

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, teknologi informasi berkembang semakin cepat. Berbagai macam teknologi informasi tersedia dan akses untuk memperolehnya sangat mudah. Teknologi informasi memberikan berbagai kemudahan, misalnya kemudahan dalam berkomunikasi dengan teman maupun keluarga yang jaraknya jauh dari tempat kita berada, dan juga memudahkan kita dalam memperoleh informasi – informasi yang kita butuhkan.

Menyadari akan manfaat serta kemudahan yang ditawarkan teknologi informasi, banyak perusahaan di seluruh dunia menggunakan teknologi informasi dan menjadikannya sebagai bagian utama dari perusahaan dan dengan tujuan agar teknologi informasi yang digunakan dapat membantu meringkankan aktivitas perusahaan. Di Indonesia, banyak perusahaan yang juga menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah aktivitas mereka, sehingga teknologi informasi menjadi bagian penting suatu perusahaan. Pentingnya peran teknologi informasi bagi suatu perusahaan menimbulkan kebutuhan perusahaan tersebut akan suatu tata kelola TI.

Teknologi informasi perlu dikelola dengan baik agar teknologi informasi berfungsi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan. Oleh karena itu, audit teknologi informasi sangat dibutuhkan, sebab makin maju dan baik teknologi informasi suatu perusahaan, maka makin besar juga risiko pengendalian kesalahan baik yang disengaja dan tidak disengaja untuk kepentingan sendiri atau pribadi.

ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*) bersama dengan *IT Governance Institute* (ITGI) membuat suatu *framework* atau kerangka kerja untuk mengontrol, mengawasi, serta mengevaluasi tata kelola dan strategi terkait teknologi informasi. *Framework* ini bernama *Control Objectives for Information and Related Technology* atau biasa disebut juga COBIT. Pengembangan COBIT yang terbaru oleh ISACA adalah COBIT 5 yang dirilis pada tahun 2012. COBIT 5 memuat 37 proses yang dibagi ke dalam 5 domain utama. Kelima domain utama pada COBIT 5 akan dibahas lebih lanjut pada pemaparan teori tentang COBIT 5.

PT Widautama Semarang merupakan perusahaan dagang dengan produk cat dekoratif, cat protektif, dan cat untuk automotif. PT Widautama Semarang didirikan pada tahun 2007. Kantor pusat PT Widautama Semarang terletak di Jl MT Haryono 521 Semarang. PT Widautama Semarang telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan menggunakan sistem yang terintegrasi untuk membantu seluruh aktivitas perusahaan. Sistem yang saat

ini digunakan PT Widautama Semarang adalah SAP B1, yang diperoleh melalui sebuah kantor konsultan (pihak ketiga) di Jakarta.

PT Widautama Semarang memiliki total dua toko yang berlokasi di Semarang. PT Widautama Semarang menjadi pusat pengambilan keputusan bagi operasional kedua toko ini serta membantu dan membina toko – toko cabangnya dalam mengelola aktivitas operasional dan tata kelola TI.

Perusahaan memiliki server untuk menyimpan data, namun server tersebut tidak disimpan di ruangan khusus sehingga dapat menyebabkan berbagai risiko, misalnya server dapat diakses siapa saja dan terkena tetesan air atau makanan yang dapat merusak server. Jika terjadi kerusakan server, perusahaan tidak memiliki *plan* pertolongan pertama yang harus dilakukan. Perusahaan juga kurang memperhatikan letak perangkat TI lainnya selain server. Selama ini, jika terjadi insiden terkait TI, perusahaan tidak mencatat penyebab dan penanganannya, sehingga jika insiden yang sama terulang kembali, maka perlu melakukan investigasi dari awal.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis mencoba mengevaluasi tata kelola teknologi informasi PT Widautama Semarang dan layanan serta dukungan pihak ketiga kepada PT Widautama Semarang menggunakan domain DSS (Deliver, Service, and Support). Alasan dipilihnya domain DSS yaitu, untuk mengevaluasi apakah sistem dan tata kelola TI yang saat ini digunakan dapat berjalan dengan baik dan lancar untuk membantu perusahaan

dalam mencapai tujuan perusahaan dan meminimalisir risiko gangguan sistem yang akan berdampak terhadap proses bisnis.

Penulis tidak mengevaluasi tata kelola teknologi informasi PT Widutama Semarang menggunakan domain APO (*Align, Plan, Organise*) dan BAI (*Build, Acquire, Implement*) karena SAP B1 merupakan sistem yang handal, sehingga untuk proses perencanaan dan implementasi sistem ini harus dilaksanakan dengan baik dan handal pula dan dalam hal ini, PT Widutama Semarang dibantu oleh pihak ketiga penyedia jasa layanan sistem SAP B1 untuk merencanakan hingga proses implementasi sistem sehingga sistem dapat digunakan perusahaan dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Batasan masalah dalam penelitian ini, adalah *framework* COBIT 5 *domain* ke empat yaitu *Deliver, Service, and Support*. *Domain* ini masih terbagi ke dalam beberapa sub domain, yaitu :

DSS01 : *Manage Operation*

DSS02 : *Manage Service Requests and Incidents*

DSS03 : *Manage Problems*

DSS04 : *Manage Continuity*

DSS05 : *Manage Security Services*

DSS06 : *Manage Business Process Controls*

Topik tersebut akan penulis ungkapkan dalam bentuk skripsi dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 Domain *Deliver, Service, and Support* (Studi Kasus pada PT. Widautama – Semarang)”.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang dapat disimpulkan dari latar belakang diatas,yaitu :

- a. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola TI PT Widautama Semarang dinilai pada domain DSS?
- b. Apakah ada kelemahan tata kelola TI PT Widautama Semarang berdasarkan domain DSS?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

PT Widautama Semarang saat ini menggunakan aplikasi SAP B1 di perusahaannya. PT Widautama Semarang telah menggunakan aplikasi ini sejak tahun 2013 hingga sekarang dengan alasan bahwa sistem ini telah memenuhi sebagian besar kebutuhan dari pihak manajemen perusahaan dan data yang tersimpan di dalamnya tidak mudah untuk dimanipulasi. Pada praktinya, terdapat beberapa masalah tata kelola dan manajemen TI pada perusahaan, yaitu server diletakkan

di ruangan terbuka yang dapat diakses siapa saja, tidak ada catatan khusus atas permasalahan TI yang kemudian diarsipkan.

Dari permasalahan yang terjadi di PT Widautama Semarang, dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengevaluasi kinerja tata kelola teknologi informasi PT Widautama Semarang dan dukungan dan layanan yang diterima PT Widautama Semarang dari pihak konsultan berdasarkan framework COBIT 5 domain DSS (*Deliver, Service, and Support*).

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Dapat memberikan tambahan wawasan mengenai framework COBIT dan cara menggunakannya. Penulis juga dapat mengembangkan cara berkomunikasi dengan baik yang bermanfaat bagi pengembangan diri penulis.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan teoritis akademisi tentang evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5 dan penelitian yang berhubungan dengan teknologi informasi dapat dikembangkan lebih baik lagi .

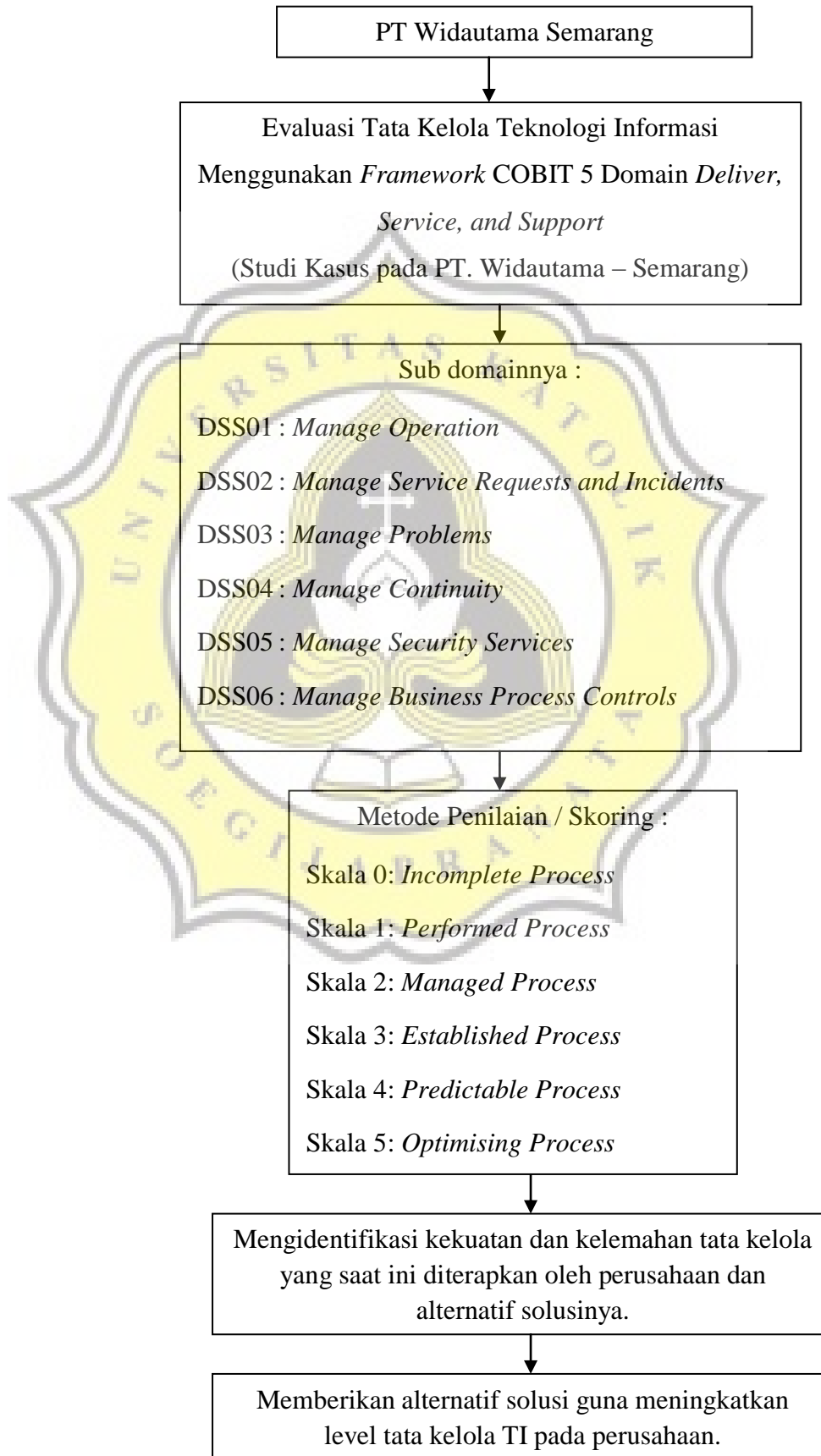
c. Bagi Perusahaan

Penulis berharap agar hasil penelitian ini mampu memberikan masukan dan saran untuk perusahaan yang menjadi obyek penelitian

dalam pengembangan dan perbaikan atas kekurangan kinerja dan tata kelola teknologi informasi perusahaannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk mengatur kembali tata kelola TI perusahaan yang saat ini sudah diterapkan.



1.4 Kerangka Pikir



1.5. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir penelitian, dan sistematika pembahasan yang dijelaskan pada penelitian ini.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang menjelaskan berbagai teori dan konsep terkait dengan penelitian ini secara mendalam.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang memuat sumber data dan jenis data yang digunakan dalam penelitian, gambaran umum objek penelitian, metode analisis data, dan tahapan evaluasi tata kelola TI menggunakan *framework* COBIT 5.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini membahas tentang hasil dan analisis data beserta dengan uraian dari perhitungan – perhitungan berdasarkan temuan penulis.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis menyimpulkan apa saja yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini. Penulis juga memberikan saran dari permasalahan yang telah ditemukan penulis pada bagian sebelumnya.

