

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pendahuluan dari penelitian berupa latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari dilakukannya penelitian di PT JWT Global Logistics Indonesia.

1.1 Latar belakang

Perusahaan logistik merupakan salah satu jenis perusahaan yang memiliki cakupan usaha yang luas. Hal ini dikarenakan perusahaan logistik memerlukan kerja sama dengan beberapa negara dalam penyediaan barang ataupun jasa. Perusahaan logistik dapat diartikan sebagai perusahaan yang berfokus pada kegiatan pengolahan, penyimpanan dan penyaluran barang dari suatu tempat ke tempat lain. Perusahaan logistik juga berperan sebagai rantai suplai yang bertujuan untuk merencanakan, melaksanakan dan mengontrol dengan efektif jalannya perusahaan sehingga pimpinan perusahaan dapat berfokus dalam pengambilan keputusan dengan baik (Imaniyati, 2010).

Teknologi informasi pada perusahaan logistik umumnya bermanfaat untuk membantu kegiatan operasional utama yaitu proses ekspor dan impor agar lebih terstruktur, sistematis, dan memiliki dokumentasi yang baik. Teknologi informasi juga diimplementasikan untuk membantu *costumer relationship* pada perusahaan logistik, sehingga perusahaan dapat lebih berfokus pada kegiatan krusial lainnya. Beberapa perusahaan logistik terkemuka telah memanfaatkan teknologi informasi dengan optimal, contohnya DSV Indonesia dan Sinotrans Indonesia. DSV Indonesia menggunakan teknologi informasi dalam integrasi transaksi dengan *end-user* (konsumen), transaksi data dari DSV ke perusahaan lain yang menjadi klien dari DSV secara aktual, serta berkomunikasi langsung dengan klien perusahaan besar dalam bidang transportasi dan pergudangan (Connectivity, 2020). Selain itu, pada perusahaan Sinotrans Indonesia menggunakan teknologi informasi dalam pelaporan keuangan, pelaporan stok barang, kontrak kerja dengan investor dan sebagainya (Sinotrans, 2019). Dengan adanya pemanfaatan teknologi

informasi ini mendukung perusahaan logistik dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dalam hal akurasi informasi pelaporan pengiriman barang, keamanan data pelanggan, fleksibilitas pelanggan serta memberikan nilai tambah bagi seluruh pelanggan.

Setara dengan DSV Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari DSV di Inggris serta Sinotrans Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari Sinotrans di Hong Kong. PT JWT Global Logistics Indonesia juga merupakan anak perusahaan dari PT JWT Global Logistics (S) Pte Ltd di Singapura. PT JWT Global Logistics Indonesia adalah perusahaan swasta nasional yang bergerak di bisnis jasa pengiriman barang (*cargo services*) dan jasa pengurusan transportasi (*freight forwarding*) serta ekspor dan impor. Perusahaan ini berdiri tahun 2009 di Balikpapan dengan lingkup usaha awal sebagai penyedia jasa pengiriman kargo. Seiring berjalannya waktu, pada tahun 2010 mulai mengembangkan produk-produk jasa pengiriman terpadu (*one stop service*), mengintegrasikan seluruh jalur sarana transportasi untuk tujuan domestik dan internasional (PT JWT Global Logistics Indonesia, 2010).

PT JWT Global Logistics Indonesia memiliki proses terkait ekspor dan impor barang. Kegiatan ini sepenuhnya terikat perundang-undangan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, sehingga perusahaan ini diharuskan untuk menggunakan sistem yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yaitu sistem *Custom Excise Information System Automation* (CEISA). Sistem ini digunakan oleh perusahaan logistik di Indonesia untuk pelaporan data barang yang akan diekspor atau diimpor oleh perusahaan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai agar biaya serta pajak yang harus dikeluarkan terdokumentasi secara aktual.

Pemanfaatan teknologi informasi di perusahaan ini dinilai hanya sebagai alat bantu perusahaan dalam menjalankan proses ekspor dan impor. Sedangkan proses terkait transportasi, pergudangan serta hubungan dengan pelanggan belum didukung teknologi informasi. Proses terkait pergudangan dan transportasi berperan penting guna mencapai tujuan perusahaan dalam mengutamakan kecepatan proses dokumentasi dan transportasi dalam menjalankan usaha serta mengutamakan kualitas penyaluran barang dan jasa dengan waktu yang efektif

dan efisien. Serta proses manajemen hubungan pelanggan menunjang tujuan perusahaan dalam memperluas jenis pelayanan pengiriman. Dengan kata lain teknologi informasi yang diterapkan belum mencakup keseluruhan proses bisnis perusahaan sehingga, teknologi informasi belum sepenuhnya berperan dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT JWT Global Logistics Indonesia belum merasakan realisasi manfaat akibat penerapan teknologi informasi pada perusahaan yang hanya mendukung proses ekspor dan impor. Sehingga, pencapaian tujuan dalam pelaksanaan proses lain yaitu pergudangan, transportasi dan manajemen hubungan pelanggan belum didapatkan secara optimal. Perusahaan ini juga belum dapat mengelola risiko yang dihadapi secara optimal terkait penerapan teknologi informasi dikarenakan belum adanya *monitoring* pengelolaan teknologi informasi. Selain itu, perusahaan ini belum merasakan adanya optimalisasi pengelolaan sumber daya. Hal ini disebabkan belum adanya pengelolaan sumber daya manusia yang tepat dan standar operasional prosedur pada tiap proses dalam perusahaan.

Tata kelola memberikan manfaat dalam merealisasikan nilai lebih atau manfaat pada perusahaan, optimalisasi risiko yang dihadapi dan optimalisasi sumber daya yang dimiliki perusahaan. Tata kelola perusahaan berperan dalam kelancaran proses bisnis perusahaan secara menyeluruh. Sehingga tata kelola perusahaan yang baik akan memengaruhi tingkat kepercayaan seluruh elemen baik internal maupun eksternal perusahaan serta perlindungan investasi di masa depan yang lebih terjamin. Dalam tata kelola perusahaan, dikenal pula istilah tata kelola teknologi informasi. Tata kelola teknologi informasi berfokus pada upaya teknologi informasi memberikan nilai bagi bisnis serta penanganan risiko ketika bisnis dijalankan (Prabowo, 2015).

Tata kelola teknologi informasi bagi perusahaan logistik berperan dalam memastikan kualitas serta layanan baik terkait pemenuhan kebutuhan dari pelanggan maupun pengiriman barang dapat selaras dengan tujuan perusahaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Andry (2016), terkait audit tata kelola teknologi informasi di perusahaan jasa pengiriman barang atau logistik menggunakan COBIT 4.1 dilatarbelakangi oleh masalah tingginya persaingan perusahaan logistik dalam segi kualitas pengiriman barang dan layanan pelanggan

sehingga diperlukan penerapan tata kelola teknologi informasi agar perusahaan dapat memiliki arah yang tepat dan selaras dengan tujuannya. Selain itu, disimpulkan pula beberapa permasalahan terkait tata kelola teknologi informasi dalam perusahaan logistik umumnya dikarenakan proses tata kelola teknologi informasi belum didefinisikan dengan baik sehingga dalam implementasi proses sering tidak konsisten dan tidak optimal. Maka perlu dilakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi bagi perusahaan tersebut (Andry, 2016).

Tata kelola teknologi informasi membutuhkan suatu kerangka kerja (*framework*) sebagai panduan dalam pengelolaan teknologi informasi. Salah satu *framework* adalah COBIT. COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*) membantu perusahaan dalam mengelola informasi dan teknologi perusahaan. Teknologi dan informasi perusahaan merujuk pada seluruh teknologi dan pemrosesan informasi yang diterapkan oleh perusahaan, tidak hanya oleh departemen teknologi dan informasi. ISACA mengeluarkan versi terbaru dari COBIT yaitu COBIT 2019.

COBIT 2019 dinilai lebih fleksibel dan terbuka terhadap berbagai referensi serta memudahkan pengguna dalam memperluas fokus area pengelolaan teknologi informasi. Dalam COBIT 2019 terdapat konsep baru yang dinamakan *design factor* (ISACA, 2018). *Design factor* digunakan untuk merancang tata kelola teknologi informasi dengan menilai beberapa faktor penting yang memengaruhi perusahaan di antaranya mengenai strategi perusahaan, tujuan perusahaan, risiko yang dihadapi perusahaan, masalah terkait TI dalam perusahaan, ancaman yang dihadapi, tuntutan kepatuhan, peran TI dalam perusahaan, model sumber TI, metode pengembangan TI, strategi penerapan TI serta ukuran perusahaan. COBIT 2019 memberikan kemudahan dalam hal kostumisasi, fleksibilitas dan keterbukaan dalam penyesuaian kondisi perusahaan secara menyeluruh dan tidak terbatas pada departemen teknologi dan informasi.

Berdasarkan uraian di atas, PT JWT Global Logistics Indonesia membutuhkan perancangan tata kelola teknologi informasi guna menyelaraskan pemanfaatan teknologi informasi dengan pencapaian tujuan perusahaan dengan menggunakan *framework* COBIT 2019. Hal ini disebabkan penggunaan COBIT

2019 memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam mengelola pemanfaatan teknologi informasi dalam perusahaan secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi PT JWT Global Logistics Indonesia yaitu kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dari aspek pemenuhan sumber daya manusia dan penggunaan sistem informasi terhadap tujuan perusahaan didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang tata kelola teknologi informasi pada PT JWT Global Logistics Indonesia?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan proses tata kelola teknologi informasi yang dapat diberikan kepada PT JWT Global Logistics Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan dapat lebih mudah dipahami dan diselesaikan, maka penulis memberikan batasan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Perancangan tata kelola teknologi informasi hanya dilakukan pada lingkup PT JWT Global Logistics Indonesia yang berada di Balikpapan.
2. Penilaian tingkat kapabilitas dan penyusunan rekomendasi hanya dilakukan pada *core model* dengan nilai lebih dari dan sama dengan 75.
3. Perbaikan rekomendasi berupa pembuatan *work product* hanya dilakukan pada salah satu rekomendasi yang memiliki nilai prioritas *core model* tertinggi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis pada PT JWT Global Logistics Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Merancang tata kelola teknologi informasi agar menghasilkan keselarasan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan tujuan perusahaan PT JWT Global Logistics Indonesia.

2. Menyusun rekomendasi tata kelola teknologi informasi guna meningkatkan pencapaian tujuan PT JWT Global Logistics Indonesia.

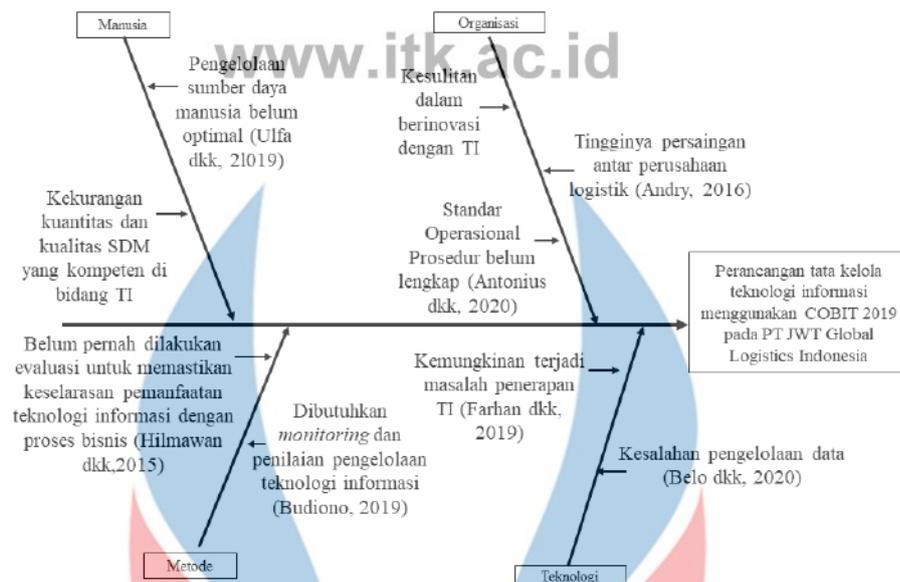
1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari perancangan tata kelola teknologi informasi pada PT JWT Global Logistics Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Sebagai referensi bagi peneliti lain di masa mendatang dalam melakukan penelitian terkait perancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 2019 pada berbagai studi kasus dengan memperhatikan kondisi dari studi kasus tersebut.
2. Membantu pencapaian tata kelola teknologi informasi yang optimal guna meningkatkan nilai bisnis perusahaan.
3. Membantu meningkatkan kinerja perusahaan dalam menjalin hubungan dengan klien sehingga meningkatkan rasa kepercayaan klien.
4. Sebagai rekomendasi untuk evaluasi tata kelola teknologi informasi selanjutnya sehingga perusahaan dapat terhindar dari risiko yang merugikan terkait teknologi informasi.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dimodelkan menggunakan diagram *fishbone*. Melalui Gambar 1.1 dijelaskan alur pemikiran dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada PT JWT Global Logistics Indonesia.



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan faktor manusia, PT JWT Global Logistics Indonesia memiliki pengelolaan sumber daya manusia yang kurang optimal sehingga dapat memengaruhi kinerja perusahaan dalam memanfaatkan teknologi informasi (Ulfa dkk, 2019). Selain itu, perusahaan ini juga memiliki kuantitas sumber daya manusia yang sangat sedikit. Serta dari seluruh sumber daya manusia yang dimiliki, hanya sebagian kecil yang memahami pemanfaatan teknologi informasi dalam perusahaan. Hal ini menimbulkan kesenjangan pengetahuan antar pegawai yang ketidakseimbangan pekerjaan.

Berdasarkan faktor organisasi, perusahaan ini belum memiliki dan menerapkan standar operasional prosedur secara menyeluruh pada proses di perusahaan sehingga pelaksanaan proses pada perusahaan belum dapat terstruktur dengan baik dan capaian kerjanya belum optimal (Antonius dkk, 2020). Perusahaan ini belum memiliki manajemen pengelolaan teknologi inovasi yang mengakibatkan perusahaan sulit melakukan inovasi. Selain itu, pengaruh persaingan antara sesama perusahaan logistik juga menekan perusahaan ini untuk terus mengembangkan pelayanan kepada pelanggan (Andry, 2016).

Berdasarkan faktor metode, perusahaan ini belum melakukan evaluasi untuk memastikan keselarasan antara pemanfaatan teknologi informasi dengan proses bisnis akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan (Hilmawan dkk, 2015). Padahal perusahaan sangat membutuhkan pemantauan dan penilaian terkait

pengelolaan teknologi informasi untuk memastikan pengaruh teknologi informasi dalam perusahaan (Budiyono, 2019).

Berdasarkan faktor teknologi, menurut Farhan dkk (2019) banyak kemungkinan terjadinya masalah pada teknologi informasi yang diterapkan perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Belo dkk (2020) pada perusahaan dapat terjadi kesalahan dalam pengelolaan data yang menimbulkan kerugian pada perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang didapatkan dari studi literatur dan selaras dengan temuan yang ada pada studi kasus, maka didapatkan solusi berupa perancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 2019 pada PT JWT Global Logistics Indonesia agar tewujudnya optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi terhadap tujuan perusahaan.



www.itk.ac.id