

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi berkembang dengan sangat cepat, terutama pada era globalisasi seperti sekarang. Dalam mengelola informasi, dibutuhkan teknologi yang dapat mempermudah pekerjaan seperti pada dunia bisnis sehingga dengan informasi tersebut diharapkan dapat mempermudah suatu pekerjaan atau organisasi dengan secara maksimal. Selain itu, perusahaan akan mengalami kesulitan karena ketidaktahuan dengan perkembangan teknologi, sehingga dapat menghambat daya saingnya di dunia industri (Rama dkk., 2020). Pada organisasi peran TI sangat dibutuhkan untuk membantu organisasi tertentu dalam mendorong bisnis dan operasi yang kuat agar bisa lebih unggul dari beberapa organisasi yang serupa. Kemudian salah satu cara untuk meningkatkan atau mendorong bisnis dan operasi yang kuat agar dapat lebih unggul dibutuhkan Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) (IT Governance Institute, 2003). Setiap organisasi memerlukan Tata Kelola TI yang terstruktur, maka dari itu pengembangan Tata Kelola TI dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja TI dengan menggunakan berbagai framework seperti COBIT, ISO, ITIL, TOGAF, dan lainnya (Febriani & Manuputty, 2021).

Tata Kelola TI merupakan suatu konsep, disiplin atau kerangka kerja yang dibutuhkan pada organisasi dalam menyelaraskan proses bisnis dan teknologi informasi (Rama dkk., 2020). Oleh karena itu, Tata Kelola TI dapat membantu suatu organisasi untuk menyadari bahwa pentingnya teknologi informasi untuk diselaraskan dengan strategi pada suatu organisasi, serta pentingnya Tata Kelola TI dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan teknologi informasi yang juga merupakan salah satu bagian untuk kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang sudah dibuat (Visitsilp & Bhumpenpein, 2021). Namun, masih banyak organisasi yang belum memiliki tata kelola perusahaan pada bidang teknologi informasi. Hal ini biasanya disebabkan oleh masih kurangnya pengetahuan atau pemahaman pemangku kepentingan terkait pentingnya teknologi informasi yang mengakibatkan kegagalan atau terhambatnya kegiatan operasional di dalam sebuah organisasi (Visitsilp & Bhumpenpein, 2021). Hal ini juga terjadi pada PT XYZ dimana pemangku kepentingannya tidak menyadari

bahwa adanya tata kelola teknologi informasi yang baik dalam sebuah organisasi itu menjadi poin penting untuk kesuksesan suatu organisasi.

PT XYZ merupakan salah satu perusahaan manufaktur yang memproduksi box kaku dengan berbagai variasi bentuk dan desain. Perusahaan ini didirikan pada awal tahun 2019 dengan puluhan produsen bisnis lokal yang mempercayakan PT XYZ dalam pembuatan kemasan yang telah berhasil memberikan nilai tambah pada produknya. Pada saat ini PT XYZ belum memiliki tata kelola yang baik atau terstruktur terutama pada teknologi informasi. Sehingga hal ini dapat menyebabkan kegagalan atau berdampak pada operasional perusahaan nantinya.

Di PT XYZ sendiri, terdapat sejumlah faktor yang menghambat penerapan tata kelola TI yang efektif. Beberapa faktor penghambat antara lain kurangnya pemahaman manajemen terhadap pentingnya peran TI dalam mendukung tujuan bisnis, kurangnya pemahaman pimpinan dalam pengambilan keputusan strategis terkait TI, serta tidak adanya standar atau kerangka kerja yang dijadikan acuan dalam pengelolaan aset dan layanan TI. Selain itu, koordinasi antarunit kerja yang masih lemah serta keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang tata kelola TI. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan TI berjalan tanpa perencanaan yang baik dan tidak terintegrasi, sehingga sulit untuk menjamin kualitas layanan maupun efisiensi pengelolaan aset TI secara menyeluruh.

Dengan belum memilikinya tata kelola teknologi informasi yang terstruktur di PT XYZ menyebabkan banyak permasalahan yang muncul seperti kerugian bisnis, berkurangnya reputasi, dan melemahnya posisi kompetisi. Pada konteks PT XYZ, penerapan tata kelola TI yang efektif menjadi penting karena masih ditemukannya beberapa kelemahan dalam pengelolaan layanan dan aset teknologi informasi. Berdasarkan hasil observasi awal, pengelolaan kapasitas layanan belum terencana dengan baik, sering kali terjadi gangguan sistem yang menghambat operasional, serta belum adanya mekanisme formal untuk memastikan ketersediaan layanan secara berkelanjutan. Selain itu, pencatatan dan pemantauan aset TI masih dilakukan secara manual dan tersebar, sehingga menyulitkan pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Tanpa adanya tata kelola TI yang terstruktur, organisasi berisiko menghadapi berbagai masalah, seperti pengelolaan kapasitas

dan ketersediaan layanan yang dapat menyebabkan sistem sering tidak tersedia, lambat, dan tidak mampu menangani beban kerja, sehingga mengganggu operasional harian. Sementara itu, aset TI seperti perangkat keras dan perangkat lunak dapat tidak tercatat dengan baik, digunakan secara tidak efisien, atau bahkan berisiko melanggar ketentuan lisensi. Hal ini dapat menyebabkan pemborosan anggaran, kesulitan dalam proses audit, serta hilangnya kontrol terhadap aset yang dimiliki organisasi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penerapan tata kelola TI untuk menjamin keandalan layanan dan optimalisasi aset secara menyeluruh.

Padahal dengan adanya Tata Kelola TI perusahaan dapat memastikan efektivitas dan efisiensi peningkatan proses bisnis perusahaan melalui struktur terkait teknologi informasi ke tujuan strategis perusahaan (Bayastura, Shahnilna F, Shinta Krisdina, 2020). Maka untuk memenuhi kebutuhan tersebut PT XYZ disarankan untuk mengelola dan mengoptimalkan Tata Kelola Teknologi Informasi demi memastikan bahwa penerapan TI dapat dilakukan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan (Widyatama dkk., 2020). Seperti pada operasional dalam menjalankan bisnisnya, yaitu memproduksi, menjual, atau memasarkan produknya. Operasional perusahaan juga dapat diartikan sebagai beberapa prosedur, kebijakan, dan teknologi yang digunakan.

Dalam mengelola dan mengoptimalkan penggunaan TI untuk mencapai tujuan bisnis, dibutuhkan kerangka kerja seperti COBIT, ISO, ITIL, TOGAF dan lain-lain, yang memiliki peranan penting dalam Tata Kelola Teknologi Informasi (Febriani & Manuputty, 2021). Kerangka kerja manajemen teknologi informasi sebelumnya telah diterapkan untuk meningkatkan strategi operasional dan meningkatkan efisiensi organisasi dengan menggunakan COBIT. Oleh karena itu, penelitian memilih domain BAI04 (*Managed Availability and Capacity*) dan BAI09 (*Managed Assets*) dalam kerangka COBIT 2019, karena keduanya sangat relevan dengan kondisi PT XYZ saat ini. Kedua domain tersebut berfokus pada peningkatan keandalan layanan serta optimalisasi pengelolaan aset TI, yang jika diterapkan dengan baik dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional dan kesiapan teknologi dalam mendukung tujuan bisnis.

COBIT atau *Control Objective for Information and Related Technologies* adalah sebuah kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang telah diakui, yang ditujukan untuk seluruh perusahaan (ISACA, 2019b). Selain itu COBIT juga merupakan kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan keputusan untuk mendefinisikan aturan atau peraturan yang sesuai dengan strategi dan tujuan yang ada pada perusahaan. Dengan penerapan standar teknologi informasi, ini dapat membantu tata kelola TI yang lebih efisien. *Framework* sejenis yang muncul yaitu ada ISO 38500, dimana dia adalah kerangka kerja yang berstandar internasional yang digunakan untuk tata kelola teknologi informasi. ISO 38500 memberikan panduan, informasi, atau membantu para pemangku kepentingan dalam penggunaan teknologi informasi (TI) yang efektif dan dapat diterima di dalam suatu organisasi (Governance, 2016).

Berdasarkan poin-poin penting yang sudah dijabarkan, maka pemilihan *framework* COBIT 2019, khususnya pada domain BAI04 (*Managed Availability and Capacity*) dan BAI09 (*Managed Assets*), dalam penelitian ini didasarkan pada sifatnya yang detail dan terstruktur, sehingga memungkinkan untuk digunakan dalam mengevaluasi berbagai aspek yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi. Sementara itu, ISO 38500 merupakan standar tata kelola yang menyediakan prinsip-prinsip berdasarkan kerangka kerja, salah satunya adalah prinsip *Performance*, yang menekankan bahwa teknologi informasi harus mampu mendukung kebutuhan bisnis secara efisien, efektif, dan berkelanjutan. Standar ini menggunakan enam prinsip serta tiga tugas utama, sehingga pada penelitian ini dapat digunakan sebagai pendukung rekomendasi berdasarkan hasil analisis dan evaluasi yang dilakukan. Dengan demikian, penggunaan integrasi antara *framework* COBIT 2019 dan ISO 38500 dapat saling melengkapi untuk Tata Kelola Teknologi Informasi dalam meningkatkan kesesuaian antara teknologi informasi dan operasi bisnis yang ada pada PT XYZ, termasuk memungkinkan pemangku kepentingan perusahaan untuk mengetahui manfaat Tata Kelola Teknologi Informasi. Hal ini diharapkan untuk mencapai tujuan organisasi telah ditetapkan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi *existing* terkait Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) pada PT XYZ?
2. Bagaimana hasil *gap analysis* dari kondisi *existing* penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan kondisi yang diharapkan pada PT XYZ?
3. Apa rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan Tata Kelola Teknologi Informasi yang ada pada PT XYZ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi *existing* terkait Tata Kelola Teknologi Informasi pada PT XYZ.
2. Mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi *existing* penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan kondisi yang diharapkan pada PT XYZ.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan Tata Kelola TI pada PT XYZ.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada analisis Tata Kelola Teknologi Informasi di PT XYZ.
2. Pada penelitian ini terkait Tata Kelola Teknologi Informasi, terdapat 2 kerangka kerja yang digunakan yaitu ISO 38500 dan COBIT 2019 yang digunakan untuk meningkatkan Tata Kelola Teknologi Informasi.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada informasi yang diberikan oleh narasumber dari PT XYZ.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat bermanfaat dalam memahami konsep Tata Kelola Teknologi Informasi dengan menggunakan kerangka kerja seperti ISO 38500 dan COBIT 2019 dan dapat memberikan pengalaman dalam melakukan analisis pada suatu perusahaan.
2. Bagi PT XYZ, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Tata Kelola TI dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan teknologi informasi yang juga merupakan salah satu bagian untuk kemajuan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis.
3. Menjadikan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam bidang Tata Kelola Teknologi Informasi dengan melakukan integrasi pada dua kerangka kerja yaitu ISO 38500 dan COBIT 2019.
4. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini dapat menjadi hubungan awal Kerjasama antara pihak Universitas Telkom dengan PT XYZ akan kolaborasi penelitian-penelitian terkait perancangan tata kelola teknologi informasi kedepannya.

I.6 Sistematika Laporan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan tugas akhir.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian pustaka tentang teori-teori yang relevan, khususnya mengenai Tata Kelola Teknologi Informasi (TI), *framework* COBIT 2019 dan ISO 38500, serta studi literatur lain yang mendukung penelitian. Bab ini juga menjelaskan pemilihan *framework* yang digunakan dalam penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan Design Science Research (DSR). Tahapan penelitian yang diikuti adalah identifikasi masalah, analisis

kebutuhan, perancangan solusi, serta evaluasi hasil. Selain itu, dijelaskan metode pengumpulan data (primer dan sekunder), teknik analisis data, serta alasan pemilihan metode tersebut.

Bab IV Pengumpulan dan Analisis Data

Bab ini menjelaskan hasil analisis kondisi eksisting tata kelola TI pada PT XYZ menggunakan dua domain COBIT 2019, yaitu BAI04 (*Manage Availability and Capacity*) dan BAI09 (*Manage Assets*) yang telah dipetakan dengan prinsip ISO 38500. Selain itu, bab ini juga memuat hasil *gap analysis* antara kondisi existing dengan kondisi yang diharapkan, serta rekomendasi yang diberikan.

Bab V Rekomendasi dan Perancangan

Bab ini menyusun detail rekomendasi berdasarkan hasil *gap analysis* terhadap kondisi eksisting tata kelola TI. Bab ini juga memuat rancangan integrasi prinsip ISO 38500 dengan domain COBIT 2019 (BAI04 dan BAI09), serta penyusunan *roadmap* implementasi sebagai panduan praktis untuk meningkatkan pengelolaan TI pada PT XYZ.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian secara ringkas, serta menyajikan saran berupa rekomendasi bagi PT XYZ maupun saran akademik bagi penelitian selanjutnya. Bab ini juga mengungkap keterbatasan penelitian untuk bahan penelitian mendatang.