dengan menggunakan *Capability Mature Model Integration (CMMI)*.
2. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) 2019 dengan subdomain BAI03 (*Managed solutions identification and build*).
3. Penelitian evaluasi tingkat kapabilitas sumber daya teknologi informasi menggunakan *capability level, maturity level, RACI Chart* dan *Gap Analysis*.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL