

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era masa kini, Teknologi Informasi (TI) memegang peran yang sangat signifikan didalam operasional pada perusahaan, diantaranya dengan cara mengimplementasikan Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) [1]. Implementasi TI memerlukan suatu *framework* tata kelola yang matang guna memastikan keberlanjutan, keamanan serta kinerja sistem informasi. Perkembangan TI telah menjadi suatu kebutuhan penting yang tidak dapat dihindari bagi semua jenis organisasi, termasuk pemerintah dan swasta. Keberadaan TI harus mampu memberikan manfaat yang nyata bagi perusahaan atau organisasi [2].

*E-Government* mengacu pada pemanfaatan dan penerapan TI dalam mengelola pekerjaan yang bertujuan guna mempercepat penyatuan sistem dan prosedur kerja, meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan informasi, meningkatkan layanan public, serta memperluas sarana komunikasi informasi bagi masyarakat umum [3]. *E-Government* didefinisikan sebagai sebuah strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi [4]. Strategi ini tidak hanya berfokus pada peningkatan aksesibilitas informasi, tetapi juga pada transformasi proses pengelolaan dan penyampaian informasi untuk memenuhi kebutuhan warga negara, sektor swasta, dan internal instansi pemerintah. Dengan implementasi *E-Government*, diharapkan tercipta efisiensi dalam pelayanan, transparansi dalam pengelolaan data, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan [5].

*Control Objective for Information and Related Tecnology* (COBIT) adalah salah satu panduan manajemen yang dirilis oleh *Association of Information System Audit and Control* (ISACA) dan *Institute of Information Tecnology Governance* (ITGI). COBIT memberikan pedoman umum dan praktik-praktik terbaik yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung optimalisasi penggunaan TI sesuai dengan tujuan perusahaan[6]. Kerangka

kerja COBIT mengidentifikasi perbedaan yang nyata antara tata kelola dan manajemen, bahwasannya tata kelola memastikan penilaian kebutuhan, situasi, dan preferensi pemangku kepentingan untuk menetapkan tujuan perusahaan yang disepakati. Kerangka kerja COBIT terbukti efektif dalam memenuhi kebutuhan manajemen, mengatasi kesenjangan diantara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, nilai di dalam perusahaan, serta isu-isu dalam teknis [7].

COBIT 2019 yaitu versi terbaru dari *framework* sebelumnya yaitu COBIT 5 yang diluncurkan oleh ITGI yang merupakan *framework* manajemen teknologi informasi yang dibuat oleh ISACA [8]. Kerangka kerja tersebut membantu organisasi dalam merumuskan, mengatur, serta mengimpelentasikan strategi terkait manajemen dan tata kelola informasi. COBIT 2019 memiliki kemampuan untuk dipadukan dengan *framework* TI lain seperti, ITIL, TOGAF, serta CMMI. Kolaborasi ini dapat meningkatkan nilai COBIT 2019 sebagai kerangka kerja yang mampu menghubungkan proses di seluruh oranisasi. Dalam COBIT 2019, model inti telah memperkenalkan konsep dan terminologi terbaru, termasuk 40 tujuan tata kelola dan manajemen untuk menetapkan program tata kelola [9].

Seiring perkembangan zaman, peran Teknologi Informasi dalam dunia bisnis semakin penting. Hal ini juga berlaku pada Trans Jogja yang memanfaatkan TI untuk mendukung berbagai aktivitas operasional dan pengembangan usahanya. Agar pemanfaatan TI dapat berjalan dengan optimal, dibutuhkan manajemen teknologi informasi yang efektif untuk dapat memastikan keberlangsungan, keamanan, dan kinerja sistem informasi [10]. Trans Jogja yang dikelola oleh PT.Anidnya Mitra Internasional yang berolaksi di Yogyakarta merupakan perusahaan bisnis transportasi yang memiliki kebutuhan khusus dalam mengelola teknologi informasinya. Dengan demikian, evaluasi kematangan tata kelola TI menjadi penting untuk memastikan bahwa Trans Jogja dapat memanfaatkan teknologi informasi secara optimal menggunakan pedoman dan kerangka kerja yang berlaku.

COBIT 2019, atau *Control Objectives for Information and Related Technologies*, merupakan kerangka kerja yang dikembangkan oleh

*Information Systems Audit and Control Association (ISACA)*[11]. Kerangka ini bertujuan untuk membantu organisasi dalam mengelola dan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi secara efektif. COBIT 2019 terbagi ke dalam lima domain utama, yaitu *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*, *Align, Plan, and Organize (APO)*, *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, *Deliver, Service, and Support (DSS)*, serta *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*, dengan total 40 sub-domain yang mendukung implementasinya[12]. Penelitian ini menggunakan Framework COBIT 2019 untuk mengevaluasi kondisi tata kelola teknologi informasi di Trans Jogja serta menilai tingkat kepatuhan terhadap standar pengelolaan TI yang optimal. Target *Capability Level* yang diharapkan adalah level 4, yang menunjukkan bahwa tata kelola TI telah berada pada tingkat yang terukur dan dikelola dengan baik [13].

Dalam pengelolaan TI pada Trans Jogja, muncul suatu permasalahan yang signifikan terkait akses aplikasi Trans Jogja yang terkadang tidak bisa di akses TI. Pada saat ini, ketika pengguna mengakses aplikasi, terjadi kesalahan yang menyebabkan aplikasi tidak dapat ditampilkan atau diproses dengan benar. Dengan permasalahan ini, menjadi sulit untuk memberikan layanan yang andal dan efisien kepada pengguna aplikasi Trans Jogja. Kematangan tata kelola teknologi informasi menjadi sangat penting dalam menjaga keandalan operasional aplikasi serta menjaga kepuasan pengguna dan citra perusahaan. Evaluasi tingkat kapabilitas tata kelola TI menggunakan COBIT 2019 adalah langkah penting untuk memecahkan masalah tersebut [14].

COBIT 2019 adalah kerangka kerja yang dirancang untuk dapat memberikan pedoman komprehensif untuk mengevaluasi, mengelola, dan meningkatkan kinerja TI, termasuk elemen yang berkaitan dengan aplikasi [15]. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat mengevaluasi sejauh mana tata kelola TI telah diterapkan, mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan yang ada, dan menentukan langkah-langkah perbaikan yang perlu diambil untuk mencapai tingkat kematangan yang diinginkan. Selain itu, COBIT 2019 menyediakan pendekatan sistematis yang mencakup berbagai elemen penting,

seperti penyelarasan antara TI dan tujuan bisnis, pengelolaan risiko, optimalisasi sumber daya, serta peningkatan nilai yang dihasilkan dari investasi TI [16]. Kerangka kerja ini juga memungkinkan organisasi untuk melakukan penilaian yang berbasis bukti, sehingga memberikan data yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan strategis.

Dalam konteks evaluasi tingkat kapabilitas tata kelola TI, COBIT 2019 membantu organisasi untuk menilai apakah proses-proses TI yang ada telah berjalan sesuai standar dan memenuhi kebutuhan stakeholders [17]. Dengan demikian, evaluasi ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, tetapi juga untuk mengoptimalkan potensi yang ada, memastikan efisiensi operasional, dan meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan TI. Implementasi kerangka kerja ini diharapkan dapat menjadi landasan yang kuat untuk menciptakan tata kelola TI yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan [18]. Dengan mengangkat judul penelitian “EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI TRANSPORTASI BIS TRANS JOGJA MENGGUNAKAN COBIT 2019” ini, diharapkan dapat meminimalkan berbagai kendala yang terjadi, meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pemanfaatan teknologi informasi, serta memberikan kontribusi positif bagi pengelolaan teknologi informasi di Trans Jogja.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan masalah yang diuraikan dalam latar belakang, permasalahan yang terjadi adalah layanan TI. Masalah yang dihadapi oleh aplikasi Trans Jogja terletak pada ketidakmaksimalan akses aplikasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengguna. Masalah ini berdampak pada efisiensi operasional dan kepuasan pengguna, yang menunjukkan perlunya evaluasi terhadap tata kelola TI yang diterapkan. penting untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola TI pada aplikasi Trans Jogja dalam mendukung operasional sistem transportasi berbasis TI. Penerapan framework COBIT 2019 dapat menjadi alat yang efektif untuk mengevaluasi dan meningkatkan kapabilitas tata kelola TI dalam aplikasi Trans Jogja.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan dalam rumusan masalah, maka terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah COBIT 2019 bisa memberikan solusi permasalahan efektifitas penggunaan TI melalui evaluasi Tingkat kapabilitas tata Kelola TI di moda transportasi Trans Jogja?
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan tata kelola TI di Trans Jogja agar dapat meningkatkan kualitas Layanan TI dengan baik?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Menganalisis dan menyusun mekanisme perbaikan tata kelola TI dengan menggunakan *toolkit* desain faktor pada COBIT 2019 agar dapat menghasilkan nilai tingkat kapabilitas tata kelola TI saat ini untuk dapat meningkatkan layanan TI dengan baik.
2. Membuat serta memberikan rekomendasi COBIT 2019 untuk dapat dilakukan perbaikan tata kelola TI untuk meningkatkan kualitas layanan TI di Trans Jogja.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kerangka kerja dalam penelitian ini menggunakan COBIT 2019.
2. Fokus penelitian ini dilakukan pada Trans Jogja yang dikelola PT.Anindya Mitra Internasional.
3. Wawancara yang dilakukan kepada Manager unit Transportasi, IT, dan Administrasi di Trans Jogja.
4. Responden yang dilakukan kepada Manager unit Transportasi, IT, dan Administrasi di Trans Jogja.
5. Fokus analisis tertuju pada objektif yang memperoleh nilai lebih dari 75%, atau mencapai *capability level 4*.

6. Hasil yang diberikan berupa rekomendasi dari analisis Gap untuk perbaikan tata kelola TI guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas Manajemen Layanan TI.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Dapat memberikan hasil evaluasi kematangan tata kelola TI kepada Trans Jogja dengan berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019.
2. Sebagai rujukan referensi penelitian selanjutnya didalam bidang TKTI dengan kerangka kerja COBIT 2019.
3. Sebagai acuan Trans Jogja untuk meningkatkan manajemen tata kelola pada perusahaan agar menjadi *good governance* untuk mencapai tujuan bisnis.