

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Tata Kelola TI merupakan bagian integral dari tata kelola perusahaan secara menyeluruh, yang mencakup penetapan kebijakan, prosedur, dan mekanisme pengambilan keputusan atas pengelolaan sumber daya TI. Tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tata kelola TI juga melibatkan pengukuran kinerja, pengelolaan risiko, dan pemenuhan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku (Pratiwindya & Retnowardhani, 2022) . Lebih dari itu, tata kelola TI menjadi elemen strategis yang mampu menyelaraskan teknologi dengan visi bisnis, meningkatkan efisiensi proses, memperkuat pengambilan keputusan, dan menciptakan nilai jangka panjang bagi perusahaan (Castellanos, 2021; Fianty & Brian, 2023).

Evaluasi kematangan proses bisnis sebelum organisasi mengadopsi sistem ERP atau kerangka tata kelola TI seperti COBIT 2019. Misalnya, (Rajapakse & Thushara, 2023) dalam tinjauan sistematis terhadap 55 artikel menyimpulkan bahwa kegagalan implementasi ERP sering disebabkan oleh ketidakselarasan antara strategi bisnis dan sistem, serta kurangnya penilaian proses bisnis sebelum *go-live*. Di sisi lain, (Flechsigg dkk., 2022) mengembangkan *Business Process Maturity Model for Digital Transformation*, yang menunjukkan bahwa organisasi yang mengevaluasi kematangan proses internal secara sistematis mengalami peningkatan performa proses secara signifikan selama transformasi digital. Temuan ini mendukung fakta bahwa proses bisnis yang tidak dipetakan atau tidak dievaluasi kematangannya meningkatkan risiko kegagalan sistem, sekaligus menunjukkan bahwa evaluasi proses bisnis bukan hanya formalitas, tetapi fondasi krusial.

PT Indotek Buana Karya, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang solusi TI, menyadari pentingnya penguatan tata kelola TI sebagai fondasi dalam mendukung pertumbuhan bisnis dan transformasi digital. Perusahaan telah memiliki infrastruktur TI yang relatif memadai dan prosedur operasional standar (SOP) di setiap divisi. Namun, terdapat permasalahan pada orientasi *supplier* ketika salah satu *supplier* menghentikan produksi barang, perusahaan mengalami kesulitan

untuk segera mencari alternatif produk pengganti. Perusahaan juga menghadapi sejumlah tantangan operasional, salah satunya adalah hilangnya data penting yang tidak dapat dipulihkan kembali. Hal ini mengakibatkan terhambatnya pemenuhan pesanan, penurunan kepuasan pelanggan, serta gangguan terhadap kelangsungan operasional.

Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya pengelolaan proses bisnis, yang berdampak pada lemahnya efisiensi dan koordinasi lintas fungsi dalam organisasi. Sebelum mengadopsi kerangka kerja seperti COBIT 2019, penting bagi perusahaan untuk terlebih dahulu mengevaluasi kesiapan internal secara menyeluruh guna memastikan bahwa tata kelola TI yang diterapkan nantinya benar-benar mampu menjawab kebutuhan strategis perusahaan. PT Indotek Buana Karya hingga saat ini belum memiliki tata kelola teknologi informasi yang memenuhi standar efisiensi dan integrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu kerangka tata kelola TI yang menyeluruh dan berbasis standar agar dapat mengatasi berbagai kekurangan yang ada dan mendukung pengelolaan TI yang lebih efektif.

Selain itu, dalam mempersiapkan dalam pengadopsian COBIT 2019, Penelitian yang telah dilakukan oleh (Lompoliu dkk., 2022), mengindikasikan bahwa proses bisnis yang matang menjadi syarat penting sebelum perusahaan mengadopsi kerangka kerja tata kelola TI seperti COBIT 2019. Tanpa evaluasi yang menyeluruh terhadap kesiapan proses internal, penerapan *framework* seperti COBIT 2019 berisiko menjadi sekadar formalitas tanpa memberikan dampak nyata terhadap efektivitas dan efisiensi operasional. Selain untuk mengetahui tingkat kesiapan implementasi tata kelola berbasis kerangka COBIT 2019,

Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa proses bisnis yang menjadi dasar dari tata kelola teknologi informasi belum mencapai tingkat kematangan yang optimal. *Business Process Orientation* (BPO) dapat digunakan sebagai pendekatan yang sesuai untuk memposisikan proses bisnis sebagai pusat aktivitas perusahaan dan mendorong koordinasi lintas divisi guna mencapai efisiensi serta efektivitas jangka panjang (ER dkk., 2023; Van Looy dkk., 2022). BPO tidak hanya berfungsi sebagai prinsip kerja, tetapi juga sebagai kerangka konseptual

dalam menganalisis keterpaduan proses, struktur, dan budaya perusahaan. Untuk mengukur tingkat kematangan BPO secara sistematis, digunakan kerangka *Critical Practices* (CPs) sebagaimana dikembangkan oleh (Škrinjar & Trkman, 2013), yang mencakup sembilan dimensi utama. Melalui pendekatan ini, perusahaan tidak hanya dapat menilai kematangan proses secara menyeluruh, tetapi juga mengidentifikasi ketidakseimbangan antar dimensi yang dapat menghambat integrasi dan pengambilan keputusan.

Penelitian yang dilakukan oleh (ER dkk., 2023) terhadap sekitar 150 perusahaan di Indonesia mengelompokkan perusahaan ke dalam enam arketipe tingkat kematangan proses bisnis berdasarkan *Critical Practices*. Klasifikasi ini dibentuk melalui teknik *clustering* berdasarkan pola skor CPs yang serupa antar perusahaan, sehingga menghasilkan konfigurasi taksonomi kematangan proses yang merefleksikan karakteristik dominan dari masing-masing kelompok. Namun, sebagian besar studi masih terbatas pada klasifikasi umum dan belum mengkaji lebih dalam ketidakseimbangan antar dimensi dalam satu perusahaan. Ketidakseimbangan ini dapat menjadi hambatan serius dalam pencapaian integrasi proses yang seimbang dan menyeluruh. penelitian ini juga mempertimbangkan dimensi *Performance Outcome* yang merujuk pada hasil yang dicapai perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. *Business Process Orientation* (BPO) terdapat keterkaitan langsung antara tingkat kematangan BPO dan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Studi mereka menunjukkan bahwa konfigurasi kapabilitas BPO yang berbeda dapat menghasilkan perbedaan signifikan dalam kinerja, meskipun berada pada tingkat kematangan yang sama (Van Looy dkk., 2022).

Mengingat pentingnya keselarasan antara praktik manajemen proses dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan kerangka kerja yang mampu menyelaraskan teknologi dan proses bisnis secara sistematis. COBIT 2019 merupakan kerangka kerja tata kelola TI yang banyak digunakan oleh perusahaan di seluruh dunia untuk menyelaraskan TI dengan kebutuhan bisnis. *Framework* ini dirancang secara fleksibel dan komprehensif, mencakup seluruh siklus pengelolaan TI mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pemantauan hingga evaluasi. Karakteristik ini menjadikan COBIT 2019 relevan untuk diterapkan oleh PT Indotek Buana Karya

sebagai fondasi penguatan struktur TI yang terintegrasi. *Framework* ini juga memberikan panduan yang sistematis dalam menyusun rekomendasi perbaikan proses bisnis berbasis tata kelola teknologi informasi yang efektif dan terukur (Lompoliu dkk., 2022). Dalam COBIT 2019 terdapat domain *Governance and Management Objectives* (GMO) yang dapat digunakan sebagai rekomendasi perbaikan terhadap dimensi-dimensi yang belum mencapai tingkat kematangan yang optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesiapan tingkat kematangan proses bisnis PT Indotek Buana Karya dalam mendukung implementasi COBIT 2019. Evaluasi dilakukan tidak hanya pada aspek keseluruhan tingkat kematangan, tetapi juga dengan menganalisis secara mendalam ketidakseimbangan antar dimensi *Critical Practices* (CPs) dan *Performance Outcome* yang belum optimal. Oleh karena itu, sebelum mengadopsi kerangka tata kelola TI seperti COBIT 2019, penting bagi PT Indotek Buana Karya untuk mengetahui sejauh mana kesiapan proses internalnya. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengukuran tingkat kematangan orientasi proses bisnis, tetapi juga diarahkan untuk memberikan masukan strategis dalam bentuk rekomendasi perbaikan. Beberapa rekomendasi tersebut akan dikaitkan dengan kerangka kerja COBIT 2019, khususnya melalui identifikasi aktivitas-aktivitas dalam domain *Governance and Management Objectives* (GMO) yang dinilai relevan terhadap kondisi aktual organisasi. Dengan demikian, rekomendasi yang disusun akan lebih kontekstual, terukur, dan relevan dengan kebutuhan perusahaan dalam membangun tata kelola TI yang efektif dan adaptif.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

- a. Sejauh mana hasil penilaian tingkat kesiapan kematangan proses bisnis di PT Indotek Buana Karya dalam mendukung implementasi COBIT 2019?
- b. Apa saja *gap* proses bisnis PT Indotek Buana Karya yang menjadi hambatan dalam penerapan tata kelola berbasis COBIT 2019?

- c. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kesiapan tingkat kematangan proses bisnis ?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Menilai tingkat kematangan proses bisnis di PT Indotek Buana Karya dalam mendukung kesiapan implementasi COBIT 2019.
- b. Mengidentifikasi *gap* antara antar dimensi proses bisnis yang dapat menjadi hambatan dalam penerapan tata kelola TI.
- c. Menyusun rekomendasi untuk meningkatkan dimensi yang perlu perbaikan di PT Indotek Buana Karya dalam implementasi COBIT 2019 dengan memperbaiki tingkat kematangan proses bisnis.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan sebagai pembelajaran inovasi.
2. Bagi PT Indotek Buana Karya, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui kesiapan perusahaan dalam penerapan tata kelola teknologi informasi yang efektif menggunakan kerangka kerja COBIT 2019.
3. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian yang dilakukan menjadi dasar atau referensi bagi penelitian selanjutnya, sehingga mendukung proses pengembangan ilmu pengetahuan.

I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Penelitian ini dibatasi pada tahap penilaian tingkat kematangan proses bisnis di PT Indotek Buana Karya sebelum penerapan kerangka kerja COBIT 2019, dengan fokus evaluasi hanya pada aspek proses bisnis. Meskipun tidak seluruh dokumen internal dapat ditampilkan karena keterbatasan akses, validitas data tetap dijaga melalui konfirmasi dengan narasumber untuk memastikan kesesuaian dengan kondisi aktual organisasi. Dalam hal ini, COBIT 2019 tidak digunakan sebagai

alat ukur utama, melainkan sebagai referensi penyusunan rekomendasi perbaikan terhadap dimensi proses yang belum optimal. Penilaian dilakukan menggunakan pendekatan *Business Process Orientation* (BPO), yang mengacu pada *Critical Practices* (CPs) dan *Performance Outcome* (PO) sebagai indikator kematangan proses.

I.6 Sistematika Laporan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran ringkas mengenai isi laporan tugas akhir, dengan menjelaskan secara khusus peran dan cakupan dari setiap bab. Penjabaran dalam masing-masing subbab disusun secara kontekstual dan sesuai dengan fokus penelitian, bukan berupa uraian umum. Dengan demikian, sistematika ini diharapkan dapat membantu pembaca memahami alur pemikiran, pendekatan metodologis, serta hasil yang dicapai dalam laporan secara menyeluruh dan terstruktur.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berfungsi sebagai landasan awal yang menjelaskan konteks permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam bab ini, dibahas latar belakang yang memuat kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi ideal, serta urgensi dari permasalahan yang diteliti. Selanjutnya, dirumuskan masalah utama yang menjadi fokus penelitian, disusun tujuan yang ingin dicapai, serta dijelaskan manfaat penelitian baik dari segi teoritis maupun praktis. Bab ini juga mencantumkan batasan dan asumsi yang digunakan untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan, serta sistematika penulisan yang memberikan gambaran umum mengenai struktur isi laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori-teori, konsep-konsep, serta kerangka berpikir yang mendasari analisis dan penyelesaian masalah. Bab ini memuat hasil kajian literatur dari sumber ilmiah terpercaya seperti buku, jurnal, dan publikasi akademik lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Teori dan kerangka kerja yang disampaikan dipilih secara selektif untuk mendukung metode yang digunakan dan memperkuat argumentasi dalam pembahasan. Pada bagian akhir

bab ini, dijelaskan pemilihan metode atau model yang akan digunakan dalam penyelesaian masalah beserta alasannya.

BAB III METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini menjelaskan tahapan dan pendekatan sistematis yang diterapkan dalam penelitian. Bab ini mencakup penjelasan mengenai sistematika penyelesaian masalah, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta metode evaluasi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Penjabaran disusun secara terstruktur agar alur kerja penelitian dapat diterapkan secara logis dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

BAB IV PENYELESAIAN MASALAH

Bab ini memuat uraian mengenai pelaksanaan kegiatan yang mencakup proses pengumpulan data, pengolahan data, dan pembahasan hasil yang diperoleh. Data yang digunakan dianalisis menggunakan metode yang telah dijelaskan sebelumnya untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan yang diteliti. Selain itu, dilakukan proses verifikasi untuk memastikan bahwa data dan hasil pengolahan yang digunakan telah memenuhi standar validitas dan akurasi.

BAB V VALIDASI, ANALISIS HASIL

Bab ini memuat hasil dari keseluruhan proses analisis yang telah dilakukan berdasarkan data yang diperoleh. Di dalamnya disajikan temuan-temuan penting yang diperoleh melalui proses pengolahan data, mulai dari penilaian terhadap berbagai aspek yang diamati, identifikasi pola dan kecenderungan berdasarkan hasil klasifikasi, hingga pengkajian kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi ideal yang diharapkan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rekomendasi perbaikan yang bertujuan untuk memberikan arahan strategis dalam peningkatan kualitas pada dimensi-dimensi yang masih memerlukan penguatan. Selain itu, bab ini juga mencantumkan proses validasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh memiliki tingkat akurasi dan relevansi yang dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi ringkasan dari hasil utama penelitian yang secara langsung menjawab rumusan masalah. Kesimpulan disusun secara singkat, jelas, dan mencerminkan ketercapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pada bagian akhir, disampaikan saran yang bersifat konstruktif untuk pengembangan lebih lanjut, baik dalam implementasi hasil maupun untuk arah penelitian berikutnya.