

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berkembangnya TI (Teknologi Informasi) telah memasuki hampir semua bidang keahlian, salah satunya adalah dunia bisnis. Penerapan TI dalam dunia bisnis diperlukan sebagai alat bantu untuk menang dalam persaingan bisnis, sehingga TI tidak bisa dipisahkan dari suatu organisasi (Maghfiroh et al., 2016).

Menurut (Titunanda et al., 2020) dalam penelitian (Weber, 1999) fungsi dari evaluasi tata kelola teknologi informasi adalah untuk memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan menggunakan *resource* dengan efisien, mengamankan *asset* teknologi informasi perusahaan, menjaga integritas, keamanan data perusahaan, dan mencapai tujuan perusahaan secara efektif.

PT Inforsys Indonesia adalah perusahaan swasta yang bergerak pada bidang perangkat lunak, salah satu aplikasinya adalah SOFI (*Smart Office Financial Integrated*) Simple ERP. ERP adalah “*Enterprise Resource Planning* yaitu perangkat lunak utama dari perusahaan yang bekerja untuk mengintegrasikan informasi yang ada disemua bidang bisnis sehingga semua bisnis area dalam perusahaan bisa berjalan dengan baik” (Y. Putri et al., 2017).

PT Inforsys Indonesia memiliki *asset* TI berupa karyawan akuntan bertugas sebagai *implement* atau pelatih dalam penggunaan aplikasi, penerima informasi dari pelanggan untuk menyesuaikan proses bisnis pelanggan dan *programmer* bertugas sebagai *maintenance* aplikasi, dalam pelaksanaan tugasnya setiap karyawan saling berkaitan untuk menciptakan TI yang baik.

Penulis merupakan salah satu dari karyawan dalam PT Inforsys Indonesia penulis merasakan adanya permasalahan dalam sistem informasi di perusahaan. Masalah yang terjadi yaitu kelalaian karyawan dan kurang profesional dalam melaksanakan tugasnya seperti miskomunikasi antara *implement* dan *programmer*. hal ini merupakan masalah utama yang membuat pekerjaan yang sudah direncanakan melewati target penyelesaian dan kesalahan dalam pembuatan atau perbaikan kustomisasi aplikasi.

Alasan penulis memilih topik ini adalah untuk mengukur berada pada *level* berapa domain DSS03 pada PT Inforsys Indonesia dengan hasil penelitian ini bertujuan pada domain DSS03 apa saja yang harus diperbaiki dengan memberikan saran agar proses bisnis menjadi lebih baik. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *capability level* pada PT Inforsys Indonesia agar perusahaan bisa memperbaiki masalah yang sedang terjadi melalui saran yang diberikan penulis.

Untuk melakukan penelitian ini penulis menggunakan COBIT 2019 domain DSS03 sebagai acuan untuk menemukan solusi. Dalam penelitian menurut (Amnah,2012) “Tata kelola teknologi informasi mempunyai banyak *tools*, salah satunya adalah COBIT. COBIT *Framework* menyediakan ukuran, indikator, proses, dan kumpulan praktik untuk mengoptimalkan proses bisnis dalam perusahaan”.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh Andreas Wiraniagara dan Agustinus Fritz Wijaya mengenai analisis tata kelola informasi menggunakan *framework* COBIT 5 pada (DSS) *Deliver, Service, and Support* bagian *framework* COBIT 5 dengan *capability level* berupa DSS01, DSS04, DSS05, DSS06 berada pada tingkat 1 yaitu *performed process*, DSS03 pada *level 2* yaitu *managed process*,

dan DSS02 pada *level 3* yaitu *established process*. Bertujuan untuk mengevaluasi teknologi informasi yang sudah diterapkan untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan dan bisa memudahkan proses bisnis (Wiraniagara & Wijaya, 2019).

1.2 Identifikasi Permasalahan

Permasalahan yang diidentifikasi oleh penulis yaitu pengalaman penulis bekerja karyawan PT Inforsys Indonesia dengan salah satu permasalahan yang dialami yaitu miskomunikasi antara *implement* dan *programmer* yang membuat kustomisasi aplikasi tidak sesuai dengan permintaan pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, maka dibentuklah rumusan masalah yang didapat, yaitu:

1. Bagaimana mengetahui nilai *capability level* yang dicapai pada Domain DSS03 di PT Inforsys Indonesia?
2. Bagaimana mengetahui GAP Domain DSS03 yang mempengaruhi PT Inforsys Indonesia?
3. Apa saja rekomendasi dari hasil penelitian DSS03 pada PT Inforsys Indonesia?

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Cakupan ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini ditujukan ke PT Inforsys Indonesia.
2. Ruang lingkup penelitian ini pada PT Inforsys Indonesia yang berkaitan dengan sistem aplikasi SOFI.

3. Ruang lingkup hasil dari penelitian ini adalah pada *capability level* berapa domain DSS03 pada PT Inforsys Indonesia saat ini.

1.5 Tujuan Penelitian

Dari hasil rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi dan menentukan *capabilty level* dari permasalahan yang terjadi dengan metode COBIT 2019 pada domain DSS03 yang digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam penelitian.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat dalam penelitian ini diantaranya, yaitu:

1. Masyarakat

Peran penelitian ini dalam masyarakat agar penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi dalam pendidikan fakultas dan pengetahuan dalam upaya penyelesaian masalah dengan metode COBIT 2019 pada domain DSS03.

2. Penulis

Penulis dapat mempelajari permasalahan yang terjadi dan diselesaikan dengan metode COBIT 2019 domain DSS03 yang digunakan sebagai acuan untuk menemukan solusi dalam penelitian ini.

3. Perusahaan

Penulis mengharapkan agar penelitian ini bisa dijadikan sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di perusahaan, serta dapat meningkatkan kinerja perusahaan untuk kedepannya.