

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

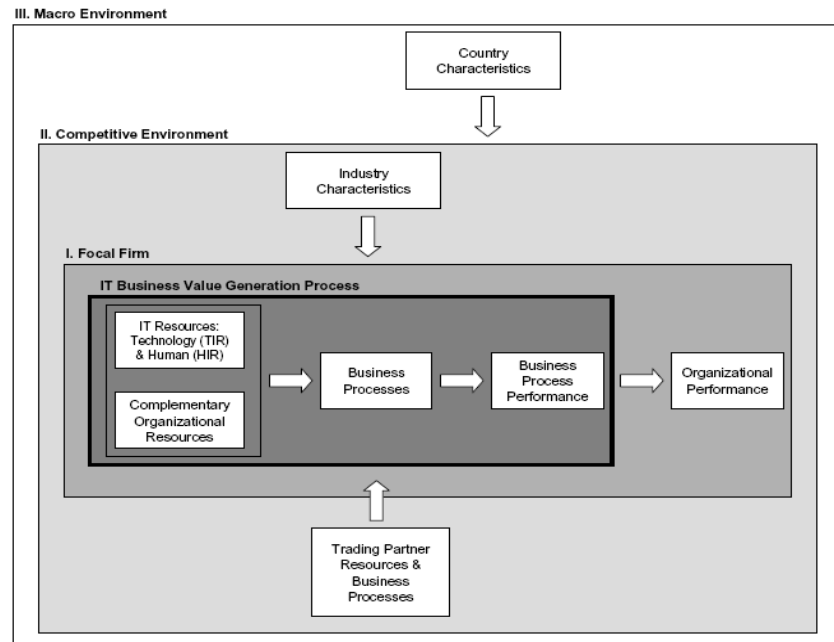
Pada era saat ini, banyak organisasi mengimplementasikan Teknologi Informasi (TI) sebagai otomatisasi proses bisnis dan mendorong peningkatan produktivitas. TI menjadi *backbone* bisnis dimana hampir mustahil melakukan begitu banyak operasi tanpa bantuan dari TI. Menurut Srihastuti (2008) pada era persaingan bisnis saat ini dimana strategi bisnis saja tidak cukup untuk menghadapi persaingan, jika strategi bisnis tersebut tidak dilengkapi dengan strategi TI yang memadai¹¹.

Kebutuhan organisasi yang semakin meningkat membuat berbagai organisasi berusaha menerapkan TI secara efektif dan efisien untuk mempertahankan eksistensi organisasi, salah satunya organisasi seperti perguruan tinggi. Perguruan tinggi membutuhkan TI sebagai suatu bagian integral organisasi dan merupakan bagian yang vital. Untuk alasan inilah perguruan tinggi perlu meningkatkan perhatian mengenai akuntabilitas pengambilan keputusan di area investasi TI dan penggunaan TI pada pelayanan akademik oleh *Board of Director*, eksekutif dan semua *stakeholder*¹⁰.

Seiring dengan besarnya investasi TI yang dikeluarkan oleh perguruan tinggi, maka timbul suatu konsep yang disebut tata kelola TI atau *IT Governance*. *IT Governance* menurut Van Grembergren (2000) berfungsi untuk mengelola kapasitas organisasional yang dilakukan oleh *Board of Director*, manajemen eksekutif, dan manajemen TI untuk mengontrol formulasi dan strategi implementasi TI serta memastikan perpaduan antara bisnis dan TI. Begitu banyaknya *framework IT Governance* yang eksis saat ini, dimana terjadi perbedaan kekuatan dan kelemahan di area tertentu

sehingga perguruan tinggi seringkali melakukan *mix and match* untuk kesesuaian *framework IT Governance* dengan eksisting organisasi.

Kontribusi TI pada peningkatan kinerja organisasi perguruan tinggi tidak dapat dipungkiri berdasarkan penelitian-penelitian yang sebelumnya dilakukan berkaitan dengan *IT business value* (Brynjolfsson dan Hitt 1996; Kohli dan Devaraj 2003; Mukhopadhyay 1995). Para peneliti telah mengadopsi pendekatan yang sangat banyak untuk menilai mekanisme *IT business value* yang dihasilkan dan untuk memperkirakan besarnya. Selain itu, dimensi dan tingkat nilai bisnis TI. Tergantung pada berbagai faktor, yaitu jenis TI, praktek manajemen, struktur organisasi serta kompetitif dan lingkungan makro¹⁹.



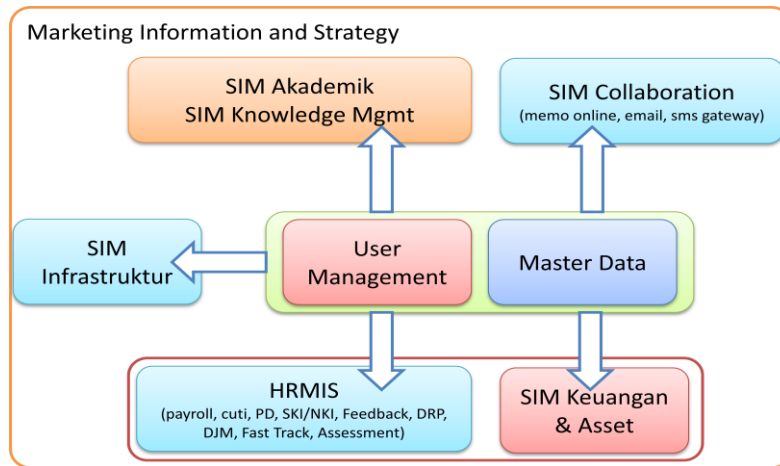
Gambar I-0-1 *IT Business Value Model*

Sumber: (Brynjolfsson 2002 ; Cooper 2000 ; Dewan dan Kraemer 2000)

Institut Manajemen Telkom (IMT) adalah perguruan tinggi yang dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Dewan Pembina YPT, secara *ex-officio* adalah Direksi PT. Telekomunikasi Indonesia. Tbk (PT.Telkom). IM Telkom didirikan sebagai bentuk tanggung jawab PT. Telkom untuk menjadi *Good Corporate Citizenship* yang ingin berkontribusi dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. Salah satu nilai inti yang dianut oleh IM Telkom adalah “*best for excellency* (terbaik untuk keunggulan)” demi perwujudan misi menjadi institusi *knowledge enterprise*⁸. Untuk mencapai nilai inti tersebut salah satunya diperlukan dukungan implementasi TI yang baik oleh bagian Sistem Informasi (SISFO) dari IM Telkom.

Dukungan implementasi TI diperlukan pada semua aspek dalam perguruan tinggi. Termasuk aspek keuangan, pembelajaran, penelitian, keamanan, dan keberlanjutan, dan TI profesional perlu memahami berbagai masalah lembaga yang mereka hadapi sehingga mereka menerapkan TI di mana ia membawa nilai yang paling tinggi. Menciptakan masa depan yang membutuhkan kolaborasi di seluruh organisasi dan berbagai batasan nasional, menyatukan intelegensi dari berbagai latar belakang termasuk pendidikan, perusahaan, dan pemerintah⁵.

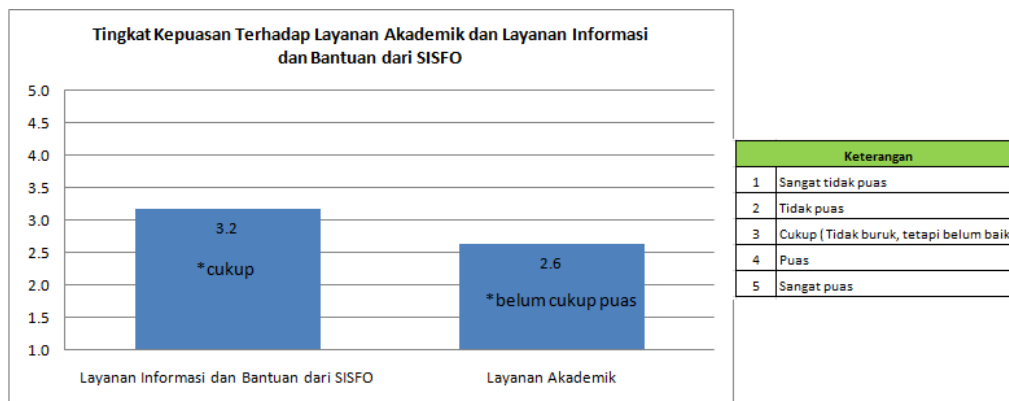
Secara garis besar gambaran *high level* arsitektur TI yang diterapkan di IMT mencakup SIM Akademik, SIM *Knowledge Management*, SIM Infrastruktur, HRMIS yang didorong oleh *User Management* serta SIM *Collaboration*, SIM Keuangan & *Asset* yang di-*drive* oleh Master Data dan *User management*. SIM akademik sebagai kebutuhan utama, mutlak mendapat perhatian lebih karena perguruan tinggi memiliki *core* bisnis berupa pelayanan mahasiswa tetapi juga pelayanan untuk seluruh pihak terkait dengan proses akademik⁶.



Gambar I-2 Big Picture Aplikasi IMT

Sumber : (SISFO IM Telkom)

Berdasarkan survey yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan layanan informasi pada IM Telkom. Gambar I-3 menggambarkan keseluruhan *user* meliputi dosen, mahasiswa, dan *staff*. Berikut kesimpulan yang didapat dari diagram A, kepuasan pada layanan akademik adalah belum cukup puas, sedangkan layanan informasi dan bantuan dari SISFO adalah cukup.



Gambar I-3 Tingkat kepuasan layanan akademik dan layan informasi dan bantuan dari SISFO

Salah satu user memiliki complain tidak bisa diaksesnya website IM Telkom pada saat akhir minggu, hal ini terjadi dikarenakan belum adanya kebijakan alokasi yang mengatur sumber daya layanan TI yang seharusnya menjadi pusat perhatian unit

SISFO. Untuk mengetahui hal tersebut harus dilakukan penilaian pada *IT Governance* untuk melihat eksistensi dari kebijakan atau prosedur yang dapat membantu pengambilan keputusan yang kritikal bagi Institusi, pemanfaatan yang efektif untuk investasi layanan TI, dan mengetahui apakah kebutuhan sistem memenuhi objektif. Serta pada pencapaian nilai “*best for excellency*” belum terlalu ditunjukkan berdasarkan survey kepuasan terhadap layanan informasi. Untuk memastikan pencapaian nilai yang optimal bagi organisasi berkaitan dengan TI, maka perlu dilakukan penilaian terkait *IT governance*.

Menurut Ron Weber (1990) dengan audit sistem informasi, maka pengamanan aset, pemeliharaan integritas data, dapat mendorong pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan menggunakan sumber daya secara efisien. Penilaian TI membutuhkan suatu referensi sebagai *guideline* untuk mengecek kematangan dari proses bisnis TI yang dijalankan oleh organisasi²¹. Tiga diantaranya adalah *COBIT* dari *ISACA*, dan *ITIL* dari *UK OGC*, dan *ISO 2000* dari *ISO Board*^{11 12 17}.

Tabel I-1 Perbandingan *Framework*

Area	COBIT 5	ITIL	ISO 20000
<i>Publisher</i>	<i>ISACA</i>	OGC	ISO Board
Jumlah Proses	5 domain, 36 proses	9 proses	13 proses
Fokus	<i>Governance</i> dan Manajemen	<i>Service, support, dan Delivery</i>	Pelayanan Manajemen TI
Deskripsi	Mengatur dan mengelola TI secara <i>holistic</i> sehingga menyeimbangkan antara menciptakan nilai yang optimal dari penggunaan TI, realisasi keuntungan, dan pemanfaatan sumber daya. <i>COBIT 5</i> mengatur masalah objektif yang harus dicapai oleh sebuah organisasi dalam memberikan layanan IT	Mengelola layanan TI yang terbagi kedalam proses dan fungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan pelanggan. <i>ITIL</i> berisikan cara-cara pengelolaan TI untuk mencapai obyektif organisasi	Sebatas menetapkan tolak ukur untuk manajemen layanan, perbaikan layanan, dan membangun kemampuan untuk memberikan layanan TI yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

Area	COBIT 5	ITIL	ISO 20000
Tipe	Standar	<i>Base practice</i>	Standar
Versi	Versi 5	<i>Versi 3</i>	Versi 2012

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) merupakan *framework* yang memiliki fokus pada *delivery*, dan mendukung pelayanan TI pada bisnis. *ITIL* mengharuskan pelayanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis dan proses bisnis inti. *ITIL* menyediakan petunjuk kepada organisasi bagaimana menggunakan TI sebagai alat untuk memfasilitasi perubahan bisnis, transformasi, dan pertumbuhan¹⁷. *ISO 20000* merupakan *Service Management Standard (SMS)* yang digunakan oleh organisasi yang mencari pelayanan dari penyedia pelayanan dan membutuhkan jaminan terhadap kebutuhan pelayanan yang akan dipenuhi¹². Sedangkan menurut Gondodiyoto (2003) *Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)* dapat membantu auditor, *user*, dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah TI⁷. *COBIT* membantu *enterprise* membuat suatu nilai optimal dari TI dengan *me-maintenance* keseimbangan antara mewujudkan keuntungan dan peningkatan level resiko dan penggunaan *resource*¹¹.

Sehingga untuk mengukur suatu nilai optimal dari TI, *COBIT 5* adalah *framework* yang paling cocok digunakan sebagai *guideline* melakukan penilaian TI di IM Telkom. *COBIT 5* juga menyediakan informasi dan teknologi yang berhubungan dengan pengaturan dan pengelolaan dengan cara *holistic* pada keseluruhan organisasi pada *end to end business* dan area tanggung jawab fungsional, serta mempertimbangkan *IT-related interest* pada pihak *internal* dan pihak eksternal *stakeholder*. Lima *Principles* dan 7 *enablers* pada *COBIT 5* dapat digunakan pada semua ukuran dan skala organisasi, baik itu komersial, non profit, maupun sektor publik¹¹.

Pada *COBIT 5* terdapat *domain Evaluate Direct Monitor (EDM)* dan *Monitor Evaluate Assess (MEA)*. Pada *domain EDM*, fokus diarahkan pada pemastian *evaluate direction monitor* di area *Governance* berjalan dengan baik. Pemastian investasi TI berjalan sesuai dengan tujuan bisnis dan objektif perusahaan. Sedangkan pada *domain MEA*, fokus di area manajemen pada penilaian kebutuhan perusahaan dan sistem TI eksisting masih memenuhi objektif atau tidak, memastikan *design*, dan *control* mematuhi regulasi, serta *monitoring* berkaitan dengan penilaian independen berkaitan efektifitas sistem TI serta kemampuan untuk memenuhi bisnis objektif oleh penilai independen¹¹.

I.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kapabilitas proses di IM Telkom berdasarkan hasil penilaian implementasi *IT Governance* dengan *framework COBIT* versi 5 pada *domain EDM* dan *MEA* ?
2. Bagaimana rekomendasi dari hasil penilaian untuk meningkatkan kapabilitas proses pencapaian nilai optimal TI di IM Telkom ?

I.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat kapabilitas proses di IM Telkom dengan *framework COBIT* versi 5 pada *domain EDM* dan *MEA*.
2. Membuat rekomendasi berupa set atribut yang dibutuhkan untuk meningkatkan kapabilitas proses pencapaian nilai optimal TI di IM Telkom.

I.4. Manfaat

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi *internal* IM Telkom
 - a) Menyelaraskan tujuan TI dengan tujuan bisnis IM Telkom.
 - b) Mengetahui tingkat kapabilitas proses di IM Telkom.
 - c) Mencapai nilai optimal sebagai realisasi dari “*best for excellency*”.
2. Bagi *eksternal* IM Telkom
 - a) Sebagai dokumen referensi terkait penilaian eksternal yang ingin dilakukan dengan objek IM Telkom

I.5. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data pada tahun 2011-2013 melalui bagian SISFO.
2. Dokumen renstra dan *IT Blue Print* pada penelitian ini adalah dokumen untuk tahun 2011-2014.
3. Pada penelitian ini tidak dilakukan penilaian *financial*.
4. Penelitian ini hanya sampai tahap pemberian rekomendasi. Penilaian yang sesungguhnya dilakukan oleh pihak auditor resmi.