

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem pelayanan perbankan saat ini sangat mempengaruhi tingkat kepuasan para nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu hal utama bagi perusahaan perbankan adalah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh nasabah dimanapun mereka berada. Semakin mudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan semakin tinggi juga tingkat kepuasan para nasabah. Salah satu contoh sistem aplikasi perbankan yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan yaitu *Integrated Banking Operation System* atau lebih sering disebut *Integrated Deposit System* (IDS), IDS adalah sistem aplikasi perbankan yang terintegrasi dimana sistem aplikasi tabungan, giro, deposito dan sistem-sistem aplikasi lain dihubungkan ke satu *database* utama yang nantinya akan digunakan untuk membuat laporan keuangan bank. IDS bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi penyimpanan keuangan dimanapun mereka berada.

Salah satu perusahaan perbankan yang menerapkan sistem aplikasi *Integrated Deposit System* (IDS) yaitu PT. Bank Central Asia. PT. Bank Central Asia merupakan perusahaan perbankan swasta yang mempunyai jumlah nasabah terbesar di Indonesia dan perusahaan perbankan yang selalu mencoba memberikan layanan terbaik kepada seluruh nasabah. Tetapi banyak perusahaan perbankan yang sering kali melupakan tahapan untuk menganalisis keberadaan sistem pelayanan perbankan seperti kontrol dan pengamanan yang ada pada sistem, *maintenance* dan *backup* pada sistem dan kesadaran perusahaan melakukan pelatihan terhadap karyawan sehingga dapat mengoperasikan sistem pelayanan perbankan tersebut dengan baik. Terkadang perusahaan melupakan tahapan dalam melakukan analisis penanggulangan resiko dan masalah yang akan dihadapi di masa mendatang sehingga *asset*

penting dalam perusahaan seperti *software*, *hardware* dan data nasabah dapat terjaga dengan baik. Dengan mengetahui keseluruhan tahapan tersebut dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1, maka diharapkan dapat diketahui apakah kinerja dari sistem aplikasi tersebut berlangsung baik untuk dipertahankan atau kurang baik untuk diperbaiki.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada bagian 1.1, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Proses bisnis apa saja yang ditangani oleh sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*?
2. Bagaimana perusahaan dalam menerapkan kontrol pada sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*?
3. Apakah ada aplikasi keamanan yang menjaga keamanan sistem?
4. Apakah ada kesadaran perusahaan untuk mendukung karyawannya dalam menggunakan sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*?
5. Bagaimana cara perusahaan dalam melakukan *training* untuk karyawan?
6. Bagaimana perusahaan dalam menanggapi adanya resiko atau masalah dalam kelangsungan usaha pelayanan perbankan dimasa yang akan datang?
7. Bagaimana upaya perusahaan dalam menjaga keamanan data?
8. Apakah ada prosedur tertulis yang mendukung karyawan dalam penggunaan sistem dan prosedur pemeliharaan infrastruktur bila terjadi hal yang tidak terduga?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bagian 1.2, maka tujuan pembahasan dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui proses bisnis yang ditangani oleh sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*.
2. Mengetahui cara perusahaan dalam menerapkan kontrol pada sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*.
3. Mengetahui adanya ada aplikasi keamanan yang menjaga keamanan sistem.
4. Mengetahui kesadaran perusahaan untuk mendukung karyawannya dalam menggunakan sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*.
5. Mengetahui cara perusahaan dalam melakukan *training* untuk karyawan.
6. Mengetahui cara perusahaan dalam menanggapi adanya resiko atau masalah dalam kelangsungan usaha pelayanan perbankan dimasa yang akan datang.
7. Mengetahui upaya perusahaan dalam menjaga kewanitaan data.
8. Mengetahui adanya prosedur tertulis yang mendukung karyawan dalam penggunaan sistem dan prosedur pemeliharaan infrastruktur bila terjadi hal yang tidak terduga.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang Lingkup Kajian yang dipakai meliputi :

1. Melakukan audit di PT. Bank Central Asia Subang.
2. Penjelasan mengenai proses bisnis yang dapat ditangani oleh sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*.
3. Penjelasan mengenai kontrol yang ada pada sistem.
4. Penjelasan mengenai ada aplikasi keamanan yang menjaga keamanan sistem.

5. Penjelasan mengenai upaya perusahaan untuk mendukung karyawannya dalam menggunakan sistem *Integrated Deposit Systems (IDS)*.
6. Penjelasan mengenai cara perusahaan dalam melakukan *training* untuk karyawan.
7. Penjelasan mengenai cara perusahaan dalam menanggapi adanya resiko atau masalah dalam kelangsungan usaha dimasa yang akan datang.
8. Penjelasan mengenai prosedur tertulis yang mendukung karyawan dalam penggunaan sistem dan prosedur pemeliharaan infrastruktur bila terjadi hal yang tidak terduga.
9. Melakukan pengauditan menggunakan *Framework* COBIT 4.1 dengan Domain dan *Control Objective* sebagai berikut:
 - a. *AI2 Acquire and Maintain Application Software*
 - i. *AI2.3 Control Application and Auditability*
Menerapkan kontrol bisnis yang tepat ke dalam kontrol aplikasi otomatis.
 - ii. *AI2.4 Application Security and Availability*
Pengalamatan aplikasi keamanan dan ketersediaan persyaratan menanggapi adanya resiko.
 - iii. *AI2.10 Application Software Maintenance*
Mengembangkan strategi dan rencana untuk pemeliharaan perangkat lunak.
 - b. *AI4 Enable and Operation Use*
 - i. *AI4.1 Planning for Operations Solutions*
Dokumentasi semua teknis, operasional dan aspek penggunaan sehingga semua orang yang menggunakan dan menjaga aplikasi dapat melaksanakan tanggung jawab mereka.

- ii. *AI4.2 Knowledge Transfer to Business Management*
Memberikan pengetahuan kepada manajemen bisnis.
 - iii. *AI4.3 Knowledge Transfer to End Users*
Memberikan pengetahuan kepada *end users*.
 - iv. *AI4.4 Knowledge Transfer to Operations and Support Staff*
Memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada *staff* operasi dan *staff* pendukung.
- c. *DS7 Educate and Train Users*
- i. *DS7.1 Identification of Education and Training Needs*
Membangun dan secara teratur memperbaharui kurikulum untuk setiap kelompok sasaran karyawan.
 - ii. *DS7.2 Delivery of Training and Education*
Mengidentifikasi kelompok sasaran dan anggota, mekanisme pengiriman yang efisien, pelatih, dan mentor.
 - iii. *DS7.3 Evaluation of Training Received*
Mengevaluasi pendidikan dan pelatihan.
- d. *DS10 Manage Problems*
- i. *DS10.1 Identification and Classification of Problems*
Langkah-langkah yang terlibat dalam klasifikasi masalah serupa dengan langkah-langkah dalam mengklasifikasikan insiden untuk menentukan kategori, dampak, keadaan yang mendesak dan prioritas. Mengelompokkan masalah yang sesuai dalam kelompok-kelompok terkait atau domain.
- e. *DS11 Manage Data*
- i. *DS11.2 Storage and Retention Arrangement*
Menerapkan prosedur yang efektif dan efisien untuk penyimpanan data, pengarsipan untuk memenuhi tujuan bisnis, serta kebijakan keamanan organisasi dan persyaratan.

f. *DS11.5 Backup and Restoration*

Menerapkan prosedur untuk *backup* dan pemulihan sistem, aplikasi, data, dan dokumentasi sesuai dengan persyaratan bisnis.

g. *DS13 Manage Operation*

i. *DS13.1 Operations Procedures and Instructions*

Menentukan, menerapkan, dan memelihara prosedur untuk operasi teknologi informasi.

ii. *DS13.5 Preventive Maintenance for Hardware*

Mendefinisikan dan menerapkan prosedur untuk menjamin pemeliharaan infrastruktur yang tepat.

1.5 Sumber Data

Metode yang dilakukan yaitu :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memahami dan mempelajari teori – teori yang digunakan dalam COBIT 4.1.

2. Metode Survey

Metode ini dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari cara kerja Sistem aplikasi *Integrated Deposit System (IDS)* yang ada di PT. Bank Central Asia Subang.

Pengumpulan Informasi menggunakan :

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah suatu model pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau tanya jawab secara langsung kepada pembimbing lapangan dari perusahaan tersebut untuk mengetahui proses bisnis yang ada di PT. Bank Central Asia Subang.

b. Observasi

Metode observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode pengumpulan data / fakta yang cukup efektif. Observasi merupakan pengamatan langsung yaitu suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan peninjauan langsung ke perusahaan atau instansi.

1.6 Sistematika Penyajian

Intisari dari setiap bab yang terdapat pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

BAB I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, dan sumber data.

BAB II KAJIAN TEORI

BAB II Kajian Teori membahas mengenai teori-teori yang digunakan untuk melakukan analisis proses bisnis yang ada di perusahaan menggunakan COBIT 4.1.

BAB III ANALISIS DAN EVALUASI

BAB III Analisis dan evaluasi membahas mengenai hasil dari audit yang telah dilakukan, seperti langkah-langkah audit, hasil wawancara, hasil observasi dan hasil analisis.

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

BAB IV Simpulan dan saran membahas mengenai simpulan dari pembahasan yang dilakukan dari hasil analisis dan saran untuk penelitian selanjutnya.