

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT. X merupakan perusahaan *startup* yang memiliki fokus bisnis pada *electronic bill (e-bill)* dan *electronic payment (e-payment)* yang didirikan pada bulan Oktober tahun 2012. Salah satu produk dari PT. X yang sudah rilis saat ini yaitu aplikasi pembayaran online dengan nama Aplikasi X.

Aplikasi X adalah produk yang diciptakan untuk membantu masyarakat umum dan *biller* agar segala proses penarikan atau pembayaran tagihan bisa dilakukan dengan cara *online*. Untuk itu, PT. X mengeluarkan dua layanan yang terdiri dari aplikasi pembayaran dan aplikasi penagihan:

- a. Aplikasi Pembayaran adalah layanan yang diciptakan khusus untuk masyarakat untuk membayar segala macam tagihan. Mulai dari tagihan yang dikelola melewati aplikasi Paybill Invoice, Listrik, Air, TV Berbayar, dan masih banyak lagi.
- b. Aplikasi penagihan adalah layanan terbaru dari PT. X yang berguna untuk membantu para *biller*, baik itu perusahaan, organisasi, atau personal agar dapat mengelola segala macam tagihan pelanggan secara lebih mudah, hemat, dan efisien.

Maraknya bisnis *online* pada zaman sekarang ini tentu saja didukung oleh peran teknologi. Dimana penggunaan teknologi pada saat ini cenderung meningkat bagi setiap perusahaan ataupun unit organisasi, tentu saja salah satunya bagi PT. X.

Pengelolaan teknologi informasi penting untuk dilakukan. Salah satu metode untuk melakukan pengelolaan teknologi informasi yaitu COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT berfungsi membantu *manager*, auditor, tim operasional perusahaan serta pengguna teknologi informasi untuk memecahkan permasalahan. Seperti halnya dalam mengelola segala risiko dan memaksimalkan keuntungan yang akan diperoleh melalui penggunaan teknologi informasi, yang tentunya sesuai dengan kontrol dalam sebuah perusahaan dan organisasi tersebut.

Penelitian ini mengangkat permasalahan pada PT. X, dimana pada saat ini PT. X sudah merilis produknya pada *environment production* dan digunakan oleh masyarakat. Seiring berkembangnya teknologi, PT. X selalu melakukan perubahan terhadap aplikasi agar *up-to-date*, akan tetapi hal tersebut tidak menjamin bahwa perusahaan sudah menerapkan standar prosedur perubahan yang berlaku. Tentu saja jika perubahan yang dilakukan tidak sesuai dengan yang diharapkan ataupun menghasilkan dampak buruk, pengguna aplikasi akan merasa tidak nyaman dalam penggunaannya dan menimbulkan dampak buruk pula bagi perusahaan.

Maka dari itu, ada baiknya dilakukan analisis serta evaluasi terhadap proses perubahan yang dilakukan oleh PT. X dengan menggunakan *framework* COBIT 5 Proses BAI06 (*Manage Changes*). Tentu saja analisis dan evaluasi tersebut dilakukan untuk menilai sejauh mana proses pengelolaan perubahan yang selama ini dilakukan pada PT. X.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang dan agar pembahasan tidak menyimpang dari judul, maka disimpulkan rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana bisnis proses pengelolaan perubahan di lingkungan operasional TI PT. X?
2. Bagaimana penilaian kinerja proses pengelolaan perubahan di PT. X terhadap standar COBIT 5 Proses BAI06?

## 1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bisnis proses/ *Standard Operational Procedure* (SOP) pengelolaan perubahan di lingkungan operasional TI PT. X.
2. Melaksanakan penilaian kinerja dengan cara melakukan analisis serta evaluasi terhadap proses bisnis pengelolaan perubahan terhadap standar COBIT 5 Proses BAI06 di PT. X.

#### 1.4 Ruang Lingkup

Agar penelitian menjadi lebih fokus, maka ditentukan ruang lingkup dalam penelitian seperti berikut:

1. Melakukan analisis dan evaluasi terhadap pengelolaan perubahan yang dilakukan di *environment production* PT. X
2. *Framework* yang digunakan yaitu COBIT 5 *Enabling Processes* pada domain BAI (*Build, Acquire and Implement*) serta menggunakan proses BAI06 (*Manage Changes*)
3. Metode penilaian yang dilakukan yaitu kuantitatif.

#### 1.5 Sumber Data

Berikut merupakan beberapa tahapan pengumpulan data untuk melakukan analisis dan evaluasi terhadap proses pengelolaan perubahan di PT. X:

1. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya-jawab dengan pihak terkait di PT. X untuk mendapatkan informasi mengenai proses bisnis ataupun SOP pengelolaan perubahan yang dilakukan
2. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap proses bisnis pengelolaan perubahan yang sedang diimplementasi
3. Artifak, yaitu dengan cara menganalisis bukti-bukti yang ada pada proses pengelolaan perubahan di PT. X
4. Studi literatur, yaitu kajian teori tentang analisis dan evaluasi pengelolaan perubahan serta hal-hal lainnya yang berkaitan dengan tugas akhir, baik dari buku-buku, media *online*, dan lainnya.
5. Diskusi dan Konsultasi, yaitu melakukan diskusi dengan pembimbing eksternal maupun internal yang dapat memberikan saran untuk penelitian yang dilakukan.

#### 1.6 Sistematika Penyajian

Laporan Tugas Akhir ini terdiri dari 4 bab, yaitu Pendahuluan, Kajian Teori, Analisis, dan Penutup. Berikut akan diuraikan penjelasan mengenai setiap bab:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijabarkan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup penelitian, sumber data, dan sistematika penyajian penelitian.

## 2. BAB 2 KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang digunakan sebagai referensi terkait judul dan permasalahan penelitian sebagai referensi pembahasan.

## 3. BAB 3 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisis serta evaluasi terhadap proses pengelolaan perubahan di lingkungan operasional PT. X.

## 4. BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil analisis dan evaluasi yang telah dilakukan, serta saran yang dapat diberikan kepada pihak PT. X.

