

PENILAIAN KEMATANGAN TATA KELOLA TI PADA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Riya Widayanti
Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul
Jln. Arjuna Utara Tol Kebon Jeruk – Tomang, Jakarta
riya.widayanti@esaunggul.ac.id

Abstrak

Peranan teknologi memberikan dampak dan pengaruh yang luar biasa dalam peranannya menyediakan informasi dalam pengambilan keputusan. Investasi teknologi informasi terkadang tidak memperhatikan nilai tambah yang akan diberikan, untuk itu perlu dilakukan kematangan tata kelola teknologi informasi pada layanan TI. Sehingga nantinya memberikan masukan dan rekomendasi guna perbaikan proses layanannya. Kerangka COBIT merupakan kerangka yang lengkap untuk membantu organisasi melakukan perencanaan, pelaksanaan, monitor dan evaluasi teknologi informasi. Untuk itu dilakukan tahapan penelitian dengan memetakan tujuan bisnis ke dalam tujuan IT yang berkaitan langsung dengan proses layanan teknologi Informasi. Domain yang berkaitan dengan pemetaan tujuan TI pada proses layanan adalah DS 3, DS 8, DS 13.

Kata kunci: tata kelola, layanan TI, COBIT

Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi pada suatu perusahaan tentunya juga akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan itu sendiri, dan menjadi senjata bagi perusahaan untuk bersaing dan melakukan akselerasi seluruh bidang. Peningkatan peran teknologi informasi nantinya harus berbanding lurus dengan investasi yang dikeluarkan yang biasanya mengeluarkan uang dalam jumlah besar. Hal ini akan membutuhkan perencanaan yang matang dalam pelaksanaan investasi teknologi informasi nantinya. Selain hal tersebut tidak cukup hanya merealisasikan investasi, namun harus mampu *ter-deliver* dengan baik sehingga diharapkan memberikan peningkatan kinerja perusahaan yang dapat dimonitor secara tepat. Untuk itulah diperlukan adanya tata kelola teknologi informasi yang baik pada suatu perusahaan dimulai perencanaan sampai dengan implementasi, agar perusahaan tersebut dapat berjalan secara optimal. Tata kelola teknologi informasi mempunyai banyak sekali *tools*, salah satunya adalah COBIT. COBIT *framework* menyediakan ukuran, indikator, proses dan kumpulan praktik terbaik untuk membantu perusahaan mengoptimalkan pengelolaan teknologi informasi dan mengembangkan pengendalian terhadap manajemen teknologi informasi yang lengkap untuk suatu organisasi. Dengan demikian perusahaan akan merasa bahwa investasi teknologi informasi mereka membawa keuntungan maksimal bagi proses bisnis mereka. Kerangka COBIT ini memberikan keterkaitan antara Tujuan Bisnis dan Tujuan TI sehingga dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam menerjemahkan kebutuhan bisnis akan ketersediaan TI. Dari uraian permasalahan di atas, hubungan antara Tujuan Bisnis yang ada di dalam COBIT dengan Tujuan TI dapat di deskripsikan dalam gambar 1. Pemetaan Domain Cobit. Dilihat dari pentingnya kehadiran suatu sistem tata kelola teknologi informasi guna menunjang dan menjamin kelancaran dari usaha perusahaan untuk mencapai sasaran yang telah dibuatnya, maka perlu diukur kematangan layanan TI dengan menggunakan framework Cobit 4.1 (Studi Kasus Pada PT. XYZ)”.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang diperoleh dari penerapan tata kelola TI ini ialah:

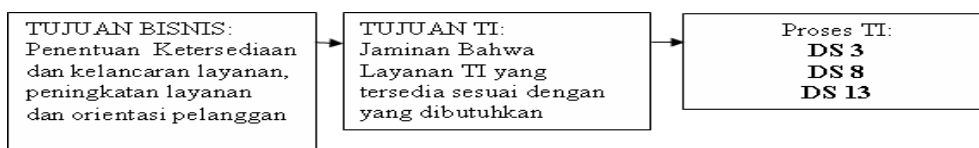
1. Untuk mengetahui penerapan tata kelola teknologi informasi pada PT. XYZ.

- Menghasilkan suatu matriks yang berisikan identifikasi kondisi tata kelola TI saat ini dan kondisi tata kelola TI yang diharapkan oleh PT. XYZ
- Merekomendasikan standarisasi dari risiko yang muncul terhadap segala proses yang berkaitan dengan teknologi informasi perusahaan, yang terdiri dari tindakan perbaikan, pendefinisian indikator dan target tingkat kinerja, dan perancangan model tata kelola jaminan ketersediaan layanan TI.

Batasan Masalah

Dalam penelitian ini pembahasan tata kelola TI ini dibatasi pada :

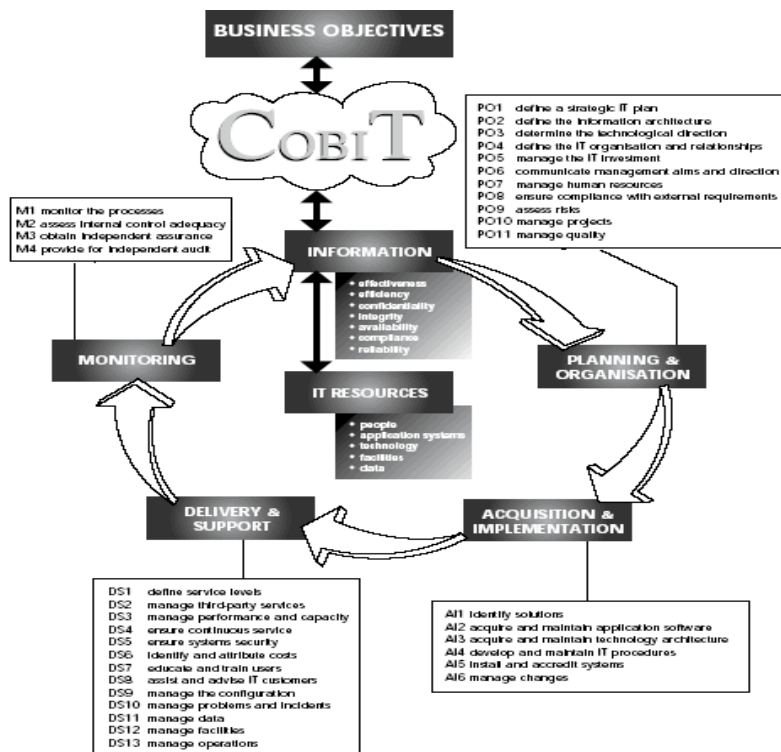
- Fokus area tata kelola TI yang terkait dengan layanan, yaitu jaminan bahwa layanan TI yang tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan, dengan proses TI yaitu DS3 (*manage performance and capacity*), DS8 (*manage service desk and incidents*), dan DS13 (*manage operations*);
- Rekomendasi perbaikan yang diberikan berfokus pada proses yang paling membutuhkan perbaikan, berdasarkan identifikasi melalui *gap analysis*.



Gambar 1
Pemetaan Domain Cobit

Kerangka Kerja COBIT

Untuk dapat memahami kerangka kerja COBIT, perlu diketahui bahwa COBIT mempunyai karakteristik utama. Adapun karakteristik utama dari kerangka kerja COBIT adalah fokus pada bisnis, orientasi pada proses, berbasis kontrol dan dikendalikan oleh pengukuran, dengan kerangka COBIT pada gambar 2 dan fokus are domainnya sesuai dengan tabel 1.



Gambar 2
Kerangka Kerja COBIT 4.1

Model Kematangan

Penilaian kemampuan proses berdasarkan maturity models CobIT adalah bagian kunci dari implementasi pengelolaan TI. setelah mengidentifikasi proses TI dan kontrol TI yang vital, dengan memodelkan maturity akan dapat mengetahui gap yang terdapat didalam kemampuan perusahaan, untuk kemudian diidentifikasi dan ditunjukkan kepada pihak manajemen. Rencana-rencana kegiatan akan dapat dikembangkan untuk membawa proses – proses tersebut sampai pada target level kemampuan yang diinginkan. Di dalam kerangka kerja COBIT secara umum terdapat 5 tingkat kematangan sebagai berikut (*IT Governance and Process Maturity*, 2008):

Table 1
Fokus Area Tata Kelola TI

| Fokus Area Tata Kelola TI | Proses – Proses Pendukung | |
|--------------------------------|--|---|
| | Secara Primer | Secara Sekunder |
| <i>Strategic Alignment</i> | PO1, PO2, PO6, PO7, PO8, PO9, PO10, AI1, DS1, ME3, ME4 | PO3, PO4, PO5, AI4, AI7, DS3, DS4, DS7, ME1 |
| <i>Value Delivery</i> | PO5, AI1, AI2, AI4, AI6, AI7, DS1, DS2, DS4, DS7, DS8, DS9, DS10, DS11, ME2, ME4 | PO2, PO3, PO8, PO10, AI5, DS3, DS6, ME1 |
| <i>Resource Management</i> | PO2, PO3, PO4, PO7, AI3, AI5, DS1, DS3, DS6, DS9, DS11, DS13, ME4 | PO1, PO5, PO10, AI1, AI4, AI6, AI7, DS2, DS4, DS7, DS12, ME1 |
| <i>Performance Measurement</i> | DS1, ME1, ME4 | PO5, PO7, PO10, AI7, DS2, DS3, DS4, DS6, DS8, DS10 |
| <i>Risk Management</i> | PO4, PO6, PO9, DS2, DS4, DS5, DS11, DS12, ME2, ME3, ME4 | PO1, PO2, PO3, PO7, PO8, PO10, AI1, AI2, AI4, AI7, DS3, DS7, DS9, DS10, ME1 |

Sumber : ITGI, 2007

Level 0 : tidak ada (*Non Existent*)

Sama sekali tidak ada proses TI yang diidentifikasi. Kondisi dimana sama sekali tidak peduli terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen.

Level 1 : Awal/Ad-Hoc (*Initial*)

Kondisi dimana perusahaan secara reaktif melakukan penerapan dan implementasi teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mendadak yang ada, tanpa didahului perencanaan sebelumnya.

Level 2 : Berulang tapi intuitif (*Repeatable but intuitive*)

1. Kondisi dimana perusahaan telah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen aktivitas terkait dengan tata kelola teknologi informasi, namun keberadaannya belum terdefinisi secara baik dan formal sehingga masih terjadi ketidak konsistenan.
2. Sudah mulai ada prosedur namun tidak seluruhnya terdokumentasi dan tidak seluruhnya disosialisasikan kepada pelaksana.
3. Belum ada pelatihan formal untuk mensosialisasikan prosedur tersebut.
4. Tanggung jawab pelaksanaan berada pada masing – masing individu.

Level 3 : Prosedur Terdefinisi (*Defined*)

1. Kondisi dimana perusahaan telah memiliki prosedur standar formal dan tertulis yang telah disosialisasikan ke segenap jajaran manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan.
2. Tidak ada pengawasan untuk menjalankan prosedur.

Level 4 : Terkelola dan Terukur (*Managed*)

1. Kondisi dimana perusahaan telah memiliki sejumlah indikator atau ukuran kuantitatif yang dijadikan sebagai saran.
2. Terdapat fasilitas untuk memonitor dan mengukur prosedur yang sudah berjalan, sehingga dapat diketahui jika terdapat tindakan yang diindikasikan tidak efektif.
3. Proses diperbaiki terus menerus dan dibandingkan dengan praktik-praktik terbaik.
4. Terdapat perangkat Bantu dan otomatisasi untuk pengawasan proses.

Level 5 : Optimis (*Optimised*)

1. Kondisi dimana perusahaan dianggap telah mengimplementasikan tata kelola manajemen teknologi informasi yang mengacu pada praktik terbaik.
2. Proses telah mencapai level terbaik karena perbaikan yang terus menerus dilakukan.
3. Perangkat bantu otomatis digunakan untuk mendukung *workflow*, menambah efisiensi dan kualitas kinerja proses.
4. Memudahkan perusahaan untuk beradaptasi terhadap perubahan.

Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penulisan ini menggunakan kerangka kerja CobIT (*Control Objective for Information and related Technology*), adalah suatu panduan standar praktek manajemen teknologi informasi. CobIT dirancang sebagai alat penguasaan TI yang membantu dalam pemahaman dan manage risiko, manfaat serta evaluasi yang berhubungan dengan TI. Standar CobIT dikeluarkan oleh IT Governance Institute yang merupakan bagian dari ISACA.

CobIT merupakan sekumpulan dokumen best practice untuk Tata Kelola TI yang dapat membantu auditor, pengguna, dan manajemen untuk menjembatani jarak antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah teknis TI. CobIT berguna bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu identifikasi TI kontrol issue. CobIT berguna bagi para user karena mereka memperoleh keyakinan atas kehandalan sistem aplikasi yang digunakan. Untuk para manajer CobIT bermanfaat dalam pengambilan keputusan investasi dibidang TI serta infrastrukturnya, menyusun strategi IT plan, menentukan keputusan atas pengadaan mesin.

Metode Analisis

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka kemudian data tersebut dianalisa dengan tahapan sebagai berikut:

Tahap 1 : Identifikasi Business Goals.

Tahap 2 : Identifikasi IT Goals

Tahap 3 : Identifikasi IT Process

Tahap 4 : Identifikasi Control Objective

Tahap 5 : Maturity Level

Pengukuran skala atau level dari maturity model data dijelaskan sebagai berikut: Untuk mendapatkan rata-rata nilai/level maturity dari setiap pertanyaan yang diajukan, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{level})}{\sum (\text{correspondent})}$$

Sedangkan untuk memperoleh level pada setiap *control objectives* yang ada dilakukan perhitungan:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{level})}{\sum (\text{question})}$$

Masalah Yang Dihadapi

Sistem yang ada di perusahaan ini masih belum berjalan sempurna. Masih ditemukan hambatan atau masalah yang sering terjadi di perusahaan. Berikut masalah yang sering dihadapi perusahaan ini disaat saya melakukan pengamatan.

1. Strategi dan Manajemen

Strategi sistem informasi dan strategi bisnis belum dapat dikatakan sejalan. Sistem informasi belum merupakan bagian dari agenda manajemen dalam penyusunan strategi perusahaan secara menyeluruh.

2. Organisasi dan Pengelolaan

- Kurang jelasnya peran dan tanggung jawab pengelolaan sistem informasi.
- Perlunya peningkatan, kepedulian terhadap sistem informasi dari seluruh unit/divisi perusahaan dalam rangka mengembangkan budaya sistem informasi.

3. Implementasi

- Belum diimplementasikan metodologi yang standar dan terstruktur untuk pengelolaan kegiatan pengembangan /pengelolaan program kerja.
- Perlunya peningkatan keterlibatan pengguna dalam setiap implementasi sistem untuk memastikan optimalisasi penggunaan.

4. Aplikasi

Masih terdapat kendala, dimana proses bisnis pada aplikasi tidak sesuai dengan proses bisnis yang berlaku, sehingga nilai tambah yang ditetapkan tidak tercapai.

5. Sistem Jaringan

Dikarenakan sistem jaringan yang digunakan masih 1 jaringan dan dipakai secara bersama-sama maka jika karyawan ingin mengakses server, dibutuhkan waktu yang sedikit lama.

6. Server

Masih sering ditemukan server yang mengalami trouble atau down. Jika hal ini terjadi maka bisa dipastikan kegiatan operasional perusahaan langsung terhenti. Hal ini dikarenakan sistem yang digunakan ke server masih 1 jaringan yang terkoneksi ke semua divisi.

7. Backup Data

Proses pengbackupan data telah dilakukan secara berkala, tetapi masalah akan timbul jika data yang akan di backup ada yang hilang. Jika hal ini terjadi data yang akan di *backup* ialah data terakhirnya saja. Dan untuk data yang hilang maka akan di *backup* secara manual.

Hasil dan Pembahasan

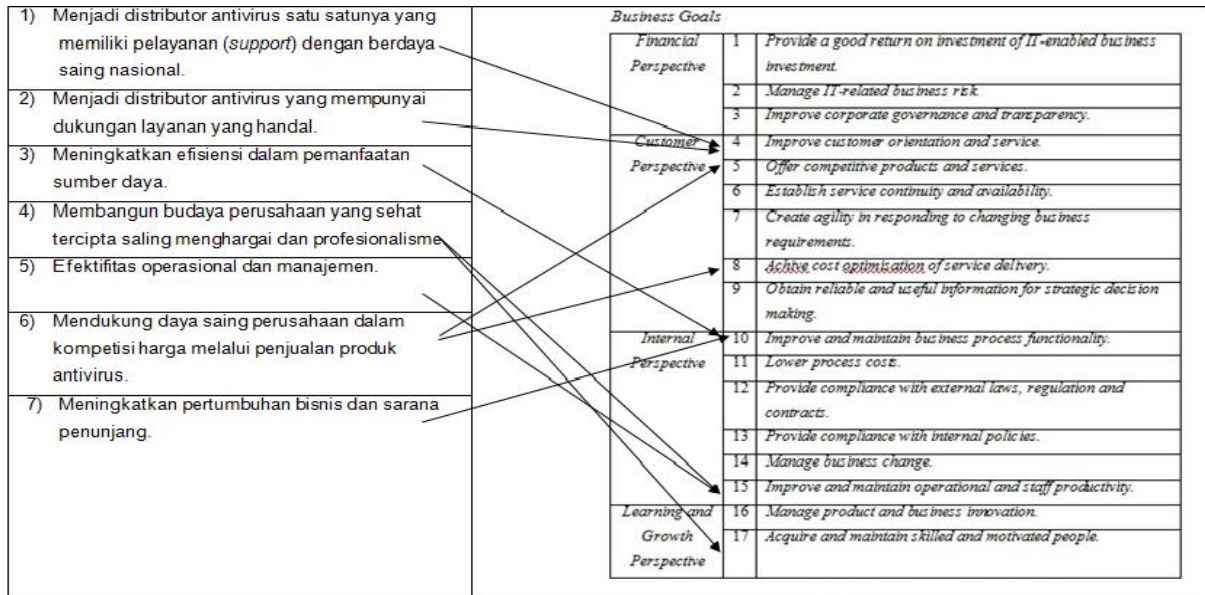
Identifikasi *Business Goals*

Pada tahap ini akan dijelaskan *business goals* yang berlaku di COBIT 4.1 yang diselaraskan dengan tujuan bisnis dan sasaran dari perusahaan. Hal yang pertama kali dilakukan pada tahap ini adalah mengidentifikasi tujuan bisnis dan sasaran PT. XYZ, yaitu:

1. Menjadi distributor antivirus satu satunya yang memiliki pelayanan (*support*) dengan berdaya saing nasional.
2. Menjadi distributor antivirus yang mempunyai dukungan layanan yang handal.
3. Meningkatkan efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya.
4. Membangun budaya perusahaan yang sehat tercipta saling menghargai dan profesionalisme.

5. Efektifitas operasional dan manajemen.
6. Mendukung daya saing perusahaan dalam kompetisi harga melalui penjualan produk antivirus.
7. Meningkatkan pertumbuhan bisnis dan sarana penunjang.

Setelah dirumuskan tujuan dan sasaran perusahaan selanjutnya akan dilakukan pemetaan dari tujuan dan sasaran tersebut dengan *business goals* yang dimiliki oleh COBIT 4.1 Hasil dari pemetaan tujuan dan sasaran bisnis PT. XYZ yang sesuai dengan business goals yang berlaku di COBIT bisa dilihat pada tabel 2.



Gambar 3
Pemetaan Strategi Bisnis

Tabel 2
Hasil Pemetaan Tujuan Bisnis PT. XYZ Dengan COBIT 4.1

| Prespektif Business | Business Goal | Tujuan dan Sasaran Bisnis |
|---------------------------------------|--|---|
| <i>Customer Prespektif</i> | <i>Improve Customer orientation and service</i> | Menjadi Perusahaan jasa antivirus yang memiliki pelayanan dengan berdaya saing tinggi |
| | <i>Offer Competitive Product and services</i> | Menciptakan Produk yang kompetitif |
| | <i>Achieve cost optimization of service</i> | Kompetisi harga melalui penjualan produk antivirus |
| <i>Internal Prespektif</i> | <i>Improve and maintain business process functionality</i> | Meningkatkan efisiensi dan peningkatan pertumbuhan bisnis |
| | <i>Improve and maintain operatonal and staf productivity</i> | Meningkatkan profesionalisme karyawan |
| <i>Learning and Growth Prespektif</i> | <i>Acquire and maintain skilled and motivated people</i> | Membangun budaya sehat untuk tercipta saling menghargai dan profesionalisme |

COBIT 4.1 memetakan *business goals*-nya dengan empat prespektif. Dari hasil pemetaan diatas dapat diketahui bahwa perusahaan juga mencakup keempat prespektif tersebut. Jika dilihat dari *Internal Prespective*, hal ini menunjukkan bahwa kondisi internal dari perusahaan harus diperbaiki agar nantinya tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai.

Dari hasil pemetaan diatas juga dapat dilihat bahwa perusahaan sangat peduli terhadap *Customer Prespective*. Hal ini dikarenakan perusahaan memang bergerak didalam bidang jasa khususnya jasa instalasi antivirus. Jika dilihat dari *Customer Prespective* dapat dilihat jika perusahaan ingin meningkatkan orientasi produk dan jasa nya yang ditandai dengan perusahaan ingin memiliki pelayanan (support) dengan berdaya saing nasional dan menjadi distributor antivirus satu satunya yang memiliki pelayanan support yang handal.

Perusahaan juga peduli terhadap *Learning and Growth Prespective*. Karena untuk menunjang tujuan dan sasaran perusahaan pastinya hal tersebut juga didukung oleh karyawan yang mampu berkompetisi dan juga diperlukan karyawan yang mempunyai profesionalisme.

Identifikasi IT Goals

Setelah mengidentifikasi *business goals* langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi *IT goals* yang sesuai dengan studi kasus. COBIT sendiri sudah memetakan *business goals* dengan *IT goals*, dan dari pemetaan itu dapat terlihat *IT goals* apa saja yang nantinya akan menunjang *business goals* perusahaan. Berdasarkan *business goals* COBIT di atas kita dapat melihat *IT goals* apa saja yang sesuai dengan perusahaan seperti terlihat dalam tabel 3.

Tabel 3
Pemetaan Tujuan Bisnis ke Tujuan TI

| Business Goal | IT Goal | Domain Cobit |
|--|---|-------------------------------|
| Improve Customer orientation and service | 3. Ensure satisfaction of end users with services offering and services levels | AI4, DS1, DS2, DS7, DS8, DS13 |
| | 23. Make Sure that IT Services are available as required | DS3, DS8, DS13 |
| Offer Competitive Product and services | 5. Create IT Agility | PO2, PO4, PO7, AI3 |
| | 24. Improve IT's Cost efficiency and its controbution to business profitability | PO5, DS6 |
| Achieve cost optimization of service | 7. Acquiring and maintain integrated and standardized application systems | PO3, AI12, AI15 |
| | 8. Acquiring and maintain integrated and standardized IT infrastructure | AI3, AI15 |
| | 10. Ensure mutual satisfaction of third party reationships | DS2 |
| | 24. Improve IT's Cost efficiency and its controbution to business profitability | PO5, DS6 |

Pada layanan teknologi informasi domain yang dibahas adalah DS 3, DS 8 dan DS 13, dan hasilnya dapat dilihat dalam pembahasan untuk masing-masing domain DS, yang dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 4
Kuesioner DS 3 Manage Performance and Capacity

| NO | Daftar Pertanyaan DS 3 | Ket | | Level | Bukti |
|---------------|---|-----|---|----------|-----------------------------------|
| | | Y | T | | |
| 1 | Performance and Capacity : - Sudah ada proses perencanaan yang resmi untuk kebutuhan <i>Manage Performance and Capacity</i> - <i>IT resource</i> memiliki pemahaman yang terbatas tentang kebutuhan <i>Manage Performance and Capacity</i> | √ | | 1 | |
| | | √ | | 2 | SOP IT |
| 2 | Apakah manajemen selalu melakukan analisis terhadap masalah yang terjadi | √ | | 2 | Lap. Masalah dan kejadian bencana |
| 3 | Penilaian IT Performance : - Dilakukan secara keseluruhan dan konsisten - Berdasarkan kebutuhan IT | √ | | 2 | SOP IT |
| | | √ | | 3 | |
| 4 | Apakah pengawasan terhadap <i>tools</i> akan dapat mendeteksi dan secara otomatis akan dapat mengoreksi masalah yang ada hubungannya dengan <i>performance</i> dan kapasitas | √ | | 0 | |
| Jumlah | | | | 6 | 10 |

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{level})}{\sum (\text{question})} = \frac{10}{6} = 1.7$$

Dari perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data DS 3 *Manage Performance and Capacity* pada PT. XYZ adalah termasuk dalam kategori *Repeatable*.

Tabel 5
Kuesioner DS 8 Manage Service Desk and Incidents

| No | Daftar Pertanyaan DS 8 | Ket | | Level | Bukti |
|---------------|--|-----|---|----------|-----------|
| | | Y | T | | |
| 1. | Penentuan dan pengalokasian biaya untuk sistem pengolahan data dan permasalahannya - Manajemen sudah menyadari pentingnya proses tersebut - Sudah mengakui pentingnya kebutuhan tersebut - Sudah diatur dengan baik - Sudah ada pihak yang bertanggungjawab | | √ | 1 | |
| | | | √ | 1 | |
| | | | √ | 1 | |
| | | | √ | 1 | |
| 2. | Permasalahan yang terjadi sehubungan dengan kebutuhan tersebut : - Manajemen mengakui adanya permasalahan yang akan muncul | √ | | 2 | |
| 3. | Pemecahan terhadap permasalahan yang terjadi : - Melakukan analisa terhadap permasalahan yang terjadi - Menggunakan sistem yang sudah otomatis - Diselesaikan dengan cepat - Selalu ada masukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi | √ | | 2 | SOP IT |
| | | | √ | 1 | |
| | | | √ | 1 | |
| | | √ | | 2 | |
| Jumlah | | | | 9 | 12 |

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{level})}{\sum (\text{question})} = \frac{12}{9} = 1.3$$

Dari perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data DS 8 *Manage Service Desk and Incidents* pada PT. XYZ adalah termasuk dalam kategori **Initial**.

Tabel 6
Kuesioner DS 13 *Manage Operation*

| NO | Daftar Pertanyaan DS 13 | Ket | | Level | Bukti |
|---------------|---|-----|---|----------|-----------|
| | | Y | T | | |
| 1 | Apakah manajemen mengakui untuk melaksanakan kebutuhan <i>manage operation</i> dan dipahami dan diterima didalam perusahaan | √ | | 1 | |
| 2 | Apakah ada analisis terhadap penyimpangan yang terjadi | √ | | 1 | |
| 3 | Mencatat dan memeriksa <i>log</i> secara teratur untuk mendeteksi penggunaan sistem yang tidak terotorisasi | √ | | 1 | |
| 4 | Teknik <i>backup</i> data yang efektif (baik sistem dalam keadaan normal atau <i>down</i>) | √ | | 3 | SOP IT |
| 5 | Adanya lokasi alternative jika PC user tidak bisa beroperasi | √ | | 2 | |
| 6 | Pengaksesan disesuaikan dengan standar penjadwalan jam kerja | √ | | 2 | SOP IT |
| Jumlah | | | | 6 | 10 |

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut, diperoleh:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum (\text{level})}{\sum (\text{question})} = \frac{10}{6} = 1,7$$

Dari perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data DS 13 *Manage Operation* pada PT. XYZ adalah termasuk dalam kategori **Repeatable**.

Tabel 7
Maturity Level PT. XYZ

| Proses IT | Maturity Level | Penjelasan |
|---|----------------|---|
| DS 3 <i>Manage Performance and Capacity</i> | 1,9 | Repeatable. Bisnis dan manajemen TI menyadari dampak tidak mengelola kinerja dan kapasitas. Tetapi tidak ada penilaian keseluruhan untuk kemampuan TI atau pertimbangan kinerja terhadap situasi terburuk yang mungkin dihadapi. Setiap pengukuran kinerja didasarkan pada kebutuhan TI dan bukan pada kebutuhan pelanggan. |
| DS 8 <i>Manage Service Desk and Incidents</i> | 1,6 | Repeatable. Ada kesadaran kebutuhan terhadap pelayanan dan proses manajemen insiden. Tidak ada pelatihan formal dan komunikasi pada prosedur standar, dan tanggung jawab diserahkan kepada masing-masing divisi. |
| DS 13 <i>Manage Operation</i> | 2 | Repeatable. Organisasi menyadari peran kegiatan operasi TI dalam menyediakan fungsi dukungan TI. dukungan operasional TI informal dan intuitif, beberapa pelatihan operator ada, dan ada beberapa standar operasi bersifat formal. |

Rekomendasi dan Perbaikan

Pertama untuk mendapatkan nilai dari fokus area tata kelola TI, maka penulis lebih dahulu menggunakan model perhitungan dengan *maturity models*. Setelah hasil untuk pembagian fokus tata kelola di dapat maka dilanjutkan dengan mengambil ruang lingkup 5 fokus area tata kelola TI, sesuai dengan tabel 8.

Tabel 8
Hasil Temuan dan Rekomendasi untuk Strategic alignment

| No | Temuan | Risiko | Rekomendasi |
|----|---|---|--|
| 1. | Kurangnya perhatian manajemen terhadap <i>architecture information</i> | Dapat menyebabkan sistem informasi yang ada kurang sesuai dengan yang di harapkan. | Setiap perencanaan yang akan dibuat sebaiknya dikomunikasikan dahulu kepada seluruh staf termasuk <i>end user</i> yang melibatkan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan sistem yang akan di bangun dan dikembangkan |
| 2. | Belum diterap kannya sistem informasi secara menyeluruh disetiap unit di perusahaan | Kurang optimalnya kinerja karyawan karena masih ada sistem yang manual dan belum terkomputerisasi | Manajemen harus mulai merencanakan pembangunan sistem informasi agar dapat diterapkan menyeluruh di setiap unit/bagian di dalam perusahaan agar semua sistem informasi ter komputerisasi dengan baik. |
| 3. | Kurangnya perhatian manajemen terhadap pengendalian informasi | Dapat menyebabkan kurangnya tingkat keamanan terhadap informasi yang ada, tidak sejalan dengan strategi bisnis, dan tidak ada sumber daya yang cukup untuk menjaga lingkungan dari perubahan dan isu-isu teknologi. | Adanya pengendalian informasi yang dikomunikasi kan didalam lingkungan manajemen, serta perencanaan dan prosedur yang cukup baik yang mencakup isu-isu teknologi. Teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan dibakukan dan di formalkan. Serta mengalokasi kan sumber daya yang cukup untuk menjaga lingkungan dari perubahan yang signifikan. |

Tabel. 9
Hasil Temuan dan Rekomendasi untuk Value Delivery

| No | Temuan | Risiko | Rekomendasi |
|----|--|---|---|
| 1. | Kurangnya manajemen untuk bertindak lebih proaktif terhadap setiap masalah yang akan di hadapi | Menyebabkan selalu terlambatnya pengambilan keputusan jika ada suatu masalah yang terjadi dan perlu ditangani dengan cepat. | <ul style="list-style-type: none"> Manajemen menetapkan skala prioritas terhadap segala hal yang dianggap penting, yaitu dalam hal penanganan risiko yang akan muncul dengan cara menganalisa kemungkinan terburuknya dan menentukan langkah antisipasinya. Pemeriksaan dan perawatan sebaiknya mulai dilakukan secara berkala terhadap semua jaringan, sistem dan infrastrukturnya. Sebaiknya dibuat <i>schedule</i> yang menjadwalkan waktu pelaksanaan <i>maintaince</i> tersebut. |
| 2. | Kurangnya dokumentasi untuk kerangka kerja bagi user terhadap operasional yang ada. | Menyebabkan user membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mempelajari sistem yang ada. | Membuat modul yang disusun dengan melibatkan end user sehingga dengan bahasa yang mudah dipahami membuat para pengguna yang tidak mengerti dapat dengan mudah mengerti dan paham cara pengoperasian sistem yang ada. |

Tabel 10

Hasil Temuan dan Rekomendasi untuk *Resource Management*

| No | Temuan | Risiko | Rekomendasi |
|----|--|---|---|
| 1. | Kurangnya staf IT di perusahaan, terutama untuk bagian pengembangan aplikasi. | Menyebabkan tugas yang ditugaskan menjadi tidak tepat waktu. | Sebaiknya Div.IT meminta penambahan karyawan ke pihak HRD yang diperuntukan untuk meningkatkan pencapaian hasil. Sehingga setiap staff dapat lebih berkonsentrasi dengan tugasnya masing-masing. |
| 2. | Kurang adanya training untuk bidang IT. Karena mereka lebih memfokuskan para karyawannya sebagai teknisian/ vaksinis (Divisi Support). | Tidak berkembangnya kemampuan mereka juga dapat menghambat perkembangan IT yang dapat bermanfaat bagi perusahaan. | Sebaiknya pihak manajemen mengikutsertakan beberapa orang staff IT untuk mengikuti pelatihan dan ilmu yang didapat, dapat dibagikan kepada staff yang lain dan program pelatihan ini dapat dilakukan secara bergilir. |

Tabel 11

Hasil Temuan dan Rekomendasi untuk *Performance Measurement*

| No | Temuan | Risiko | Rekomendasi |
|----|--|--|---|
| 1. | Masih lemahnya pengawasan dan kontrol disini, karena belum adanya standar yang baku. | Bisa menyebabkan terjadinya penyimpangan – penyimpangan terhadap strategi yang telah ditetapkan dan juga menjadi kurang efektif dan efisiennya kinerja perusahaan. | Sebaiknya perusahaan sudah mulai menetapkan standar kontrol yang telah baku seperti CobIT, ITIL, ISO sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dan sebaiknya pihak perusahaan membentuk tim yang bertugas untuk memantau setiap kegiatan dan kinerja IT didalam perusahaan. |

Tabel 12

Hasil Temuan dan Rekomendasi untuk *Risk Management*

| No | Temuan | Risiko | Rekomendasi |
|----|--|--|---|
| 1. | Lemahnya sistem keamanan yang ada sehingga kurang aman untuk penyimpanan data-data penting | Memungkinkan adanya penyalah -gunaan data yang dilakukan, data dapat hilang atau dicuri. | <ul style="list-style-type: none"> • Untuk mencegah hal yang tidak diinginkan, setidaknya pengamanan sistem jaringan dapat lebih dikembangkan sebaiknya dibuat <i>previllage</i> sehingga terdapat batasan bagi pihak-pihak yang ingin menggunakan sistem dan data yang ada. • <i>Back up</i> data perusahaan sebaiknya dilakukan setiap hari dan untuk mencegah data yang <i>lose</i>. • Menerapkan kontrol terhadap semua sistem yang ada. |
| 2. | Hanya terdapat 1 tempat untuk <i>server</i> ataupun hasil <i>backup</i> -an data. | Jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan maka akan berakibat fatal | <ul style="list-style-type: none"> • Membangun beberapa database yang diperuntukan untuk membackup data agar meminimalisir kehilangan data. • Melakukan evaluasi dokumentasi terhadap hal-hal apa saja yang rentan terhadap risiko dan bernilai penting serta terhadap risiko yang pernah dihadapi perusahaan sebelumnya. • Menganalisa risiko yang mungkin akan dihadapi oleh perusahaan. Sehingga dapat meminimalisir kejadian-kejadian risiko tersebut. |
| 3. | Kurangnya kesadaran dan perhatian manajemen terhadap kebutuhan layanan pihak ketiga | Tidak adanya standar formal yang di tetapkan untuk mengatur, memeriksa terkait dengan risiko-risiko dalam menanggapi perubahan kondisi bisnis. | Manajemen harus mulai memikirkan untuk menerapkan standar dan secara formal diterapkan untuk menentukan lingkup kerja, asumsi, biaya, dan tanggungjawab. Peninjauan secara berkala adanya pengukuran dalam menanggapi perubahan kondisi bisnis. |

Kesimpulan

Setelah melakukan tinjauan terhadap penerapan perencanaan tata kelola dengan pendekatan COBIT, pada PT. XYZ, maka dihasilkan beberapa pendapat berdasarkan hasil temuan yang dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Manajemen sudah menyadari akan pentingnya *IT strategic plan*, tetapi dalam pelaksanaannya belum dikoordinir kepada semua karyawan. (2) Kurangnya pengendalian terhadap risiko yang mungkin akan muncul. Karena selama ini belum ada risiko-risiko yang memberikan efek besar bagi perusahaan. (3) Berdasarkan analisis dan perhitungan dengan *maturity model*, menunjukkan bahwa sebenarnya masih banyak kekurangan yang dimiliki. Tetapi hal tersebut tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja perusahaan secara up bagus dan sudah memiliki standard dan sudah terdokumentasi. Sedang untuk pengelolaan sumber daya perusahaan yang ada kurang dikelola dengan optimal; (4) Belum ada *tools* tetap yang dapat mengukur kinerja perusahaan.

Daftar Pustaka

Anonim, *Board Briefing on IT Governance 2nd Edition*, The IT Governance Institute, USA, 2008, Di akses 01/11/2011.

-----, *COBIT 4.1*, The IT Governance Institute, USA, 2008, Di akses 01/11/2011.

-----, *IT Governance and Process Maturity*, The IT Governance Institute, USA, 2008, Di akses 01/11/2011.

Gondodiyoto, S. *Audit Sistem Informasi*. PT Mitra Wacana Media : Jakarta. 2007

S.Afr.J.Bus. Manage, *The Board and IT Governance : The what, who and how*, 2010, 41(3).

Sarno, Riyanarto. *Audit Sistem dan Teknologi Informasi*. ITS Press : Surabaya, 2009.

Surendro, Krisdanto. *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung : Penerbit Informatika. 2009.