

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sangatlah pesat, informasi sudah menjadi kebutuhan penting saat ini bahkan dalam segala aspek manusia ditambah lagi pesatnya perkembangan teknologi yang juga membantu akselerasi arus informasi. Salah satu faktor yang paling berpengaruh membantu dalam akselerasi arus informasi global adalah internet. Internet sangatlah berperan penting untuk menghasilkan informasi yang selalu tersedia dan cepat.

PT. Telekomunikasi Indonesia atau bisa disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 104 juta.

PT. Telkom Indonesia memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah PT. Telkom yang berada di wilayah cikupa. PT. Telkom Indonesia wilayah cikupa yang beralamat di Jl. Cikupamas Raya, Talagasari, Kec. Cikupa, Tangerang, Banten ini adalah sebuah kantor kecil yang berfungsi sebagai layanan service pelanggan Telkom yang berada di wilayah cikupa dan sekitarnya. Sebelum dilakukannya penelitian ini terlebih dahulu dilakukan wawancara untuk mengetahui permasalahan atau kendala apa yang ada di PT. Telkom Indonesia. Setelah dilakukan wawancara, diketahui terdapat permasalahan pada bagian pelayanan dan service untuk pelanggan. Pelayanan yang diberikan PT. Telkom Indonesia wilayah Cikupa belum berjalan secara optimal dan cepat, hal ini menimbulkan lamanya layanan yang diberikan untuk setiap pelanggan yang mengeluhkan perbaikan layanan, jika masalah ini terus dibiarkan terjadi maka penumpukan tiket keluhan dan layanan akan semakin memanjang dan tidak ada layanan yang diperbaiki.

Telkom sebagai badan usaha milik negara telah menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan proses bisnisnya untuk mencapai tujuan organisasinya secara efektif dan efisien. Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan teknologi informasi di PT. Telkom dapat dilakukan penilaian tingkat kapabilitas. Menurut (Hadad, Darwiyanto, & Sardi, 2017) penilaian layanan teknologi dilakukan untuk memastikan adanya evaluasi, arahan dan monitoring tata kelola sesuai dengan tujuan PT. Telkom Indonesia. Menurut (Mude, 2017) alasan dilakukannya penilaian layanan teknologi adalah sebagai alat ukur atau panduan dalam mengelola sistem IT. Sehingga dengan penilaian ini pengelola IT dapat mengetahui sistem yang diterapkan sesuai standar atau tidak, bila sesuai maka akan dipertahankan atau ditingkatkan dan jika tidak, maka disarankan ada perubahan pengelolaan secara infrastruktur. Adapun salah satu *framework* yang dapat digunakan adalah *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT). Menurut (ISACA, 2013) COBIT adalah satu satunya kerangka kerja (*framework*) yang mendukung tata kelola dan pengelolaan perusahaan TI. Di dalam kerangka kerja COBIT terdapat 37 domain didalamnya, salah satu dari domain tersebut yaitu *Delivery, Support, Service* (DSS) yang berfokus dalam aspek pengiriman teknologi informasi. COBIT 5 dipilih karena merupakan satu satunya *framework* yang didalamnya terdapat sembilan kerangka *base practice* yang diintegrasikan atau menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari COBIT 5 yaitu, ISO 31000, ISO IEC 20000, ISO IEC 27000, ISO IEC 38500, TOGAF, PMBOK, CMMI, ITIL, PRINCE 2. Sementara alasan dipilihnya domain DSS02 karena DSS mencakup bidang-bidang seperti pelaksanaan aplikasi dalam sistem TI dan hasilnya, serta proses dukungan yang memungkinkan pelaksanaan sistem TI ini menjadi lebih efektif dan efisien (Selvia Damayanti, Edi Surya Negara, 2019). Selain itu DSS02 *Manage Service requests And Incident* berfokus pada pemberian respon yang tepat waktu dan efektif terhadap permintaan penggunaan dan resolusi semua jenis layanan (Andry & Christianto, 2018) maka dari itu DSS02 adalah domain yang tepat untuk melakukan penilaian teknologi informasi yang ada pada PT. Telkom Indonesia karena PT. Telkom adalah perusahaan milik negara yang

bergerak dibidang layaman dan jasa.Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan diatas maka penulis mengambil judul proposal “Penilaian Tingkat Kapabilitas Teknologi Informasi Pada PT. Telkom Indonesia Menggunakan COBIT 5 DDS 02”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi dan tingkat kapabilitas dari PT. Telkom wilayah Cikupa saat ini dan menyusun rekomendasi dan saran untuk mencapai level kapabilitas yang diinginkan dalam proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan berdasarkan standar COBIT 5 untuk pihak manajemen PT. Telkom wilayah Cikupa.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kapabilitas PT. Telkom saat ini dan target yang diinginkan serta memberikan rekomendasi berdasarkan level yang diharapkan dengan menggunakan *framework* COBIT 5.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

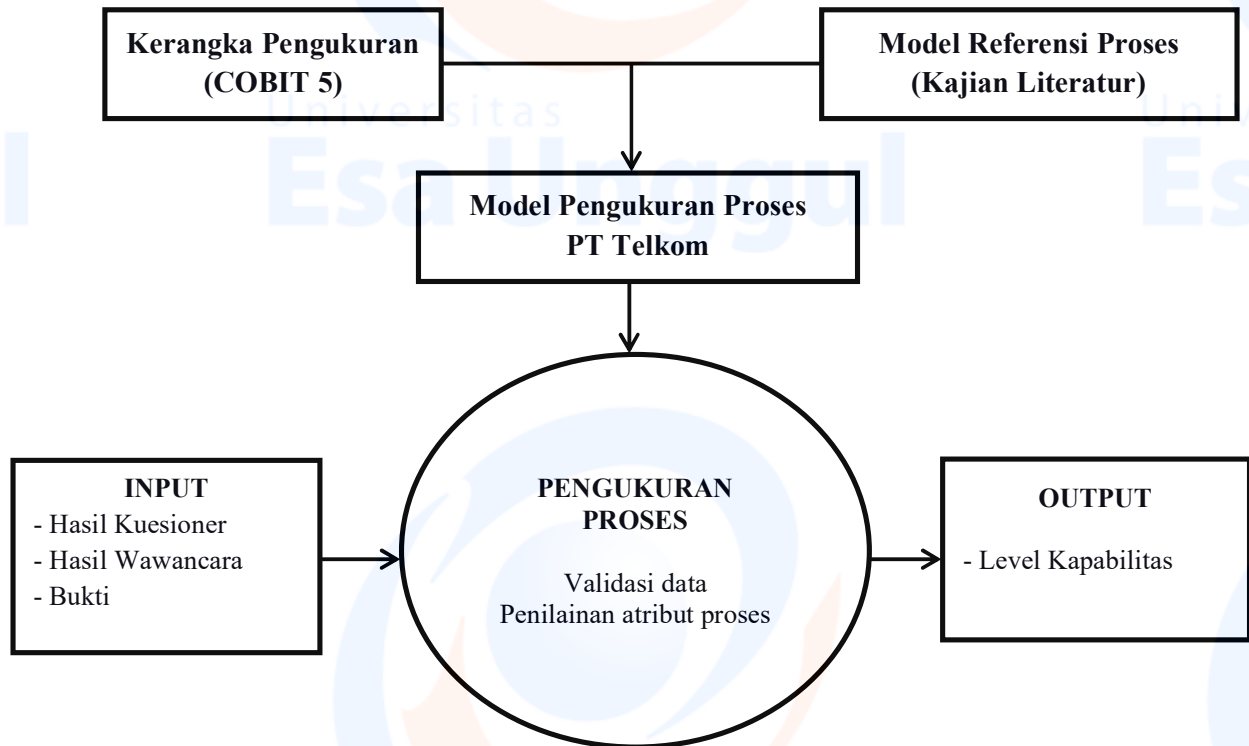
Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjadikan hasil tata kelola sebagai saran peningkatan dan pengembangan teknologi informasi yang baik dan berkelanjutan.
2. Diharapkan dengan tata kelola teknologi informasi ini dapat meningkatkan efisiensi dalam hal kecepatan pengolahan data menjadi informasi dan efektif dalam hal aktivitas yang ada sesuai dengan kebutuhan.
3. Mengidentifikasi masalah pada teknologi informasi saat ini, sehingga dapat melakukan perbaikan pada sistem informasi yang diharapkan.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Dalam melakukan penelitian ini Ruang Lingkup yang digunakan untuk studi adalah menyelesaikan masalah mengacu pada standar COBIT 5 dengan menggunakan domain DSS (Delivery, Service, Support) dan lebih difokuskan pada manage service request and incident yaitu DSS02.

1.6 Kerangka Berfikir



Gambar 1. 1Kerangka Berfikir.

pengukuran yang telah ditetapkan oleh COBIT 5. Model pengukuran proses ini terdiri dari *framework* pengukuran proses COBIT 5. Model referensi proses merupakan penjabaran secara rinci mengenai proses yang akan dinilai kapabilitasnya. Model ini juga sudah ditetapkan oleh COBIT 5. Pengukuran kapabilitas proses membutuhkan *input* dan menghasilkan *output* seperti yang telah ditunjukkan pada gambar diatas.

1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir

Sistematika dari penelitian proposal skripsi ini diuraikan dalam lima bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN.

Di dalam bab pendahuluan berisi mengenai bahasan tentang latar belakang, perumusan masalah yang ada pada PT. Telkom Indonesia wilayah Cikupa, tujuan dan manfaat studi, ruang lingkup studi serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.

Pada bab TINJAUAN PUSTAKA akan dijelaskan tentang kerangka berfikir, teknologi informasi, profil dari PT. Telkom Indonesia, dandasar dari COBIT 5.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab METODEDELOGI diuraikan mengenai rencana penelitian, tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, dan teknik pengumpulan data menggunakan tabel RACI.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diurakan mengenai penentuan responden, penentuan target kapabilitas, pengumpulan dan validasi data, pengukuran atribut proses, analisis masalah, serta rekomendarsi perbaikan.

BAB V KESIMPULAN

Di bab terakhir yaitu KESIMPULAN berisi tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dibuat untuk PT. Telkom Indonesia wilayah Cikupa.