Tata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi

NAMA : Rizki Meigusti Alzedan
NPM : 1611050090
Kelas : P03

INSTITUT INFORMASI DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2017/2018

PENERAPAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK 4.1 (STUDI KASUS PADA THE ARISTA HOTEL PALEMBANG)

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi, karena peningkatan peran Teknologi Informasi nantinya harus berbanding lurus dengan investasi yang dikeluarkan. Investasi Teknologi informasi biasanya mengeluarkan uang dalam jumlah besar. Untuk itulah diperlukan adanya tata kelola tata kelola Teknologi Informasi yang baik pada suatu perusahaan, agar investasi yang dikeluarkan tidaklah sia-sia dan memberikan manfaat yang diinginkan oleh perusahaan. COBIT *framework* menyediakan ukuran, indikator, proses dan kumpulan praktik terbaik untuk membantu perusahaan optimal dari pengelolaan Teknologi Informasi yang pantas bagi suatu organisasi. Dengan demikian maka dilakukan penelitian di The Arista Hotel Palembang menggunakan COBIT 4.1

Kata kunci : COBIT, COBIT 4.1, Tata Kelola Teknologi Informasi, The Arista Hotel Palembang

Abstract

This research aims to discusses the important of Information Technology Governance, due to increasing role Information Technology will be directly proportional to the investment incurred by company. The investment for Information Technology usually spend large sums of money. For that reason it is necessary that the company should have a good IT Governance for make sure that the investment will be giving an advantage to company. COBIT Framework provide a measure, indicators, processes and collection of best practices to help companies optimize the management of Information Technology. Therefore we doing the research at The Arista Hotel Palembang by using COBIT 4.1

Keywords: COBIT, COBIT 4.1, *IT Governance*, The Arista Hotel Palembang

1. PENDAHULUAN

Kemajuan solusi yang nantinya akan didapatkan dari teknologi informasi dan juga pemanfaatannya terus meningkat dari waktu ke waktu, kecepatan dan keakuratan informasi akan menjadi tuntutan dalam menjalankan roda perekonomian baik oleh pelaku bisnisnya sendiri maupun oleh masyarakat dan juga pemerintah. Penerapan teknologi informasi pada proses bisnis perusahaan dipandang sebagai salah satu solusi yang nantinya akan dapat meningkatkan tingkat persaingan perusahaan.

Penggunaan teknologi informasi pada suatu perusahaan tentu nya juga akan membawa banyak keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. 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. Untuk itulah diperlukan adanya tata kelola teknologi informasi yang baik pada suatu perusahaan dimulai dari 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 optimal dari pengelolaan teknologi informasi dan mengembangkan pengendalian terhadap manajemen teknologi informasi yang pantas untuk suatu organisasi. Dengan demikian perusahaan akan merasa bahwa investasi teknologi informasi mereka membawa keuntungan maksimal bagi proses bisnis mereka.

The Arista Hotel Palembang merupakan salah satu hotel bintang 5 di Palembang. Hotel Arista menerapkan teknologi informasi sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuan bisnis dari perusahaan tersebut. Agar investasi untuk teknologi informasi yang telah dikeluarkan oleh perusahaan sebanding dengan tujuan yang akan dicapai perusahaan, sudah tentu perusahaan harus menerapkan Tata kelola teknologi informasi yang baik. Dari uraian informasi dan masalah yang terjadi diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dapat saya tuangkan dalam bentuk jurnal dengan judul “PENERAPAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN COBIT FRAMEWORK 4.1 (STUDI KASUS PADA THE ARISTA HOTEL PALEMBANG)”

2. LANDASAN TEORI

2.1 Tata Kelola TI

Menurut *IT Governance Institute* (ITGI) Tata kelola TI merupakan tanggung jawab dari pimpinan puncak Dan eksekutif manajemen dari suatu perusahaan. Dijelaskan pula bahwa Tata kelola TI merupakan bagian dari pengelolaan perusahaan secara keseluruhan yang terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi dari proses yang ada adalah untuk memastikan kelanjutan TI organisasi dan pengembangan strategi dan tujuan organisasi.

2.2 Kerangka kerja Tata Kelola TI

Kerangka kerja tersebut memiliki peran dan fungsi masing – masing dalam Tata Kelola TI. Peran dan fungsi utama dalam Tata Kelola TI mencakup dua hal utama, yaitu : pengaturan (*govern*) dan pengelolaan (*manage*). Pengaturan (*govern*) mencakup hal – hal apa yang mendasari tata kelola tersebut yang ditentukan melalui pendefinisian strategi dan kontrol. Contoh kerangka kerja yang masuk dalam cakupan ini adalah COBIT. Adapun bagaimana tata kelola tersebut dilaksanakan merupakan cakupan dari pengelolaan (*manage*) yang ditentukan melalui rencana taktis dan eksekusi. Lebih jauh lagi, strategi dan kontrol yang masuk dalam cakupan pengaturan dipenuhi dengan penentuan kebijakan dan standar TI. Kebijakan tersebut merupakan pernyataan level tertinggi dan dapat digunakan sebagai acuan umum jika

standar tidak tersedia. Standar sendiri ditentukan mengacu pada kebijakan dan menyediakan kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur keakurasian dan efektivitas prosedur (mekanisme dilakukan sesuai dengan aturan yang ditetapkan).

2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi dan Tata Kelola Perusahaan

Berdasarkan definisi tata kelola TI dari IT Governance Institute (ITGI) dan berdasarkan definisi tata kelola teknologi informasi dari *IT Governance Institute* (ITGI) dikemukakan bahwa tata kelola teknologi informasi adalah tanggung jawab dari dewan direksi dan manajemen eksekutif, oleh karenanya tata kelola teknologi informasi harus merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari tata kelola perusahaan. Tata kelola perusahaan merupakan suatu sistem yang mengarahkan dan mengendalikan entitas-entitas pada suatu perusahaan. Ketergantungan bisnis akan suatu teknologi informasi telah membuatnya tidak dapat menyelesaikan isu tata kelola perusahaan tanpa adanya pertimbangan terhadap teknologi informasi. Sebagai gantinya teknologi informasi dapat mempengaruhi peluang strategi dan menghasilkan kritik atas perencanaan strategis yang telah dibuat. Dalam hal tersebut tata kelola teknologi informasi memungkinkan perusahaan untuk mengambil keuntungan maksimal atas informasi, dan juga merupakan penggerak tata kelola perusahaan. Hubungan antara tata kelola teknologi informasi dengan tata kelola perusahaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1 Hubungan Tata Kelola TI dan Tata Kelola Perusahaan

2.4 COBIT Framework

Control Objective for Information and related Technology, disingkat COBIT, adalah suatu panduan standar praktik manajemen teknologi informasi. COBIT dirancang sebagai alat penguasaan IT yang membantu dalam pemahaman dan *manage* resiko, manfaat serta evaluasi yang berhubungan dengan IT. Standar COBIT dikeluarkan oleh *IT Governance Institute* yang merupakan bagian dari ISACA. Fokus proses COBIT digambarkan oleh model proses yang membagi teknologi informasi menjadi 4 bagian dan 32 proses yang merangkum 210 *detailed control objective* sesuai dengan bidang tanggung jawab

2.5 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, berbagi kontrol dan dikendalikan oleh pengukuran. Kerangka kerja COBIT secara keseluruhan dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar 2 Kerangka Kerja COBIT

COBIT memiliki *maturity level* (Tingkat Kematangan). Model kematangan untuk pengelolaan dan pengendalian pada proses pada teknologi informasi didasarkan pada metode evaluasi organisasi sehingga dapat megevaluasi sendiri dari level tidak ada (0) hingga optimis (5). Model kematangan dimaksudkan untuk mengetahui keberadaan persoalan yang ada dan bagaimana menentukan prioritas peningkatan. Model kematangan dirancang sebagai profil proses teknologi informasi, sehingga organisasi akan dapat mengenali sebagai deskripsi kemungkinan keadaan sekarang dan mendatang

Gambar 3 : Maturity Level

Penggunaan model kematangan yang dikembangkan untuk setiap 34 proses teknologi informasi memungkinkan manajemen dapat mengidentifikasi :

- Kondisi perusahaan sekarang
- Kondisi perusahaan dari industri untuk perbandingan
- Kondisi perusahaan yang diinginkan perusahaan
- Pertumbuhan yang diinginkan antara as-is dan to-be.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam sebuah penelitian. Di dalam metodologi penelitian yang harus mencerminkan keterkaitan langkah-langkah sehingga kegiatan menjadi lebih mudah, terarah, dan sistematis. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di Diskominfo Kota Palembang.

3.1.1 Pendekatan Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang Hal apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moloeng, 2004).

3.1.2 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan beberapa teori, Metode ataupun model pada bidang manajemen sistem informasi atau TI pada umumnya, dan juga TI pada khususnya. Teori, metode maupun model tersebut merupakan metode yang banyak digunakan dan menjadi acuan dalam kegiatan akademis, industri maupun praktisi TI pada umumnya

3.1.3 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari hasil wawancara dan kuisioner, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari beberapa laporan yang telah dipublikasikan oleh perusahaan.

3.2 Tahapan Penelitian

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

1. Identifikasi *IT Goals*
2. Identifikasi *Business Goals*
3. Identifikasi *IT Process*
4. Identifikasi *Control Objectives*
5. *Maturity Level*

4. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Pada Tahun 2012 PT. Taman Mandiri mengakhiri kerjasama dengan PT. MGM (*Metropolitan Golden Management*) dan melakukan pergantian nama yakni The Arista Hotel Palembang pada tanggal 2 Februari 2013. Proses *rebranding* ini merupakan komitmen manajemen untuk lebih memahami dan mengerti kebutuhan pelanggan serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

The Arista Hotel Palembang terdiri dari 141 kamar yang dilengkapi dengan lantai parket, serta fasilitas penunjang lain nya yakni : Restaurant dan Bar (*Golden Dragon Chinese Restaurant*, 1000 *Rasa Coffee Shop*, *Onyx Lounge*, *Brava Parlour*, *Executive Lounge*), *Business Centre*.

5. PEMBAHASAN

5.1 Identifikasi *Business Goals*

Pada tahap ini akan diidentifikasi *business goals* yang berlaku di COBIT 4.1 dan diselaraskan dengan tujuan bisnis dari perusahaan. Berikut adalah tujuan bisnis dari The Arista Hotel Palembang.

Tabel 1 Hasil Pemetan Tujuan bisnis The Arista Hotel dengan Tujuan Bisnis COBIT

No	<i>Business goals</i> COBIT	Tujuan dan sasaran bisnis The Arista Hotel Palembang	<i>Prespektif business goals</i> COBIT
1.	<i>Improve and maintain business process functionality.</i>	Menjadikan The Arista Hotel Palembang sebagai hotel yang berkualitas baik dari segi pelayanan, produk.	<i>Internal Perspective</i>
2.	<i>Improve and maintain business process functionality.</i>	Menjadikan The Arista Hotel Palembang sebagai pilihan utama di Palembang.	<i>Internal Perspective</i>
3.	<i>Improve customer orientation and service.</i>	Menciptakan pelanggan yang <i>loyal</i> dan menjaga hubungan yang baik dengan tamu maupun rekan <i>corporate</i> dan <i>travel agent</i> .	<i>Customer Perspective</i>
4.	<i>Offer competitive products and service.</i>	Memberikan pelayanan dan kualitas terbaik terhadap tamu. Baik dari segi kebersihan kamar, kualitas makanan yang terjamin bersih dan enak, <i>amenities bar</i> , keamanan serta kenyamanan.	<i>Customer Perspective</i>
5.	<i>Improve and maintain operational and staff productivity, Manage products and business innovation, Acquire and maintain skilled and motivated people.</i>	Menjaga agar Sumber Daya Manusia nya tetap <i>professional</i> dengan diadakan nya <i>training</i> dan juga menghasilkan produk (Kamar yang bersih, makanan yang enak, pelayanan yang baik).	<i>Internal Perspective, Learning and Growth Perspective</i>

5.2 Identifikasi *IT Goals*

Pada tahap ini akan diidentifikasi *business goals* yang berlaku di COBIT 4.1 dan diselaraskan dengan tujuan bisnis dari perusahaan.

Tabel 2 *IT Goals* yang Teridentifikasi pada The Arista Hotel Palembang.

3	<i>Ensure satisfaction of end users with service offerings and service levels.</i>
5	<i>Create IT agility</i>
6	<i>Define how business functional and control requirements are translated in effective and efficient automated solutions.</i>
7	<i>Acquire and maintain integrated and standardised application system.</i>
8	<i>Acquire and maintain an integrated and standardised IT infrastructure.</i>
9	<i>Acquire and maintain IT skills that respond to the IT strategy.</i>
11	<i>Ensure seamless integration of applications into business processes.</i>
13	<i>Ensure proper use and performance of the applications and technology solutions.</i>
23	<i>Make sure that IT services are available as required.</i>
24	<i>Improve IT's cost-efficiency and its contribution to business profitability.</i>
25	<i>Deliver projects on time and on budget, meeting quality standards.</i>
28	<i>Ensure that IT demonstrates cost –efficient service quality, continuous improvement and readiness for future change.</i>

5.3 Identifikasi *IT Process*

Tahapan selanjutnya adalah penetapan *IT process* yang sesuai dengan *IT goals* dan nantinya akan disesuaikan dengan studi kasus . adapun *IT process* yang sesuai dengan *IT goals* yang berlaku untuk studi kasus ini adalah:

Tabel 3 Proses – proses TI yang Teridentifikasi pada The Arista Hotel

<i>IT Process</i>	<i>IT Domain</i>
PO2,PO3,PO4,PO5,PO6,PO7,PO8,PO10.	<i>Plan and Organise</i>
AI1,AI2,AI3,AI4,AI5,AI6,AI7.	<i>Acquire and Implementation</i>
DS1,DS2,DS3,DS4,DS6,DS7,DS8,DS10, DS13.	<i>Deliver and Support</i>

ME1, ME4.	<i>Monitor and Evaluation</i>
-----------	-------------------------------

5.4 Identifikasi Control Objectives

Dari setiap COBIT *IT process* terdapat *detailed control objective* yang merupakan alat kontrol dari IT Process itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Terdapat 159 *detailed control objective* yang terdapat pada The Arista Hotel Palembang.

5.5 Maturity Level

Berdasarkan analisa dan tanya jawab terhadap kebijakan, prosedur, dan proses yang berkaitan dengan penerapan tata kelola TI pada The Arista Hotel Palembang maka didapatlah ukuran tingkat kematangan dari penerapan tata kelola TI tersebut yang berdasarkan *framework* COBIT 4.1

6 PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis, dapat dilihat bahwa tingkat kematangan secara keseluruhan proses TI pada The Arista Hotel Palembang berada pada skala rata – rata 2,74, ini merupakan nilai yang cukup baik bagi sebuah perusahaan dimana sudah ada prosedur namun belum sepenuhnya baku atau dilaksanakan.

Tabel 4 Tingkat kematangan dalam pengelolaan TI The Arista Hotel

<i>Domain</i>	Tingkat kematangan
<i>PO (Plan and Organise)</i>	2,56
<i>AI (Acquire and Implementation)</i>	2,67
<i>DS (Deliver and Support)</i>	2,84
<i>ME (Monitor and Evaluate)</i>	2,91
Rata – rata	2,74

2. Pada The Arista Hotel Palembang terdapat 9 proses TI pada *level Repeatable but intuitive*, dan 18 proses pada *level Defined*.
3. Berdasarkan hasil *mapping* antara *business goals* The Arista Hotel Palembang dan COBIT Framework 4.1, terdapat 27 *IT process* dan 159 *detailed control objectives* yang harus diperhatikan.
4. The Arista Hotel Palembang belum mempunyai *IT Plan* dan standar Tata kelola TI yang baku.

6.2 Saran

1. Membuat dan mendokumentasikan kebijakan dan prosedur tentang seluruh proses dan tata kelola TI secara formal sebagai pedoman standar bagi seluruh pengguna dengan tetap memperhatikan manajemen risiko dan *good corporate governance*.

2. Menentukan QA agar mutu dan integritas produk TI dapat lebih terjamin.
3. Perusahaan sebaiknya menggunakan pedoman tata kelola TI yang baik untuk dijadikan acuan tetap dan untuk melaksanakan pengukuran kinerja TI.
4. Mempersiapkan SDM yang memadai, melakukan transfer pengetahuan dari ahli kepada *staff* untuk meningkatkan pengetahuan dan *skill*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akmal, 2010, *EDP Audit*, Jakarta
- [2] ITGI. (2007). *Framework Control Objectives Management Guidelines Maturity Models*
- [3] Jogiyanto, Hartono 2005, *Analisis dan Design*, Andi Offset, Yogyakarta
- [4] Junita, Evy. (2012). *Audit Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Melalui Pendekatan Maturity Assesment Tools COBIT 4.1 : Studi Kasus Pada PT. Semen Gresik Persero, TBK.*
- [5] Kesumawardhani, D. R. (2012, 01). *Evaluasi It Governance Berdasarkan COBIT 4.1 (STUDI KASUS DI PT TIMAH (PERSERO) Tbk)*, Tesis, UI, Depok
- [6] Nugraha, Riza. (2012). *Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Studi Kasus Pada PT.XYZ*, Tesis, UI, Depok.
- [7] Purnomo , L. H., & Tjahyanto , A. (2007). *Perancangan Model Tata Kelola Ketersediaan Layanan Ti Menggunakan Framework Cobit Pada BPK-RI.*
- [8] Ramadhanty, Dwiani, *Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan COBIT Framework 4.1 (Studi Kasus Pada PT. Indonesia Power)*, Tesis, UI, Depok
- [9] Sarno, Riyanarto 2009, *Audit Sistem dan Teknologi Informasi* , ITS, Surabaya
- [10] Sembiring, S. W. (2013). *Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi Menggunakan Model COBIT Framework 4.1 (Studi Kasus : PT. Prudential Indonesia)*, Tesis, MTI, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta