

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

PT. Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup pastinya memiliki Divisi-Divisi untuk mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Salah satu divisi yang mempengaruhi proses bisnis PT. Telkom Indonesia adalah Divisi IT yang mempunyai tanggung jawab sebagai penyedia informasi, dan sebagai pusat pengembangan Teknologi Informasi (TI).

Dalam Divisi IT yang ada di PT. Telkom Indonesia dipecah lagi menjadi sub divisi yang mempunyai tanggung jawab berbeda, salah satunya bagian kecil sub divisi nya yaitu DWP (*Digital WorkPlace*) yang ada di PT. Telkom WITEL (Persero) Bandung cabang Lembong. DWP sendiri mempunyai tanggung jawab menyediakan peralatan baik komputer maupun non-komputer yang dipesan dari PT.PINS (anak perusahaan PT.Telkom) yang nantinya digunakan oleh pegawai PT.Telkom indonesia. Dalam proses bisnis internal yang ada di DWP saat ini sudah didukung oleh TI berupa infrastruktur perangkat komputer, *server*, dan jaringan, sistem aplikasi, dan basis data yang mengacu pada pusat PT. Telkom Indonesia yang berada di Jakarta. Bagian DWP bertujuan untuk mengontrol

seluruh peralatan yang digunakan agar saat masa kontrak peralatan habis pengembalian peralatan harus sesuai.

CNEMAS (*Computer & Network Equipment Management System Nasional*) adalah salah satu aplikasi untuk menunjang proses kerja bagian DWP dalam mengontrol peralatan yang disewakan kepada pegawai PT. Telkom Indonesia agar dapat tercapainya keberhasilan dan tujuan dibangunnya PT. Telkom Indonesia. CNEMAS sendiri dipakai oleh DWP selaku admin, Regional, Witel, HR, *Management*, dan PT.PINS. Berdasarkan hasil wawancara mengenai CNEMAS, diketahui beberapa kendala dalam proses kerja yang ada di DWP. Permasalahan tersebut diantaranya pengembalian peralatan dari pegawai PT.Telkom yang tidak dapat mencapai 100% kepada pihak Telkom, monitoring tidak bisa *update* otomatis, pihak DWP belum mengetahui tingkat kematangan dan kesenjangan CNEMAS dan *human error* pada penggunaan peralatan. Penyebab dari permasalahan tersebut belum diketahui dengan rinci oleh pihak DWP, sehingga menghambat tujuan dibuatnya CNEMAS.

Jadi, pihak DWP masih mengalami kendala dalam tata kelola teknologi informasi dan pembuatan rekomendasi kebijakan yang tepat dalam pengembangan Aplikasi CNEMAS kedepannya. Karena hal ini akan sangat mempengaruhi penurunan kinerja proses bisnis DWP. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka bagian DWP dalam menangani dan memecahkan permasalahan Aplikasi CNEMAS saat ini perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan CNEMAS apakah sudah mencapai target kematangan CNEMAS yang telah ditentukan oleh PT. Telkom, terutama pada lingkup proses pengontrolan perangkat. Karena dalam

mengelola suatu sistem informasi yang baik dan membuat suatu rekomendasi pengembangan IT yang akurat, dibutuhkan pengetahuan dan pelaksanaan audit terhadap CNEMAS. Dimana pihak PT. Telkom Indonesia belum pernah melakukan audit khusus untuk aplikasi ini, maka solusi yang ditawarkan disini adalah penulis akan melakukan audit menggunakan ITAF yang merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam mengaudit aplikasi secara efektif.

Pada penelitian ini, hanya berfokus pada bagaimana cara CNEMAS dalam mengotrol perangkat yang disewakan kepada pegawai PT. Telkom serta mengetahui tingkat kematangan dan kesenjangan CNEMAS yang dimana nantinya akan terlihat apakah CNEMAS telah sesuai apa belum dengan harapan yang diinginkan PT. Telkom. Untuk itu solusi direalisasikan dalam bentuk penelitian dengan judul **“PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN APLIKASI CNEMAS DI PT. TELKOM BANDUNG PADA JALAN LEMBONG NO.11-15”**.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi adalah :

- 1) Pihak DWP sulit memonitor perangkat yang disewakan kepada pegawai PT.Telkom.
- 2) Pihak DWP belum mengetahui tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan Aplikasi CNEMAS, sehingga masih terkendala dalam pembuatan

rekomendasi perbaikan yang tepat dalam pengembangan aplikasi CNEMAS untuk kedepannya.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana caranya DWP memonitor perangkat yang disewakan kepada pegawai PT.Telkom menggunakan CNEMAS.
- 2) Bagaimana tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan CNEMAS.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari pelaksanaan penelitian ini adalah menganalisis proses kerja CNEMAS dalam memonitor perangkat yang disewakan kepada pegawai PT.Telkom serta menghitung tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan CNEMAS menggunakan literatur ITAF.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, diantaranya adalah :

- 1) Mengetahui cara aplikasi CNEMAS dalam memonitoring perangkat yang disewakan kepada pegawai PT.Telkom.
- 2) Mengetahui tingkat kematangan serta tingkat kesenjangan CNEMAS berdasarkan hasil pengukuran yang menggunakan literatur ITAF.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang dilakukan di PT.Telkom Bandung Jalan Lembong No 11-15 ini yaitu :

1. Bagi Pengembang Ilmu

Kegunaan penelitian ini dalam bidang Pengembangan Ilmu adalah dapat menambah wawasan dan meningkatkan kualitas pelayanan PT.Telkom yang di berikan kepada masyarakat.

2. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian bagi penulis untuk menjadikan ilmu dan wawasan dalam membuat riset pengukuran tingkat kematangan aplikasi CNEMAS.

3. Bagi Penulis Lain

Kegunaan Bagi Penulis Lain adalah untuk menjadi suatu sumber referensi Penulis dengan mengenai penulisan diatas

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini berguna untuk menghasilkan penelitian yang lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian, maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan diasumsikan sebagai berikut :

- 1) Penelitian dilaksanakan di PT. Telkom Indonesia, khususnya pada Bagian DWP.
- 2) Objek yang diteliti yaitu CNEMAS (Computer & Network Equipment Management System Nasional) yang dibatasi pada lingkup monitoring perangkat yang digunakan oleh PT. Telkom Indonesia.

- 3) Penelitian ini mengacu kepada standar *framework* ITAF.
- 4) Pembagian kuesioner yang dibagikan kepada responden terbatas pada Bagian admin, user dan Pimpinan DWP.
- 5) Penelitian ini dibatasi pada penilaian tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan proses TI saat ini dan yang diharapkan. Serta pemberian rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan-temuan audit CNEMAS di bagian DWP.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di PT. Telkom WITEL (Persero) Bandung Cabang Lembong, khususnya di Bagian DWP terkait di Jl. Lembong No.11-15, Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Adapun jadwal kami dalam penyusunan tugas penelitian matakuliah Analisis Kinerja Sistem Informasi ini dimulai dari Bulan September 2018 sampai Januari 2019, lebih jelasnya pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi

No.	Kegiatan penelitian	September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemahaman Materi																				
2.	Pembuatan langkah langkah audit berdasarkan literatur ITAF																				
3.	Pembuatan Laporan Domain pada ITAF																				
4.	Membuat laporan profil perusahaan, membuat identifikasi kondisi aplikasi, tingkat kematangan aplikasi.																				
5.	Penentuan responden dan melakukan kuisisioner.																				
6.	Perhitungan hasil kuisisioner																				
7.	Kesimpulan dan Saran																				
8.	Penilaian akhir hasil Laporan Audit																				

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas mengenai penyusunan skripsi ini, maka dilakukan pengelompokan materi berdasarkan bab dan sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori pendukung yang relevan serta digunakan pada penulisan skripsi ini.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas objek penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, ujicoba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.