

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam perusahaan, terutama perusahaan PT. Dian Megah Indo Perkasa yang bisnisnya berorientasi profit. Saat ini, infrastruktur bisnis yaitu aplikasi *Go Tulipware* tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi di PT. Dian Megah Indo Perkasa. Agar peranan teknologi informasi dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk kepentingan strategi bisnis, maka infrastruktur aplikasi *Go Tulipware* harus diperhatikan dengan baik.

PT. Dian Megah Indo Perkasa berdiri sejak tahun 2000, dengan merek dagang *Twin Tulipware* yang menawarkan berbagai produk-produk plastik yang fungsional dengan basis sistem pemasaran *Care dan Glow*. Yang bergerak di bidang *Direct Selling* dengan menjual produk-produk sendiri (Indonesia). Untuk mencapai tujuan bisnisnya, PT. Dian Megah Indo Perkasa mempunyai infrastruktur teknologi informasi yang mendukung dalam setiap aktifitas proses bisnis yang berjalan. Yaitu Aplikasi *Go Tulipware* yang memungkinkan para pelaku bisnis untuk berkomunikasi dan melakukan transaksi dengan pelanggan, pemasok, juga dengan *stakeholder*.

Dalam menunjang kegiatan tersebut, pada Aplikasi *Go Tulipware* sudah didukung suatu sistem informasi tentang produk (*Product Knowledge*), pangsa pasar (*Prospecting*), pendekatan (*Approach*), menciptakan kebutuhan (*Establish To*

Needs), memperagakan produk(*Presentation*), mengatasi keberatan konsumen (*Handling Objection*), menutup penjualan dengan menyiapkan surat pemesanan(*Closing Order*), dan mengunjungi ulang agar mendapatkan konsumen lebih(*Getting Referral*). Aplikasi *Go Tulipware* ini dibuat sendiri oleh pihak IT di perusahaan PT. Dian Megah Indo Perkasa.

Selama pemakaian Aplikasi *Go Tulipware* di Perusahaan PT. Dian Megah Indo Perkasa, baik dari pihak Perusahaan maupun Mitra kerja dari perusahaan terdapat beberapa kendala yang terjadi. Dari pihak Perusahaan sendiri belum pernah melakukan evaluasi pengukuran terhadap Aplikasi *Go Tulipware*, sehingga pihak manajemen penjual tidak mengetahui tingkat kinerja dari Aplikasi *Go Tulipware* (Dalam Menentukan Omset penjualan, Pencapaian Perusahaan, serta kendala Data yang belum akurat pada Aplikasi). Sedangkan dari Mitra kerja sendiri 90% adalah Ibu-ibu dan tidak semua mengerti teknologi (Yang berdampak pada pihak perusahaan memerlukan waktu yang lama bagi perusahaan pada saat menjelaskan tentang seberapa efisiennya menggunakan Teknologi Informasi Aplikasi *Go Tulipware* agar di mengerti oleh Mitra kerja Perusahaan agar lebih praktis).

Oleh karena itu, dengan adanya permasalahan tersebut dibutuhkan pengetahuan dan pelaksanaan audit terhadap Aplikasi *Go Tulipware* saat ini. Dimana pihak PT. Dian Megah Indo Perkasa juga belum menjadikan pelaksanaan audit sebagai prioritas khusus, maka solusi yang ditawarkan disini adalah PT. Dian Megah Indo Perkasa diharuskan melakukan audit terhadap sistem informasi dengan

menggunakan kerangka kerja COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*).

Dipilihnya penggunaan standar COBIT 4.1 karena mempunyai keunggulan untuk memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses Teknologi Informasi (IT) yang mendukung keselarasan strategi bisnis serta tujuan teknologi informasi.[1] Bagi auditor, manfaat COBIT 4.1 adalah membantu untuk mengidentifikasi isu-isu kendali TI dalam infrastruktur TI dan tatakelola TI di Perusahaan PT. Dian Megah Indo Perkasa terkait Aplikasi *GO Tulipware* tahap awal dalam melakukan audit SI adalah perencanaan dalam menentukan ruang lingkup.[2] Penentuan ruang lingkup audit melalui metode *Balanced Scorecard* (BSC). Digunakan BSC karena dapat mengukur strategi organisasi kedalam empat perspektif; diantaranya: pelanggan, keuangan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.[3]

Didalam penelitian ini, untuk penentuan ruang lingkup audit dilakukan hanya berdasarkan pada perspektif pelanggan. Ini berdasarkan sistem yang akan di audit yaitu penerapan sistem informasi Aplikasi *Go Tulipware*. Dengan tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan dalam memonitor pelaksanaan Aplikasi *Go Tulipware* dengan cepat, efektif, dan efisien terhadap pelanggan dari Perusahaan PT. Dian Megah Indo Perkasa, dimana pelanggannya adalah mitra kerja. Dari analisa dan pembahasan tersebut penulis membuat judul “ **Pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* Dengan Framework Cobit 4.1** ”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada bagian 1.1, tentang pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* dengan menggunakan framework Cobit 4.1, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang ada dan merumuskannya kedalam beberapa pertanyaan penelitian. Berikut adalah rumusan identifikasi dan rumusan masalahnya;

1.2.1 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah tentang pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* dengan framework Cobit 4.1, dari pemaparan diatas akan dapat diidentifikasi beberapa masalah. Sebagai berikut:

1. Masih rendahnya tingkat kepedulian manajemen terhadap penggunaan TI di PT. Dian Megah Indo Perkasa khususnya dalam evaluasi pengukuran Aplikasi *Go Tulipware*.
2. Belum diketahui seberapa besar tingkat kematangan di perusahaan pada proses pengawasan dan evaluasi kinerja TI.
3. Belum adanya rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja Aplikasi *Go Tulipware* yang sedang berjalan saat ini agar lebih baik dalam mendukung proses bisnis khususnya dalam evaluasi pengukuran Aplikasi *Go Tulipware*.
4. Belum dilakukanya pengukuran penggunaan Aplikasi *Go Tulipware* bagi Ibu-ibu Mitra kerja perusahaan?

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* dengan framework Cobit 4.1 di PT. Dian Megah Indo Perkasa adalah seperti berikut;

1. Bagaimana tingkat kepedulian manajemen terhadap penggunaan TI di PT. Dian Megah Indo Perkasa?
2. Bagaimana kinerja dari teknologi informasi Aplikasi *Go Tulipware* pada PT. Dian Megah Indo Perkasa?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk kinerja teknologi informasi Aplikasi *Go Tulipware* yang telah berjalan saat ini agar lebih baik?
4. Bagaimana solusi perusahaan agar Ibu-ibu Mitra kerja perusahaan dapat memahami praktisnya dari penggunaan Aplikasi *Go Tulipware*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan keadaan yang sedang terjadi pada saat ini, tentunya terdapat maksud dan tujuan penelitian. Berikut ini adalah pembahasan tentang maksud dan tujuan penelitian ini;

1.3.1 Maksud Penelitian

Dari keterangan latar belakang diatas, bahwa maksud dari penelitian ini adalah “Pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* dengan framework COBIT 4.1” yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan dalam memastikan

tingkat layanan yang berkelanjutan. Serta mengetahui evaluasi pengukuran teknologi informasi Aplikasi *Go Tulipware* dan memperbaiki kinerja aplikasi serta mengontrol aplikasi yang telah berjalan agar lebih baik.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut;

1. Untuk mengetahui tingkat kepedulian manajemen terhadap penerapan teknologi informasi Aplikasi *Go Tulipware*.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh teknologi informasi Aplikasi *Go Tulipware* di perusahaan pada Visi, Misi, Rencana Kerja, serta Rencana Strategi untuk mencapai tujuan perusahaan.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan terhadap kinerja teknologi informasi Aplikasi *Go Tulipware* yang telah berjalan saat ini agar lebih baik dalam mengevaluasi aplikasi bila ditinjau dari domain *Monitor and Evaluate* COBIT 4.1.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam setiap penelitian pasti mempunyai kegunaan penelitian, baik kegunaan penelitian praktis maupun akademis yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian tentang Pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* Dengan Framework Cobit 4.1 diharapkan dapat menjadi agar kinerja TI yang sudah berjalan diharapkan dapat menjadi lebih baik lagi untuk kedepanya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis ini ditujukan kepada beberapa subjek, yaitu bagi pengembang ilmu pengetahuan, bagi peneliti itu sendiri dan bagi peneliti lain.

1. Bagi Penulis

Kegunaan Penelitian bagi penulis adalah sebagai berikut:

- a) Belajar untuk mengukur teknologi informasi aplikasi *Go Tulipware* dengan framework COBIT 4.1
- b) Berguna dalam menambah ilmu pengetahuan yang baru yang didapat, baik dalam segi praktek maupun teori.

2. Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi, atau acuan kepada peneliti lain bila mengambil tema yang sama. Selain itu dapat juga dijadikan pelengkap bahan pustaka.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak meluas, terarah dan lebih fokus pada tujuan yang akan dicapai, maka dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas penulis membahas permasalahan penelitian hanya pada:

1. Penelitian ini dilakukan di PT. Dian Megah Indo Perkasa Khususnya dibagian Aplikasi *Go Tulipware* dan bagian Mitra Kerja Perusahaan.
2. Untuk Objec yang diteliti yaitu pengukuran Aplikasi *Go Tulipware* yang dibatasi pada lingkup sistem pelayanan Aplikasi *Go Tulipware* terhadap Mitra Kerja.
3. Pada penelitian ini mengarah kepada standar *framework* COBIT 4.1 yang dikeluarkan oleh *Information Technology Governance Institute* (ITGI).
4. Penentuan ruang lingkup audit dilakukan dengan penyelarasan tujuan strategis PT. Dian Megah Indo Perkasa dengan tujuan bisnis pada COBIT 4.1 yang berdasarkan perspektif pelanggan (Mitra Kerja) *Balanced Scorecard* (BSC).
5. Tahapan pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan cara wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden terkait Aplikasi *Go Tulipware* PT. Dian Megah Indo Perkasa serta telaah dokumen.
6. Untuk pembagian kuesioner yang dibagikan kepada responden terbatas pada bagian IT dan Mitra Kerja.
7. Pada penelitian ini di batasi pada penilaian tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan proses TI saat ini dan yang diharapkan. Serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan-temuan audit Aplikasi *Go Tulipware* di PT. Dian Megah Indo Perkasa.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan dan waktu penelitian disesuaikan kepada aktivitas yang dilakukan oleh penulis saat meneliti. Berikut ini adalah ulasan mengenai lokasi dan waktu penelitian;

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Dian Megah Indo Perkasa di bagian strategi penjualan produk perlengkapan rumah tangga berbahan plastik yang ramah lingkungan yang berada di Jl. Amir Machmud No. 263-265 Cimahi.

1.6.2 Waktu Penelitian

Kegiatan yang dilakukan penulis pada saat melakukan penelitian akan diurutkan sesuai dengan waktunya dalam bentuk tabel. Berikut ini adalah tabel kegiatan dan waktu penelitiannya;

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian 2018

No	Kegiatan	Bulan/Minggu																			
		Sep 2018				Okt 2018				Nov 2018				Des 2018				Jan 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian (Wawancara dan Observasi)	■	■	■	■																
2	Menganalisis Proses Bisnis				■	■	■														
3	Menetapkan Domain (Wawancara dan AHP)							■	■	■	■										
4	Menetapkan Proses Domain (Wawancara dan AHP)									■	■	■	■								
5	Pembuatan Kuisisioner													■	■	■	■				
6	Menentukan Maturity Level														■	■	■	■			

pelanggan, metode *maturity level*. Pengolahan data dengan bantuan komputerisasi *Microsoft (MS) Excel 2013*.

BAB IV

Pada bab ini menguraikan perancangan sistem berupa tujuan, gambaran umum, perancangan prosedur yang diusulkan, perancangan basis data. Berdasarkan COBIT 4.1 dan *Balanced Scorecard (BSC)* perspektif pelanggan. Hasil pengukuran kematangan, penilaian kesenjangan sistem saat ini dan yang diharapkan serta rekomendasi.

BAB V

Pada bab ini penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran yang bermanfaat untuk perkembangan sistem yang dibuat ini.