

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada dunia Perbankan Teknologi Informasi adalah teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan untuk pengolahan data keuangan dan pelayanan jasa perbankan. Perbankan telah menggunakan komputer sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pekerjaan mereka. Mulai dari pekerjaan yang sederhana, seperti perhitungan bunga sampai penggunaan komputer organisasi sebagai bantuan dalam bertransaksi, transfer dan penentuan pemberian kredit di Bank.

Dalam dunia perbankan sangat mengkhawatirkan bila terjadi kesalahan dalam pemrosesan di dalam komputer. Kerugian mulai dari kehilangan data, tidak dipercayainya perhitungan matematis data transaksi. Pengambilan keputusan yang salah akibat informasi yang salah, pemeliharaan kerahasiaan informasi sampai kepada ketergantungan kehidupan manusia.

Fenomena yang terjadi di Bank BRI menurut sumber [www.kompas.com](http://www.kompas.com) 30 Oktober 2016, terjadi pembobolan yang melibatkan kecanggihan teknologi dengan teknik *skimming* (peluncuran). *Skimming* (peluncuran) sendiri adalah tindakan pencurian informasi kartu *kredit* atau *debit* dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada *strip magnetic* kartu *kredit* atau *debit* secara ilegal.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia

(BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut didirikan tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang perbankan No.7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No.21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Pada tahun 1992 kepemilikan BRI masih seratus persen di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia menjual tiga puluh persen saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai saat ini.

Ditengah persaingan perbankan yang semakin ketat, Bank BRI sebagai bank transaksional terus menerus memperluas ragam produknya dengan menawarkan rangkaian jasa yang sangat beragam untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan spesifik para nasabahnya. Kegiatan perusahaan yang sudah berdiri sejak lama tentunya membutuhkan banyak perhatian agar mampu bertahan dalam persaingan. Penerapan teknologi informasi yang baik menjadi faktor penunjang dalam pengambilan keputusan manajemen sehingga mendukung kesuksesan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Indonesia sebagai regulator, telah mengeluarkan peraturan no 9/15/PBI/2007, tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan

Teknologi Informasi Oleh Bank Umum: Pada Pasal 12 ayat 1 “Bank wajib mengidentifikasi dan memantau serta mengendalikan risiko yang terdapat pada aktivitas operasional Teknologi Informasi, pada jaringan komunikasi serta pada *end user computing* untuk memastikan efektifitas, efisiensi dan keamanan aktivitas”, tersebut antara lain dengan :

- a. Menerapkan pengendalian fisik dan lingkungan terhadap fasilitas Pusat Data (*Data Center*) dan *Disaster Recovery Center*,
- b. Menerapkan pengendalian hak akses secara memadai sesuai kewenangan yang ditetapkan,
- c. Menerapkan pengendalian pada saat input, proses, dan output dari informasi,
- d. Memperhatikan risiko yang mungkin timbul dari ketergantungan Bank terhadap penggunaan jaringan komunikasi,
- e. Memastikan aspek desain dan pengoperasian dalam implementasi jaringan komunikasi sesuai dengan kebutuhan,
- f. Melakukan pemantauan kegiatan operasional Teknologi Informasi termasuk adanya audit trail,
- g. Melakukan pemantauan penggunaan aplikasi yang dikembangkan atau diadakan oleh satuan kerja di luar satuan kerja Teknologi Informasi.

Untuk itu, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka dalam kegiatannya telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah kinerja perusahaan. Beberapa aplikasi khusus telah digunakan,

khususnya dalam sistem kredit, simpanan, dan pembayaran elektronik atau *billing system*.

Salah satu aplikasi yang diciptakan oleh Bank BRI yaitu *e-pay* BRI. Dimana *e-pay* merupakan sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller BRI. Teknologi informasi yang diterapkan perusahaan pada praktiknya masih memperlihatkan indikasi peluang terjadinya kesalahan, karena kesalahan sistemnya sendiri atau kesalahan dalam penggunaannya. Kesalahan yang sering terjadi yaitu gangguan sistem pada mesin ATM, sehingga menghambat terjadinya transaksi. Sejauh ini teknologi di BRI cabang Sungailiat Bangka belum pernah mengalami kesalahan terutama pada aplikasi *e-pay* BRI

Teknologi informasi yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka sangat baik. Dengan teknologi yang sangat baik yang dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka kemungkinan terjadi kesalahan sangatlah kecil. Penggunaan teknologi informasi oleh manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka bertujuan untuk mendapatkan ketepatan dan keakuratan dalam pencatatan segala kegiatan penyimpanan dan pinjaman uang serta transaksi pembayaran elektronik yang dilakukan nasabah.

Teknologi yang diciptakan diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran dalam hal jual-beli *online* bahkan transaksi lainnya. Untuk menghindari kesalahan dalam penggunaan ataupun kesalahan dalam bertransaksi secara *online*, nasabah hendaknya memiliki

pengetahuan yang cukup mengenai aplikasi sistem pembayaran *online* yang digunakannya. Pengelolaan data yang baik juga dapat mengurangi risiko terjadinya kesalahan ataupun pencurian dari pihak yang tidak diinginkan.

Agar perusahaan dapat mengembangkan dan melakukan langkah-langkah perbaikan, maka perusahaan harus mengetahui tujuan/harapan yang ingin dicapai serta bagaimana kondisi pengelolaan teknologi saat ini sehingga dapat ditentukan kebijakan perencanaan yang strategis, selain itu perusahaan juga harus mengetahui apakah aplikasi pembayaran *online* saat ini, sudah diolah dengan tepat sehingga dapat memutuskan untuk mengembangkan atau mengganti sistem yang sudah ada.

Pengelolaan teknologi yang baik dapat diukur dengan menggunakan standar yang telah ada, salah satunya *CobIT framework*. *CobIT* disusun oleh *the IT Governance Institute (ITGI)* dan *information system audit and control association (ISACA)*. *CobIT* merupakan sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*) dan manajemen untuk menjembatani jarak antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis sistem informasi.

Dari latar belakang diatas penulis melakukan penelitian untuk menghitung kinerja penyelenggaraan teknologi informasi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka dengan menggunakan pendekatan *CobIT framework* dengan judul penelitian “Pengukuran Kinerja Billing System menggunakan *CobIT 5.0* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah :

“ Bagaimana pengukuran kinerja *billing system* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka dengan pendekatan CobIT 5.0 ?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Penulis hanya mengkaji tentang kinerja *billing system* pada pengelolaan data (DS11) pada aplikasi *e-pay* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka menggunakan pendekatan CobIT 5.0 berdasarkan *maturity level*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja *billing system* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka khususnya pada pengelolaan data dengan pendekatan CobIT 5.0.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat yaitu diantaranya adalah :

### **a. Kontribusi Teoritis**

Kontribusi teoritis, dapat memperkaya konsep atau teori yang menyokong perkembangan ilmu pengetahuan yang berguna bagi pelajar, khususnya yang terkait dengan pengukuran kinerja *billing system* dengan pendekatan CobIT versi 5.0.

**b. Kontribusi Praktis**

Kontribusi praktis, dapat memberikan masukan yang berarti bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka dengan memberikan penilaian atas kinerja *billing system* sebagai acuan perencanaan pengembangan di masa yang akan datang.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyajikan dalam sistematika penulisan menjadi 5 ( lima ) bab, terdiri dari

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan langsung dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian berdasarkan landasan teori.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yang meliputi pendekatan penelitian, fokus penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran hasil analisis penelitian.