

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT XYZ Indonesia merupakan perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang memiliki beragam unit bisnis untuk memenuhi kebutuhan teknologi dan komunikasi masyarakat. Salah satu unit penting dalam perusahaan ini adalah Unit Pengelola Teknologi Informasi. Unit ini bertanggung jawab atas pengembangan, implementasi, dan manajemen teknologi informasi yang mendukung operasional dan transformasi digital perusahaan. Dengan fokus pada inovasi dan solusi teknologi terbaru, Unit Pengelola Teknologi Informasi PT XYZ berperan krusial dalam menjaga dan meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan teknologi informasi di seluruh jaringan perusahaan.

Teknologi informasi berkembang pesat dan memainkan peran penting dalam *bisnis* saat ini. Teknologi informasi digunakan untuk membantu proses operasional perusahaan, misalnya dalam pengelolaan proyek, pengadaan, atau *billing*. Teknologi informasi juga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan di perusahaan, terutama dalam menyediakan informasi yang akurat, *up-to-date*, dan lengkap bagi para pengambil keputusan, sehingga keputusan atau kebijakan strategis yang diambil tepat sasaran dan sesuai kebutuhan perusahaan dalam pencapaian target dan tujuan perusahaan. Namun, ada risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi, dan manajemen risiko yang tepat sangat penting untuk meminimalkan kerugian. Contoh dari potensial risiko yang ada di PT XYZ yaitu yang terkait keamanan dunia maya. PT XYZ terpapar ancaman keamanan siber seperti serangan *malware*, *hacking*, *phishing*, dan serangan *Denial of Service* (DoS). Serangan semacam itu dapat mengakibatkan teraksesnya data pribadi pelanggan, kerugian finansial, dan rusaknya reputasi perusahaan. Contoh lain adalah kerusakan sistem informasi. PT XYZ memiliki jaringan dan sistem yang kompleks, risiko kegagalan perangkat keras atau perangkat lunak, kegagalan daya, atau kerusakan fisik

dapat mengakibatkan gangguan layanan, gangguan dalam transmisi data, atau hilangnya fungsionalitas. Berikutnya risiko pada aliran data PT. XYZ. Perusahaan ini menyimpan data pelanggan dalam jumlah besar dan penting. Risiko kebocoran data dapat disebabkan oleh serangan dunia maya, kesalahan manusia, atau kelemahan keamanan dalam sistem mereka. Kebocoran data dapat mengakibatkan kerugian finansial, pelanggaran privasi, dan merusak reputasi perusahaan. Kepatuhan terhadap peraturan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang industri telekomunikasi, PT XYZ harus mematuhi berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan privasi, keamanan data, dan juga perlindungan konsumen. Pelanggaran aturan ini dapat mengakibatkan denda, sanksi hukum, atau hilangnya reputasi. Potensi risiko berikutnya pada aspek ketersediaan sumber daya. PT. XYZ dapat menghadapi risiko terkait keterbatasan sumber daya tenaga kerja yang berkualitas dan terdidik di bidang TI. Kurangnya profesional TI yang berpengalaman dapat mengurangi kemampuan perusahaan dalam memelihara, mengelola, dan mengembangkan infrastruktur teknologi mereka. Oleh karena itu, COBIT 2019 menyediakan panduan dan kerangka kerja untuk mengelola risiko TI melalui tugas APO12 "*Managed Risk*".

Pengelolaan kualitas merupakan aspek kritis dalam pengelolaan teknologi informasi (TI) dalam lingkungan organisasi. Kualitas TI yang baik menjadi kunci dalam mencapai tujuan bisnis, memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan, dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Oleh karena itu, COBIT 2019 menyediakan panduan dan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengelola kualitas TI melalui tugas APO11 "*Managed Quality*".

Salah satu tugas kunci dalam domain APO adalah APO11 "*Managed Quality*". Tugas ini ditujukan untuk memastikan bahwa kualitas dalam semua proses, prosedur, dan hasil perusahaan terkait telah dikelola dengan baik. APO11 berfokus pada pengelolaan persyaratan kualitas yang harus dipenuhi oleh TI dalam seluruh lini bisnis perusahaan. Hal ini meliputi proses bisnis, sistem informasi, dan hasil akhir yang dihasilkan oleh TI.

Pentingnya APO11 (*Managed Quality*) terkait dengan COBIT 2019 terletak pada beberapa aspek penting:

1. Mencapai Tujuan Bisnis: Kualitas TI yang baik berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis perusahaan. Dengan memastikan kualitas dalam semua proses dan prosedur, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif.
2. Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan: Setiap pemangku kepentingan perusahaan memiliki persyaratan kualitas yang berbeda terhadap layanan TI. APO11 membantu dalam mengidentifikasi, memahami, dan memenuhi kebutuhan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk manajemen, karyawan, pelanggan, dan regulator.
3. Mengurangi Risiko: Kualitas TI yang buruk dapat menyebabkan risiko operasional, kegagalan sistem, dan kerugian finansial. Dengan mengelola kualitas secara efektif, perusahaan dapat mengurangi risiko dan meningkatkan keandalan dan ketahanan sistem TI.

Peningkatan Proses dan Efisiensi APO11 mendorong perusahaan untuk mengevaluasi dan meningkatkan proses bisnis serta sistem informasi. Dengan fokus pada kualitas, perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengadopsi praktik terbaik untuk meningkatkan efisiensi operasional. Peningkatan Layanan Pelanggan: Kualitas TI yang baik berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. APO11 membantu perusahaan dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan. Dalam rangka mencapai manfaat ini, perusahaan perlu menerapkan prinsip-prinsip COBIT 2019 dan menggunakan panduan tugas APO11 "*Managed Quality*" untuk mengelola dan meningkatkan kualitas TI secara terus-menerus. Dengan demikian, perusahaan dapat mencapai tingkat kapabilitas proses yang lebih tinggi dan memberikan nilai bisnis yang lebih besar melalui penerapan teknologi informasi yang efektif dan berkualitas.

Kerangka kerja COBIT 2019 dapat untuk mengaudit TI (Kezia Nadia Putri Martinus, 2023), COBIT 2019 menyesuaikan dengan trend dan perkembangan teknologi informasi serta penyesuaian terhadap perkembangan kerangka kerja manajemen TI lain yang dilakukan perusahaan agar lebih adaptif untuk meningkatkan implementasi yang baik. Oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian tata kelola teknologi informasi pada PT XYZ dengan judul “Analisis dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi PT. XYZ Menggunakan COBIT 2019 Pada Objektiv APO 11 dan APO 12”. Hasil proses tata Kelola informasi ini nantinya berupa pengelolaan risiko. TI diharapkan sesuai dengan tujuan proses yang menjadi kepentingan perusahaan dalam mencapai strategi dan tujuan perusahaan yang sesuai. Selain itu, pemberian rekomendasi akan diberikan kepada perusahaan agar lebih baik lagi dalam pengelolaan dan pemanfaatan TI.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana target tata kelola pada PT XYZ pada lingkungan pengelolaan risiko dan pengelolaan kualitas?
2. Bagaimana analisis kondisi saat ini dan kesenjangan tata kelola TI pada PT XYZ dengan metode COBIT 2019?
3. Bagaimana rekomendasi untuk tata kelola TI pada objektiv manajemen risiko dan pengelolaan kualitas di unit TI PT XYZ terhadap COBIT 2019?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengevaluasi sistem tata kelola TI PT XYZ dari perspektif Pengelolaan Risiko dan Pengelolaan Kualitas TI.
2. Melakukan analisis gap dan memberikan rekomendasi tata kelola TI pada lingkup pengelolaan risiko dan pengelolaan kualitas TI.
3. Membuat *roadmap* yang dapat digunakan untuk melakukan peningkatan tata kelola TI PT. XYZ berdasarkan pedoman COBIT 2019 *Implementation*.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun Batasan-batasan penelitian dalam melakukan penelitian tata Kelola TI sebagai berikut:

1. Dilakukan analisis terhadap teknologi informasi di PT XYZ terutama pada objektif tata kelola terkait pengelolaan risiko APO 12 dan pengelolaan kualitas APO 11.
2. Analisis dalam mengevaluasi untuk menentukan tingkat pencapaian dan harapan tingkat kapabilitas pada objektif APO 11 dan APO 12.
3. Rekomendasi hasil analisis dan evaluasi berbentuk saran terhadap perbaikan tata kelola TI dalam lingkup pengelolaan risiko dan pengelolaan kualitas TI perusahaan.

I.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari teori yang sedang terjadi, peneliti diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

Manfaat bagi PT XYZ:

1. Membantu menemukan hal-hal yang perlu diperbaiki dari tata kelola TI perusahaan agar dapat mencapai strategi bisnis perusahaan.
2. Rekomendasi yang diberikan dapat dijadikan masukan untuk pengembangan dan perbaikan tata Kelola TI yang lebih baik.

Manfaat bagi universitas:

1. Menjadi tambahan referensi bagi penelitian berikutnya dalam bidang tata kelola teknologi informasi.
2. Menjadi tambahan ilmu pengetahuan baru tentang implementasi dan *alignment* antara sistem tata kelola teknologi informasi dan pengelolaan risiko perusahaan.

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 hasil-hasil penelitian terdahulu yang dijadikan referensi 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 hasil penilaian terhadap PT. XYZ meliputi: titik masalah yang ada di PT. XYZ, hasil temuan analisis capability eksisting, identifikasi target, analisis kesenjangan, dan penentuan perubahan yang dapat dilakukan.

Bab V Perancangan Data

Bab ini berisikan lanjutan penilaian terhadap PT. XYZ meliputi: penentuan perubahan yang sudah dilakukan sebelumnya menggunakan pendekatan pengelolaan layanan TI secara umum dan usulan rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan layanan TI perusahaan.

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.