

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi mendapat sambutan baik oleh beberapa *startup* layanan minuman kopi di negara China (Alfirahmi, 2019). Sementara untuk di tanah air, sambutan baik ini juga dirasakan oleh *startup* kopi lokal Fore Coffee, Kopi Kenangan, dan Janji Jiwa Coffee yang telah memiliki keinginan untuk mendapatkan pelayanan terbaiknya melalui pengelolaan prosedur yang telah terstandarisasi (Zuhriyah, 2019). Dalam hal ini tentu berbagai pengusaha lokal di industri minuman kopi memperkuat langkahnya melalui dorongan akuisisi dengan perusahaan asing (Yuniartha, 2017). Namun, agar dapat mampu mewujudkan industri *food and beverages* lainnya melakukan hal yang serupa, Unsilent Cafe and Resto menjadi sasaran utama yang mana fokus bidang usahanya menekankan juga kepada kebutuhan konsumen kopi dan makanan. Unsilent Cafe and Resto sendiri mempunyai visi utama, yakni menjadikan Unsilent Cafe sebagai brand yang terkenal dalam memberikan pelayanan yang terbaik dengan selalu menjamin mutu, kebersihan serta produk yang berkualitas dan misinya dalam menciptakan brand yang selalu melekat pada setiap kebutuhan pelanggan, memperkuat brand Unsilent Cafe untuk memenuhi selera konsumen yang selalu berubah melalui strategi dan ide dengan teknologi, serta menghadirkan pelayanan dengan standar operasional prosedur yang unggul bagi setiap pelanggan Unsilent Cafe. Adapun dukungan teknologi informasi yang digunakan oleh Unsilent Cafe and Resto sendiri yaitu Raptor POS and Management System.

Dalam keberlangsungannya, Raptor POS and Management System ini memiliki peranan penting pada serangkaian aktivitasnya atas penerimaan *order* atau interaksi langsung dengan customer, melayani *Quick Order*, *E-menu Ordering*, dan menerima *Payment*, akan tetapi Raptor POS and Management System perlu diselaraskan dengan standar operasional prosedur Unsilent Cafe and Resto yang terdiri dari standar operasional prosedur penerimaan dan pengeluaran kas resto, standar operasional prosedur produksi resto, dan standar operasional prosedur penggajian karyawan resto, sebab entitas ini masih dikategorikan baru dan masih terdapat permasalahan dalam instabilitas finansial dan keuntungan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Unsilent Cafe dan Resto, menjelaskan juga bahwa “*jika dalam dunia bisnis memerlukan efektivitas, produktivitas, dan daya saing, maka dibutuhkan suatu sistem untuk mendukung, menstabilkan, dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan dengan data-data yang konkret*”(Iwan, 2021).

Oleh karena itu, agar tujuan penggunaan teknologi informasi di Unsilent Cafe dan Resto hanya memfokuskan kepada tujuan operasional dan mempertahankan kegiatan operasional agar tidak tergerus dengan perkembangan zaman dan persaingan bisnis, maka kewajiban yang sangat diperlukan selanjutnya dengan melakukan audit tata kelola teknologi informasi. Dalam pelaksanaan audit teknologi informasi, ada beberapa *Framework* yang sering digunakan untuk melakukan evaluasi dan memberikan saran, antara lain: COBIT - *Control Objective for Information and Related Technology* (Pradini dan Andry, 2018), ISO - *International Organization for Standardization* dan ITIL - *Information Technology Infrastructure Library* (Rubhasy & Maliki, 2018), meski begitu di sisi

lain entitas juga perlu menjamin bahwa standar *Framework* yang digunakan harus dapat disesuaikan dengan unit bisnisnya seperti yang dilakukan Pradini dan Andry (2018), walaupun penelitiannya yang dilakukan pada Industri Perhotelan terlaksana sesuai *Framework* COBIT 4.1 dengan domain DS (*Delivery and Support*) dan menghasilkan rekomendasi secara integritas dan preventif, Namun, dalam penelitiannya ini masih terdapat kelemahan pada pelaksanaan proses validasi. Lain halnya juga dengan yang dilakukan Andry (2016), dalam penelitiannya dengan menggunakan rekomendasi level pada domain DS hanya menunjukkan rata-rata level saat ini sebesar 2,3 - 4.0 dengan *gaps* pada level 3.0 - 4.0 pada penilaian terhadap tata kelola sistem informasi, sedangkan pada Pradini & Andry (2018), tata kelola pada industri perhotelan dalam rekomendasi levelnya masih berada di bawah level 3.0.

Dalam hal ini untuk mengoptimalkan pelaksanaan audit teknologi informasi dengan studi kasus yang berbeda. Oleh karena itu alasan mengapa penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan memilih *Framework* COBIT 5 karena mampu mendefinisikan rencana strategis teknologi informasi, pemantauan kinerja sistem teknologi informasi, mengendalikan isu-isu teknologi informasi ke dalam infrastruktur teknologi informasi, membantu proses teknologi informasi dengan spektrum yang lebih luas, dan dapat melaksanakan proses penyempurnaan melalui model kapabilitas, serta kerangka kerja dari COBIT 5.0 ini juga nantinya akan mampu meningkatkan internal control dengan melalui tingkat kepedulian manajemen kualitas dan proses pengawasan serta evaluasi kinerja teknologi informasi (Soni et al., 2019). Sehubungan dengan hal tersebut penulis juga akan memetakannya ke dalam tingkat *capability* proses pada *food and beverages*

karena Unsilent Cafe dan Resto merasa bahwa teknologi informasi hanya berperan sebatas *support tools*, dan belum menjadi *strategic tools* pada penyesuaiannya dengan standar operasional prosedur, sehingga hal ini sering menyebabkan terjadinya salah dalam pengambilan keputusan serta menyimpang dari visi-misi Unsilent Cafe and Resto, baik dalam aspek kinerja (kualitas pelayanan teknologi informasi), keandalan (sumber daya manusia terkait teknologi informasi pada operasional), dan *manageability*. Maka dari itu, penelitian ini berjudul **“Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5.0 Untuk Meningkatkan Internal Control (Studi Kasus: Unsilent Cafe Bandar Lampung)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat diidentifikasi masalah yang terdapat pada Unsilent Cafe and Resto ini adalah Unsilent Cafe and Resto sudah memiliki teknologi informasi, akan tetapi untuk menyelaraskan dengan standar operasional prosedur belum pernah dilakukan. Maka, untuk memenuhi hal tersebut dengan melalui audit tata kelola teknologi informasi. Instrumen yang akan digunakan adalah *framework* COBIT 5.0. Berdasarkan identifikasi diatas, didapat kanrumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengevaluasi dan menganalisis teknologi informasi dengan menggunakan *Framework* COBIT 5.0 pada Unsilent Cafe Bandar Lampung?
2. Bagaimana menyusun rekomendasi hasil temuan audit yang mengacu pada tingkat kematangan yang lebih tinggi dengan menggunakan pemetaan *Framework* COBIT 5.0 pada Unsilent Cafe Bandar Lampung?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, didapatkan ruang lingkup pada penelitian ini adalah:

1. Audit tata kelola teknologi informasi ini hanya dilakukan pada Unsilent Cafe Bandar Lampung dengan menggunakan data dan informasi Unsilent Cafe Bandar Lampung.
2. Proses audit tata kelola teknologi informasi ini dengan melakukan pengukuran kapabilitas melalui metode *Framework COBIT 5.0*.
3. Metode pengukuran dan penilaian ini melalui tahapan yang terdapat pada *Assessment Process Activities*, yakni *Initiation*, *Planning the Assessment*, *Briefing*, *Data Validation*, *Data Collection*, *Process Attribute Level*, dan *Reporting the Result*.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kematangan dari *Capability Level* pada teknologi informasi Unsilent Cafe Bandar Lampung.
2. Menganalisis kesenjangan atau *gap* pada Unsilent Cafe Bandar Lampung.
3. Memberikan hasil evaluasi kinerja teknologi informasi dengan menggunakan *Framework COBIT 5.0* pada Unsilent Cafe Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Memperoleh kondisi akuntabilitas dari penilaian dan pengawasan proses teknologi informasi pada Unsilent Cafe Bandar Lampung.
2. Hasil penelitian ini bisa sebagai saran atau pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja pada tata kelola teknologi informasi Unsilent Cafe Bandar Lampung.

## **1.6 Keaslian Penelitian**

Penelitian terkait audit teknologi informasi sudah banyak dilakukan sebelumnya, namun penelitian terkait Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada Unsilent Cafe Bandar Lampung belum pernah dilakukan dan pada penelitian ini memiliki studi kasus yang berbeda, objek berbeda, dan menggunakan *framework* atau domain yang berbeda.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, dan sistematika penulisan.

Sehingga pada bab ini akan diketahui fenomena apa yang menyebabkan penelitian ini perlu dilakukan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini memuat terkait teori-teori yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh penulis atau peneliti dan penelitian terdahulu/tinjauan pustaka.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang metodologi yang akan digunakan dalam penelitian yang mencakup alat dan bahan penelitian serta penjelasan mengenai langkah-langkah yang dilaksanakan untuk mendapatkan simpulan akhir penelitian.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan yang berdasarkan hasil pengelolaan data. Maka dari itu, pembahasan akan menjadi pembuktian dari penelitian ini.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini berisi secara singkat dan jelas dari hasil penelitian ini atau kesimpulan, dan saran untuk menyampaikan kemungkinan penelitian lebih lanjut. Untuk simpulan dan saran dinyatakan secara terpisah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**