BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi informasi secara signifikan telah mempengaruhi dan mengubah cara bisnis yang sedang dikelola dan dipantau saat ini (Hunton & Bagranoff, 2004). Cara baru dalam menggunakan teknologi informasi telah digunakan oleh banyak Perusahaan sebagai satu solusi dalam menghadapi dan memenangkan persaingan (Tugas, 2010). Hal ini mengakibatkan pentingnya kerangka kerja untuk memastikan bahwa teknologi informasi memungkinkan bisnis, memaksimalkan keuntungan, resiko teknologi informasi dikelola secara tepat, dan sumber daya teknologi informasi digunakan secara bertanggung jawab (Tanuwijaya & Sarno, 2010) Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan perencanaan, implementasi, dukungan, pengawasan dan evaluasi yang matang dan optimal. Sehingga kerugian-kerugian yang mungkin bisa terjadi dapat dihindari. Kerugian yang dimaksud dapat terjadi dari kehilangan data, penyalahgunaan data, penyalahgunaan komputer, informasi yang tidak akurat karena kesalahan dalam pemrosesan data sehingga integritas data diragukan, pengadaan investasi perangkat keras dan perangkat lunak yang tinggi tapi tidak diikuti nilai balik, pengelolaan staf teknologi informasi yang tidak terarah. Semua masalah-masalah diatas bisa saja terjadi pada semua perusahaan maka dibutuhkan satu evaluasi teknologi informasi untuk menelusuri bagian mana saja yang harus diperbaiki sehingga

tujuan bisnis menjadi tercapai (Lawton, 2007), (Gomes & Ribeiro, 2009), (Steenkamp, 2009), (Flores et al, 2011)

Prudential Indonesia adalah perusahaan asuransi jiwa terbesar dan terbaik di Indonesia (Investor Majalah Online, 2012), (SWA, 2010), (Bloomberg, 2011) dan merupakan *top brand* dibidang asuransi jiwa (marketing, 2012) Penghargaan lain sebanyak 21 penghargaan di tahun 2012 yang menunjukkan bahwa prudential Indonesia adalah pemimpin pasar asuransi jiwa di Indonesia (prudential.co.id, 2013)

Dari data terakhir per tanggal 30 September 2012, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dengan 6 kantor pemasaran berada di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang dan 280 kantor keagenan (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam dan Bali). Prudential Indonesia memiliki lebih dari 140.000 jaringan tenaga pemasaran berlisensi yang melayani lebih dari 1,6 juta nasabah (prudential.co.id, About, 2013) Dengan alasan tersebut maka penulis memilih PT.Prudential sebagai objek penelitian dalam evaluasi tata kelola teknologi informasi khususnya pada kantor keagenan Prufutureteam. Kantor agen Prufutureteam mengelola 21 kantor agency (prudential.co.id, 2013). Penggunaan teknologi pada kantor keagenan Prufutureteam merupakan pendukung strategi bisnis dalam mencapai keuntungan, namun hal tersebut belum menjamin bahwa perusahaan sudah betul-betul menerapkan tata kelola teknologi informasi-nya dengan baik dan seberapa besar keberhasilan itu didukung oleh teknologi informasi masih sulit diidentifikasi, diketahui dan diukur.

Setelah dilakukan pra penelitian melalui penyebaran kuisioner dan wawancara kepada dua orang manajer teknologi informasi, *General Operation, Executive Director, Head Cenas*. Pertanyaan seputar perencanaan dan pengorganisasian (PO1–PO10) membahas 58-subdomian utama didapati nilai akhir sebesar 2.6 dimana nilai ini masih tergolong pada level *defined process* masih terendah pada levelnya. Pengadaan dan implementasi (AI1-AI7) membahas 57-subdomain didapati nilai akhir sebesar 2.99 sudah dapat digolongkan menjadi *defined process*. Penyampaian layanan dan dukunga (DS1-DS13) membahas 84-subdomain didapati nilai akhir sebesar 2.98 sudah dapat digolongkan menjadi *defined process*. Monitor dan evaluasi (ME1-ME2) membahas 22-subdomain didapati nilai akhir sebesar 2.5 sudah dapat digolongkan menjadi *defined process* masih pada level terendah pada levelnya. Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa AI dan DS sudah masuk dalam *defined process* seutuhnya karena selisih nilai hanya sebesar 0.01. Domain PO dan ME masih tergolong lemah karena terdapat selisih 0.4 dan ini terlalu besar rentang diantaranya untuk dapat digolongkan menjadi *Defined* secara keseluruhan. Dari hasil pra penelitian diatas maka diperlukan evaluasi terhadap domain yang masih lemah yaitu domain PO dan ME saja karena belum ada mencai level 3 sehingga diperlukan penelitian menyeluruh untuk mendapatkan hasil yang pasti. Salah satu acuan yang dapat digunakan untuk mengukur penerapan teknologi adalah *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT). Alasan penggunaan COBIT sebagai metode penelitian karena model-model lain tidak mempunyai cakupan seluas ke empat domain COBIT (Mapping COBIT, 2011).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh penulis pada latar belakang masalah dan agar pembahasan tidak menyimpang dari judul penulisan tesis, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Sejauh mana kantor keagenan Prufutureteam telah menerapkan tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan COBIT *framework 4.1*?
2. Rekomendasi yang cocok untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi di Kantor keagenan Prufutureteam.

C. Batasan Masalah

1. Lingkup dari penelitian ini dibatasi pada menilai penerapan tata kelola teknologi informasi pada PT.Prudential Indonesia khususnya pada kantor keagenan prufutureteam saja.
2. Penelitian ini hanya menilai 2 domain COBIT 4.1 PO (Perencanaan dan Pengorganisasian), ME (Monitor dan Evaluasi).

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 4.1 sudah banyak dilakukan oleh peneliti dari Indonesia atau negara lain. Penelitian tata kelola teknologi informasi telah dilakukan diberbagai bidang seperti bidang Pendidikan meliputi kampus, sekolah. Bidang kesehatan seperti penelitian pada rumah sakit, Bidang keuangan seperti bank

dan asuransi, Bidang industri seperti perusahaan manufaktur. Penelitian bidang asuransi jiwa pernah dilakukan oleh (Mataracioglu & Ozkan, 2005) dan (Deighton et al. 2009) membahas tentang evaluasi sistem keamanan pada data nasabah asuransi menggabungkan COBIT dan ITIL. Dari sekian banyak penelitian yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa penelitian evaluasi tata kelola teknologi informasi belum pernah dilakukan pada PT.Prudential Indonesia khususnya pada kantor keagenan Prufutureteam.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kondisi penerapan tata kelola teknologi informasi yang berjalan pada kantor keagenan Prufutureteam.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan dan peningkatan tata kelola teknologi informasi di kantor keagenan Prufutureteam.

F. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritik

1. Menambah informasi dalam upaya mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi.
2. Menjadi bahan acuan bagian peneliti selanjutnya berkaitan dengan evaluasi implementasi penerapan teknologi informasi.

b. Manfaat praktis

Bagi kantor keagenan Prufutureteam

1. Penelitian ini hendaknya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam mengambil keputusan untuk mencapai tujuan bisnis.
2. Penelitian ini hendaknya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi kantor keagenan Prufutureteam untuk meningkatkan pengawasan dan evaluasi yang efektif dan efisien terhadap tata kelola teknologi informasinya.

Bagi pihak peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai masalah yang terjadi dalam perusahaan yang berhubungan dengan tata kelola teknologi informasi.

Bagi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan sistem tata kelola teknologi informasi.

G. Sistematika Penulisan

Laporan ini disusun secara sistematis berdasarkan tata tulis laporan yang telah ditetapkan oleh Jurusan Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan urutan penyajian sebagai berikut :

1. Judul

Bagian ini berisi judul tesis yang ditulis.

2. Halaman Pengesahan

Bagian ini berisi persetujuan dari pembimbing tesis maupun penguji tesis

3. Surat Pernyataan

Bagian ini berisi pernyataan penelitian adalah benar-benar asli dan bukan hasil karya orang lain atau hasil bajakan.

4. Intisari

Bagian ini berisi uraian singkat yang menggambarkan tentang tesis.

5. Motto

Bagian ini berisi motto hidup dari penulis

6. Halaman Persembahan

Bagian ini berisi ucapan persembahan.

7. Kata Pengantar

Bagian ini diuraikan secara singkat alasan dan tujuan penyusunan laporan, dan ucapan terima kasih kepada pembimbing dan pihak yang telah membantu pelaksanaan tesis

8. Daftar Isi

Bagian ini dicantumkan dengan jelas urutan bab dan sub-bab, serta seluruh lampiran yang ada, yang disertai dengan nomor halaman masing-masing.

9. Daftar Gambar dan Tabel

Bagian ini berisi daftar gambar dan tabel yang digunakan untuk menunjang isi laporan. Dicantumkan dengan urutan nomor dan halamannya secara jelas.

10. Isi Laporan

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang, rumusan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, dan metodologi penelitian yang akan dipergunakan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai beberapa teori dan tinjauan pustaka yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang uraian terinci mengenai bahan atau materi penelitian, alat dan langkah-langkah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas hasil penelitian memuat uraian secara jelas dan tepat mengenai penelitian ini. Pembahasan berisi tentang analisis yang

dilakukan terhadap hasil yang diperoleh, dan analisis hasil dan kesulitan-kesulitan serta cara pemecahannya ditinjau secara utuh baik secara kualitatif, kuantitatif maupun normative.

Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, serta saran-saran, penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk pengembangan lebih lanjut.

11. Daftar Pustaka dan Lampiran

Bagian paling akhir dari laporan tesis ini berisi seluruh daftar referensi yang digunakan selama penelitian dan lampiran-lampiran yang mendukung laporan tesis.