

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemanfaatan dan penggunaan Teknologi Informasi (TI) saat ini merupakan suatu hal yang penting untuk meningkatkan proses bisnis perusahaan baik di instansi pemerintahan maupun swasta. Teknologi informasi tersebut mempunyai peran dalam mendukung tujuan bisnis suatu perusahaan dengan menyediakan informasi dan komunikasi yang cepat, mudah serta akurat, meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis, mendukung pengambilan keputusan dan mendukung inovasi perusahaan untuk perkembangan.

Akan tetapi banyak organisasi yang memulai memanfaatkan sistem informasi dan teknologinya dengan hanya memperhatikan kebutuhan sesaat serta dalam penerapannya belum terintegrasi dengan baik. TI yang dimanfaatkan oleh perusahaan perlu dievaluasi kinerjanya dengan tujuan untuk menilai, memonitor dan memastikan bahwa sistem informasi perusahaan dapat mengelola integrasi data dengan baik dan mampu beroperasi secara efektif sesuai dengan tujuan perusahaan dan tujuan IT perusahaan.

Salah satu contoh pemanfaatan teknologi informasi dalam proses bisnis suatu perusahaan adalah sebagai pelayanan penanganan gangguan. Kecepatan dalam pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan, karena dalam hal ini pelayanan yang lambat seiring dikaitkan dengan kemampuan dan terkenalnya perusahaan yang berdampak luas menyangkut citra perusahaan dan animo masyarakat luas yang menilai kinerja perusahaan, karena kecepatan dalam melayani pelanggan khususnya masalah telepon merupakan salah satu dari keunggulan dalam pelayanan dan citra terbaik yang perlu dibanggakan [1].

PT.Telkom Indonesia sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaanya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi . Pada saat ini PT. Telkom dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan pasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan jasa Telkom. Hal ini tentu saja

menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

Didalam proses pelayanan terhadap pelanggan PT.Telkom Regional Jateng dan DIY menerapkan sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*). Dengan sistem ini seluruh pengaduan gangguan yang dilakukan oleh pelanggan baik melalui call center telkom 147, sosial media, website My Telkom, ataupun datang langsung ke Plaza Telkom di rekap dan dihimpun oleh bagian pengaduan dengan aplikasi CX (*Customers Experion*) kemudian akan ditindaklanjuti oleh bagian helpdesk TA (*Telkom Access*) atau Labor (teknisi lapangan). Akan tetapi sistem tersebut dinilai kurang efektif karena masih ada beberapa kendala diantaranya masih adanya pengaduan gangguan pelanggan yang tidak terbantu dengan sistem tersebut.

Untuk memaksimalkan tujuan dari diterapkannya *sistem assurance*, pihak manajemen PT.Telkom Regional Jateng dan DIY harus melakukan evaluasi, pengawasan serta melakukan pengukuran *performance* terhadap *sistem assurance* tersebut secara berkala agar *performance* atau kinerja dari *sistem assurance* tersebut dapat stabil tanpa mengalami kekurangan.

Proses tata kelola yang akan dilakukan menggunakan COBIT 5. COBIT 5 adalah salah satu kerangka bisnis untuk tata kelola dan manajemen perusahaan berbasis teknologi informasi yang membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara menyadari manfaatnya dan meminimalisir tingkat resiko serta penggunaan sumber daya. Terdapat 5 domain salah satu diantaranya adalah *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) yakni Proses tata kelola IT yang berfungsi untuk memonitor,mengevaluasi dan mengukur serta memastikan kebutuhan pengendalian sistem manajemen kerja [2].

Dalam berbagai penelitian yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi dengan framework Cobit 5, misalnya pada audit tata kelola sistem kepegawaian disnakertrans provinsi sumatera selatan [3].

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk proposal. Adapun judul yang dipilih yaitu “Analisis Tata Kelola Sistem Penanganan Gangguan Pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kapabilitas sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) yang ada pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY berdasarkan COBIT 5?
2. Bagaimana PT.Telkom Regional Jateng dan DIY dalam menerapkan tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*)?
3. Apa saja yang harus diperbaiki untuk memaksimalkan tujuan dari sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) tersebut dilihat dari analisis kesenjangan atau *gap*?

## 1.3 Batasan Masalah

Masalah yang dibahas pada penelitian ini terbatas pada:

1. Pembahasan hanya memfokuskan pada tata kelola pada sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) PT.Telkom Regional Jateng dan DIY.
2. Menggunakan tools/framework COBIT 5 untuk mengaudit, dengan batasan hanya pada domain Monitor, Evaluate and Assess (MEA01). Agar tetap terarah dan tidak menyimpang dari rencana sebelumnya.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai:

1. Mengukur tingkat kapabilitas tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY.
2. Untuk mengetahui sejauh mana tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) yang ada pada PT.Telkom tersebut saat ini.
3. Untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan oleh pihak manajemen sehingga dapat tercapainya tujuan dari sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) tersebut secara maksimal.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya tata kelola pada sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) yang dapat dihasilkan bagi perusahaan dengan menerapkan *IT Governance* yang baik.
2. Memahami bagaimana cara mengaudit tata kelola sistem penanganan gangguan (*sistem assurance*) dengan menggunakan COBIT 5 pada PT.Telkom Regional Jateng dan DIY.
3. Domain Monitoring, Evaluate And Assess (MEA01) dapat membantu dalam mengevaluasi, memastikan dan memonitor segala aktifitas yang berkaitan dengan IT.