Peta Strategi Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Orientasi Perusahaan pada Pelanggan Serta Layanan Berdasarkan CobIT 4.1 dan IT-BSC

Irfan AP

Sistem Informasi, STMIK KHARISMA Makassar

Email: irfan@kharisma.ac.id

Abstract — Adoption of information technology into enterprise strategies, has become a solution to increase the optimum service for both internal and external demands. IT governance model that emerged from a method used to quantify and evaluate the transparency of the information system that has been running in a company. The purpose of this research that resulted in the application of IT strategy map in order to the implementation of IT governance, mapped to the COBIT and IT-BSC perspective. From this research known domain corresponding IT Governance, and to produce map strategies that can be applied to raise the company's customer orientation and service.

Keyword – CobiT 4.1, IT-BSC, IT Governance, Strategic Map.

ABSTRAK — Penerapan teknologi informasi telah menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan yang optimal baik bagi kebutuhan internal maupun eksternal perusahaan. Model Tata Kelola TI tersebut muncul dari suatu metode yang digunakan untuk mengukur serta mengevaluasi transparansi sistem informasi yang telah berjalan dalam suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan peta strategi penerapan Tata Kelola TI yang sesuai dengan proses TI yang dibutuhkan perusahaan, dengan memetakan kontrol CobIT dengan perspektif IT-BSC. Dari penelitian ini diketahui domain tata kelola ti yang sesuai, Serta menghasilkan peta strategi yang dapat diterapkan dalam meningkatkan orientasi perusahaan pada pelanggan.

Kata Kunci – CobIT 4.1, IT-BSC, Tata Kelola TI, Peta Strategi.

I. PENDAHULUAN

Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) merupakan aspek penting dari tata kelola perusahaan secara keseluruhan. Seiring dengan perkembangan teknologi dan sistem informasi yang terus bergerak maju, perusahaan dituntut untuk melakukan perubahan-perubahan dalam mengelola perusahaannya agar dapat mengoptimalkan pencapaian tujuan bisnis perusahaan. Pengelolaan TI yang baik akan menjamin efisiensi dan pencapaian kualitas layanan yang baik bagi tujuan bisnis perusahaan. Penerapan Tata Kelola ini harus direncanakan dengan baik agar dapat diimplementasikan sesuai dengan kondisi dan kemampuan perusahaan.

Pada penelitian ini yang dilaksanakan disalah satu Hotel berbintang tiga di Kota Makassar yang selanjutnya di sebut Hotel XYZ, merupakan hotel *franchise* dimana *brand* yang digunakan merupakan *brand* berskala Internasional serta

telah diakui dan memiliki cabang di seluruh dunia. Visi dari Hotel XYZ adalah, “*To Lead the Industry in Superior Customer Care*”. Adapun misinya yaitu “*Enhance Brand Equity & Increase Member Value*”.

Menilik visi dan misi Hotel XYZ tidak dipungkiri lagi bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi perusahaan ini dalam mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan. Teknologi yang bergerak maju dan berkembang ternyata juga menimbulkan masalah dalam penerapannya, terutama dalam memastikan kesesuaian pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan dan memastikan kepuasan pelanggan akan layanan yang ditawarkan. Pimpinan Hotel XYZ dan para pembuat kebijakan perusahaan dituntut berpikir kreatif untuk menemukan berbagai terobosan strategi yang mampu menciptakan sinergi yang memberi kontribusi optimal dalam peningkatan layanan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan penelitian tentang identifikasi Tata Kelola TI pada proses meningkatkan orientasi perusahaan pada pelanggan dan layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan akan layanan hotel XYZ berdasarkan CobIT 4.1, pada domain “*Deliver and Support*” dengan sub-domain DS2 *Manage third-party services*, sehingga dihasilkan peta strategi penerapannya.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memadukan control evaluasi dari Cobit dan perspektif IT-BSC, sebagai acuan penyusunan peta Strategi. Serta dilakukan berdasarkan langkah-langkah berikut.

Gambar 1. Alur / Tahapan penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemilihan Proses Evaluasi

Berdasarkan identifikasi tujuan bisnis XYZ yang berkaitan dengan TI, serta berdasarkan misi perusahaan yaitu “*To lead the industry in superior customer care*”, dan visi perusahaan “*Enhance brand equity and increase member value*” ditetapkan sebagai strategi tujuan bisnis sesuai COBIT 4.1 yaitu “Meningkatkan orientasi pelanggan dan layanan”. Sebagaimana pada gambar 1 berikut.

Gambar 2. Hubungan Tujuan Bisnis dan TI perusahaan

Dari gambaran yang telah dipaparkan di atas dapat dilihat bahwa tujuan bisnis “*To lead the industry in superior customer care*”, didukung oleh 2 (dua) tujuan TI. Tujuan TI yang sesuai dengan kondisi dan strategi perusahaan yaitu tujuan TI nomor 3: “Menjamin kepuasan pengguna akhir dengan penawaran layanan dan tingkat layanan” yang memiliki 8 (delapan) proses TI, yaitu PO-8 “*Manage quality*,” AI-4 “*Enable Operation and Use*,” DS-1 “*Devine and manage services levels.*,” DS-2 “*Manage third party services.*,” DS-7 “*Educate and train user.*,” DS-8 “*Manage services and incidents.*,” DS-10 “*Manage Problem.*,” dan DS-13 “*Manage operations.*,” serta IT Process DS-2.

Pada tulisan kali ini penulis memfokuskan pembahasan serta uraian hanya pada proses TI DS-2.

B. Control Practice CobIT

Dari proses evaluasi Tata Kelola yang telah dirumuskan berdasarkan domain “*Deliver and Support*” yaitu pada *IT Process* DS-2. Dengan *Control Objective* meliputi.

1. DS2.1 Identifikasi Semua Hubungan Pemasok (*Identification of All Supplier Relationships*)
2. DS2.2 Pengelolaan Hubungan Pemasok (*Supplier Relationship Management*)
3. DS2.3 Pengelolaan Risiko Pemasok (*Supplier Risk Management*).
4. DS2.4 Pemantauan Kinerja Pemasok (*Supplier Performance Monitoring*)

Dari *Control Objective* tersebut berhasil disusun *Control Practice* serta *Metrics*, yaitu masing-masing 4 (empat) kontrol pada setiap atribut tingkat kematangan (AC, PPP, TA,SE, RA dan GSM). Selanjutnya menjadi acuan penyelarasan pada proses IT-BSC.

C. IT-BSC Proses

Menurut [1] IT-BSC dapat dimanfaatkan untuk mendukung proses penyelarasan bisnis dan strategi TI dalam menjabarkan tahapan penerapan dalam suatu peta strategi dalam bentuk konsep [2]. Proses ini dengan ukuran (metrics) yang telah dihasilkan pada proses *control practice CobIT* berupa *outcomes measures* serta *performance drivers*. Mengacu pada *BSC Cascade* [1]

Gambar 3. IT- BSC Cascade [1]

Hasil *Control Practice* dan *measure* dianalisa dan sesuaikan dengan bagian-bagian IT-BSC. Dimana dihasilkan IT-BSC hotel XYZ yang merupakan rangkuman Tata Kelola TI kedalam strategi TI.

BSC PERSPECTIVE	BUSINESS BSC
Financial	Identifikasi kontrak apakah sudah memenuhi standar bisnis perusahaan dan sesuai dengan persyaratan peraturan dan legal
Customer	Tinjau dan nilai secara berkala kinerja pemasok layanan terhadap tingkat layanan yang telah disepakati bersama.
Internal	Pastikan bahwa pemasok memenuhi persyaratan dan kebutuhan bisnis saat ini serta terus mematuhi perjanjian kontrak dan SLA
Innovation	Pastikan bahwa kinerja pemasok layanan kompetitif dengan alternatif pemasok dan kondisi pasar yang terjadi.
BSC PERSPECTIVE	IT STRATEGIC BSC
Corporate Contribution	Dokumentasikan pengelolaan layanan TI secara otomatis, terstruktur dan terkontrol
User	Pastikan pelanggan yang menggunakan layanan memberikan umpan balik agar kinerja penyedia layanan dan kualitas layanan yang ditawarkan dapat dinilai.
Internal	Review ulang tingkat layanan dan tentukan solusi dari masalah dan resiko layanan yang mungkin terjadi.
Innovation	Terapkan kontrol terhadap teknologi yang terotomatisasi dan informasi penyimpangan layanan dan resiko secara otomatis.
BSC PERSPECTIVE	IT DEVELOPMENT/ OPERATIONAL BSC
Contribution	Membangun serta mendokumentasikan proses komunikasi yang bersifat formal antara perusahaan dan penyedia layanan.
User	Tetapkan proses untuk memantau pelayanan dari pihak ketiga
Operational	Identifikasi kontrak apakah sudah memenuhi standar bisnis perusahaan dan sesuai dengan persyaratan peraturan dan legal.
Future	Pastikan bahwa kontrak sesuai dengan standar bisnis universal sesuai dengan hukum dan peraturan persyaratan.

Gambar 4. Hasil IT-BSC [2]

D. Peta Strategi

Mengacu pada [2] hasil rumusan IT-BSC disusun dalam bentuk peta strategi, seperti pada gambar berikut.

STRATEGI MAP		Objective	Measurement
Financial	Stander Kontrak	- Peningkatan kontrak yg sesuai standar.	- % Kontrak yg sesuai standar
	Dokumentasi Kontrak	- Dokumen kontrak terdokumentasi dan dapat ditelusuri	- # dokumen yg didokumentasikan
Costumer	Pemantauan	- Proses pemantauan layanan	- # jumlah kontrak yg teridentifikasi
	Umpan Balik	- Umpan balik layanan	- % umpan balik layanan
Internal	Tinjauan	- Peninjauan secara berkala layanan yang ditawarkan	- # peninjauan kontrak yg telah dilaksanakan
	SLA	- Kontrak sesuai SLA	- # kontrak sesuai SLA
Future	Review	- Review secara rutin kontrak	- % kontrak direview
	Resiko	- Penangan resiko dari kontrak	- % penanganan resiko sesuai SLA
Future	Kontrak sesuai pasar	- Kontrak dengan pihak ketiga sesuai dengan kondisi pasar dan perkembangan teknologi.	- % Kontrak sesuai kondisi pasar
	Sesuai harapan client	- Kontrak dengan pihak ketiga sesuai dengan harapan pelanggan.	- % sesuai ekspektasi pelanggan

Gambar 5. Peta Strategi Penerapan Tata Kelola TI DS-2.

Peta Strategi ini menjadi acuan pimpinan dan manajemen Hotel XYZ dalam mengimplementasikan Tata Kelola TI berdasarkan tujuan bisnisnya, sejalan dengan tujuan TI dalam upaya memberikan peningkatan pelayanan dan evaluasi penerapan serta pemanfaatan TI.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian di identifikasikan beberapa proses TI yang sesuai dengan tujuan bisnis perusahaan yaitu:

1. PO-8 "Manage quality," AI-4 "Enable Operation and Use", DS-1 "Devine and manage services levels.", DS-2 "Manage third party services.", DS-7 "Educate and train user.", DS-8 "Manage services and incidents.", DS-10 "Manage Problem.", dan DS-13 "Manage operations." Serta IT Process DS-2.
2. Penerapan teknologi informasi di hotel XYZ mengacu pada peta strategi yang telah dihasilkan serta menjadi acuan kebijakan dalam menerapkan Tata Kelola TI, serta mengadopsinya pada proses evaluasi lainnya yang teridentifikasi sesuai dengan visi dan misi perusahaan berkaitan dengan penerapan TI.
3. Kedepannya agar penerapan Tata Kelola TI dapat lebih maksimal dan menyeluruh, proses evaluasi TI lainnya yang teridentifikasi diintegrasikan dengan peta strategi ini sehingga penerapan, evaluasi, dan pengontrolan TI lebih terinci dan mencakup kegiatan lain yang terkait.

DAFTAR ACUAN

- [1] T. D. Wim Van Grembergen, "Monitoring the IT process through the Balanced Scorecard," dalam *Preceedings of the 9th Information Resources Management (IRMA)*, Boston, 1998.
- [2] N. D. Kaplan R., "Using the Balance Scorecard as astrategic management system.," *Harvard Business Review*, Vol. %1 dari %2Januari - Februri, pp. 75-85, 1996.
- [3] CobIT-5, Enabling Process, illionis: ITGI, 2012.
- [4] T. a. J. G. Pergola, "Corporate governance and board equity ownership," *Corporate Governance*, p. 200, 2011.
- [5] I. AP, "Penyelarasan Tujuan Bisnis dan Tujuan TI untuk Pemilihan Proses Evaluasi Dalam Internal Control TI berdasarkan COBIT 4.1," dalam *Semanti 2013*, Semarang, 2013.
- [6] I. A. Luigi F.G., "Identifikasi Tata Kelola TI pada Proses meningkatkan Orientasi Pelanggan dan Tingkat Layanan berdasarkan CobIT 4.1," *JTRISTE*, vol. 2, no. No. 1, Maret 215, pp. 55-66, 2015.
- [7] J. L. B. Maynardo F., "Perancangan Tata kelola Teknologi Informasi Untuk Perencanaan dan Organisasi TI Dengan Menggunakan COBIT Studi Kasus Di Rumah Sakit XYZ Surabaya," dalam *Semnas MMT-ITS XV*, Surabaya, 2012.
- [8] I. AP, "Tata Kelola TI pada Pengelolaan Layanan Pihak Ketiga Berdasarkan Kerangka Kerja CobIT 4.1 Pada Penyedia Layanan Web Hosting MakassarTECH," in *Semnas MMT-ITS XV*, Surabaya, 2012.
- [9] I. S. D. Bayu Putra Rima, "Rancangan Tata Kelola TI Untuk Institusi Pemerintah Studi Kasus Bappenas," *Jurnal Sistem INformasi MTI-UI*, vol. 4, no. No.1, p. 67, 2014.
- [10] I. AP, "RUMUSAN INDIKATOR PERBAIKAN TATA KELOLA TI PADA PROSES MEMASTIKAN LAYANAN TI TERSEDIA SESUAI DENGAN YANG DI HARAPKAN BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 STUDI KASUS : HOTEL COKLAT MAKASSAR," dalam *SeNASTI 2014*, makassar, 2014.