

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) berpengaruh besar terhadap perkembangan bisnis saat ini. Penerapan teknologi informasi dalam konteks bisnis dapat memperbaiki efisiensi dan produktivitas, serta bermanfaat untuk mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas produk dan layanan. Dalam era teknologi yang berkembang pesat, organisasi dapat menginovasi produk dan layanan mereka dengan cara yang lebih optimal dan efisien, sehingga mampu meningkatkan daya saing mereka di pasar[1].

Peran penting TI dalam bisnis membuat dibutuhkan Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI). TKTI merupakan faktor penting agar terciptanya kesesuaian antara teknologi informasi dan bisnis dari suatu organisasi[2]. TKTI bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan TI di dalam suatu organisasi telah dilakukan dengan cara yang tepat guna mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Terdapat sebuah penelitian yang membuktikan bahwa implementasi TKTI menjadi faktor penting dalam peningkatan kinerja dan kemajuan sebuah organisasi[3]. Penelitian ini menambahkan bahwa sudah semestinya organisasi mengelola proses dan alur bisnisnya dengan penerapan TI dan didukung juga dengan penerapan TKTI yang baik agar tidak muncul permasalahan-permasalahan seperti pencapaian tujuan investasi yang dilaksanakan menjadi sia-sia serta tidak produktifnya investasi yang dilakukan oleh organisasi.

Val Beauty and Slimming merupakan salah satu organisasi yang sudah menerapkan penggunaan teknologi dalam proses bisnisnya. *Val Beauty and Slimming* merupakan salon kecantikan yang berdiri pada Mei 2022. *Val Beauty and Slimming* sendiri telah mengimplementasikan teknologi informasi sebagai pendukung dalam menjalankan proses bisnis, salah satunya dalam hal transaksi termasuk di dalamnya laporan transaksi.

Hasil wawancara dengan dr. Vincensia Valentine selaku CEO (*Chief Executive Officer*) dari *Val Beauty and Slimming*, dijelaskan bahwa terdapat kekurangan analisis dan perancangan tata kelola teknologi informasi sehingga mengakibatkan ketidaktahuan *Val Beauty and Slimming* mengenai sejauh mana implementasi teknologi informasi yang tepat dan sesuai dengan tujuan bisnis mereka. Kurangnya pengelolaan terkait sumber daya manusia (SDM) serta kurangnya pengelolaan perencanaan baik pada TI maupun inovasi juga menjadi permasalahan yang sedang dihadapi.

Untuk mengetahui sudah sejauh mana penerapan TKTI dalam suatu organisasi, dapat diukur dengan beberapa *framework* salah satunya adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) 2019. COBIT 2019 adalah sebuah *framework* TKTI yang diterbitkan oleh ISACA (*Information Systems Audit and Control Association*). ISACA telah menciptakan dan mengembangkan COBIT selama lebih dari 25 tahun dan COBIT 2019 merupakan keluaran terbaru mereka. Penerapan COBIT 2019 dapat mendukung organisasi dalam membangun kerangka TKTI yang sesuai dengan tujuan mereka.

COBIT 2019 dipilih berdasarkan referensi dari beberapa penelitian terdahulu, yaitu Analisis dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 2019 pada PT. XYZ[4]. Penelitian ini bertujuan untuk membantu PT. XYZ dalam mengetahui proses penting bagi organisasi serta melakukan evaluasi terhadap tingkat kemampuan TI yang diterapkan dalam proses bisnis PT. XYZ. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah rancangan tata kelola teknologi informasi dan diketahui bahwa DSS05, DSS03, DSS02, BAI09, dan MEA03 merupakan proses penting bagi PT. XYZ.

Referensi penelitian lainnya adalah Analisis Tata Kelola Pusat Data dan Informasi Kementerian XYZ Menggunakan COBIT 2019[5]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan TI dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan organisasi dalam mengelola dan memaksimalkan penggunaan TI yang tersedia. Hasil yang didapat dari penelitian ini ialah tingkat kapabilitas dari

domain BAI02, BAI03 dan BAI07, dan kemudian didapat rekomendasi berdasarkan domain yang memiliki kesenjangan.

Dengan mempertimbangkan penjelasan di atas, diperlukan analisis untuk mengetahui tingkat kapabilitas pada *Val Beauty And Slimming* sehingga nantinya dapat diberikan rekomendasi yang bisa membantu *Val Beauty And Slimming* untuk mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan TKTI guna mendukung pencapaian tujuan bisnis yang lebih optimal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan pada penelitian ini adalah perlu dilakukan analisis aktivitas Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) yang ada pada *Val Beauty and Slimming* karena tingkat kapabilitasnya belum diketahui. Tanpa mengetahui tingkat kapabilitasnya, sulit untuk mengevaluasi dan memahami sejauh mana *Val Beauty and Slimming* telah menerapkan TKTI yang baik dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan bisnis yang lebih baik. Selain itu, berdasarkan hasil dari analisis tingkat kapabilitas yang diperoleh, perlu diberikan rekomendasi atas kekurangan yang terdapat pada aktivitas tertentu.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Merujuk pada perumusan masalah di atas, berikut ini adalah pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini :

1. Tingkat kapabilitas *Val Beauty and Slimming* sudah berada di tingkat berapa?
2. Apa rekomendasi untuk *Val Beauty and Slimming* mengacu pada hasil dari analisis tingkat kapabilitas yang didapat?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kapabilitas dari *Val Beauty and Slimming* dalam penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI).

Dengan mengetahui tingkat kapabilitasnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi aktivitas yang dapat dilakukan oleh *Val Beauty and Slimming* berdasarkan hasil analisis tingkat kapabilitas yang diperoleh. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu *Val Beauty and Slimming* dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan TKTI, serta mendukung pencapaian tujuan bisnis yang lebih optimal.

1.5 Batasan Masalah

Terdapat batasan-batasan yang mengatur penelitian ini, seperti :

1. Penelitian ini akan menilai tingkat kapabilitas *Val Beauty and Slimming*.
2. *Governance and Management Objectives* (GMO) yang akan dianalisis tingkat kapabilitasnya adalah APO04 (*Managed Innovation*) dan APO07 (*Managed Human Resources*).
3. *Governance and Management Objectives* (GMO) yang dianalisis ditentukan dari hasil *design factor toolkit* yang memiliki nilai prioritas >75.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Penulis, memperoleh pemahaman tentang langkah-langkah dalam implementasi COBIT 2019.
- b. Bagi Institusi, diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya terkait COBIT 2019.
- c. Bagi organisasi
 1. Mengetahui aktivitas yang belum diterapkan dengan baik melalui hasil analisis tingkat kapabilitas.
 2. Mendapat rekomendasi perbaikan untuk penerapan tata kelola teknologi informasi yang lebih baik.