

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi(TI) saat ini telah mendorong banyak bidang untuk menggunakan TI dalam menjalankan aktivitas bisnis mereka. Penggunaan TI merupakan solusi terbaik agar bisnis menjadi lebih berkembang dan bermanfaat bagi berbagai tingkatan seperti pemerintahan, bisnis, dan perseorangan(Faizin et al., 2015). Bagi sebuah organisasi akan menilai TI sangat tepat sasaran apabila tujuan visi misi organisasi dapat terwujud dengan optimal(Andono et al., 2017). Dalam penggunaan TI haruslah memerlukan sebuah tata kelola yang berfungsi untuk mengatur pengimplementasian TI supaya menghasilkan keuntungan lebih daripada sebelumnya.

Dalam penelitian diperlukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang valid dan *reliable*(Kurnia et al., 2019). Ada beberapa metode untuk diperlukan, yaitu COBIT, ITIL, COSO, dan sebagainya. COBIT 5 sebagai pedoman pelaksanaan control proses manajemen dan prosedur untuk mencapai hasil terbaik bagi perusahaan (Himayadi & Andry, 2019).

COBIT adalah sebuah kerangka kerja tata kelola TI yang dirilis oleh *Information Technology Governance Institute*(ITGI)(Purwanto et al., 2017) yang digunakan untuk supporting toolset yang dapat membantu manajer perusahaan menjembatani jarak antara tujuan keperluan perusahaan terhadap pengendalian resiko bisnis yang dihadapi dan di setiap permasalahan teknik serta mengomunikasikan level pengendalian terhadap stakeholder(Angelia et al., 2018). COBIT 5 mendefinisikan panduan proses tata kelola *stakeholder* informasi ke dalam 5 domain(Turang & Turang, 2020). Framework ini juga dapat memberikan rekomendasi yang diperlukan(Rizki et al., 2016) dan mengukur tingkat kematangan dari sebuah aplikasi yang berupaya mendapatkan mekanisme audit tata kelola yang efisien(Pradnyana Jaya et al., 2016). Framework COBIT menyediakan ukuran indikator, proses, dan kumpulan praktik terbaik untuk membantu perusahaan

optimal dari pengelolaan TI dan pengendalian terhadap manajemen TI yang pantas untuk suatu organisasi(Lesmono & Erca, 2018). Dengan ini pengguna akan merasakan manfaat yang lebih dan menghasilkan keuntungan lebih besar dengan digunakannya TI.

Apotek Dunia Farma merupakan bisnis yang bergerak di bidang obat-obatan. Sesuai dengan Menkes RI tahun 2016 apotek merupakan tempat apoteker dalam menjalankan praktek kefarmasian yang dibantu oleh apoteker pendamping atau tenaga teknis kefarmasian(Wahyuni et al., 2020). *Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian merupakan pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang sebelumnya terpusat pada pengelolaan obat menjadi pelayanan yang fokus pada peningkatan kualitas hidup pasien.perubahan ini tentunya menuntut apoteker harus meningkatkan *skill, knowledge, dan behavior* dalam pelayanannya agar pasien mendapatkan edukasi untuk meminimalisir kesalahan dalam pembelian obat. Ini berarti setiap apotek pun harus teliti dalam penjualan dan memberikan layanan terbaik kepada pasien karena yang dihadapi di apotek sebagian besar adalah orang sakit maka disarankan apa yang dibutuhkan pasien sebaiknya terpenuhi untuk meminimalisir hal yang tidak diinginkan. Untuk mengantisipasi hal ini pihak apotek harus lebih teliti dalam beberapa hal yaitu mencatat semua tanggal kadaluarsa obat, jumlah stok obat yang tersedia saat ini, obat pengganti yang memiliki kandungan atau fungsi yang sama dengan apa yang dicari pasien sebagai rekomendasi apabila obat yang dicari belum tersedia di apotek, dan sebagainya.

Berdasarkan pada praktik di lapangan ternyata terdapat beberapa kendala yang membuat usaha yang dilakukan tidak maksimal. Adapun kendala yang didapat yaitu mengenai pengelolaan obat yang sangat banyak dengan tipe-tipe yang berbeda. Dalam halnya pengelolaan obat, cukup sering terjadi kesalahan penginputan stok obat ke komputer sehingga mengakibatkan selisih stok fisik dan stok yang ada di sistem. Hal ini pastinya memberikan dampak negatif terhadap apotik. Masalah tersebut dimasukkan ke dalam domain APO07 (mengatur sumber daya manusia) dan domain EDM03 (memastikan optimalisasi resiko).

Mencermati uraian diatas, penting kiranya penulis untuk membuat sebuah audit tata kelola untuk mencari tahu bagaimana cara mengatasi setiap kendala yang terjadi untuk meningkatkan kinerja sistem yang tersedia dan meningkatkan pelayanan apotik kepada masyarakat. Penelitian akan dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 yang telah disesuaikan dengan kondisi tempat penelitian.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini :

1. Sering terjadinya kesalahan penginputan stok obat ke komputer yang dilakukan oleh admin
2. Perbedaan jumlah stok barang fisik dengan stok pada sistem yang menyebabkan ketidaksesuaian jumlah stok barang.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mengetahui *capability level* pada domain APO07 dan EDM03?
2. Bagaimana mengetahui gap domain APO07 dan EDM03?
3. Bagaimana rekomendasi atau strategi perbaikan terhadap sistem informasi apotek?

## **1.4 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan framework COBIT 5
2. Domain yang dibahas dalam penelitian ini meliputi APO07 dan EDM03

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat mengetahui capability level pada domain APO07 dan EDM3
2. Mengetahui gap pada domain APO07 dan EDM3
3. Mendapatkan rekomendasi atau strategi perbaikan terhadap sistem Apotek Dunia Farma
4. Dapat mengurangi resiko terjadinya penjualan obat kadaluarsa.
5. Mendapatkan rasa kepercayaan dari konsumen terhadap Apotek Dunia Farma.

## 1.6 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut

a. Sebagai penulis

1. Menerapkan apa yang telah dipelajari selama kuliah
2. Memahami beberapa domain pada framework COBIT

b. Bagi universitas

1. Dapat mengetahui sejauh mana materi dikuasai melalui penelitian permasalahan ini

c. Bagi perusahaan

1. Mendapatkan referensi untuk melakukan perbaikan tata kelola pada Apotek Dunia Farma menggunakan COBIT 5
2. Mendapat pemahaman tentang capability level pada domain APO07 dan EDM03
3. Dapat meningkatkan kepercayaan konsumen kepada instansi sehingga timbullah rasa setia dari konsumen
4. Dapat menyesuaikan inventory yang tidak sesuai antara di sistem apotek dan stok fisik.