

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi yang sejak lama dianggap pendorong dan pendukung strategi perusahaan, saat ini dianggap sebagai bagian terintegrasi dari strategi bisnis. Para pimpinan perusahaan sepakat bahwa keselarasan antara Tujuan Bisnis dan TI merupakan faktor sukses kritis (*Critical Success Factor*) di perusahaan. Keberadaan Tata Kelola TI membantu pemenuhan faktor tersebut. Dengan secara efisien dan efektif membangun pengaplikasian teknologi dan pemenuhan kebutuhan akan informasi yang dapat diandalkan dan terjamin (Sarno, 2009: 11).

PT. Duta Computer adalah perusahaan distributor komputer di Batam yang berdiri sejak tahun 1997. Yang bergerak pada bagian penjualan perangkat TI, Konsultan IT, *maintenance*, Installasi jaringan, *service and support centre* produk HP, dan Lenovo baik perangkat server, PC maupun laptop. Hal ini membuat PT. Duta Computer salah satu yang terbaik lembaga dukungan dilengkapi di daerah Batam.

Ada tiga lini bisnis utama dimana PT. Duta Computer beroperasi diantaranya yaitu:

1. Menyediakan hardware IT, termasuk aksesoris dan perlengkapan.

PT. Duta Computer menyediakan untuk pelanggan sarana untuk mendapatkan berbagai jenis dan berbagai merek PC, Server dan Aksesoris. Untuk pelanggan yang memiliki kebutuhan yang lebih spesifik, Duta Computer juga

memungkinkan pelanggan untuk menyesuaikan sistem tertentu berdasarkan kebutuhan dan persyaratan. Selain sistem komputer, Duta Computer juga menyediakan aksesoris seperti printer, monitor LCD, modem, *Audio* dan *video card*, dan lain-lain. Adapun persediaan, Duta Computer menyediakan tinta dan pita yang digunakan dalam printer yang paling umum yang tersedia di pasar.

2. Layanan dan Pemeliharaan Dukungan.

Layanan dan Pemeliharaan selalu menjadi bagian kuat dari perusahaan. Duta Computer adalah satu-satunya Perusahaan retail di Batam menerima *One-to-One* garansi penggantian (aturan-aturan tertentu berlaku) kepada pelanggannya. Untuk barang-barang yang garansi penggantian *One-to-One* tidak bisa diterapkan, Duta Computer juga menyediakan pengganti sementara untuk barang-barang sementara menunggu untuk item yang akan diperbaiki. Sebagai Duta Computer memiliki cukup banyak bisnis menjalankan sistem produksi *mission-critical* sebagai pelanggan, Duta Computer juga harus menerapkan aturan-aturan tertentu untuk mengakses jenis pelanggan. Dengan demikian adalah alasan untuk 4 jam metode standar waktu respon diterapkan kepada pelanggan, di mana PT. Duta Computer menyediakan *on-situs* spesialis teknis dalam waktu 4 jam dari panggilan pelanggan.

3. Jaringan & Keamanan Sistem Desain dan Konsultasi.

Dari beberapa tahun terakhir, Duta Computer juga menyediakan jaringan dan keamanan sistem. Dari kantor kecil perlu berbagi printer untuk sebuah perusahaan swasta yang menyediakan *gateway internet* kepada pelanggan mereka, Duta Computer telah menyediakan semua. Layanan ini mulai dari kunjungan,

desain, pengadaan perangkat, dan pelaksanaan, sampai dengan pengujian, pemeliharaan dan garansi.

Perkembangan kemajuan teknologi informasi TI yang semakin pesat telah berdampak pada seluruh aspek khususnya pada Teknologi Informasi yang terdiri dari sub bagian layanan dan pemeliharaan dukungan yang mampu memberikan pelayanan terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang ada sehingga mampu mendukung suatu proses informasi dan dapat menghasilkan suatu sistem informasi guna dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas secara cepat dan tepat dalam pekerjaan maupun proses sistem yang berjalan. Proses tersebut harus didukung oleh beberapa penunjang untuk keberhasilan proses yang ada di PT. Duta Computer. Seiring perkembangan organisasi Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI) sudah dianggap menjadi sebuah kebutuhan untuk mencapai Visi dan Misi strategi organisasi yang diterapkan pada perusahaann. Dalam menjalankan strategi organisasi yang saat ini ditetapkan masih masih dapat permasalahan dalam mengimplementasikan SI/TI. Penggunaan Teknologi Informasi itu sendiri sudah cukup tinggi, terlihat dari proses pengolahan data dikantor yang sudah berbasis TI. Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala seperti pengawasan dari Divisi TI dilakukan jika ada keluhan dari bagian lain mengenai layanan TI. Selain itu Kebijakan dari manajemen yang sangat dinamis, menyebabkan *hardware*, jaringan internet, dan aplikasi pendukung yang digunakan untuk kebutuhan organisasi di perusahaan yang sudah diimplementasikan harus di ubah kembali sesuai keinginan pimpinan. Hal ini menyebabkan PT. Duta Computer tidak maksimal dalam mengembangkan

layanan produknya karena belum menerapkan tata kelola IT yang baik untuk mencapai tujuan bisnis.

Penerapan IT untuk setiap perusahaan harus diselaraskan dengan strategi dan tujuan bisnis perusahaan. Keselarasan antara penerapan IT dengan strategi dan tujuan bisnis perusahaan dapat dicapai melalui tata kelola IT yang baik. Bagaimana memetakan *Maturity Level* proses IT pada PT. Duta Computer dan bagaimana pihak perusahaan bisa mengembangkan layanan produk dengan berpatokan pada evaluasi tata kelola TI yang baik dan sejalan dengan tujuan perusahaan. Berdasarkan pemaparan masalah diatas, penulis mengambil penelitian yang berjudul **“PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 (STUDI KASUS PT DUTA COMPUTER)”**

Maka penelitian ini akan menggunakan standar *framework* COBIT 4.1 dengan fokus pada Perspektif Pelanggan khususnya Penawaran Produk dan Jasa yang Kompetitif. Pemilihan *business goal* ini karena pertimbangan dalam permasalahan tersebut berkaitan dengan Pengembangan layanan produk di perusahaan yang memuat 7 *Core IT Process* yaitu Mendefinisikan Arsitektur Informasi (PO2), Merancang Struktur Organisasi Teknologi Informasi (PO4), Mempertimbangkan Investasi TI (PO5), Mengembangkan Sumber Daya Manusia (PO7), Memperoleh dan Memelihara Infrastruktur TI (AI3), Memenuhi Sumber Daya TI (AI5), dan Mengidentifikasikan dan Mengalokasikan Biaya (DS6). Tujuan dari penelitian ini adalah Menghasilkan tingkat *maturity model* proses IT

pada PT. Duta Computer. Pihak perusahaan bisa mengembangkan layanan produk yang baik dan sejalan dengan tujuan perusahaan dengan mengacu pada standar *Framework COBIT*. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah memberikan suatu usulan tata kelola IT di perusahaan, sehingga selaras dengan pencapaian tujuan perusahaan, meningkatkan efisiensi dan produktifitas di setiap unit bagian dalam rangka pengembangan layanan produk untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal.

COBIT merupakan panduan dasar praktik yang banyak digunakan untuk menghubungkan tujuan bisnis kedalam tujuan TI, Untuk pengukurannya di dalam COBIT juga menyediakan matrik untuk mengukur sejauh mana pencapaian tujuan TI untuk yang terhubung dengan tujuan bisnis.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan suatu perumusan permasalahan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Implementasi tatakelola TI di PT. Duta Computer dalam Kebijakan dari manajemen sering berubah atau *dinamic*.
2. Belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan tatakelola TI pada PT. Duta Computer
3. Ingin megetahui Tingkat kematangan tata kelola TI di PT. Duta Computer

1.3. Pembatasan Masalah

1. Lingkup dari penelitian ini dibatasi pada pengukuran Tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework COBIT* di PT. Duta Computer.
2. Penelitian ini menilai pada keterkaitan tujuan bisnis dan TI yaitu pada perspektif pelanggan dalam memberikan penawaran produk dan jasa yang kompetitif.
3. Penelitian ini hanya meneliti pada departemen IT diperusahaan.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh penulis pada latar belakang masalah dan agar pembahasan tidak menyimpang dari judul penulisan skripsi, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kematangan tata kelola TI pada PT Duta Computer?
2. Bagaimanakah mengukur tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework COBIT 4.1* pada PT Duta Computer?
3. Bagaimanakah rekomendasi yang cocok untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi di PT Duta Computer?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada PT Duta Computer.

2. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan dan peningkatan tata kelola teknologi informasi di PT. Duta Computer dalam memperbaiki proses tata kelola teknologi informasi agar dapat pada tingkat kematangan yang lebih tinggi.
3. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer, jenjang Pendidikan Strata-1 Program Studi Sistem Informasi.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

1. Menambah informasi dalam upaya pengukuran tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada tujuan bisnisnya yaitu dalam memberikan penawaran produk dan jasa yang kompetitif.
2. Menjadi bahan acuan bagian peneliti selanjutnya berkaitan dengan pengukuran tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada tujuan bisnisnya yaitu dalam memberikan penawaran produk dan jasa yang kompetitif.

1.6.2. Manfaat Praktis Bagi perusahaan

1. Penelitian ini hendaknya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam mengambil keputusan untuk mencapai tujuan bisnis.
2. Penelitian ini hendaknya dapat menjadi bahan pertimbangan pada PT.Duta Computer untuk meningkatkan pengawasan dan evaluasi yang efektif dan efisien terhadap tata kelola teknologi informasinya.

1.6.3. Bagi Pihak Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah yang terjadi dalam perusahaan yang berhubungan dengan tata kelola teknologi informasi.

1.6.4. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa Universitas Putera Batam yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan sistem tata kelola teknologi informasi.