BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, teknologi informasi (TI) menjadi elemen penting dalam mendukung operasional dan pertumbuhan organisasi. Manajemen yang efektif dan tata kelola yang baik terhadap infrastruktur TI sangatlah krusial untuk memastikan keberhasilan organisasi dalam memanfaatkan potensi TI. Dalam konteks global yang terus berubah, perusahaan-perusahaan di seluruh dunia berupaya untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola teknologi informasi untuk mencapai tujuan bisnis yang berkelanjutan.

PT XYZ adalah sebuah perusahaan yang bertanggung jawab dalam produksi dan distribusi vaksin, serum, dan produk lainnya. Sebagai salah satu pemain utama dalam industri tersebut, PT XYZ terus berusaha meningkatkan kapabilitasnya dalam tata kelola dan manajemen TI untuk memenuhi standar kualitas, keamanan, dan keandalan yang tinggi. Dalam lingkup yang lebih luas, perusahaan ini juga tunduk pada regulasi dan pedoman yang diberlakukan oleh pemerintah dalam hal tata kelola perusahaan yang baik, terutama karena statusnya sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Dan dengan adanya Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-03/MBU/02/2018 tentang peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-01/MBU/2011 bertujuan untuk mengatur penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance) pada Badan Usaha Milik Negara (*K 1.y l*, t.t.-a), maka seluruh perusahaan BUMN harus mematuhi aturan tersebut. Sama halnya dengan penyusunan dan pengelolaan tata kelola teknologi informasi di PT XYZ dibutuhkan acuan kerangka kerja yang akan digunakan dalam pekerjaaan yang dapat disesuaikan dengan strategi dan tujuan perusahaan. Salah satu kerja yang digunakan adalah COBIT 2019 *Implementation* yang dimana mampu menciptakan nilai tata kelola perusahaan dengan cara memastikan semua informasi, prosedur, dan analisis akan menghasilkan yang sukses(*Implementing and Optimizing an Information and Technology Governance Solution Personal Copy of: Sr. Guillermo Manuel Paredes Carbajal*, 2018).

Dalam rangka mengukur dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi sistem TI yang ada, PT XYZ berencana melakukan penilaian kapabilitas tata kelola dan manajemen TI. Pemilihan COBIT 2019 sebagai kerangka kerja untuk penilaian ini didasarkan pada kebutuhan akan kerangka kerja yang fleksibel, terbuka, dan sesuai dengan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Selain itu, COBIT 2019 secara komprehensif mempertimbangkan aspek-aspek kunci seperti keahlian, layanan, infrastruktur, dan aplikasi dalam konteks tata kelola TI, sehingga cocok untuk membantu PT XYZ mencapai tujuan bisnisnya dan memenuhi standar tata kelola perusahaan yang baik. Didalam COBIT 2019 terdapat 5 domain yaitu EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), APO (*Align, Plan, and Organize*), BAI (*Build, Acquire, and Implement*), DSS (*Deliver, Service, and Support*), MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*)(Information Systems Audit and Control Association, t.t.).

Maka dari itu perlu dibutuhkan perencanaan yang cukup matang dalam pelaksanaan teknologi informasi yang terletak pada tata kelola agar dapat berjalan dengan optimal. Selaras dengan dengan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik maka dalam pengelolaan bisnisnya, perusahaan berpedoman pada 5 (lima) prinsip yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran. Tata kelola perusahaan merupakan serangkaian tanggung jawab dan aktivitas yang ditujukan untuk memberikan arahan strategis dalam rangka pencapaian tujuan bisnis, pengelolaan risiko bisnis dengan memadai, dan memastikan penggunaan sumber daya perusahaan secara bertanggung jawab(*K 1.y l*, t.t.-b).

Dalam rangka mengukur dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi sistem TI yang ada, PT XYZ berencana melakukan penilaian kapabilitas tata kelola dan manajemen TI. Salah satu kerangka kerja yang cocok untuk penilaian ini adalah COBIT 2019. COBIT 2019 dipilih karena fleksibilitasnya dan keterbukaan, serta cocok digunakan dalam organisasi berukuran kecil yang memiliki sumber daya terbatas untuk menerapkan tata kelola TI yang optimal. COBIT 2019 juga membantu dalam implementasi Tata Kelola TI dengan mempertimbangkan seluruh *Aspect*, termasuk *People, Skills, Competencies, Services, Infrastructure, dan Applications* (Ishlahuddin dkk., 2020).

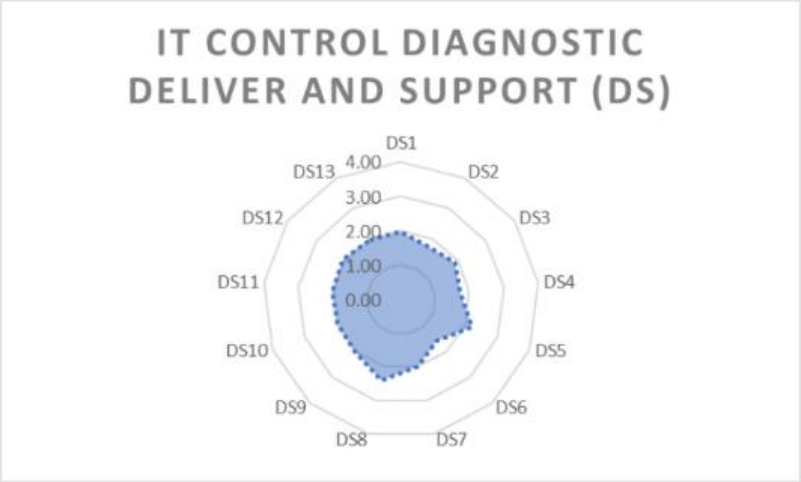
Dalam penilaian kapabilitas tata kelola dan manajemen TI, PT XYZ akan berfokus pada domain DSS dalam *framework* COBIT 2019. Domain DSS berkaitan dengan penyampaian layanan TI yang berkualitas kepada pengguna, pengelolaan pemeliharaan dan dukungan terhadap infrastruktur TI, serta manajemen perubahan yang tepat dalam lingkungan TI(Wiraniagara dkk., t.t.). Sebelumnya pada tahun 2018, PT XYZ telah melaksanakan penilaian terhadap pengelolaan Sistem Keamanan dan Perlindungan Data dengan domain DSS menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. Langkah ini dilakukan sebagai upaya untuk mengevaluasi tingkat kematangan dan efektivitas praktik pengelolaan keamanan informasi di seluruh organisasi. Namun, sejak saat itu, dunia teknologi informasi dan keamanan informasi telah mengalami perubahan signifikan.

Dalam kurun waktu yang relatif singkat setelah penilaian COBIT 4.1 pada tahun 2018, perkembangan dalam teknologi, munculnya ancaman siber yang lebih canggih, serta perubahan dalam regulasi dan standar keamanan informasi telah menjadi faktor yang memaksa perusahaan untuk mengkaji kembali pendekatan dan praktiknya dalam mengelola keamanan informasi. Pembaruan ini diperlukan agar perusahaan dapat tetap berada di garis depan dalam menghadapi risiko keamanan informasi yang berkembang pesat, mematuhi regulasi yang semakin ketat, dan melindungi aset informasi mereka secara efektif. Dalam rangka mencapai tujuan ini, perusahaan telah memutuskan untuk memperbaiki pendekatan mereka dengan mengadopsi COBIT 2019, untuk melakukan perbaikan signifikan dalam pengelolaan Domain DSS dengan mengadopsi COBIT 2019, yang merupakan pembaruan terkini dari kerangka kerja COBIT 5. Berikut gambar terkait Penilaian Kinerja Pengelolaan Proses TI pada PT XYZ sebelumnya dengan fokus domain DSS.

Deliver and Support (DS)								
18	DS1	Define and manage service levels	8.15%	14.13%	50.54%	25.54%	1.63%	1.98
19	DS2	Manage third-party services	17.93%	10.87%	53.26%	16.30%	1.63%	1.73
20	DS3	Manage performance and capacity	8.70%	13.04%	59.24%	17.39%	1.63%	1.90
21	DS4	Ensure continuous service	13.04%	15.22%	57.07%	14.13%	0.54%	1.74
22	DS5	Ensure systems security	5.98%	9.24%	48.91%	30.43%	5.43%	2.20
23	DS6	Identify and allocate costs	19.02%	19.02%	47.83%	13.04%	1.09%	1.58
24	DS7	Educate and train users	5.43%	15.22%	58.15%	18.48%	2.72%	1.98
25	DS8	Manage service desk and incidents	1.09%	7.07%	47.28%	38.04%	6.52%	2.42
26	DS9	Manage the configuration	10.33%	8.15%	54.35%	23.91%	3.26%	2.02
27	DS10	Manage problems	10.33%	10.33%	53.80%	23.37%	2.17%	1.97
28	DS11	Manage data	9.78%	10.87%	48.91%	27.72%	2.72%	2.03
29	DS12	Manage the physical environment	8.15%	11.41%	50.00%	29.35%	1.09%	2.04
30	DS13	Manage operations	12.50%	3.26%	60.87%	21.74%	1.63%	1.97

Gambar I.1 Kinerja Pengelolaan Proses TI PT XYZ Domain DSS

Penilaian ini di maksudkan untuk mengetahui sejauh mana penilaian organisasi terhadap pelaksanaan pengelolaan proses-proses TI pada tahun 2018 di PT XYZ. Hasil dari gambar di atas dinyatakan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Gambar I. 2 Grafik Kinerja Pengelolaan Proses TI PT XYZ Domain DSS

Deliver and Support (DS)				
18	DS1	Define and manage service levels	1.98	Kurang Baik
19	DS2	Manage third-party services	1.73	Kurang Baik
20	DS3	Manage performance and capacity	1.90	Kurang Baik
21	DS4	Ensure continuous service	1.74	Kurang Baik
22	DS5	Ensure systems security	2.20	Cukup Baik
23	DS6	Identify and allocate costs	1.58	Kurang Baik
24	DS7	Educate and train users	1.98	Kurang Baik
25	DS8	Manage service desk and incidents	2.42	Cukup Baik
26	DS9	Manage the configuration	2.02	Cukup Baik
27	DS10	Manage problems	1.97	Kurang Baik
28	DS11	Manage data	2.03	Cukup Baik
29	DS12	Manage the physical environment	2.04	Cukup Baik
30	DS13	Manage operations	1.97	Kurang Baik

Gambar I. 3 Kesimpulan Kinerja Pengelolaan Proses TI PT XYZ Domain DSS

Pada gambar I.3, terdapat hasil penilaian yang mencerminkan pandangan para responden terkait dengan domain DSS dalam tata kelola TI di PT XYZ. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden (sebanyak 61,5%) menganggap bahwa kinerja dalam domain DSS masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, sekitar 38,4% responden lainnya melihat bahwa aspek-aspek dalam domain ini sudah cukup baik. Hasil penilaian ini menjadi penting dalam upaya PT XYZ untuk terus meningkatkan tata kelola dan manajemen TI mereka, terutama dalam hal penyampaian layanan TI yang berkualitas, pemeliharaan infrastruktur TI, dan manajemen perubahan yang efektif dalam lingkungan TI mereka. Data ini juga akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan merancang langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kapabilitas tata kelola dan manajemen TI mereka.

Melalui penilaian ini, PT XYZ bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang tingkat kapabilitasnya dalam mengelola sistem TI dengan fokus pada penyampaian layanan yang baik, pemeliharaan dan dukungan infrastruktur yang efektif, serta manajemen perubahan yang terkendali.

Hasil penilaian akan memberikan wawasan yang berharga bagi PT XYZ untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, mengembangkan rekomendasi tindakan, dan merancang langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kapabilitas tata kelola dan manajemen TI di seluruh organisasi.

Dengan mengadopsi *framework* COBIT 2019 dan fokus pada domain DSS, PT XYZ dapat memastikan bahwa sistem TI yang dimilikinya didukung oleh tata kelola yang kuat dan manajemen yang efektif, sehingga dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan sub bab lata belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola TI saat ini pada domain DSS di PT XYZ?
2. Bagaimana tata kelola TI dalam domain DSS di PT XYZ dapat dianalisis, serta bagaimana mengidentifikasi potensi kesenjangan yang ada?
3. Bagaimana kesimpulan untuk meningkatkan tata kelola TI dalam domain DSS di PT XYZ?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui kondisi tingkat kapabilitas tata kelola TI PT XYZ dengan menggunakan Framework COBIT 2019 dalam domain DSS (*Deliver, Service, and Support*).
2. Mendapatkan pemahaman tentang analisis dan kesenjangan yang terjadi di tata kelola TI pada domain DSS (*Deliver, Service, and Support*).
3. Dapat mengetahui hasil perbaikan dan rekomendasi tindakan yang dapat meningkatkan kapabilitas tata kelola dan manajemen TI dalam domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) PT XYZ.

I.4 Batasan Penelitian

Berikut adalah batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Batasan dalam penelitian penilaian kapabilitas tata kelola dan manajemen TI adalah fokus dalam penggunaan kerangka kerja COBIT 2019 *Governance and Management Objectives* berfokus pada domain DSS (*Deliver, Service, and Support)* untuk melakukan evaluasi terhadap kemampuan dalam tata kelola TI di PT XYZ.
2. Penelitian yang dilakukan hanya sampai fase 1 sampai 4 yaitu *Build Improvement* COBIT 2019 proses memberikan rekomendasi solusi akan dilakukan dalam tahap ini, namun tidak akan melibatkan perencanaan atau implementasi pembangunan aplikasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu sebagai berikut:

1. Bagi PT XYZ, penelitian ini diharapkan agar dapat memberi wawasan yang baik kepada pihak PT XYZ mengenai tata kelola teknologi informasi.
2. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat sebagai sumber acuan untuk penelitian mendatang di bidang tata kelola dan manajemen TI.
3. Bagi peneliti, penelitian ini akan memberikan kontribusi pada literatur dalam bidang tata kelola dan manajemen TI dengan menggunakan *framework* COBIT 2019. Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik dalam penggunaan COBIT 2019 untuk penilaian kapabilitas tata kelola dan manajemen TI.