

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Parahita Diagnostic Center merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan terhadap masyarakat, khususnya pada bidang laboratorium. Parahita Diagnostic Center memiliki 18 anak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia (Surabaya, Gresik, Jember, Solo, Yogyakarta, Bandung, Bekasi, Tangerang, Jakarta dan Makassar). Parahita berkantor pusat di Jalan Dharmawangsa no 66 dan 70 Surabaya. Pada awal berdirinya pada tanggal 1 April 2007 Parahita memiliki nama “Pramita Utama Diagnostic Center” di bawah naungan PT. Cita Mulia yang berbasis “*Management Spiritual*”. *Branding* dengan nama “Parahita Diagnostic Center” dipatenkan pada tanggal 1 Juni 2010 dan terus berkembang di berbagai kota di tanah air.

Parahita Diagnostic Center berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan standarisasi ISO yang telah dimiliki oleh Parahita Diagnostic Center. Standar ISO yang dimiliki oleh Parahita Diagnostic Center meliputi ISO 9001:2008 dan ISO 15189:2012. Disamping itu pada awal berdirinya, Parahita Diagnostic Center berkomitmen untuk mengembangkan dan menerapkan teknologi untuk memaksimalkan proses bisnis yang mereka miliki. Hal ini dituangkan dalam salah satu visi Parahita Diagnostic Center, yaitu menjadi *diagnostic center* terlengkap terintegrasi, dan terpercaya dengan pelayanan sepenuh hati. Sehingga

dalam mencapai visi tersebut perusahaan memiliki beberapa misi guna mencapai visi yang telah dimiliki tersebut.

Prioritas utama Parahita Diagnostic Center dalam meningkatkan kepuasan serta kualitas pelayanannya adalah dengan menyediakan informasi yang berbasis teknologi serta didukung dengan menyediakan peralatan *diagnostic* tercanggih dan terlengkap untuk mencapai hasil yang akurat. Parahita Diagnostic Center telah menerapkan teknologi informasi yang terintegrasi dan terpusat untuk meningkatkan kepuasan serta kualitas pelayanannya. Teknologi informasi tersebut berupa sistem informasi terpusat yang bernama Parahita *Information Systems* (PARIS). PARIS merupakan sistem informasi yang digunakan Parahita Diagnostic Center dalam menjalankan proses bisnisnya yang meliputi SDM, Pelayanan, Gudang, Keuangan dan Marketing.

Saat ini masih terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan PARIS yang dapat mengurangi kepuasan serta kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Adapun permasalahan yang terjadi yaitu tidak tersimpannya data-data transaksi secara utuh dalam *database server* pusat. Akibatnya *user* harus mencari dan mengolah data secara manual yang selanjutnya dilakukan penginputan data transaksi pada aplikasi sehingga menghambat ketersediaan dan kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Disamping itu terkadang terjadi perbedaan hasil *input* dengan hasil *output* pada aplikasi. Hal ini mengakibatkan banyak proses yang akhirnya dilakukan secara manual baik dengan kertas maupun dengan *tools* seperti Ms.Excel dan Ms.Word. Persoalan ini tidak sesuai dengan perkembangan proses bisnis perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan proses bisnis melalui Teknologi Informasi (TI). Banyaknya permasalahan yang muncul menyebabkan manajemen berpikir bahwa investasi TI yang dilakukan selama ini sia-

sia karena penggunaannya belum optimal. Permasalahan yang timbul diatas membawa risiko akan kekecewaan pada pelanggan dan pengguna TI. Hal ini dapat berdampak pada kelangsungan bisnis Parahita Diagnostic Center. Sampai saat ini Parahita Diagnostic Center belum mengetahui penyebab atau akar permasalahan yang selama ini terjadi dan membawa risiko bagi perusahaan.

Risiko merupakan kemungkinan tindakan atau kejadian yang dapat merugikan bagi perusahaan (Sarno, 2009 A). Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut perlu dilakukan audit sistem informasi berbasis risiko. Menurut Sarno (2009 A), audit Sistem Informasi (SI) berbasis risiko bertujuan untuk menilai risiko yang terjadi pada proses bisnis perusahaan yang dilakukan melalui uji kepatuhan (*compliance test*) atau uji substantif (*substantive test*). Audit sistem informasi berbasis risiko mencakup beberapa aktifitas yang berkaitan dengan pengumpulan informasi terkait bisnis perusahaan, pemahaman terhadap *control* internal, pelaksanaan uji kepatuhan / uji substantif dan penentuan kesimpulan.

Dalam melakukan audit SI dibutuhkan suatu standar untuk melakukan uji kepatuhan / uji substantif pada sistem informasi yang telah diterapkan perusahaan. Standar yang digunakan dalam melakukan audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center adalah standar COBIT 4.1. Standar COBIT dipilih karena dapat menyediakan *objective control* dan tingkat kedewasaan yang menggambarkan hal –hal yang perlu dipenuhi dalam tiap proses TI (Sarno, 2009 A). COBIT memiliki kerangka kerja yang terdiri dari 4 *domain* dan mampu menggambarkan secara detil strategi bisnis. Selain itu standar COBIT memiliki perhitungan *maturity level* yang mampu

memberikan penilaian tingkat kematangan suatu perusahaan secara kuantitatif (Sarno, 2009 A).

*Balanced Scorecard* adalah suatu alat manajemen kinerja (*performance management tool*) yang mampu membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi ke dalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan non-finansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat (Luis dan Biromo, 2007). Menurut Sarno (2009 A), *Balanced Scorecard* adalah kartu skor yang berfungsi untuk mengukur kinerja perusahaan dengan memperhatikan faktor finansial dan non-finansial secara seimbang dalam jangka pendek maupun jangka panjang baik kondisi internal maupun eksternal perusahaan. Sehingga *tools* yang tepat digunakan untuk mengukur ruang lingkup kinerja bisnis adalah *Balanced Scorecard* (ISACA, 2010). Menurut Kaplan dan Norton (1996), *Balanced Scorecard* digunakan sebagai pengukur apakah aktivitas operasional suatu perusahaan telah berjalan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. *Balanced Scorecard* memiliki empat perspektif yang memiliki keterkaitan satu sama lain. Keempat perspektif tersebut menurut Kaplan dan Norton dalam Gaspersz (2005) meliputi perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perspektif proses bisnis internal. Audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center menggunakan perspektif keuangan dan pelanggan. Perspektif keuangan dan pelanggan dipilih berdasarkan dampak dari permasalahan yang muncul selama berlangsungnya proses bisnis di Parahita Diagnostic Center. Dampak yang ditimbulkan dari permasalahan tersebut menyebabkan tidak tercapainya tujuan bisnis dari Parahita Diagnostic Center.

Dengan dilakukannya audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center ini diharapkan mampu menjadi acuan dalam mengukur kesesuaian sistem informasi dengan tujuan bisnis. Disamping itu dengan audit sistem informasi didapatkan temuan untuk selanjutnya dianalisa dan dijadikan rekomendasi. Hasil penelitian audit sistem informasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan perusahaan dalam mengembangkan sistem informasi berdasarkan COBIT 4.1.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka didapat perumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana membuat perencanaan audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center berdasarkan standar COBIT 4.1 yang mengacu pada perspektif keuangan dan pelanggan ?
2. Bagaimana melaksanakan audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center berdasarkan standar COBIT 4.1 yang mengacu pada perspektif keuangan dan pelanggan ?
3. Bagaimana menganalisa hasil temuan audit dan mengolahnya menjadi rekomendasi untuk selanjutnya disusun menjadi laporan pada Parahita Diagnostic Center ?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center ini adalah sebagai berikut.

1. Tugas akhir ini menggunakan standar COBIT 4.1 tanpa melakukan perbandingan dengan standar audit sistem informasi lainnya
2. Tidak menyertakan perhitungan mengenai *Key Performance Indicator* (KPI), *Process Key Goal Indicator* (PKGI), dan *Information Technology Key Goal Indicator* (ITKGI).
3. Audit sistem informasi membahas proses bisnis keuangan serta pelayanan pelanggan pada Parahita Diagnostic Center.
4. Tahapan Audit yang digunakan adalah tahapan audit ISACA 2010.
5. Data yang digunakan dalam audit sistem informasi ini adalah periode data tahun 2015-2016.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan diatas maka tujuan dari audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center ini adalah.

1. Menghasilkan perencanaan audit sistem informasi pada parahita *diagnostic center* yang terdiri dari mengidentifikasi ruang lingkup audit berdasarkan pada *balanced scorecard* (perspektif keuangan dan pelayanan) dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan audit sistem informasi.
2. Melaksanakan audit sistem informasi berdasarkan analisa proses bisnis, tujuan TI yang didapat dari hasil wawancara serta observasi. Melakukan analisa tingkat kebutuhan pengelolaan TI serta risiko TI. Melakukan penilaian *maturity level* dan mendapatkan temuan audit sistem informasi yang dikuatkan dengan dokumentasi bukti-bukti dan hasil temuan audit.

3. Menganalisa temuan hasil audit sistem informasi kemudian mengolahnya menjadi rekomendasi untuk menghasilkan laporan audit sistem informasi berdasarkan COBIT 4.1 pada Parahita Diagnostic Center.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan diatas maka manfaat dari audit sistem informasi pada Parahita Diagnostic Center ini adalah.

1. Untuk mengetahui kualitas sistem yang dimiliki parahita berdasarkan standar COBIT 4.1.
2. Sebagai bahan acuan bagi perusahaan guna meningkatkan performa sistem informasi yang dimiliki saat ini.
3. Hasil audit yang telah dilakukan dapat digunakan perusahaan sebagai acuan dalam menentukan kebijakan yang akan diambil guna meningkatkan performa sistem informasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan Audit Sistem Informasi Parahita berdasarkan COBIT 4.1 di Parahita Diagnostic Center ini terdiri dari lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

BAB I menjelaskan tentang latar belakang audit sistem informasi, rumusan masalah yang akan diselesaikan, tujuan dilakukannya audit sistem informasi, manfaat pelaksanaan audit sistem informasi dan sistematika penulisan dalam menyusun laporan audit sistem Informasi Parahita berdasarkan COBIT 4.1 di Parahita Diagnostic Center.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

BAB II membahas mengenai teori-teori yang digunakan dalam melaksanakan Audit Sistem Informasi Parahita berdasarkan COBIT 4.1 di Parahita Diagnostic Center. Landasan teori terdiri dari Sistem Informasi, Audit Sistem Informasi, *Control Objectives for Information and Related Technologies* (COBIT) 4.1, *Balanced Scorecard* (BSC), *Maturity Level*, Tahapan Audit.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

BAB III menjelaskan mengenai gambaran perusahaan dan metode yang digunakan untuk melakukan Audit Sistem Informasi Parahita Berdasarkan COBIT 4.1 di Parahita Diagnostic Center. Metode penelitian terdiri dari tahap perencanaan audit sistem informasi, tahap persiapan audit sistem informasi, tahap pelaksanaan audit sistem informasi, tahap pelaporan audit sistem informasi.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

BAB IV berisi tentang hasil pekerjaan yang dilakukan selama mengerjakan Tugas Akhir, yaitu Perencanaan Audit Sistem Informasi, Persiapan Audit Sistem Informasi, Pelaksanaan Audit Sistem Informasi, dan Pelaporan Audit Sistem Informasi.



## **BAB V PENUTUP**

BAB V menjelaskan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran diperoleh dari hasil evaluasi pada BAB IV. Kesimpulan akan dijelaskan dari hasil audit sistem informasi, sedangkan saran menjelaskan tentang masukan bagi perusahaan untuk pengembangan sistem yang dimiliki melalui rekomendasi yang telah didapat dari hasil audit sistem informasi.

