

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada Bab 1 berisi mengenai Pendahuluan mengenai topik dan identifikasi masalah tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan dari tugas akhir. Berdasarkan pendahuluan ini, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai topik tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan yang terdiri dari pengumpulan data kemudian diolah menjadi informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Untuk manajemen pada *payment collection* itu informasi yang diperoleh yang akan digunakan sebagai dasar untuk mengambil keputusan atau menilai kinerja. *Payment Collection* adalah salah satu bagian penting di PT Telkom yang mempunyai wewenang untuk menangani penagihan piutang dagang dan pendapatan tunai bagian ini yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan untuk mengingatkan kewajibannya dalam melakukan pembayaran atas tagihan bulan berjalan maupun tunggakan yang telah lewat jatuh tempo dengan tahapan sampai dengan pemberitahuan konsekuensi denda, isolir, dan pemutusan layanan dan menerapkan TI untuk membantu semua aktivitas di *Payment Collection*. Pelayanan di PT. Telkom Witel Jakarta Barat masih ada mendapat keluhan atau ketidakpuasan atas layanan yang diberikan. Banyak pelanggan yang berfikir apabila tidak memakai layanan internet speedy dan telepon tersebut *bill* tagihan mereka tidak akan berjalan. Padahal abonomen pemakaiannya akan tetap berjalan apabila digunakan ataupun tidak digunakan. Ada juga pelanggan yang sudah minta cabut (berhenti berlangganan) dari bulan-bulan sebelumnya tapi pihak Telkom belum menindak lanjuti complain pelanggan tersebut, yang tidak nyaman karena dihubungi untuk segera membayar tagihannya, sehingga petugas *payment* terkadang mendapat amarah dari pelanggan ketika sedang mengingatkan

tagihan, tetapi ada juga pelanggan yang terbantu dengan adanya kegiatan reminding atau mengingatkan pelanggan. Untuk memecahkan masalah-masalah tersebut harusnya pihak Telkom menjelaskan penghematan biaya, memberitahu keunggulan produk dan mengedukasi pelanggan tentang produk dan atau jasa yang diberikan.

Pelayanan IT di divisi *Payment Collection* sudah cukup baik, namun berdasarkan hasil wawancara dengan divisi IT *Payment Collection* tidak adanya pencatatan kerusakan pada sistem yang rutin sehingga menghambat pengambilan keputusan untuk memperbaiki kualitas sistem informasi, dan kebijakan yang dihususkan untuk mengatur detail proses pemantauan, evaluasi, penilaian kinerja kesesuaian laporan kerusakan yang telah terjadi pada sistem rutin hingga saat ini yang tidak terdokumentasi, sehingga menghambat proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi. Selain masih minimnya pengawasan dalam meningkatkan kebutuhan penggunaan beberapa sistem yang digunakan, terkait permasalahan yang ada dan pentingnya proses penilaian kinerja, *Payment Collection* merasa perlu adanya standar tata kelola yang efektif dan diperlukan proses *monitoring* yang konsisten dalam sistem manajemennya, penyediaan layanan Sistem sehingga masalah dapat diidentifikasi dan diselesaikan.

Maka dari itu divisi *Payment Collection* belum dapat menerapkan kebijakan, prosedur dan tindakan teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian data, atau kerusakan fisik pada sistem informasi. Sebagaimana hasil wawancara dengan bagian staf manajemen yaitu dari beberapa staf divisi *Payment Collection* yang menggunakan sistem pada saat ini sudah menggunakan keamanan yaitu *id* dan *password* untuk mengakses sistem tetapi pada penerapannya saat pengguna sistem lupa melakukan *log-out* pada sistem. Serta pembagian dan pemisahan tugas yang berperan khususnya Divisi IT dalam menciptakan pengawasan sistem keamanan yang baik untuk mengantisipasi tindak kecurangan dan penyalahgunaan dalam sistem keamanan teknologi informasi belum tertata. Tujuan utama evaluasi bukan untuk menyalahkan, tetapi untuk menilai seberapa besar gap antara pencapaian dan harapan suatu kebijakan, dan untuk memberikan penilaian apakah implementasi kebijakan pada sistem di *Payment*

Collection masih layak atau perlu perbaikan, kalau sistem saat ini tidak berhasil sehingga harus perlu diperbaiki.

Alasannya perlu dilakukannya evaluasi tata kelola teknologi informasi pada *Payment Collection* adalah untuk menilai, memastikan, mengetahui apa penyebabnya serta memberikan rekomendasi terhadap penerapan teknologi informasi yang ada di *Payment Collection*. Untuk mengevaluasi sebuah teknologi informasi harus menggunakan alat bantu berupa *framework* dan *framework* yang digunakan adalah COBIT 5, sebab masalah tersebut berkaitan dengan area manajemen yang terdapat pada *framework* tersebut. Penelitian ini menggunakan COBIT 5 *framework*, yang merupakan standar yang diakui dan diterima secara *Internasional*, direkomendasikan untuk implementasi tata kelola TI yang baik dari *framework* COBIT ISACA (*Information System Audit and Control Association*) yang menyediakan elaborasi tata kelola TI untuk menggambarkan peran utama informasi dan teknologi dalam menciptakan nilai perusahaan. COBIT 5 adalah standar tata kelola IT (*IT Governance*) yang umum sehingga perkembangannya dapat berbeda untuk setiap organisasi.

Berdasarkan uraian kendala di atas, maka peneliti melakukan penelitian pengevaluasian tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 yang bertujuan untuk memberikan saran sebagai rekomendasi perbaikan tata kelola TI di *Payment Collection* yang diperoleh dari hasil perhitungan sejauh mana kebijakan kapabilitas dan pengawasan Sistem dari yang direncanakan yang telah direalisasikan. Sesuai dengan pemaparan hasil observasi di atas, standar COBIT 5 dipilih sebagai acuan kerangka kerja tata kelola TI untuk pengunsulan suatu rekomendasi perbaikan tata kelola TI pada *Payment Collection* sekaligus meninjau sejauh mana perkembangan tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dari yang direncanakan dengan yang sudah terealisasi.

Dengan demikian, untuk mengetahui tingkat kapabilitas *monitoring*, evaluasi, penilaian kinerja, dan kesesuaian sistem informasi sehingga dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan kinerja sistem informasi *payment collection*, Monitor, Evaluasi, dan Penilaian. MEA dipilih dengan subdomain *Monitor, Evaluate*, dan

Menilai Kinerja, dan Kesesuaian MEA01. Maka Tema dari penelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini dapat diambil dengan judul Pengukuran Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi Manajemen *Payment Collection* PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Menggunakan *Framework* Cobit 5 Pada Domain MEA01.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Penelitian dari Latar Belakang, Penelitian ini mencari dan memberikan solusi dari permasalahan yang ada. Dan berikut adalah identifikasi masalah terkait penelitian tersebut.

1. Bagaimana Evaluasi Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi Manajemen *Payment Collection* PT. Telekomunikasi Indonesian Tbk. Menggunakan *Framework* Cobit 5 Pada Domain MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Confermance*).
2. Bagaimana Mengidentifikasi Capabiity Level atau tingkat kemampuan kondisi saat ini (*as is*) dan kondisi yang diinginkan (*to be*) pada implementasi informasi manajemen *payment collection* di Jakarta Barat dengan proses pemantauan, evaluasi dan penilaian kinerja MEA01 berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.
3. Bagaimana mengetahui rekomendasi tingkat kapabilitas sistem informasi manajemen pada *payment collection* terkait dengan proses implementasinya menggunakan *framework* cobit 5.

1.3. Batasan Masalah

Dalam Penulisan Tugas Akhir ini Batasan Masalah dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Evaluasi yang mengukur tingkat kapabilitas tata kelola yang dilakukan pada sistem yang digunakan oleh divisi *payment collection*.
2. Metode yang digunakan dalam mengevaluasi menggunakan *framework* COBIT 5 dan membahas domain *MEA* yang berfokus pada MEA01.
3. Penelitian ini meliputi penilaian tingkat kapabilitas sistem informasi

manajemen divisi *payment collection* menggunakan *Process Assessment Model* (PAM) dengan menggunakan perhitungan skala *Likert* dan penentuan responden berdasarkan pada *RACI Chart*.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan hasil pertanyaan dari penelitian diatas, maka berikut tujuan penelitian ini dari Tugas Akhir.

1. Dapat Mengidentifikasi *Capabiity Level* atau tingkat kemampuan kondisi saat ini (*as is*) dan kondisi yang diinginkan (*to be*) pada implementasi informasi manajemen *payment collection* di Jakarta Barat dengan proses pemantauan, evaluasi dan penilaian kinerja MEA01 berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.
2. Memberikan rekomendasi berupa saran atau langkah perbaikan yang harus dilakukan untuk mencapai target dan tingkat kapabilitas pada *Payment Collection*. terkait pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya sesuai domain yang dipilih.
3. Mengetahui rekomendasi tingkat kapabilitas sistem informasi manajemen pada *payment collection* terkait dengan proses implementasinya menggunakan framework cobit 5.
4. Memahami proses tata kelola informasi di *payment collection* dan gap berdasarkan domain MEA01 *framework* COBIT 5.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Mengoptimalkan penerapan pada TI berupa pengelolaan permintaan dalam layanan dan insiden TI agar dapat memberikan dampak yang baik untuk PT. Telkom Bagian *Payment Collection*.
2. Dapat memberikan kontribusi mengenai penilaian tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI menggunakan COBIT 5 sebagai indikator keberhasilan dalam suatu tingkat kapabilitas pada *Payment Collection*.

1.6. Ruang Lingkup Tugas Akhir

Dalam penelitian pada ruang lingkup studi kasus pada *Payment Collection* di PT. Telkom Tbk. dapat fokus pada tujuannya, Maka ruang lingkup penelitian ini yaitu “Ruang lingkup untuk melakukan penilaian tingkat kapabilitas dengan PAM (*Process Assessment Model*) dengan hasil berupa rekomendasi untuk mencapai target tingkat kapabilitas perusahaan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 sebagai alat bantu pengukuran kapabilitas pada proses-proses dengan menggunakan domain MEA yang berfokus pada sub domain MEA01”.

1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika Penulisan proposal tugas akhir penelitian ini diuraikan dalam 5 bab, dan mengenai isi bab-bab tersebut diuraikan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab 1 berisi mengenai Pendahuluan mengenai topik dan identifikasi masalah tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan dari tugas akhir. Berdasarkan pendahuluan ini, diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai topik tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab 2 ini berisi mengenai teori-teori yang berhubungan pada penelitian, atau referensi yang dijadikan untuk penelitian tugas akhir yang didapat dari penelitian sebelumnya atau dari berbagai sumber mulai dari buku, jurnal, bahkan internet dll yang disesuaikan berdasarkan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab 3 metode penelitian ini berisi mengenai tugas akhir yang meliputi rencana penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengerjakan penelitian laporan tugas akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab 4 ini berisi tentang Hasil dan Pembahasan yang mengenai tahapan penilaian tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan dan insiden teknologi informasi di *payment collection* berdasarkan tahapan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab 5 ini berisi mengenai kesimpulan dan saran berisi mengenai dari hasil dari kesimpulan penelitian dan saran mengenai penelitian ini.