

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek studi pada penelitian ini adalah PT. Finnet Indonesia, yang merupakan perusahaan jasa berbasis teknologi yang memiliki solusi yang efektif dan efisien bagi kebutuhan transaksi keuangan untuk berbagai entitas bisnis. PT. Finnet Indonesia didirikan pada tanggal 31 Oktober 2015 dengan 60% saham dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Cq. PT. Multimedia Nusantara) dan Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia (Cq. PT. Mekar Prana Indah), sebesar 40%.

Awal fokus bisnis PT. Finnet Indonesia adalah sebagai penyedia infrastruktur TI, aplikasi dan konten untuk melayani kebutuhan sistem informasi dan transaksi keuangan bagi industri perbankan dan jasa keuangan lainnya.

Memasuki tahun 2007, PT. Finnet Indonesia mulai membentuk *portfolio product* dan semakin memperluas kerjasama beberapa mitra dan memanfaatkan kerjasama sinergi Telkom Group, sehingga pada tahun 2008, PT. Finnet Indonesia telah sukses mengembangkan perluasan layanan dibidang transaksi keuangan yang beragam sesuai dengan perkembangan dan kemajuan teknologi, keperluan transaksi pembayaran. Pada tahun 2014, PT. Finnet Indonesia memiliki tiga *portfolio product*, yang pertama Aggregator pembayaran tagihan (*Bill Payment Aggregator*), Platform Pembayaran Elektronik (*Electronic Payment Platform*) dan Solusi Pembayaran Online (*Online Payment Solution*).

Bill Payment Aggregator PT. Finnet Indonesia adalah konsep bisnis yang yang menghubungkan *billing system* dari *Biller* dengan *payment system* dari *Collecting Agent* dalam menyediakan layanan pembayaran tagihan untuk para pelanggannya. Sistem ini yang mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi dan memonitor transaksi secara *real time*. Adapun layanan yang ditawarkan kepada mitra dalam melayani pelanggannya adalah sebagai berikut ;

- a. Menyediakan sistem *Bill Payment Aggregator* dan *Payment Collection Aggregator* bagi para *Biller* dan atau *Merchant*.
- b. Menyediakan dan membangun kanal pembayaran (*Payment Channel*) untuk *Biller*.
- c. Menyediakan layanan channel pembayaran (*Payment Channel*)

Portfolio product Billing Payment Aggregator PT. Finnet Indonesia telah melayani pembayaran tagihan melalui kanal pembayaran mitra perbankan, mitra non perbankan dan *self channel* PT. Finnet Indonesia yang berbentuk *device* dan aplikasi. Saat ini, *Payment Channel Aggregator* telah terhubung dan melayani lebih dari 122 *Biller* dan bermitra lebih dari 85 institusi perbankan serta sekitar 1.500 *Collecting Agent* non perbankan dengan berbagai metode pembayaran, diantaranya *cash*, *debit card*, *credit card*, *payment code*, *internet payment*, *emoney online*, *emoney offline* serta telah memiliki sekitar 80 unit *device selfchannel* aktif. *Payment Ecosystem* bisnis PT. Finnet Indonesia dapat dijelaskan pada gambar 1.1.

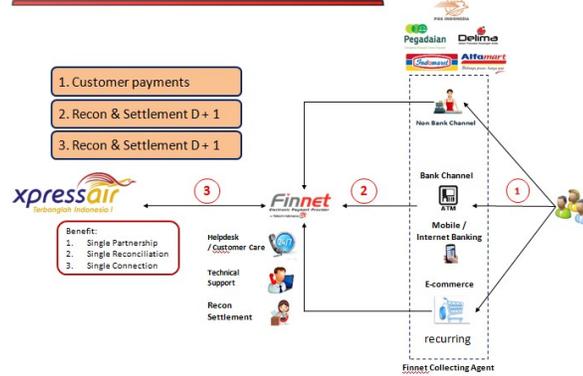


Gambar 1. 1. *Payment Ecosystem* PT. Finnet Indonesia

Sumber : Internal Perusahaan

Sedangkan *Bill Payment Aggregator*, dapat terlihat pada gambar 1.2

Billing Payment Aggregator : H2H

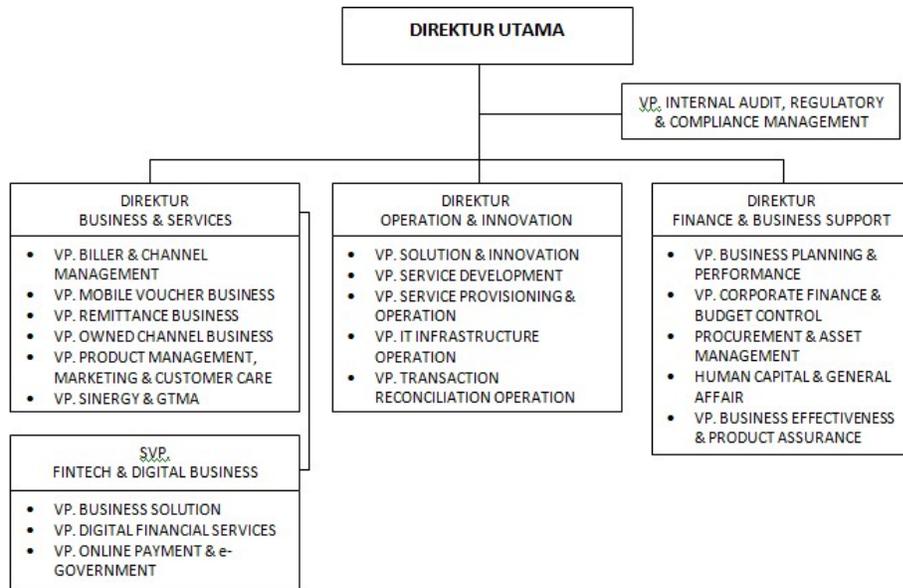


Gambar 1. 2. *Bill Payment Aggregator* PT. Finnet Indonesia

Sumber : Internal Perusahaan

Konsep *Bill Payment Aggregator* ini, memberi kemudahan kepada seluruh Biller, misal dalam gambar diatas adalah *Express Air*, terintegrasi dengan seluruh komunitas *Payment Channel* atau *Collecting Agent* yang telah bekerjasama dengan PT. Finnet Indonesia, baik perbankan, non perbankan, maupun *self channel*.

PT. Finnet Indonesia memiliki visi sebagai penyelenggara layanan sistem secara elektronik yang terkemuka di Indonesia berskala global dan dengan misinya adalah untuk menyelenggarakan layanan solusi terpadu sistem pembayaran elektronik untuk semua sektor yang berkaitan dengan transaksi financial. Untuk merealisasikan visi dan misi tersebut, salah satunya adalah melalui pengawalan perusahaan melalui Struktur Organisasi tahun 2017, berdasarkan Surat Keputusan Direksi No 002/HC00/FINNET-011/2017 tanggal 28 Februari 2017, dalam gambar 1.3 berikut ini :



Gambar 1. 3. Struktur Organisasi PT Finnet Indonesia

Sumber : Surat Keputusan Direksi No 002/HC00/FINNET-011/2017
tanggal 28 Februari 2017

1.2. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi saat ini, mendorong perusahaan untuk mengimplementasikan Teknologi Informasi (TI) sebagai otomatisasi proses bisnis dan mendorong peningkatan produktivitas. TI menjadi *backbone* bisnis, dimana hampir mustahil melakukan begitu banyak operasi tanpa bantuan dari TI. Untuk menghadapi persaingan saat ini, strategi bisnis tidak cukup untuk menghadapi persaingan, jika strategi tersebut tidak dilengkapi dengan strategi TI yang memadai.

Pada industri perbankan, TI digunakan untuk meningkatkan kualitas kerjanya, mulai dari pekerjaan pengolahan data keuangan sampai dengan pelayanan jasa perbankan sebagai bantuan dalam bertransaksi, transfer dan penentuan batas kredit. Sistem-sistem tersebut saling terhubung dan terintegrasi, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam memproses transaksi dan data

serta menekan kerugian karena kehilangan data, tidak dipercayainya perhitungan matematis data transaksi, pengambilan keputusan yang salah akibat informasi yang salah, pemeliharaan kerahasiaan informasi, dan ketergantungan kepada manusia atau petugas.

Dengan perkembangan TI, sistem pembayaran berkembang melalui media elektronik atau *elektronik banking*, yang memungkinkan bank melakukan komunikasi dan melakukan transaksi melalui ATM, *phone banking*, *electronic fund transfer*, *internet banking*, *mobile phone*.

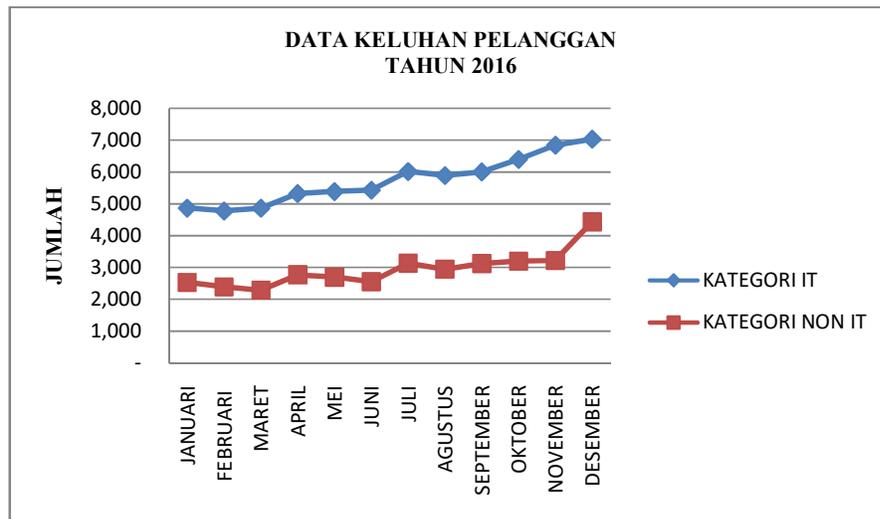
Perkembangan TI ini juga berpengaruh terhadap bidang akuntansi manajemen selaku bidang penghasil informasi dalam proses perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan manajemen.

Sebagai *electronic payment provider*, TI merupakan alat produksi utama bagi PT. Finnet Indonesia dalam mendeliver layanannya ke pelanggan. Mulai dari pelayanan jasa transaksi, sampai dengan pengolahan data. Teknologi informasi berperan sebagai integrator program dan kegiatan, sebagai enabler bagi perbaikan dan penyempurnaan proses bisnis dan administrasi, serta untuk memperluas akses, sehingga TI masuk dalam kategori asset perusahaan. Disamping itu, PT. Finnet Indonesia juga memahami dan mengelola resiko-resiko yang berhubungan dengan banyaknya proses bisnis kritikal yang bergantung terhadap TI.

Dalam upaya meningkatkan daya saing industri dan nilai perusahaan, PT. Finnet Indonesia telah memiliki rencana strategis pengembangan, dimana salah satunya adalah implementasi tata kelola sesuai dengan prinsip *Good Corporate Government*. Fokus utamanya adalah kepatuhan terhadap Peraturan Bank Indonesia no. 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, PBI no. 18/40/PBI/2016 dan Surat Edaran Bank Indonesia no. 18/41/DKSP mengenai penyelenggaraan pemrosesan transaksi keuangan, yang mengatur pihak-pihak yang melaksanakan dan bertanggung jawab atas kegiatan penyelenggaraan dalam tahap otorisasi, kliring dan/atau *settlement*, baik itu sebagai *payment gateway*, dompet elektronik atau *switching* ataupun sebagai *payment system* yang berperan dalam ke tiga

tahapan tersebut. Selain itu, harus *comply* juga terhadap *standard* dan *best practice industry electronic payment*.

PT. Finnet Indonesia selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk mitra maupun untuk pelanggannya, terutama dalam memberikan layanan *Bill Payment Aggregator* namun keluhan pelanggan semakin meningkat pada periode satu tahun terakhir ini. Data keluhan pelanggan yang tercatat dalam sistem callcenter pada tahun 2016, adalah sebagai berikut ;



Gambar 1. 4. Trend Keluhan Pelanggan Tahun 2016

Sumber : Internal Perusahaan

Tabel 1. 1. Data Keluhan Pelanggan tahun 2016

BULAN	KATEGORI TI	KATEGORI NON TI	JUMLAH
JANUARI	4,870	2,532	7,402
FEBRUARI	4,777	2,389	7,166
MARET	4,863	2,286	7,149
APRIL	5,324	2,768	8,092
MEI	5,391	2,696	8,087
JUNI	5,432	2,553	7,985
JULI	6,021	3,131	9,152
AGUSTUS	5,892	2,946	8,838
SEPTEMBER	6,004	3,122	9,126
OKTOBER	6,398	3,199	9,597
NOVEMBER	6,843	3,216	10,059
DESEMBER	7,034	4,431	11,465
TOTAL	68,849	35,269	104,118

Sumber : Internal Perusahaan

Dari data tahun 2016 diatas, tergambar bahwa keluhan pelanggan makin meningkat tiap bulan dan sekitar 66% berasal dari kategori TI yang diduga karena

pengelolaan TI yang belum optimal. Mengingat *Bill Payment Aggregator* merupakan *portfolio product* yang telah beroperasi sejak tahun 2006 dan layanan yang mampu mengenerate revenue tertinggi yaitu sekitar 92% dari total revenue Finnet, maka perlu dilakukan evaluasi agar *improvement* dapat dilakukan dengan tepat.

Dari hasil wawancara di lapangan dengan divisi Strategic Plan & Business Performance dan Divisi Internal Audit & Compliance Risk Management, bahwa sampai saat ini telah dilakukan evaluasi melalui audit operasional sistem manajemen mutu (ISO 9001:2008) dan sistem manajemen keamanan informasi (ISO 27001:2005). Namun belum pernah dilakukan evaluasi terhadap sistem TI yang telah diterapkan sehingga belum dapat diketahui sejauh mana manfaat dan dampak yang diperoleh dari penerapan TI tersebut terhadap progresivitas pencapaian tujuan dikaitkan dengan pengelolaan sistem informasi. Evaluasi yang mengacu pada penyelarasan proses bisnis dengan tujuan TI belum pernah dilakukan juga, sehingga mengakibatkan kurangnya tanggungjawab serta kepemilikan yang jelas dalam pengelolaan TI.

Evaluasi lebih lanjut perlu dilakukan untuk menemu kenali keluhan pelanggan dengan kategori TI, dan diharapkan terdapat proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti untuk menentukan apakah sistem TI mampu melindungi asset, memelihara integritas data, memungkinkan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan menggunakan sumberdaya yang efisien.

Evaluasi efektivitas sistem dilakukan setelah suatu sistem berjalan beberapa waktu sampai manajemen mendapatkan evaluasi ataupun masukan untuk mengambil keputusan apakah kinerja sistem layak dipertahankan, harus ditingkatkan, perlu dimodifikasi atau sistem sudah baik. Hal ini dilakukan ketika manajemen meminta auditor untuk melakukan audit guna menentukan sejauh mana sistem telah mencapai tujuan yang ditetapkan dan demi terwujudnya keselarasan kondisi TI dengan tujuan perusahaan.

Dalam penelitian ini, evaluasi akan menggunakan *framework* COBIT, dengan pertimbangan bahwa menurut Gondodiyoto (2007:279), *Control Objective for Information and Related Technology* (COBIT) dapat membantu auditor,

manajemen dan pengguna (user) untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan pengendalian dan permasalahan teknis serta dapat memberikan arahan (guidelines) yang berorientasi pada bisnis.

COBIT bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknis yang dapat membantu dalam identifikasi IT *control issues*. Sementara bagi TI *user* berguna untuk dalam memberikan keyakinan atas kehandalan sistem aplikasi yang dipergunakan. Manager mendapatkan manfaat dalam keputusan investasi di bidang TI serta infrastrukturnya, menyusun *strategic IT plan*, menentukan *information architecture* dan keputusan atas *procurement* (pengadaan / pembelian alat produksi).

COBIT 5 merupakan standar komprehensif yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan dan menghasilkan nilai melalui tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang efektif. COBIT 5 menyediakan kerangka kerja *IT Governance* dan *control objectives* yang rinci bagi manajemen, pemilik proses bisnis, pemakai dan *auditor*, karena mengelola TI secara *holistic* sehingga nilai yang diberikan oleh TI dapat tercapai optimal dengan memperhatikan segala aspek tata kelola teknologi informasi mulai dari sisi *people, skills, competencies, services, infrastructure*, dan *applications* yang merupakan bagian dari *enabler* suatu tata kelola teknologi informasi. Oleh karena itu COBIT 5 sesuai dan dapat membantu dalam mengaudit tata kelola teknologi informasi dengan tidak terpusat hanya pada masalah teknis dalam teknologi saja tetapi juga melihat sumber daya lain yang menjadi penggerak tata kelola teknologi informasi menuju tujuan perusahaan.

Penelitian ini fokus pada COBIT 5 dengan *domain Deliver, Service and Support* (DSS) karena mengingat *Bill Payment Aggregator* merupakan *portfolio product* yang telah beroperasi sebelas (11) tahun dan telah mampu mengenerate revenue tertinggi, sekitar 92% dari total revenue Finnet, namun trend keluhan pelanggan yang semakin meningkat dengan sekitar 66% bersumber dari TI. Oleh karena itu, sangatlah tepat dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan *framework* COBIT versi 5 dengan fokus pada *domain* DSS, karena dianggap sesuai dengan kondisi tata kelola TI di PT. Finnet Indonesia yang diaplikasikan

saat ini, layanan telah beroperasi dan karena kebutuhan untuk tetap melakukan *delivery* layanan, dan operasional layanan teknologi informasi. Dengan demikian, diperlukan suatu *improvement* untuk meningkatkan *quality service Bill Payment Aggregator*.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, dimana trend keluhan pelanggan untuk kategori TI yang terus meningkat di tahun 2016 rata-rata sekitar 66%, terhadap layanan *Bill Payment Aggregator* yang telah beroperasi lama hampir 11 tahun dan merupakan layanan yang mampu men *generate* revenue tertinggi dan dominan yaitu sekitar 92%, maka pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah ;

1. Bagaimana kinerja TI *Bill Payment Aggregator* PT. Finnet Indonesia dengan menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan *domain Deliver, Service and Support (DSS)* ?
2. Bagaimanakah *Capability Level Bill Payment Aggregator* PT. Finnet Indonesia dan rekomendasinya berdasarkan hasil pengukuran kinerja TI *Bill Payment Aggregator* PT. Finnet Indonesia dengan menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan *domain Deliver, Service and Support (DSS)* ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kondisi kinerja TI *Bill Payment Aggregator* PT. Finnet Indonesia dengan menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan *domain Deliver, Service and Support (DSS)* ?
2. Menilai *Level* kapabilitas proses dan memberi rekomendasi berdasarkan temuan-temuan audit pada *Deliver, Service and Support (DSS)* sebagai

dasar-dasar perbaikan dan pengembangan tata kelola teknologi informasi pada TI *Bill Payment Aggregator* PT. Finnet Indonesia.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari aspek akademis maupun dari praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

a. Aspek Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam praktek mengenai penerapan COBIT 5.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk pendalaman penelitian selanjutnya. Sehingga dapat menjadi acuan dan referensi bagi penelitian yang memiliki tema atau objek yang sama.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan evaluasi bagi perusahaan dalam mengembangkan sistem pengukuran kinerja TI dengan menggunakan *framework* COBIT 5.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk memberikan gambaran penulisan dalam penelitian ini, berikut ini merupakan sistematika penulisan yang berisi informasi umum yang akan dibahas pada setiap babnya.

a. Bab I Pendahuluan

Memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan tema penelitian yang diambil untuk digunakan sebagai acuan dasar bagi kerangka pemikirandan hipotesis, serta memaparkan penelitian terdahulu dan teori-teori penunjang yang relevan untuk dapat menjawab permasalahan.

c. Bab III Metode Penelitian

Menjelaskan langkah-langkah yang diambil dalam melakukan pengujian secara empiris seperti jenis penelitian yang digunakan, variabel dan skala pengukuran, tahapan penelitian, populasi & sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, serta pengujian hipotesis.

d. Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan data yang telah dikumpulkan serta analisis hasil pengolahannya dengan metoda yang telah ditetapkan sebelumnya. Bab ini menguraikan secara rinci beberapa hal, yaitu karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dibahas dalam penelitian, saran pemecahan masalah yang ditujukan bagi objek penelitian yang diambil, dan juga berisikan saran untuk pengembangan dunia akademis dan praktis selanjutnya.