

## BAB 1

### PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai topik Tugas Akhir. Dimana dalam bab ini akan dijelaskan hal-hal yang mendasari permasalahan dalam penelitian. Bab ini merupakan pendahuluan untuk semua bab yang berisi latar belakang yang berisi alasan pengambilan topik Tugas Akhir, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, kerangka berpikir dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

#### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) memiliki peranan yang sangat penting bagi setiap perusahaan saat ini, salah satunya bagi industri manufaktur karena penggunaan TI dapat menunjang efektivitas dan efisiensi dalam operasional perusahaan. Tata kelola teknologi informasi (TI) menjadi sebuah kebutuhan bagi organisasi yang secara operasional mengimplementasikan TI dalam bisnisnya (Salim & Hapsari, 2018).

PT. Horn Ming Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri manufaktur yang memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan aktivitasnya agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun dalam penggunaannya ada beberapa permasalahan yang terjadi yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan, salah satunya dalam hal pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi, seperti dalam penanganan insiden yang terkadang cukup memakan waktu sehingga menjadi hambatan bagi *user* dalam melakukan pekerjaannya, dan permintaan yang tidak selalu dipenuhi oleh bagian IT. Aktivitas TI yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan dapat menyebabkan beberapa kerugian, seperti terjadi ketidakseimbangan dalam investasi TI antar biaya yang dikeluarkan dengan penggunaannya, serta tidak dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Dalam hal pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi seharusnya dapat diidentifikasi dan didefinisikan dengan baik agar proses layanan permintaan dapat berjalan lebih optimal, insiden yang terjadi dapat diminimalisir dan kualitas layanan yang baik bagi organisasi dapat tercapai, karena dapat memberikan dampak yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan.

Setiap keluhan, gangguan, dan permintaan layanan harus ditanggapi dengan cepat demi menjaga keberlangsungan layanan teknologi informasi dan bisnis organisasi. Untuk melihat kualitas dan seberapa baik layanan teknologi informasi yang diberikan oleh PT. Horn Ming Indonesia dapat dilakukan pengukuran kapabilitas dengan menggunakan *framework* sebagai panduan. *Framework* yang akan digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah *Control Objectives For Information and Related Technology (COBIT) 5*.

COBIT 5 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan (Andry & Christianto, 2018). Menurut Al-Rasyid COBIT 5 sesuai dan dapat membantu dalam mengaudit tata kelola teknologi informasi dengan tidak terpusat hanya pada masalah teknis dalam teknologi tetapi juga melihat sumber daya lain yang menjadi penggerak tata kelola teknologi informasi menuju tujuan organisasi.

COBIT 5 sendiri dipilih karena merupakan salah satu *framework* yang didalamnya terdapat 9 kerangka *best practice* yang diintegrasikan atau menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari COBIT 5 yaitu, *ISO/IEC 31000*, *ISO/IEC 38500*, *ISO/IEC 27000*, *ISO/IEC 20000*, *TOGAF*, *PMBOK*, *CMMI*, *ITIL*, *PRINCE2*. COBIT 5 digunakan untuk menghasilkan nilai melalui tata kelola dan manajemen teknologi informasi serta digunakan sebagai acuan untuk menghasilkan temuan dan rekomendasi dari hasil pengukuran pada PT. Horn Ming Indonesia. Dengan fokus terhadap domain DSS02 yang memiliki fokus terhadap pengelolaan layanan permintaan pengguna agar dapat memberikan respon tepat waktu dan menyelidiki, mendiagnosis, meningkatkan serta menyelesaikan insiden, maka penulis mengangkat judul “PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS PENGELOLAAN LAYANAN PERMINTAAN DAN INSIDEN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 PADA PT. HORN MING INDONESIA”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. belum diketahuinya tingkat kapabilitas dalam tata kelola dan manajemen TI pada proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI di PT. Horn Ming Indonesia,
2. belum diketahuinya tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai dalam tata kelola dan manajemen TI di PT. Horn Ming Indonesia,
3. belum diketahuinya tindakan apa yang seharusnya dilakukan PT. Horn Ming Indonesia untuk mencapai tingkat kapabilitas yang seharusnya terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. melakukan pengukuran kapabilitas terkait proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam tata kelola dan manajemen TI di PT. Horn Ming Indonesia,

2. menentukan target kapabilitas terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi di PT. Horn Ming Indonesia,
3. memberikan rekomendasi perbaikan terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden yang dapat dilakukan oleh PT. Horn Ming Indonesia untuk mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

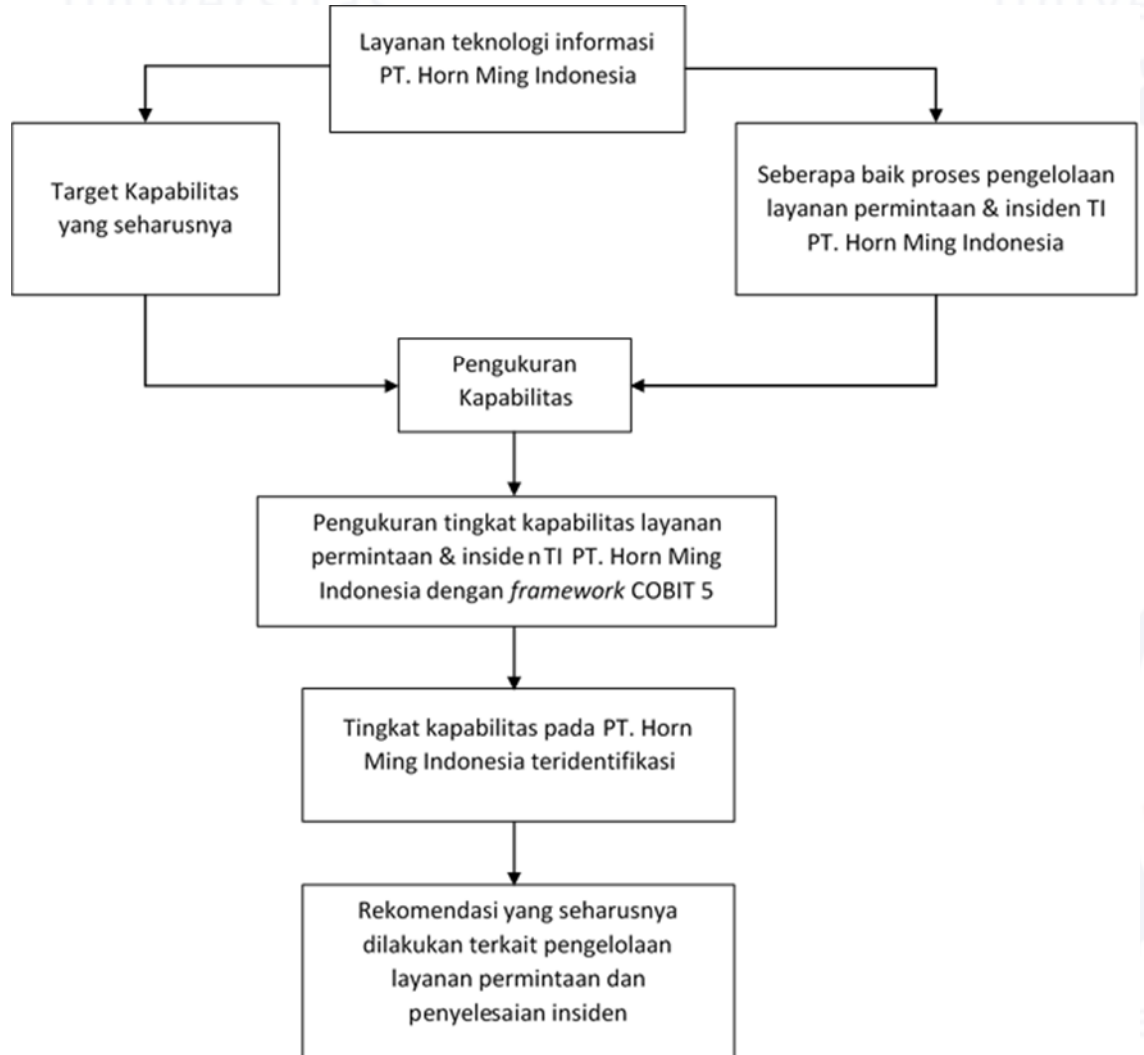
1. dapat membantu manajemen organisasi menentukan langkah-langkah yang diambil untuk melakukan perbaikan proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi yang ada pada saat ini menjadi lebih baik dalam hal pelayanan permintaan dan meminimallisir insiden yang terjadi,
2. dapat menjadi tambahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait pengukuran kapabilitas menggunakan *framework* COBIT 5.

#### **1.5 Lingkup Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, ruang lingkup masalah dibatasi dengan studi kasus yang dilakukan di PT. Horn Ming Indonesia dengan menggunakan metode pengukuran kapabilitas tata kelola dan manajemen teknologi informasi dengan kerangka kerja COBIT 5 domain DSS yaitu *Delivery, Service and Support* dan lebih berfokus pada sub proses DSS02 yaitu *Manage Service Requests and Incidents*.

### 1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada Tugas Akhir ini ditunjukkan oleh Gambar 1-1.



**Gambar 1-1 Kerangka Berpikir Penelitian**

Gambar 1-1 menjelaskan mengenai kerangka berpikir peneliti dimana untuk mengetahui seberapa baik kemampuan layanan teknologi informasi PT. Horn Ming Indonesia terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi dan menentukan target tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai, maka perlu dilakukan pengukuran kapabilitas dengan menggunakan *framework* COBIT 5 agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kapabilitas pengelolaan layanan permintaan dan insiden sehingga dapat memberikan sebuah rekomendasi perbaikan yang seharusnya dilakukan terkait pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi di PT. Horn Ming Indonesia.

### 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan proposal Tugas Akhir ini diuraikan dalam lima bab dan isinya adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai topik Tugas Akhir. Dimana dalam bab ini akan dijelaskan hal-hal yang mendasari permasalahan dalam penelitian. Bab ini merupakan pendahuluan untuk semua bab yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, kerangka berpikir dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai studi literatur yang berisi teori dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diseluruh dunia. Teori dan hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan untuk melakukan analisis terhadap Tugas Akhir ini. Adapun literatur yang dijelaskan dalam bab ini yaitu konsep teknologi informasi dan pengelompokkan teknologi informasi, konsep tata kelola perusahaan dan tata kelola teknologi informasi, tujuan tata kelola teknologi informasi, manfaat penerapan tata kelola TIK, penjelasan COBIT 5, penjelasan mendalam terkait domain dan *Process Assesment Model* (PAM), serta penjelasan terkait *COBIT implementation* yang terdapat dalam *framework* COBIT 5 yang digunakan dalam penelitian.

#### **BAB III METODE**

Pada bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti rencana penelitian yang berisi tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel serta teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tahapan pengukuran kapabilitas proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi yang dilakukan di PT. Horn Ming Indonesia dengan menggunakan pengukuran yang di kembangkan pada bab 3. Dalam bab ini juga membahas data hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian, analisis data yang dilakukan dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada pengelolaan layanan permintaan dan insiden TI di PT. Horn Ming Indonesia, serta melakukan perbandingan dengan penelitian lain.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menguraikan secara singkat hasil penting dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan masalah yang terjadi. Pada bab ini memiliki 2 sub bab yaitu kesimpulan dan saran.