

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi menjadi semakin penting bagi perusahaan seiring dengan perkembangannya yang pesat. Dengan meningkatnya penggunaan TI tersebut, perusahaan membutuhkan tata kelola terutama untuk meningkatkan kinerja, mengoptimalkan risiko, dan mengoptimalkan sumber daya. Tata kelola teknologi informasi adalah struktur dan proses yang saling terkait yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaannya dengan menambahkan nilai dan menyeimbangkan risiko dan manfaat teknologi informasi beserta prosesnya (Utomo & Mariana, 2011). Tata kelola TI menggabungkan cara terbaik dari perencanaan dan pengorganisasian TI, pembangunan dan pengimplementasian, dukungan dan pelayanan, serta memantau kinerja TI untuk memastikan informasi perusahaan dan teknologi informasi berhubungan dengan tujuan perusahaan (Dwitama, 2018).

Pada umumnya, peranan teknologi informasi diperlukan untuk mengelola aset TI perusahaan, misalnya untuk mengolah data menjadi informasi yang cepat dan akurat. Informasi tersebut kemudian digunakan sebagai *input* dalam pengambilan keputusan oleh *stakeholder* perusahaan. Selain itu, tata kelola TI juga menyediakan pedoman proses dan aktivitas dalam memberikan produk dan layanan yang terbaik untuk para pelanggannya. Terlebih lagi, tata kelola TI yang efektif dan efisien telah menjadi kebutuhan yang penting bagi suatu perusahaan saat ini. Dalam menghadapi tantangan kompleksitas pengelolaan layanan TI, kerangka kerja COBIT telah diakui secara luas sebagai panduan terkemuka untuk mengelola dan mengendalikan TI dengan baik.

Begitu juga dengan PT. XYZ yang mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi menjadi lebih *lean* (*ramping*) dan *agile* (*lincah*) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Selain itu, PT. XYZ berfokus pada peningkatan

efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas.

PT. XYZ sendiri merupakan perusahaan terkemuka di sektor telekomunikasi di Indonesia yang mengoperasikan berbagai unit bisnis untuk memenuhi kebutuhan teknologi dan komunikasi masyarakat. Perusahaan ini tidak hanya berfokus pada layanan telepon tetapi juga menawarkan layanan internet, televisi kabel, dan solusi teknologi informasi. PT. XYZ memiliki peran strategis dalam menghubungkan masyarakat Indonesia melalui layanan komunikasi yang canggih dan luas jangkauannya. Dengan skala yang besar, PT. XYZ memiliki kehadiran di seluruh Indonesia dan telah berkontribusi dalam mengembangkan infrastruktur telekomunikasi di negara ini.

Sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia, untuk mencapai strategi bisnisnya, PT. XYZ dituntut untuk dapat meningkatkan pengelolaan layanan TI baik dalam proses bisnis internal maupun dalam penyediaan produk dan layanan bagi pelanggan, yang dapat dinilai dari strategi perusahaan yang telah mengimplementasikan TI di hampir semua proses bisnis, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan yang diberikan dan membantu implementasi proses bisnis internal perusahaan yang didukung dengan digitalisasi yang berkelanjutan. Untuk itu dalam mendukung tujuan bisnis utama perusahaan, PT. XYZ telah mengimplementasikan teknologi informasi yang secara struktural dikelola dan dilaksanakan oleh Unit Pengelola Teknologi Informasi (UPTI). Namun, setelah melakukan evaluasi terhadap tingkat kapabilitas TI perusahaan, UPTI menemukan beberapa area yang masih di bawah target yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan analisis perancangan yang lebih sesuai dengan kerangka kerja COBIT, serta untuk meningkatkan tingkat kapabilitas tersebut agar sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan perancangan tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT sebagai metodologi penelitian, dengan fokus pada pengelolaan layanan TI pada objektif domain BAI01, BAI02, dan BAI11. Ketiga domain tersebut menjadi fokus dari penelitian ini berdasarkan

evaluasi terhadap tingkat kapabilitas TI perusahaan yang telah dilakukan dan merupakan objektif yang masih belum mencapai sesuai target yang ditetapkan. Domain *Build, Acquire, and Implement* (BAI) sendiri pada COBIT 2019 memiliki kaitan erat dengan pengelolaan layanan TI yang mana memiliki peran penting dalam memastikan bahwa solusi TI yang dikembangkan atau diadakan memenuhi persyaratan bisnis dan mendukung pengelolaan layanan TI secara efektif.

Untuk metode yang digunakan dalam penyusunan meliputi studi literatur dan penelitian lapangan, yang melibatkan pengumpulan data dari perusahaan yang menerapkan COBIT dalam pengelolaan layanan TI. Pada tahap analisis, kerangka kerja COBIT digunakan dengan mengimplementasikan *design factor* untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kesenjangan dalam pengelolaan layanan TI. Identifikasi tersebut akan membantu dalam mengidentifikasi area perbaikan yang perlu ditargetkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI. Kemudian area perbaikan tersebut diberikan usulan rekomendasi berdasarkan aspek *people*, *process*, dan *technology* yang dapat mengatasi kesenjangan yang teridentifikasi. Selanjutnya, dilakukan perancangan perbaikan terhadap tata kelola TI yang dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang diungkapkan dalam tahap analisis. Hal tersebut dapat melibatkan pembuatan rencana aksi yang jelas, pengembangan kebijakan dan prosedur, pemetaan tanggung jawab, serta penetapan metrik kinerja untuk memantau dan mengevaluasi implementasi tata kelola TI yang direncanakan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi perusahaan dalam mengimplementasikan COBIT untuk mengelola layanan TI dengan lebih baik. Dengan menerapkan kerangka kerja COBIT, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, keandalan layanan TI, dan kepatuhan terhadap peraturan dan standar yang berlaku.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana kondisi eksisting penerapan tata kelola TI PT. XYZ berdasarkan COBIT 2019 pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects*?

- b. Bagaimana analisis kesenjangan dari penerapan tata kelola TI dalam pengelolaan layanan TI pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects* yang ada pada PT. XYZ?
- c. Bagaimana perancangan rekomendasi untuk tata kelola TI pada PT. XYZ dengan menggunakan COBIT 2019 setelah dilakukannya evaluasi terhadap pengelolaan layanan TI yang ada pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects*?
- d. Bagaimana *roadmap* yang dapat digunakan untuk melakukan peningkatan tata kelola TI PT. XYZ berdasarkan pedoman COBIT 2019 *Implementation*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui kondisi eksisting penerapan tata kelola TI PT. XYZ berdasarkan COBIT 2019 pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects*.
- b. Mengetahui analisis kesenjangan dari penerapan tata kelola TI dalam pengelolaan layanan TI pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects* yang ada pada PT. XYZ.
- c. Membuat perancangan rekomendasi untuk tata kelola TI pada PT. XYZ dengan menggunakan COBIT 2019 setelah dilakukannya evaluasi terhadap pengelolaan layanan TI yang ada pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects*.
- d. Membuat *roadmap* yang dapat digunakan untuk melakukan peningkatan tata kelola TI PT. XYZ berdasarkan pedoman COBIT 2019 *Implementation*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan yang ditetapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Dilakukan terhadap teknologi informasi di PT. XYZ terutama pada proses Tata Kelola TI di lingkup Pengelolaan Layanan TI.
- b. Pengukuran tingkat kapabilitas objektif tata kelola TI menggunakan objektif pada COBIT 2019 yang berkaitan dengan pengelolaan layanan TI dengan fokus pada objektif domain BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects*.
- c. Tahap analisis dan perancangan tata kelola TI menggunakan pedoman COBIT 2019 *Implementation* fase 1 – fase 4 pada publikasi ke-empat COBIT 2019 *Implementation Guide: Implementing and Optimizing an Information and Technology Governance Solution*.

I.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan teori dan permasalahan yang terjadi, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian berikutnya dalam bidang tata kelola teknologi informasi dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan baru tentang implementasi suatu sistem tata kelola teknologi informasi bagi yang membacanya pada perpustakaan Universitas ataupun Fakultas.
2. Bagi PT. XYZ, penelitian ini dapat membantu menemukan hal-hal yang perlu diperbaiki dari tata kelola TI perusahaan agar dapat mencapai strategi bisnis penggunaan TI yang efektif dan inovatif serta rekomendasi yang diberikan dapat dijadikan masukan untuk pengembangan dan perbaikan tata kelola TI yang lebih baik.
3. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat menambah pemahaman terkait mengukur tingkat maturitas ataupun kapabilitas pengelolaan tata kelola terhadap suatu perusahaan dalam mengembangkan TI untuk mencapai tujuan bisnis.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian mengenai, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Selain itu, terdapat juga teori-teori yang dijadikan acuan oleh penulis. Adapun pembahasan standar kerangka kerja yang digunakan dalam analisis penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan strategi dan tahap-tahap yang akan dilakukan selama penelitian berjalan dalam rangka menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, terdapat juga langkah-langkah penelitian meliputi: kerangka berpikir, sistematika penyelesaian masalah, pengumpulan data, pengolahan data, dan metode evaluasi.

Bab IV Pengumpulan dan Analisis Data

Bab ini berisikan penjelasan terkait pengumpulan data yang dilakukan untuk keperluan data penelitian, dan juga dilakukannya analisis terhadap data yang diperoleh tersebut serta dari analisis tersebut didapatkan temuan kesenjangan.

Bab V Rekomendasi dan Roadmap

Bab ini berisikan lanjutan dari penilaian *capability level* dan temuan kesenjangan terhadap PT. XYZ yang meliputi penentuan perubahan yang sudah dilakukan menggunakan pendekatan pengelolaan layanan TI secara umum dan diusulkan suatu rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan tata kelola TI pada pengelolaan layanan TI perusahaan. Selain itu, dibuatkan

roadmap timeline dari inisiatif perubahan (atau rekomendasi) terkait.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari rumusan masalah yang disajikan di pendahuluan. Selain itu, terdapat juga saran penelitian dari penulis untuk pihak PT. XYZ dan penelitian selanjutnya.