

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dengan seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi yang terjadi saat ini khususnya di Negara Indonesia, teknologi sangat diperlukan untuk mendukung kinerja dari suatu organisasi. Untuk saat ini tanpa dukungan teknologi informasi sebuah perusahaan atau instansi tidak akan bisa berkembang. Teknologi informasi dapat dikatakan menjadi kunci untuk mendukung dan meningkatkan manajemen perusahaan atau instansi agar dapat memenangkan persaingan yang semakin lama menjadi semakin meningkat.

Penggunaan teknologi informasi pada suatu perusahaan tentunya juga akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Peningkatan peran teknologi informasi nantinya harus berbanding lurus dengan investasi yang dikeluarkan yang biasanya mengeluarkan uang dalam jumlah besar dan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan pangsa pasar yang semakin meluas. Teknologi tersebut tidak berguna sepenuhnya atau rendah produktivitasnya apabila tidak disiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Selain itu, pengelolaan teknologi yang baik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari laporan keuangan, penghematan waktu, biaya, serta melindungi asset pada perusahaan.

Salah satu metode pengelolaan teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah *IT governance* yang terdapat pada COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT dipublikasikan oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*), COBIT berupa kerangka kerja yang harus digunakan oleh suatu organisasi bersamaan dengan sumber daya lainnya untuk membentuk suatu standar yang umum berupa panduan pada lingkungan yang lebih spesifik. Menurut Campbell, COBIT merupakan suatu cara untuk menerapkan *IT governance*. COBIT berfungsi memberikan manajer,

auditor, dan pengguna Teknologi Informasi dengan kumpulan umum tindakan indikator, proses, dan praktik terbaik untuk membantu mereka memaksimalkan keuntungan yang diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi dan berkembang sesuai *IT governance* dan control dalam sebuah perusahaan. Disamping itu, COBIT juga dirancang agar dapat menjadi alat bantu yang dapat memecahkan permasalahan pada *IT governance* dalam memahami dan mengelola resiko yang berhubungan dengan sumber daya informasi.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Penerapan teknologi informasi dalam mengelola sistem informasi pada PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang sudah berjalan, selama ini PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang memang sudah melakukan penerapan tata kelola teknologi informasi.

Atas dasar tersebut, maka penulis ingin menilai penerapan tata kelola teknologi informasi yang selama ini sudah berjalan pada PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang dengan menggunakan *COBIT Framework 4.0*.

Untuk mengetahui kesesuaian antara implementasi TIK dengan strategi dan tujuan perusahaan yang ditetapkan maka perlu dilakukan analisa terhadap sistem informasi yang berjalan. Dengan demikian dapat dirumuskan permasalahannya adalah :

- a. Bagaimana penerapan tata kelola teknologi informasi pada PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.
- b. Sejauh mana tingkat kematangan (*Maturity Level*) tata kelola teknologi informasi yang ada di PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini menganalisa penerapan tata kelola TI di PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang. Lingkup tata kelola TI yang dikaji meliputi struktur, proses, dan mekanisme realisasinya, dan dilanjutkan dengan pengukuran tingkat kematangan dari keseluruhan proses yang terdapat pada COBIT 4.0.

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

- a. Studi kasus dilakukan pada sistem informasi PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang, khususnya sistem informasi penjualan tiket (*ticketing*).
- b. Penulis hanya membahas ruang lingkup sistem informasi penjualan tiket (*ticketing*) yang berhubungan dengan tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja standar COBIT 4.0. Adapun domainnya adalah *Plan and Organise, Acquire and Implement, Deliver and Support* dan *Monitor and Evaluate*.

1.4 METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode, yaitu :

- a. Observasi

Melalui observasi diperoleh gambaran lebih detail mengenai pelaksanaan layanan sistem informasi penjualan tiket yang diberikan oleh PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.

- b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dan tidak langsung kepada responden ahli terpilih untuk memperoleh informasi mengenai sistem informasi penjualan tiket pada PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang

- c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada beberapa responden untuk mendapatkan informasi dari permasalahan yang diteliti. Dalam kuisisioner terdapat pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Metode pengumpulan data ini dilakukan dimana responden diminta untuk mengisi sendiri kuisisioner yang diberikan. Penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung oleh penulis kepada responden.

d. Studi pustaka

Studi pustaka diperoleh dengan membaca, mempelajari, dan mengutip berbagai sumber seperti buku, jurnal, diktat, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

1.5 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini penulis mengharapkan tercapainya tujuan – tujuan sebagai berikut :

- 1) Mengetahui kondisi penerapan tata kelola TI yang berjalan di PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.
- 2) Mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) bisnis dan teknologi informasi PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.
- 3) Menjelaskan bagaimana mengelola TI supaya efektif dan mengoptimalkan investasi teknologi informasi.
- 4) Diharapkan dapat membantu menemukan berbagai kebutuhan manajemen yang berkaitan dengan TI.
- 5) Meneliti pentingnya tata kelola TI untuk mencapai tujuan bisnis.
- 6) Menjelaskan kegunaan COBIT *framework* didalam IT governance.
- 7) Menyediakan ukuran atau kriteria ketika terjadi penyelewengan atau penyimpangan.

b. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola teknologi informasi PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang.
- 2) Memberikan masukan kepada Pimpinan PT Garuda Indonesia *Branch Office* Pangkalpinang dan pihak – pihak yang berwenang dalam pengambilan keputusan.

- 3) Menambah referensi dan dapat menambah informasi dalam upaya pengimplementasian tata kelola TI yang dapat membantu meningkatkan efektifitas perencanaan tata kelola TI di organisasi.
- 4) Dapat meminimalisasikan adanya tindak kecurangan yang merugikan perusahaan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab. Penulisanannya adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup beberapa sub bab, antara lain : Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Metode Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini mencakup beberapa sub bab, yaitu : Sistem Informasi dan Teknologi Informasi, Audit Sistem Informasi, Tata Kelola Teknologi Informasi, COBIT, dan Maturity Level.

Bab III : DESAIN PENELITIAN

Pada bab ini mencakup beberapa sub bab, antara lain : Profil perusahaan yang memuat tentang sejarah, visi dan misi, struktur organisasi perusahaan, dan tugas pokok, Metode Penelitian, Metode Penelitian Sampel, Metode Pengumpulan Data, Kerangka Konsep, Tahapan Penelitian, Teknik Analisis Data, dan Jadwal Penelitian.

Bab IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan paparan implementasi, pembahasan dan hasil – hasil dari tahapan penelitian.

Bab V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis.