# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Teknologi Infomasi  yang membuat kehidupan manusia menjadi semakin efektif dan efisien karena adanya kemajuan teknologi. Teknologi juga memegang peranan penting dalam kemajuan perusahaan. Karena menerapkan teknologi, perusahaan dapat mengurangi biaya, menghilangkan perantara, meningkatkan transparasi, dan membuat informasi jasa dapat diakses dengan mudah. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu,yang digunnakan keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Sutabri, 2014).

Perkembangan teknologi informasi menuju era digital merupakan suatu inovasi yang mengubah sistem dan mempengaruhi perilaku juga harapan masyarakat terhadap tersedianya berbagai layanan informasi dan fitur layanan elektronik (Setiawan, 2017). salah satu nya adalah layanan pospay yang mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor, dan kartu kredit. Pospay menggunakan *Sistem Online Payment Point* (SOPP) dan diterapkan di  PT.Pos Indonesia sehingga dengan menggunakan layanan Pospay masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang kantor pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa tranksaksi pembayaran yang dilakukan secara *online*. Keunggulan pelayanan Pospay di masyrakat dirasa sangat membantu masayarat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Persaingan dalam bisnis jasa keuangan tampak ketat dan semakin terbuka lebar untuk perusahaan baru di Indonesia. Perusahaan tersebut saat ini berlomba-

lomba untuk menjadi yang terdepan, banyak produk PT.Pos yang dikeluarkan tetapi tidak mampu bersaing dengan perusahaan  karena tidak mampu bersaing dengan perusahaan lain seperti halnya bisnis jasa pengiriman oleh TIKI, JNE, DHL, Fed-Ex, jasa pengiriman uang wesel bisa dengan fasilitas ATM perbankan, sehingga PT.Pos mengalami kerugian yang tidak sedikit. Untuk memelihara kepercayaan masyarakat terhadap PT.Pos, maka PT.Pos berupaya untuk peningkatan kinerja serta mengoptimalkan kualitas pelayanan yang baik agar tidak ada kemerosotan kualitas dalam layanannya yang selama dilakukan.

Salah satu upaya yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bidang pos adalah melalui upaya pemanfaatan teknologi informasi. Dalam pemanfaatan teknologi telah bermitra dengan penyenggara telekomunikasi yang memiliki jaringan yang luas seperti PT.Telkomsel, PT.Indosat dengan maskud jaringan yang luas tersebut dapat terhubungkan secara *online* pada kantor-kantor pos berupa jaringan dalam bentuk perangkat server dan selanjutnya secara internal ke dalam kantor pos dengan jaringan tersendiri.

Demikian halnya yang terjadi di bisnis pos. peran teknologi informasi sangat dominan dalam menjalankan bisnis dan menjaga kelangsungan bisnis pos. untuk itu teknologi informasi mempunyai peran dalam strategi bisnis perusahaan, teknologi informasi digunakan untuk layanan pos, salah satu inovasi produk berbasis TI adalah layanan pembayaran keuangan berjejaring SOPP yaitu suatu jaringan bersifat *online* antara PT.Pos dengan mitra kerja PT.Pos dalam hal kerja sama layanan pembayaran tagihan seperti dengan lembaga keuangan, PLN, PT.Telkomsel, PDAM dll. Dan layanan tersebut dikenal dengan layanan Pospay.

Adapun layanan yang memakai jarinagn SOPP pospay antara lain digunakan untuk pembayaran angsuran kendaraan, pembayaran rekeninng listrik, air, telepon, pajak, dll. Layanan pospay ini tentunya bermanfaat bagi masyrakat, mitra PT.Pos Indonesia yang memanfaatkan layanan serba online terssebut seperti Adira Finance, FIF, Bussan Auto Finance Summit Oto Finance, yang merupakan perusahaan pembiayaan kredit kendaraan sepeda motor. Selain itu kalangan perbankan seperti Bank BTN, Bank Muamalat, perusahaan asuransi seperti AIG Lippo, Takaful dan Sinar Mas, penerimaan negara yakni Ditjen Pajak Depleu, PLN,

PDAM, pembayaran rekening telepon seperti PT.Telkom, Telkomsel, Indosat, XL dan beberapa perusahaan mitra lainnya. Data/informasi elektronik menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan yang menggunakan fasilitas Teknologi Informasi dan menempatkannya sebagai infrastruktur penting. Sebab data/informasi adalah asset bagi perusahaan tersebut. Jika dalam penggunaan Teknologi Informasi pada proses bisnis mengalami kendala atau masalah maka akan menimbulkan resiko dalam berjalannya proses bisnis PT.Pos Indonesia yang dapat menghambat proses berlangsungnya proses bisnis. Maka dari itu diperlukannya Audit Manajemen Resiko Teknologi Informasi untuk mengurangi, mencegah, dan menangani resiko Teknologi Informasi.

Audit Manajemen Resiko Teknologi Informasi dapat dilakukan dengan kerangka kerja COBIT 5 digunakan untuk melakukan pengelolaan resiko Teknologi Informasi POSPAY.

COBIT 5 adalah serangkaian *best practice* yang terdiri dari ringkasan eksekutif, kerangka kerja, tujuan pengendalian, pedoman audit, alat implementasi dan pedoman manajemen yang sangat berguna untuk mengelola bisnis dan teknologi informasi yang strategis.. COBIT 5 menciptaan nilai dengan menentukan peran, kegiatan dan hubungan serta menunjukkan bahwa COBIT 5 bertujuan untuk menjadi *framework* panduan.

Melalui Proses Audit Tersbut diharapkan dapat menentukan tindakan terhadap resiko Teknologi Informasi secara cepat dan tepat agar terhindar dari dampak resiko. Sehingga dengan adanya manajemen resiko yang tepat, kedepannya PT.Pos Indonesia dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai acuan dalam melakukan manajemen resiko dengan adanya rekomendasi tanggapan terhadap resiko yang dihasilkan pada penelitian ini.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk memilih dan membahas skripsi dengan judul : **"AUDIT MANAJEMEN RESIKO TEKNOLOGI INFORMASI POSPAY MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (Studi Kasus : PT.Pos Indonesia)"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana melaksanakan audit manajemen resiko teknologi informasi pada PT.Pos Indonesia menggunakan COBIT 5 dengan domain EDM03 (*Ensure Risk Optimisation*) dan APO12 (*Manage Risk*) .
2. Bagaimana melakukan pendokumentasian temuan audit manajemen resiko teknologi informasi PT.Pos Indonesia untuk dibuatkan laporan hasil audit menggunakan COBIT 5 dengan domain EDM03 (*Ensure Risk Optimisation*) dan APO12 (*Manage Risk*).

## 1.3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis membatasi sesuai dengan batasan masalah pembahasan diatas agar lebih terarah dan tidak meluas. Batasan Masalah tersebut meliputi :

1. Penelitian ini hanya melakukan audit manajemen resiko POSPAY pada PT.Pos Indonesia.
2. *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 5 dengan menggunakan domain EDM03 (*Ensure Risk Optimisation*) dan APO12 (*Manage Risk*) sebagai acuan penelitian.
3. Hasil dari penelitian ini berupa tingkat kematangan saat ini dan kematangan yang diharapkan serta rekomendasi manajemen resiko teknologi informasi.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan antara lain :

1. Melaksanakan audit manajemen resiko teknologi informasi pada PT.Pos Indonesia yaitu dengan menggunakan *framework* COBIT 5.
2. Melakukan pendokumentasian temuan audit manajemen resiko teknologi informasi pada PT.Pos Indonesia untuk dibuatkan laporan hasil audit.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memahami audit manajemen resiko teknologi informasi pada PT.Pos Indonesia
2. Menjadi referensi acuan bagi perusahaan untuk dapat memperbaiki manajemen resiko teknologi informasi sesuai dengan *framework* COBIT 5.

## 1.6 Sistematika Penuliasan

Dalam penulisan kali ini, penulis akan menguraikan secara lebih jelas mengenai gambaran umum dalam setiap bab dari laporan penelitian. Adapun rincian uraian terbagi dalam poin-poin sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab I akan berisi mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II menguraikan tentang konsep dan teori dasar yang terkait dengan audit manajemen resiko teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5.

**BAB III : OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisikan tentang metode penelitian yang digunakan, pengumpulan data dan uraian mengenai desain penelitian.

**BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Bab IV menguraikan tentang hasil penelitian menggunakan *framework* COBIT 5.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisi kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penelitian dan saran yang diberikan penulis tentang penelitian.