BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengunaan aplikasi sistem informasi berbasis IT dan infrastruktur yang mendukung penggunaanya dirasa sangat melekat dalam kehidupan manusia. Banyak proses bisnis yang dilakukan menjadi mudah jika dibantu oleh perangkat tehnologi ini. Antara lain proses pembelajaran untuk sharing informasi menggunakan media informasi, penggunaan sistem informasi berbasis web untuk melakukan pembayaran dan registrasi secara *online* dan cepat, dan banyak lagi contoh ainnya. Semakin berkembangnya kebutuhan manusia akan informasi, maka ada baiknya tehnologi ini juga dirancang agar dinamis dan menyesuaikan kebutuhan dan kondisi.

Tata kelola IT menjadi perlu karena sebuah sistem atau aplikasi sistem informasi harus berubah seiring permintaan pengguna ataupun menyesuaikan dengan proses bisnis yang ada. Sebuah sistem yang sudah dirancang sedemikian rupa harus bisa memberikan benefit lebih supaya terus terpakai dan sesuai tujuan awalnya sebagai pembantu manusia.

PT. Pegadaian juga menggunakan aplikasi sistem informasi berbasis IT yang disebut aplikasi sistem informasi PASSION. Aplikasi sistem informasi ini mulai dipakai tahun 2014 secara serempak di indonesia, menggantikan aplikasi sistem informasi sebelumnya. Tetapi pemakaian penerapan IT dalam proses bisnis pegadaian

tidak serta merta menjadikan proses di dalamnya menjadi mudah dan gampang. Beberapa kendala masih dihadapi oleh PT. Pegadaian. Kedala yang dimaksud salah satunya adalah masih besarnya tingkat *human error* dalam pemakaian aplikasi sistem informasi PASSION. Aplikasi sistem informasi ini masih berjalan menuju tahun kedua pemakaian Sifatnya yang *realtime* dan pengolahan data yang langsung ke pusat mengakibatkan adanya kesalahan dalam input atau proses, tidak diberi kesempatan untuk memperbaiki jika sudah dieksekusi. Kerugian finansial dan laporan yang diakibatkan akan ditanggung oleh user aplikasi sistem informasi. Kondisi ini kurang menguntungkan untuk para user. Apalagi masa pengenalan aplikasi sistem informasi tergolong singkat.

Kendala berikutnya yang dihadapi oleh PT. Pegadaian adalah pelayanan yang sedikit lama untuk melakukan proses gadai. Sejauh pegamatan penulis, proses yang lama ini diakibatkan proses persetujuan gadai yang harus melibatkan beberapa pihak. Nasabah yang ingin menggadai terlebih dahulu mengantri di loket kasir. Kasir akan mengimput data terkait data nasabah dan barang yang akan digadai pada aplikasi sistem informasi PASSION. Selanjutnya nasabah harus menunggu barang ditaksir oleh penaksir. Sesudah penaksir melakukan tugasnya, penaksir harus membuka aplikasi sistem informasi PASSION sesuai hak aksesnya untuk menyetujui/tidak menyetujui permintaan gadai, serta nominal yang akan diberikan. Selanjutnya kasir harus mengecek lagi apakah status barang sudah di acc penaksir. Selanjutnya kasir melanjutkan proses acc dan menjelaskan prosedur-prosedur kepada nasabah. Yang menjadi titik permasalahan pertama adalah apabila nasabah berubah

pikiran dan tidak jadi menggadai karena kurang setuju dengan nominal yang disampaikan dan karena hal lain. Maka data yang sudah sempat di input harus di proses kembali dan memakan waktu agak lama. Permasalahan kedua adalah, jika barang menurut penaksir tidak layak atau palsu, maka data yang di input butuh proses juga untuk dibatalkan kembali.

Penelitian tatakelola IT ini menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. Alasan dibalik pemilihan kerangka kerja ini karena COBIT 4.1 membahas lengkap semua aspek dalam suatu perusahaan. Domain dan sub proses membahas strategi dan kontrol agar penggunaan tatakelola IT selaras dengan tujuan bisnis.

Perpektif dalam dipakai dalam ruang lingkup penelitian adalah perspektif pelanggan. Pelanggan dalam hal ini disebut nasabah adalah pihak yang akan menerima pelayanan. Maka dari itu, ditilik dari sudut pandang pelanggan yang dihubungkan dengan tatakelola IT, penulis melakukan penelitian dengan judul **"Evaluasi Tatakelola IT Pada PT. Pegadaian Kanwil X Bandung Mengggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1".**

1.2 Identidikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Latar belakang yang menjadi identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya pengendalian akan keperdulian manajemen PT. Pegadaian untuk mengontrol kualitas terkait dengan penerapan sistem yang baru (PASSION).

2. Belum adanya penilaian posisi tingkat kematangan dan kesenjangannya tatakelola IT pada PT. Pegadaian sejak diberlakukan tatakelola IT yang baru.
3. Belum adanya rekomendasi yang diberikan terkait tatakelola IT untuk meningkatkan kualitas kinerja sehingga masih ada kendala yang memperlama proses pelayanan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada dibelakang kegiatan penelitian tata kelola IT ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengendalian akan keperdulian manajemen PT. Pegadaian untuk mengontrol kualitas.
2. Bagaimana penilaian posisi tingkat kematangan dan kesenjangannya tatakelola IT pada PT. Pegadaian.
3. Bagaimana pemberian rekomendasi ynag diberikan terkait tatakelola IT untuk meningkatkan kualitas kinerja.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengevaluasi tatakelola IT yang ada pada PT. Pegadaian. Secara umum mencakup data yang diolah, infrastruktur yang menyokong pekerjaan, aplikasi sistem informasi yang di dalam lingkup internal perusahaan, dan para pengguna yang terlibat langsung dalam tatakelola IT.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui kinerja dan penerapan tatakelola IT pada PT. Pegadaian sehubungan dengan pelayanan kepada publik dan internal PT. Pegadaian
2. Mengetahui cara melakukan penilaian dan evaluasi pada sebuah tatakelola IT?
3. Mengetahui cara menentukan tingkat kepentingan dan pengukur kematangan untuk merekomendasikan perbaikan tatakelola IT yang sesuai dengan proses bisnis yang ada pada PT. Pegadaian?

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Tempat penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian Kanwil X Bandung.
2. Objek penelitiana adalah Apliasi sistem informai PASSION dan infrastruktur pendukungnya.
3. Seri COBIT yang dipakai dalam penelitian ini adalah COBIT 4.1
4. Metode pengumpulan data adalah dengan cara wawancara, penyebaran kuisioner, dan observasi lapangan.

1.5 Kegunaan Hasil

Kedepannya kegunaan hasil akan diberikan sepenuhnya pada PT. Pegadaian untuk dikelola dan diimplementasikan sesuai kebutuhan. Penulis berharap rekomendasi kelak memberikan perancangan dan perpektif aplikasi sistem informasi yang efektif dan efisien kedepannya dalam ragka meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi masalah IT tanpa masalah.

Kegunaan Praktis

Bagi Perusahaan: Penelitian ini diharapkan bisa memberikan bahan referensi untuk mengukur dan mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahan secara efektif dan efesien.

Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai berikut :

a. Untuk belajar mengevaluasi dan mengamati sebuah sistem informasi
b. Untuk belajar memakai framework COBIT 4.1
c. Belajar ilmu baru yang didapat baik dalam segi praktek maupun teori.

2. Bagi Pengembangan Ilmu

Diharapkan kepada pengembang ilmu mendapat sesuatu yang bisa dipakai sebagai referensi untuk penelitian lain kedepannya.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dilakukan untuk penelitian dalam pembuatan laporan skripsi ini adalah : PT. Pegadaian Kanwil X jalan Pungkur no. 170, Bandung Jawa Barat

1.6.1 Waktu Penelitian

Adapun termin waktu pengerjaan yang ditentukan untuk penulisan skripsi semester genap ajaran 2014/2015 adalah sebagai berikut.

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Tahun 2015															
		Bulan I				Bulan II				Bulan III				Bulan IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemahaman Masalah																
2	Pra Survei																
3	Perancangan Model dan Proses COBIT																
4	Pembuatan Kuesioner																
5	Melakukan Penilaian dan Perhitungan Kuesioner																
6	Perhitungan Maturity Level																

7	Pembuatan Rekomedasi Perbaikan																

1.7 Sistematika Penulisan

Setiap bab memiliki sistematika penulisan yang sudah disusun sesuai ketentuan.

BAB I : Pendahuluan, menjelaskan isi penelitian secara umum yakni latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, kegunaan hasil, metodologi penelitian dan waktu pengerjaan.

BAB II : Tinjauan Pustaka, dimana untuk mencapai tujuan penelitian diperlukan tinjauan teori yang akan menjelaskan teori-teori yang relevan dengan kasus penelitian.

BAB III : Analisis Lingkungan TI, berisi uraian mengenai gambaran institusi, analisa umum TI institusi dan analisis pengendalian TI serta hasil pengukuran skala prioritas dari *control process* yang ada masing-masing domain.

BAB IV : Analisis dan Perancangan, dalam bab ini akan dibahas mengenai tatakelola, model *maturity* dan pembuatan rekomendasi bagi PT. Pegadaian sebagai pihak yang bertanggung dalam hal pengadaan dan pengelola.

BAB V : Penutup, berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dalam skripsi ini.