

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengukuran kinerja perusahaan menjadi hal penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap performa perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggungjawabkan. Hasil dari pengukuran yang sudah dilakukan terhadap kinerja perusahaan tentu dapat membantu manajemen sebagai bahan pertimbangan apakah seluruh proses aktifitas bisnis telah sesuai dengan tujuan utama perusahaan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan (Sutabri, 2012).

Dalam pengukuran kinerja sistem informasi, tentunya mempunyai banyak sekali *tools*, salah satunya adalah COBIT (*Control Objective For Information Related Technology*). COBIT merupakan salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk menilai, mengukur dan mengendalikan kinerja institusi dalam pengelolaan SI / TI. COBIT juga bisa diterima dan diselaraskan oleh para penggunanya, karena kerangka kerja ini dibangun dari tujuan, aturan & kebijakan institusi dan menjadi alat ukur dalam pengambilan keputusan agar dapat bersaing dalam pasar bisnis. Lalu semua proses dianalisa dengan melihat keselarasan antara tujuan yang akan dicapai dengan prosedur / kebijakan yang diimplementasikan oleh institusi tersebut (Ade *et al.*, 2012).

Begitu juga dengan perusahaan PT. Bahari Sandi Pratama merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa khususnya jasa bongkar muat peti kemas. Dalam menunjang kegiatan bisnis, perusahaan ini menggunakan sistem *salesforce* untuk mengumpulkan data dan membuat laporan yang handal dan akurat. Agar implementasi teknologi informasi sesuai tujuan bisnis perusahaan, perusahaan perlu melakukan sebuah pengukuran kinerja sistem informasi. Selama ini PT. BSP memang sudah menerapkan sistem *salesforce*, tetapi selama ini belum adanya pengukuran terhadap kinerja sistem tersebut. Hal tersebut

dikarenakan kurangnya koordinasi dari karyawan sebagai pengguna sistem dari divisi Administrasi, Operasional, Marketing, Audit, dan IT. Selain itu pengimplementasian sistem sampai saat ini belum menjadi pengukuran bagi manajemen dalam pengambilan keputusan.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang diteliti untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari aplikasi *salesforce* tersebut dengan melakukan pengukuran kinerja sistem *salesforce* dengan *framework* COBIT 4.1 pada PT. Bahari Sandi Pratama.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini, terdapat batasan permasalahan yang menyangkut pengukuran kinerja dalam menggunakan sistem *salesforce* dengan *Framework* COBIT 4.1 pada PT. Bahari Sandi Pratama yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Kuisisioner dibagikan kepada karyawan aktif pada divisi administrasi, operasional, *marketing*, audit dan IT yang terkait dengan sistem *salesforce* PT. Bahari Sandi Pratama.
2. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 4.1 dengan *domain Plan and Organize* (PO) dan *Monitor and Evaluate* (ME). Pemilihan subdomain ini karena domain ini memberikan dukungan yang memungkinkan pelaksanaan yang efektif dan efisien dari Kinerja Sistem Informasi yang ada pada perusahaan. Selain itu disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, untuk mengetahui proses pengawasan dan evaluasi dari kinerja TI tersebut.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat yang ingin dicapai melalui proses penelitian ini, sebagai berikut :

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kinerja sistem *salesforce* yang sudah diimplementasikan di PT. Bahari Sandi Pratama.
- b. Untuk mengetahui kebutuhan kinerja sistem informasi manajemen dalam pengimplementasian sistem *salesforce*.
- c. Untuk mengetahui apakah penerapan sistem *salesforce* telah sesuai dengan kegiatan bisnis perusahaan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penulisan penelitian ini adalah :

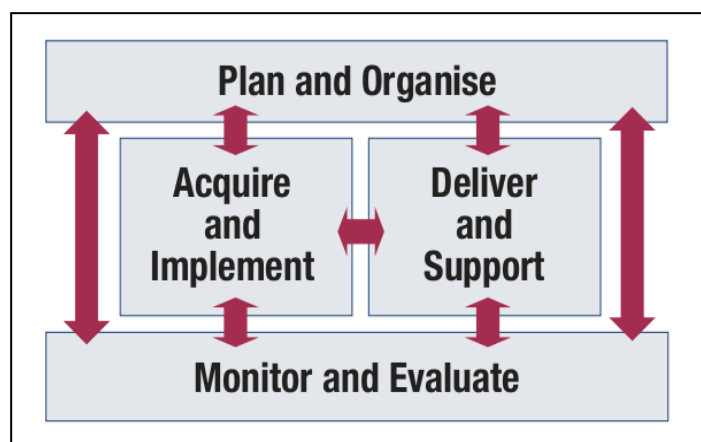
- a. Dapat memahami proses kinerja sistem *salesforce* di PT. Bahari Sandi Pratama.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan dalam memahami kinerja sistem *salesforce* yang ada di PT. Bahari Sandi Pratama dengan menggunakan metode COBIT *framework*.
- c. Dapat dijadikan acuan untuk pengelolaan sistem informasi yang lebih baik lagi dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

Adapun metodologi penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode COBIT 4.1 bertujuan untuk menganalisa dan mengukur kinerja dari sistem *salesforce* yang digunakan oleh para karyawan PT. Bahari Sandi Pratama. Selain itu, kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detil mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses sistem informasi yang mendukung keselarasan strategi bisnis dan tujuan TI. Dalam standar COBIT juga terdapat perhitungan nilai *Maturity Level* yang merepresentasikan tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis organisasi. Selain itu, dengan pengukuran tersebut akan diketahui sejauh mana tingkatan pengelolaan kinerja sistem tersebut berada, sehingga

memungkinkan bagi divisi untuk mengetahui apa saja kekurangan dan ke arah mana seharusnya TI dikelola.

Kerangka kerja COBIT 4.1 terdiri atas 34 *Level Control Objective* yang menggambarkan suatu proses teknologi informasi didalam perusahaan dimana kerangka kerja ini dibagi menjadi 4 domain besar (Campbell, *COBIT Hierarchy*) yaitu, *Plan and Organise*, *Acquire and Implement*, *Deliver and Support* dan terakhir *Monitor and Evaluate* yang dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 : Kerangka Kerja COBIT

(Source: ISACA, 2007)

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bagian sistematika penelitian ini akan diberikan sedikit penjelasan dari setiap bab yang akan ditulis dari penelitian yang akan diadakan. Penelitian ini akan dibagi menjadi 5 (lima) bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini akan berisikan latar belakang dari permasalahan yang akan diteliti, kemudian akan merumuskan permasalahan-permasalahan yang disesuaikan dengan latar belakang masalah. Selain itu juga menentukan tujuan, manfaat dari penelitian yang dilakukan dan penulisan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab II ini akan menguraikan mengenai sejarah singkat di PT. Bahari Sandi Pratama dan berbagai teori-teori yang mendukung dan menjelaskan bagaimana teori berhubungan dengan fakta yang telah didefinisikan dan hipotesis sementara.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III ini akan membahas tentang jenis penelitian, apakah penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, kualitatif atau R&D, juga akan menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan untuk penelitian ini. Kemudian menjelaskan sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan diberikan penjelasan mengenai teknis analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V ini merupakan bab terakhir yang ada pada laporan penelitian ini yang berisi tentang hasil yang diperoleh mengenai penelitian dan disesuaikan dengan rumusan masalah dan juga memberikan saran-saran atau ide-ide yang dapat memberikan perbaikan dimasa mendatang dan harus disesuaikan dengan rumusan masalah yang sudah ada.