

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemenuhan akan sistem informasi bagi semua jenis organisasi menyebabkan perkembangan sistem informasi yang begitu pesat. Perkembangan dan keterlibatan teknologi informasi dalam mendukung segala kegiatan organisasi sekarang ini tidak dapat dihindari lagi dan dipandang sebagai suatu solusi nantinya yang dapat meningkatkan kemampuan perusahaan di dalam persaingan. Teknologi informasi sudah menjadi suatu kebutuhan yang harus dimiliki dan dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin. Penerapan teknologi informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan atau institusi agar dapat mencapai tujuan institusi dalam evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi.

Seperti halnya yang terjadi di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang dengan jumlah karyawan lebih dari 60 orang. Dimana dengan presentasi karyawan yang menggunakan computer yang telah terintegrasi sistem adalah sebanyak 80% atau sebanyak 48 orang yang kesemuanya terbagi dalam beberapa divisi. Adapun divisi yang ada di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang adalah divisi *Sales and Marketing*, divisi *Operasional*, divisi *Customer Service*, dan divisi *Finance*.

Sehubungan dengan alasan tersebut, maka diperlukan adanya mekanisme kontrol audit untuk menilai proses tata kelola sistem informasi di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang. Untuk mendukung kemampuan dan tingkat pelayanan agar dapat bersaing di dunia jasa pengiriman barang maka perlu adanya pengelolaan yang berbasis Teknologi Informasi (TI). Teknologi Informasi menjadi peluang terjadinya peningkatan dan produktivitas bisnis menjadi semakin cepat. Namun penerapan teknologi informasi memerlukan pengelolaan yang profesional, sumber daya manusia yang handal serta biaya yang cukup besar dengan resiko kegagalan yang kecil. Salah satunya apabila terjadi gangguan pada sistem yang dimiliki.

Pemanfaatan teknologi informasi jika diterapkan pada industri jasa pengiriman seperti JNE ini menjadi kebutuhan yang sangat mutlak. Dikarenakan pada dasarnya pelanggan membutuhkan keefektifan dalam hal waktu jika melakukan pengiriman barang. Apabila tata kelola teknologi informasi dapat diterapkan, maka hal tersebut sangat berguna untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan.

Untuk menciptakan pelayanan yang prima kepada pelanggan terutama dalam hal pemanfaatan teknologi informasi, maka dalam penelitian ini penulis mencoba melakukan audit untuk menilai proses tata kelola sistem informasi di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang. Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 dengan perhitungan tingkat kedewasaan menggunakan ISO 15504. Yang nantinya bukan hanya dapat memberikan evaluasi terhadap keadaan tata kelola Teknologi Informasi di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang, akan tetapi dapat juga memberikan masukan yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaannya di masa yang akan datang.

Tujuan perusahaan dapat dicapai dengan melakukan evaluasi terhadap kebutuhan pelanggan, keluhan pelanggan, kondisi dan pilihan *stakeholder*, menetapkan arah melalui skala prioritas dan pengambilan keputusan dan melakukan pengawasan pada saat pelaksanaan, penyesuaian dan kemajuan terhadap arah dan tujuan yang telah disetujui. Maka dari hal tersebut, dalam penelitian ini diangkat judul : **“Audit Untuk Menilai Proses Tata Kelola Sistem Informasi Dengan Menggunakan *Framework* COBIT 4.1 Dengan Perhitungan Tingkat Kedewasaan Menggunakan ISO 15504 : Studi Kasus JNE Kantor Cabang Pangkalpinang. “**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah dan agar pembahasan tidak menyimpang dari judul, maka dalam rumusan masalah ini dibagi lagi dalam identifikasi masalah dan batasan masalah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

JNE Kantor Cabang Pangkalpinang belum pernah diaudit, sehingga para manajemen tingkat atas tidak pernah tau tingkat kedewasaan/ kematangan teknologi JNE.

1.2.2 Batasan Masalah

Kerangka kerja COBIT 4.1 terdiri atas 4 tujuan pengendalian tingkat atas (*high level control objectives*) yang tercermin dalam 4 domain, yaitu *Planning and Organization (PO)*, *Acquisition and Implementation (AI)*, *Delivery and Support (DS)*, serta *Monitoring and Evaluation (ME)*.

Agar tujuan penelitian lebih terfokus maka pembuatan dilakukan dengan batasan- batasan sebagai berikut :

- 1) Tempat yang dijadikan studi kasus adalah JNE kantor cabang Pangkalpinang.
- 2) Audit Sistem Informasi ini mengacu pada *framework* COBIT 4.1 dengan perhitungan tingkat kedewasaan ISO 15504.
- 3) Data – data yang digunakan dalam analisis adalah data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner.
- 4) Mengetahui dan menganalisa tingkat kematangan pemanfaatan Teknologi Informasi di JNE Pangkalpinang, terutama yang berhubungan dengan pelayanan kepada pelanggan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Melakukan evaluasi untuk menilai proses tata kelola sistem informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 dengan perhitungan tingkat kedewasaan menggunakan ISO 15504.
- 2) Menghitung *IT Goals* dan *IT Bussiness* yang ada di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang.

- 3) Membantu JNE Pangkalpinang mengevaluasi dan menemukan berbagai kebutuhan manajemen yang berkaitan dengan Teknologi Informasi dalam hal menanggapi keluhan pelanggan.
- 4) Memberikan arahan terkait layanan sistem yang dibutuhkan user yang meliputi pemasangan – pemasangan sistem, keamanan, layanan gangguan, pelatihan user serta fasilitas operasional.
- 5) Memberikan wawasan yang lebih jauh terhadap ilmu pengetahuan dalam bidang Audit Sistem Informasi dan Teknologi Informasi menggunakan standar COBIT, agar JNE Pangkalpinang memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai kontrol dan audit TI.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para manajemen tingkat atas JNE kantor Cabang Pangkalpinang untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan, menanggapi keluhan Customer, mengelola performa dan kapasitas kerja SDM, serta menjamin layanan yang berkualitas. Terutama yang memfokuskan bagaimana kualitas pelayanan yang prima tersebut tercipta dengan memanfaatkan Tata Kelola Teknologi Informasi yang baik.

Karena dengan adanya Tata Kelola Teknologi Informasi yang baik maka akan tercipta manajemen perusahaan yang baik. Sehingga tercapailah sasaran strategis dan mendapatkan manfaat – manfaat bisnis dari penggunaan Tata Kelola Teknologi Informasi yang efektif dan inovatif.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menyusun prosedur – prosedur penelitian agar mudah dipahami sebagai berikut :

1.5.1 Tehnik Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Mempelajari literatur seputar teori dan informasi pendukung lainnya mengenai tata kelola TI terutama tata kelola yang menggunakan *framework* COBIT dan perhitungan level tingkat kedewasaan

menggunakan ISO 15504. Tahap ini juga akan mengembangkan model kegiatan yang digunakan dalam melakukan pendekatan penelitian ini.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh 3 orang narasumber di JNE Pangkalpinang.

1.5.2 Tahapan Penelitian

Adapun tahap – tahap dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis Data

Mempelajari Visi dan Misi, struktur organisasi, *Job Description* yang ada JNE Kantor Cabang Pangkalpinang.

2. Perancangan

Adapun tahapan dalam perancangan ini adalah sebagai berikut :

a. Merancang Kuesioner

Dalam hal ini perancangan pertanyaan kuesioner mengacu pada standar kerangka kerja COBIT 4.1 terdiri dari 4 domain yang mencakup 34 tujuan kendali tingkat atas.

b. Menghitung Tingkat Kedewasaan Tiap Level

Dalam penelitian ini standar yang digunakan untuk menghitung tingkat kedewasaan tiap level adalah ISO 15504.

3. Melakukan *risk assesment* (penilaian risiko).

Setelah di temukan skala tingkat kedewasaan pada masing – masing 34 pengendalian tingkat atas, maka langkah selanjutnya adalah melakukan penilaian risiko.

4. Implementasi

Dalam hal ini penulis menjabarkan secara jelas dan rinci proses – proses terkait pengelolaan data kuesioner sampai ditemukan tingkat kedewasaan tata kelola sistem informasi di JNE kantor Cabang Pangkalpinang.

1.5.3 Mengkomunikasikan Hasil Audit

Menyiapkan beberapa laporan temuan dan mungkin merekomendasikan beberapa usulan yang terkait dengan hasil audit kepada manajemen tingkat atas JNE Kantor Cabang Pangkalpinang.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk menyajikan pembahasan yang sistematis dan mempermudah dalam pemahaman penelitian, penulis membagi penelitian ini menjadi beberapa bab dan sub bab sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah yang berisi identifikasi masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan laporan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori – teori yang mendukung penelitian yaitu definisi dan penjelasan pustaka – pustaka yang digunakan dan dijadikan referensi dalam penyusunan penelitian ini.

3. BAB III DESAIN PENELITIAN

Bab ini berisi jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, lokasi dan waktu serta tehnik analisa data.

4. BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi analisis data mencakup tentang penerapan dan evaluasi audit untuk menilai tata kelola sistem informasi dengan kerangka kerja COBIT 4.1 dengan perhitungan tingkat kedewasaan tiap level menggunakan ISO 15504 di JNE Kantor Cabang Pangkalpinang.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran maupun rekomendasi atas penelitian yang telah dilakukan.