

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi di masa sekarang mendorong berbagai macam aspek dalam masyarakat, terutama perusahaan, untuk melakukan pengembangan di bidang teknologi informasi (TI). pemanfaatan teknologi dalam perencanaan dan pengelolaan sistem informasi yang baik di perusahaan dapat meningkatkan kinerja proses bisnis serta kualitas dan daya saing bisnis. Dalam penerapan teknologi informasi, diperlukan keselarasan antara strategi bisnis dan sistem informasi yang tepat agar dapat membantu Perusahaan mencapai tujuan strategisnya (Mutiaradkk., 2017).

Untuk mendukung pencapaian tujuan bisnis, diperlukan pengelolaan layanan TI. Layanan TI yang dikelola dengan baik diyakini mampu memengaruhi kinerja keseluruhan Perusahaan (Nachrowi dkk., 2020). Sehingga diperlukan tata kelola dalam layanan TI, tata kelola TI berperan dalam mengidentifikasi ketidaksesuaian dalam pengelolaan serta mengoptimalkan kinerja Perusahaan (Wijaya, 2020).

Salah satu *Framework* yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi adalah *Control Objectives for Information and Related Technology*, atau yang lebih dikenal sebagai COBIT. COBIT adalah standar kerangka kerja yang diangGap menyeluruh dan mendalam dalam mengevaluasi tata kelola TI pada suatu perusahaan. Kerangka kerja ini menyediakan pedoman yang komprehensif untuk memastikan bahwa semua aspek tata kelola TI diperiksa secara sistematis dan terstruktur. COBIT membantu Perusahaan mengidentifikasi, mengelola, dan mengoptimalkan proses TI agar selaras dengan *Business Goal*, sehingga menciptakan nilai tambah bagi Perusahaan secara keseluruhan (ISACA, 2019). Tujuan penggunaan COBIT 2019 adalah untuk melakukan evaluasi tata kelola terhadap layanan TI. Dengan pengelolaan layanan TI yang tepat, Perusahaan dapat mengurangi potensi gangguan pada operasional, menjaga integritas dan keamanan aset TI, serta meminimalkan dampak negatif yang mungkin terjadi. Hal ini tidak hanya membantu Perusahaan mencapai tujuan bisnisnya secara lebih efektif, tetapi juga mendukung stabilitas operasional jangka

panjang. Dengan demikian, penerapan manajemen TI yang kuat menjadi elemen vital bagi keberlanjutan dan daya saing perusahaan di tengah tantangan teknologi yang terus berkembang (ISACA, 2019).

Tanpa penerapan tata kelola yang baik, sistem TI dalam perusahaan dapat menjadi tidak terarah dan kurang efektif. Berbagai faktor internal maupun eksternal dapat memengaruhi performa pengelolaan TI. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan tata kelola yang menyeluruh dan adaptif agar pengelolaan TI dapat dilakukan secara efektif. Sistem tata kelola yang baik harus mampu memastikan bahwa setiap proses dan kebijakan teknologi dijalankan sesuai dengan standar, nilai bisnis, dan praktik terbaik dalam industri (Putra & Soewito, 2023).

Tata kelola TI adalah sistem menyeluruh yang mencakup kebijakan, struktur, dan proses untuk memastikan bahwa TI mendukung dan memperluas strategi dan tujuan organisasi (Putra dkk., 2018). Tata kelola ini mencakup berbagai aktivitas seperti penetapan kebijakan strategis, pengawasan terhadap kinerja TI, dan penyelarasan antara teknologi dengan kebutuhan bisnis. Proses tata kelola dimulai dengan perencanaan yang matang, pengelolaan sumber daya TI yang efisien, dan pemantauan berkelanjutan terhadap kinerja layanan TI. Setelah itu, dilakukan evaluasi terhadap implementasi dan hasilnya untuk memastikan bahwa TI benar-benar memberikan kontribusi optimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Dengan penerapan tata kelola TI yang baik, perusahaan tidak hanya mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya TI, tetapi juga memperkuat struktur organisasi secara keseluruhan. Di bidang TI yang terus berkembang dan dinamis, tata kelola memberikan fondasi yang kuat untuk inovasi, efisiensi, dan peningkatan berkelanjutan. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan untuk bergerak secara lebih strategis dan adaptif dalam menghadapi perubahan teknologi dan kebutuhan pasar (Putra & Soewito, 2023).

Penerapan tata kelola TI yang baik adalah suatu kebutuhan mendesak bagi setiap perusahaan. Dengan menggunakan kerangka kerja seperti COBIT 2019 perusahaan dapat mengoptimalkan tata kelola TI secara menyeluruh, sehingga lebih siap menghadapi ancaman yang muncul dan memanfaatkan peluang yang

ada. Pendekatan ini tidak hanya membantu perusahaan melindungi aset dan memastikan kepatuhan, tetapi juga meningkatkan stabilitas, efisiensi operasional, dan daya saing. Diharapkan penerapan tata kelola TI yang tepat akan memberikan dampak positif jangka panjang pada keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan, serta menjadi dasar bagi pencapaian tujuan strategis yang lebih baik. Penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya tata kelola TI. Sebagai salah satu perusahaan *Resort*, PT XYZ menghadapi berbagai tantangan dalam operasional IT nya yang kompleks dan beragam. Permasalahan yang dihadapi meliputi ancaman terhadap keamanan informasi dan pelanggaran data yang dapat mengganggu operasional harian serta mengancam kerahasiaan data tamu. Selain itu, PT XYZ juga dihadapkan pada tantangan untuk mematuhi regulasi yang terus berkembang, yang mencakup standar keamanan, privasi data, serta kebijakan teknologi dan pelayanan berbasis digital. Ketidakpatuhan terhadap regulasi ini dapat berisiko memicu sanksi atau denda yang merugikan perusahaan. Di sisi lain, kompleksitas infrastruktur operasional, seperti sistem reservasi, dan pusat data internal, membawa risiko kegagalan sistem yang dapat mengganggu kenyamanan dan kepuasan tamu. Untuk mengatasi permasalahan ini, PT XYZ mengadopsi framework COBIT 2019, yang menawarkan pendekatan komprehensif dalam mengelola teknologi informasi dengan memastikan bahwa proses TI terintegrasi secara strategis dengan tujuan bisnis. Melalui implementasi COBIT 2019, PT XYZ berupaya untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat utama untuk inovasi pelayanan dan efisiensi operasional.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola Teknologi Informasi (TI) di PT XYZ berdasarkan analisis menggunakan framework COBIT 2019?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan tata kelola TI di PT XYZ dapat disusun berdasarkan *Gap analysis* menggunakan framework COBIT 2019?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola TI yang telah diterapkan di PT XYZ berdasarkan framework COBIT 2019.
2. Mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam tata kelola TI di PT XYZ melalui *Gap analysis* terhadap keadaan ideal menurut COBIT 2019.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batas penelitian yang ditetapkan hanya sampai *Phase 4* COBIT 2019 yaitu *What Needs To Be Done?*

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam memberikan sumber referensi baru bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian di bidang yang serupa khususnya pada manajemen tata Kelola, Risiko, dan kepatuhan perusahaan.
2. Bagi penulis, penelitian ini memberikan manfaat berupa pemahaman mendalam mengenai konsep tata kelola dengan pendekatan analisis menggunakan COBIT 2019. Selain itu, penelitian ini juga memberi kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung dalam menganalisis berbagai prinsip dan praktik tata kelola yang bertujuan meningkatkan performa perusahaan atau institusi.
3. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan TI, mengurangi risiko yang dapat dialami perusahaan dengan manajemen risiko yang lebih baik serta meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku.