BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tidak dapat dipungkiri lagi saat ini sistem informasi sangat dibutuhkan dan banyak mengubah proses bisnis pada suatu instansi, organisasi, atau perusahaan. Perkembangan sistem informasi bisa dilihat dari pemanfaatannya, sistem informasi digunakan untuk keperluan operasional sehari-hari dan menguntungkan bagi perusahaan.

Dimana salah satu perubahan yang paling penting terjadi pada beberapa aspek dan kegiatan yang biasa dilakukan manual dan kini dapat dilakukan dengan cara komputerisasi. Beberapa sistem yang implementasinya telah berkembang dengan menggunakan media komputer. Banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi yang sudah menggunakan sistem komputerisasi dalam kegiatannya sebagai suatu sistem perusahaan guna lebih meningkatkan kualitas perusahaan.

Salah satunya Toko Rumah Buku merupakan usaha yang bergerak dalam bidang penjualan produk, khususnya produk buku. Toko Rumah Buku berdiri pada tahun 2009, yang berlokasi di Jalan W.R Supratman Kota Bandung. Toko Rumah Buku menjual buku - buku dengan kategori buku sosial, pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan buku - buku dengan kategori lainnya.

Dalam menjalankan proses bisnisnya Toko Rumah Buku sudah menggunakan sistem komputerisasi, mulai dari pengolahan data buku, pengelolaan sistem informasi, hingga transaksi penjualannya. Contohnya seperti mengelola layanan pihak ketiga, dalam hal ini supplier atau pemasok. Dalam menjalankan sistem informasi banyak ditemukan masalah-masalah dalam menjalankan sistem informasi salah satunya

pengelolaan layanan pihak ketiga, diantaranya belum terorganisasinya peran dan tanggung jawab antara manajemen dengan pemasok (*Supplier*), serta meninjau kontrak dengan pihak ketiga agar mematuhi kontrak yang berisi hukum dan kontrol.

Seiring dengan berkembangnya suatu perusahaan, maka semakin banyak permasalahan yang akan dihadapi. Diantaranya adalah proses pengelolaan layanan pihak ketiga mengenai kebutuhan bisnis untuk meningkatkan kualitas kerja sama dengan perusahaan, salah satunya harus saling bertanggung jawab sesuai dengan perjanjian kontrak yang telah disepakati dengan perusahaan. Dengan menggunakan Domain DS2 yaitu mengelola layanan pihak ketiga diharapkan agar pengelolaan layanan pihak ketiga ini berjalan sesuai target yang di inginkan.

Untuk pengelolaan sistem informasi yang baik khususnya pengelolaan bagi pihak ketiga, maka dibutuhkan pengelolaan terhadap sistem informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT *(Control Objective For Information and related Technology)* 4.1 tentang pengelolaan terdapat pada proses DS2 yang bertujuan untuk mengatur pelayanan pihak ketiga berdasarkan pada prinsip penyediaan informasi untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan tersebut harus melakukan investasi di bidang teknologi sistem informasi serta mengatur sumber daya informasi untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh Toko Rumah Buku.

Dari uraian diatas, perlu adanya sebuah sistem yang dapat membantu meningkatkan penjualan serta permasalahan persediaan barang maka judul untuk menyusun penulisan Laporan Skripsi ini **“Tata Kelola Sistem Informasi Pelayanan Pihak Ketiga Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Pada Toko Rumah Buku Bandung ”.**

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat di identifikasikan permasalahan yang terjadi :

1. Apakah dengan menggunakan sitstem pengelolaan pihak ketiga yang sedang berjalan saat ini sudah sesuai dengan proses bisnis yang diharapkan perusahaan.
2. Apakah dalam menentukan Control Process "Mengelola layanan pihak ketiga" yang terdapat pada domain DS2 merupakan Control Procces yang penting dan harus diperbaiki.
3. Rekomendasi apakah yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi pengelolaan layanan pihak ketiga yang sedang berjalan saat ini agar dapat berjalan sesuai dengan proses bisnis yang sudah susun oleh manajemen.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan dari indentifikasi, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menentukan Domain untuk mengukur kinerja sistem informasi pengelolaan layanan pihak ketiga pada Toko Rumah Buku.
2. Bagaimana melakukan analisis dan penilaian terhadap pengelolaan layanan pihak ketiga dari sistem informasi yang sedang berjalan.
3. Bagaimana memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem informasi pengelolaan layanan pihak ketiga pada toko Rumah Buku Bandung.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka maksud penelitian ini adalah menganalisis dengan melakukan "Tata Kelola Sistem Informasi Mengelola Layanan Pihak Ketiga Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Pada Toko Rumah Buku" .

Dengan di lakukannya penelitian penata kelolaan pada sistem informasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki sistem infomasi pengelolaan layanan pihak ketiga pada Rumah Buku agar menjadi sistem yang lebih baik lagi dari sistem sebelumnya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam melakukan "Tata Kelola Sistem Informasi Mengelola Layanan Pihak Ketiga Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Pada Toko Rumah Buku ". adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Domain yang sesuai dengan sistem informasi pengelolaan layanan pihak ketiga pada Toko Rumah Buku..
2. Menghasilkan penilaian terhadap sistem informasi pengelolaan layanan pihak ketiga yang sedang berjalan.
3. Memberikan rekomendasi sebagai saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi pengelolaan layanan pihak ketiga pada Toko Rumah Buku agar menjadi lebih baik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut :

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

   Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai berikut :

   a. Belajar meneliti dan evaluasi penata kelolaan sistem informasi layanan pihak ketiga di Toko Rumah Buku.

   b. Belajar menggunakan *framework* COBIT 4.1.

   c. Berguna dalam menambah ilmu baru yang didapat baik dalam segi praktek maupun teori.

2. Bagi Pengembangan Ilmu

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembang ilmu dibidang penata kelolaan sistem informasi layanan pihak ketiga dengan menggunakan kerangka kerja cobit.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian mengenai penata kelolaan sistem informasi layanan pihak ketiga dengan kerangka kerja Cobit pada Toko Rumah Buku ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengukur dan mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dalam mencapai tujuan bisnis yang diharapkan perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Guna mengoptimalkan kegiatan penulsian skripsi ini dapat di susun secara terperinci dan jelas, maka dengan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas penulis membahas permasalahan penelitian hanya pada :

1. Pengolahan data sistem informasi layanan pihak ketiga pada Toko Rumah Buku
2. Mengelola sistem informasi layanan pihak ketiga menggunakan Kerangka kerja COBIT 4.1 pada Toko Rumah Buku
3. Pembagian Kuesioner yang di bagikan kepada responden terbatas pada Manajemen, bagian IT dan pengguna sistem Toko Rumah Buku
4. Menggunakan Famework COBIT 4.1
5. Domain yang digunakan adalah DS (Delivery and Support)
6. Dalam melakukan penelitian ini penulis memakai proses DS2 (Mengelola Layanan pihak ketiga).

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Toko Rumah Buku yang beralamat di Jl.W.R Supratman No.96 Bandung

1.6.1 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian

1.1 Table Kegiatan Penelitian

NO	KEGIATAN	TAHUN 14/15															
		September				Oktober				November				Desember			
			2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mempelajari dan memahani materi																
2	Melakukan penelitian pendahuluan																
3	Mengenalisis terhadap proses bisnis																
4	Menentukan Domain																
5	Pengolahan Data																
6	Pembuatan Kuisioner																
7	Menentukan Maturity Level																
8	Pembuatan rekomendasi penelitian																
9	Kesimpulan dan Saran																