

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penggunaan teknologi informasi mempunyai potensi sebagai penentu utama kesuksesan ekonomi di saat ini. Dengan adanya penerapan teknologi informasi, perusahaan memperoleh keberhasilan mendapatkan kesempatan memperoleh keunggulan kompetitif dan meningkatkan produktivitas perusahaan saat ini juga di masa mendatang.

Penerapan teknologi informasi dengan melakukan transformasi perusahaan dan menciptakan produk dan layanan yang memiliki nilai tambah telah menjadi kompetensi bisnis yang universal. Dengan penerapan teknologi informasi ini memungkinkan perusahaan untuk dapat mengatur sumber daya perusahaan, melakukan kesepakatan dengan pelanggan dan memungkinkan bertambahnya transaksi global dan online.

Seiring dengan bertambahnya nilai-nilai dan aset-aset perusahaan yang dapat ditangani dengan menggunakan teknologi informasi, Maka perlu adanya suatu pengelolaan teknologi informasi agar perusahaan dapat mengoperasikan bisnis dan menciptakan suatu inovasi bisnis yang terintegrasi. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian terintegrasi dari pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat dipergunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Salah satu perusahaan yang menggunakan pengelolaan teknologi informasi adalah Bank Mandiri.

Bank Mandiri merupakan perusahaan jasa di bidang perbankan dan memiliki jumlah nasabah yang besar. Untuk menunjang proses bisnis Bank Mandiri menggunakan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi dilakukan hampir di semua kegiatan perusahaannya. Internet Banking adalah salah satu teknologi informasi yang digunakan Bank Mandiri untuk menunjang kegiatan bisnis dalam melayani nasabahnya.

Internet Banking adalah layanan yang terhubung dengan internet sehingga memudahkan nasabah untuk mengakses layanan dimana dan kapan saja. Layanan perbankan ini dilengkapi banyak fitur-fitur yang memudahkan nasabah tanpa harus berinteraksi langsung dengan pihak bank baik dalam hal personalitas ataupun dari pihak perusahaan. Internet Banking sendiri menyediakan layanan pembayaran. Sehingga nasabah dapat melakukan pembayaran dan mengetahui angka yang harus ditunaikan dengan lebih akurat.

Bank Mandiri Hangtuah Duri Riau adalah salah satu anak cabang PT. Bank Mandiri yang memiliki cukup banyak nasabah internet banking yang mana dalam satu tahun terakhir 2012-2013 terdapat 223 pendaftar registrasi token PIN internet banking dengan persentase peningkatan 2-3% setiap bulannya. Untuk layanan pengecekan saldo nasabah masih menggunakan layanan mandiri call.

Dari data tersebut maka, Bank Mandiri perlu meningkatkan kesadaran bagi pihak manajemen perusahaan akan potensi resiko bila proses pengelolaan Internet Banking khususnya dalam transaksi pembayaran tidak dilakukan secara efektif dan juga perlu adanya pendiagnosaan terhadap sistem yang berjalan.

Pendiagnosaan ini untuk mendapatkan informasi tentang level kematangan (*Maturity Level*) teknologi Internet Banking yang di gunakansaatini oleh pihak Bank Mandiri. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka judul yang diambil dalam tugas akhir ini yaitu **“Analisis Pengelolaan Teknologi Informasi Menggunakan COBIT Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah untuk tugas akhir ini adalah **“Bagaimana menganalisis Pengelolaan Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 4.1 Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau”**.

### 1.3 BatasanMasalah

Untuk mencapai tujuan di atas, cakupan masalah yang dibatasi dalam Tugas Akhir ini antara lain:

1. Analisis dilakukan pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cab. Hangtuah Duri Riau
2. Pengelolaan teknologi informasi yang di analisisadalah teknologi Internet Banking khususnya layanan pembayaran
3. Pengelolaan teknologi informasi diukur menggunakan standart COBIT 4.1 .Standart COBIT yang digunakan yaitu dalam:
  - a. Manajemen *Awereness* untuk meningkatkan kepedulian bagi manajemen perusahaanakan potensi resiko bila dalam pengelolaan teknologi terjadi proses yang tidak efektif. Menetapkan ruang lingkup penelitians ehingga dapat memahami indikasi adanya kelemahan control dalam proses pengelolaan teknologi Internet Banking.
  - b. Menggunakankuesioner *IT Control Diagnosis* untuk mendapatkan informasi tentang kondisi pengendalian system pengelolaan Internet Banking saat ini dalam pelaksanaan proses-proses teknologi informasi.
  - c. *Maturity Level* untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan sistem Internet Banking yang terapkan PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cab. Hangtuah Duri Riau
4. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara
5. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling dengan pedoman diagram RACI ( *Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed* )

### 1.4 Tujuan

Tujuan dalam tugas akhir ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepedulian manajemen Bank Mandiri terhadap kondisi pengelolaan internet banking yang sedang berjalan.

2. Mendiagnosis keadaan sistem yang sedang berjalan untuk mendeteksi potensi resiko pengelolaan internet banking yang sedang berjalan.
3. Mengetahui Tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cab. Hangtuh Duri Riau saat ini.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagi PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuh Duri Riau.
  - a. Memberikan kontribusi terhadap pengelolaan teknologi Internet Banking pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuh Duri Riau.
  - b. Memberikan masukan tentang pengelolaan Internet Banking kedepan sesuai dengan kebutuhan pihak manajemen PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuh Duri Riau. dan nasabah PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuh Duri Riau. sendiri.
2. Bagi Peneliti
  - a. Dapat menambah wawasan dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh.
  - b. Dapat menjadi bahan untuk peneliti selanjutnya dengan topik yang sama.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian tugas akhir, maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh, adapun sistematika dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik dan teori-teori yang mendukung dalam menganalisis pengelolaan teknologi Internet Banking pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau menggunakan COBIT 4.1

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi penjelasan tentang rencana, langkah dan tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam penelitian, mulai dari awal sampai selesai dan didapatkan hasil.

**BAB IV ANALISIS SISTEM**

Berisi menjelaskan hasil analisis pengelolaan Internet Banking yang digunakan pada saat ini, dan analisis pengelolaan Internet Banking yang akan diusulkan pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hangtuah Duri Riau.

**BAB VI PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penyusunan laporan Tugas Akhir.