

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT. Dago Endah adalah perusahaan yang mengelola *Dago Heritage Golf Course*, sebuah lapangan golf bersejarah yang dibangun sejak tahun 1917 terletak di kota Bandung. Perusahaan ini memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya melalui pengelolaan profesional dan inovatif. Seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan layanan digital di Indonesia PT. Dago Endah perlu memastikan bahwa tata kelola dan manajemen TI telah diterapkan dan berjalan efektif. Tanpa adanya penerapan tata kelola Teknologi Informasi perusahaan akan mengalami kesulitan dalam monitoring, evaluasi, dan mengukur kinerja TI dalam perusahaan. Keberhasilan dari tata kelola dan manajemen TI perusahaan ditentukan oleh selarasnya penerapan Teknologi Informasi dengan tujuan dari perusahaan. Tata kelola dan manajemen TI yang baik memungkinkan perusahaan untuk mencapai kinerja secara optimal dan menjawab tantangan dalam memastikan layanan yang andal bagi para penggunanya. Pengambilan keputusan teknologi informasi yang tepat waktu juga diperlukan sebuah perusahaan untuk mengatasi perubahan teknologi yang sangat cepat.

Tata kelola dan manajemen TI yang efektif memainkan peran penting dalam mendukung prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik (GCG). Integrasi TI yang baik meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi operasional perusahaan. Dalam konteks PT. Dago Endah, penerapan tata kelola dan manajemen TI tidak hanya berfungsi untuk memenuhi kebutuhan internal, namun juga berfungsi untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan seperti pemerintah, pelanggan, dan mitra bisnis. Tata kelola dan manajemen TI yang baik membantu perusahaan memastikan bahwa proses bisnis berjalan dengan patuh, meminimalkan risiko, dan meningkatkan daya saing dalam industri yang kompetitif. Meskipun PT. Dago Endah bergerak di bidang olahraga dan rekreasi, perusahaan tetap harus mampu melakukan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi yang pesat agar tidak tertinggal oleh pesaing yang lebih inovatif dan adaptif.

Adapun berdasarkan hasil wawancara dan observasi kepada PT. Dago Endah menunjukkan bahwa kondisi perusahaan saat ini belum memiliki tata kelola dan manajemen TI yang terstruktur secara formal. Beberapa masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan antara lain tingginya ketergantungan kepada pihak ketiga dalam pengelolaan layanan TI, belum adanya prosedur pengelolaan TI yang terdokumentasi, serta belum tersusunnya kebijakan dan sistem kepatuhan terhadap regulasi eksternal secara terpusat dan terstruktur. Hal ini menunjukkan peraturan belum sepenuhnya memenuhi ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang mengharuskan penyelenggara sistem elektronik untuk menyelenggarakan sistem secara aman, menjamin perlindungan informasi elektronik, serta melakukan audit sistem secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan hukum. Selain itu, tata kelola dan manajemen TI yang tidak optimal dapat menyebabkan perusahaan mengalami kesulitan dalam berinovasi menjaga daya saing terhadap kompetitornya (integrasolusi, 2023). Masalah tersebut menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi terhadap kondisi pengelolaan TI untuk mendorong efisiensi operasional, peningkatan keamanan data, serta menjaga kepercayaan pelanggan.

Tata kelola dan manajemen TI memerlukan sebuah *framework* atau kerangka kerja untuk menjadi acuan bahwa TI sebuah perusahaan dikelola secara berkualitas sehingga peran, tujuan, implementasi, kerangka konseptual dan tingkat kematangan dapat diidentifikasi. Salah satu *framework* yang dapat digunakan untuk implementasi dan merancang tata kelola dan manajemen TI yang efektif yaitu COBIT 2019 (Aleksi & Afrina, 2023). Penggunaan kerangka kerja COBIT 2019, dapat menjadi solusi untuk memastikan keberhasilan bisnis perusahaan dan tata kelola TI yang efektif (ISACA, 2019). COBIT 2019 dikembangkan oleh badan ISACA (*Information system Audit and Control Association*) yang bertujuan untuk menjadi pedoman global dalam mengelola teknologi informasi (Proxis Group, 2023). *Framework* COBIT 2019 mencakup lima domain yaitu perencanaan dan organisasi strategis TI (APO), pembangunan dan implementasi solusi TI (BAI), penyediaan layanan TI (DSS), Pemantauan,

evaluasi dan penilaian kinerja TI (MEA), evaluasi, pengarahan dan pemantauan kinerja TI (EDM).

Pada Penelitian ini, domain MEA03 dan DSS05 pada COBIT 2019 sangat relevan untuk perusahaan PT. Dago Endah. *Managed Compliance with External Requirements* (MEA03) berfokus kepada pemantauan dan evaluasi kepatuhan terhadap peraturan dan standar eksternal. Tentunya hal ini penting dikaji dikarenakan memastikan bahwa operasional perusahaan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Sedangkan domain *Managed Security Service* (DSS03) mempunyai peranan dalam pengelolaan layanan keamanan informasi untuk melindungi data perusahaan dan pelanggan dari ancaman siber. Pemilihan kedua domain didasari dengan *existing* perusahaan yang menunjukkan bahwa aspek kepatuhan eksternal dan keamanan layanan informasi merupakan area prioritas yang membutuhkan evaluasi lebih lanjut. Oleh karena itu disusunlah penelitian dengan judul “Analisis Tata Kelola dan Manajemen Teknologi Informasi Pada PT. Dago Endah Menggunakan Framework COBIT 2019 Domain DSS05 dan MEA03”. Analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PT. Dago Endah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan teknologi informasi.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi penerapan tata kelola dan manajemen TI di PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada domain *Managed Compliance with External Requirements* (MEA03) dan *Managed Security Service* (DSS05)?
2. Bagaimana analisis tingkat kapabilitas dan kesenjangan tata kelola dan manajemen TI di PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada domain *Managed Compliance with External Requirements* (MEA03) dan *Managed Security Service* (DSS05)?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan tata kelola dan manajemen TI yang dapat diberikan pada PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada

domain *Managed Compliance with External Requirement* (MEA03) dan *Managed Security Service* (DSS05)?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan memahami penerapan tata kelola dan manajemen TI di PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada domain *Managed Compliance with External Requirement* (MEA03) dan *Managed Security Service* (DSS05)?
2. Mengetahui dan memahami analisis tingkat kapabilitas dan kesenjangan tata kelola dan manajemen TI di PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada domain *Managed Compliance with External Requirement* (MEA03) dan *Managed Security Service* (DSS05)?
3. Memberikan rekomendasi tata kelola dan manajemen TI pada perusahaan PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada domain *Managed Compliance with External Requirement* (MEA03) dan *Managed Security Service* (DSS05)?

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi sampai pada fase 4 yaitu *What needs to be done* dengan cara memberikan rekomendasi terkait permasalahan tata kelola dan Manajemen TI pada PT. Dago Endah.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini bermanfaat dalam membangun kerja sama riset dengan industri terkait, yang memperkuat relevansi akademik sesuai kebutuhan industri.
2. Bagi PT. Dago Endah, penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola teknologi informasi. Hasil rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan untuk memastikan

pengelolaan teknologi informasi telah berjalan selaras dengan tujuan perusahaan.

3. Bagi Peneliti lain, penelitian ini menjadi sebuah referensi untuk peneliti lain yang bergerak di bidang tata kelola teknologi informasi, terutama pada penerapan *framework* COBIT 2019.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang konteks permasalahan yang diteliti, latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat yang dihasilkan dalam penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi kajian literatur terkait tata kelola dan manajemen TI dengan fokus penggunaan kerangka COBIT 2019 sebagai acuan. Pembahasan dari bab ini mencakup teori dasar yang digunakan serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian saat ini. Selain itu, diberikan kerangka kerja atau *framework* lain sebagai dasar pertimbangan dan penguatan analisis penelitian. Dari pertimbangan tersebut, *framework* COBIT 2019 dipilih sebagai pendekatan utama dalam penelitian ini karena dinilai mampu memberikan struktur tata kelola dan manajemen TI sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi strategi dan tahapan sistematis yang digunakan pada penelitian untuk menjawab semua rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan DSR (*Design Science Research*) dan *framework* COBIT 2019 sesuai dengan tujuan penelitian. Bab ini mencakup kerangka

berpikir, penyusunan sistematika penyelesaian masalah, metode pengumpulan data, hingga evaluasi dan alasan pemilihan metode yang disusun untuk menghasilkan rekomendasi tata kelola dan manajemen TI sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Bab IV Pengumpulan dan Analisis Data

Bab ini berisi proses menyeluruh dalam pengumpulan dan analisis data yang dilakukan pada penelitian untuk menilai tata kelola dan manajemen TI pada PT. Dago Endah dengan menggunakan *framework* COBIT 2019. Pengumpulan dan Analisis Data mencakup penjelasan metode pengumpulan data yaitu data primer yang didapatkan dengan melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang didapatkan dari studi literatur dan dokumen perusahaan terkait. Selanjutnya ditampilkannya latar belakang, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan sesuai dengan kondisi saat ini.

Selanjutnya, dilakukannya analisis data menggunakan *design factor* untuk menentukan prioritas domain yang akan menjadi fokus dari penelitian. Hasil dari analisis *capability level* digunakan untuk mengukur kondisi tata kelola dan manajemen TI perusahaan yang sedang berjalan, serta disusunnya GAP analisis untuk mengetahui perbedaan dari kondisi *existing* dan *target* yang ingin dicapai. Hasil dari kesenjangan yang ditemukan menjadi bahan rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini.

Bab V Analisis dan Evaluasi Hasil *Capability level*

Bab ini berisi analisis dan evaluasi hasil *capability level* terhadap tata kelola dan manajemen TI pada PT. Dago Endah berdasarkan *framework* COBIT 2019. Proses ini diawali dengan menggunakan hasil dari *design factor* yang telah diperoleh pada bab sebelumnya lalu diberikannya rekomendasi dengan menargetkan aspek *people*, *process*, dan *Technology*. Setelah itu, dilakukannya penyusunan prioritas rekomendasi perbaikan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, serta penentuan waktu pengerjaan rekomendasi perbaikan.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang telah dijabarkan secara singkat mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan jawaban dari perumusan masalah pada bab I. Pada bagian saran berisi saran dan masukan yang diberikan kepada perusahaan maupun peneliti selanjutnya terkait PT. Dago Endah.