

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) dalam era globalisasi di Indonesia semakin pesat dan membawa pengaruh kemajuan pada berbagai bidang bisnis. Teknologi informasi yang unsur-unsurnya mencakup *hardware*, *software*, *communication* dan data *availability*, berdasarkan beberapa penelitian empiris, teknologi informasi memiliki manfaat untuk integrasi kerja yang baik secara vertikal maupun horizontal dan membantu organisasi dalam memperoleh informasi yang kompetitif (McLeod, 1998). Teknologi informasi sangat berpengaruh pada maju atau mundurnya suatu organisasi sebab dengan TI organisasi dapat memperoleh informasi dengan cepat dan akurat. Karena peran tersebut, banyak perusahaan yang menerapkan teknologi informasi menjadi suatu hal yang diwajibkan untuk mendukung kegiatan yang dilakukan dalam perusahaan.

Lembaga pendidikan dan Perguruan Tinggi banyak mengambil keuntungan dari TI dalam melakukan pelayanan akademik sebagai kegiatan utamanya ^[11]. Saat ini, TI tidak hanya diharapkan sebagai perangkat pembantu kegiatan operasional pendidikan tetapi sudah merupakan bagian strategi dari suatu organisasi pendidikan untuk mencapai tujuannya. Lukito (2009:57) menyatakan setidaknya ada tiga peran yang dapat dimainkan oleh TI di Perguruan Tinggi, yaitu: 1) sebagai *integrator* program dan kegiatan Perguruan Tinggi, 2) sebagai *enabler* bagi perbaikan atau penyempurnaan proses-proses akademik dan administratif serta munculnya layanan-layanan baru yang inovatif, dan 3) untuk memperluas akses seluruh warga kampus. Sebagian besar, informasi dan teknologi yang mendukung kegiatan Perguruan Tinggi merupakan aset yang berharga. Perguruan Tinggi yang sukses biasanya memahami keuntungan dan kegunaan dari teknologi informasi untuk mendukung kinerja Perguruan Tinggi. Perguruan Tinggi ini juga memahami dan mengelola resiko-resiko

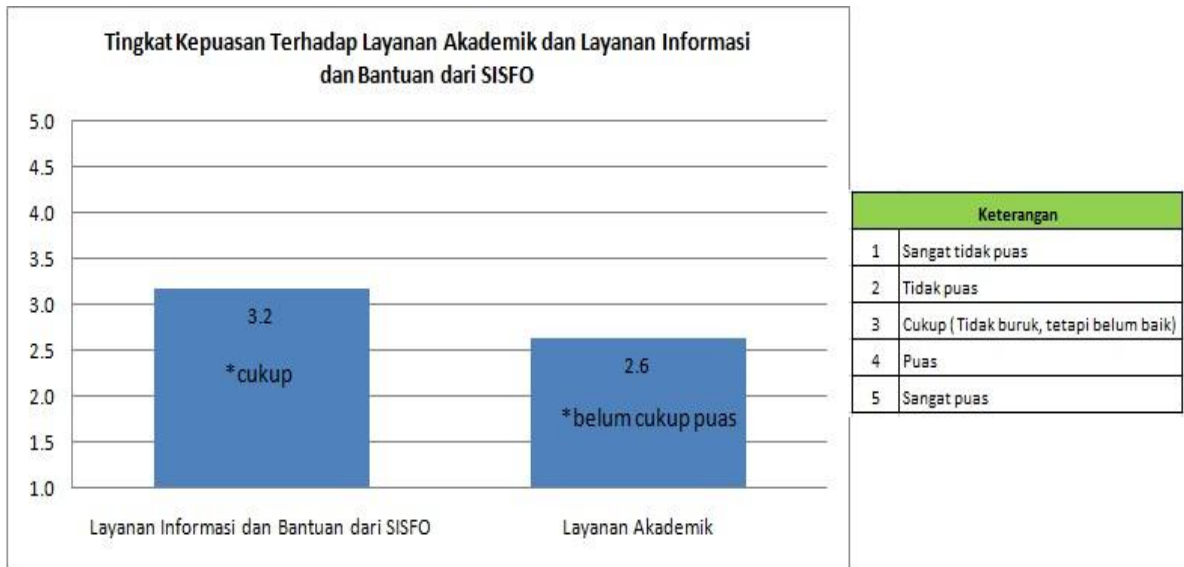
yang berhubungan, seperti peningkatan pemenuhan pengaturan dengan banyaknya proses bisnis yang secara kritikal bergantung terhadap teknologi informasi ^[15]. Sistem Informasi Akademik merupakan suatu kebutuhan yang mutlak bagi pelayanan pendidikan terutama pada Perguruan Tinggi, sehingga dapat memberikan kemudahan dalam administrasi bagi Perguruan Tinggi yang menerapkannya ^[1]. Oleh karena itu, pengelolaan TI merupakan suatu hal yang penting bagi suatu Perguruan Tinggi

Institut Manajemen Telkom (IM Telkom) merupakan salah satu Perguruan Tinggi swasta di Indonesia yang didirikan pada tanggal 23 Mei 1990. IM Telkom merupakan transformasi dari Sekolah Tinggi Manajemen Telkom yang berada dibawah Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Saat ini IM Telkom memiliki visi untuk menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi bidang Bisnis dan Manajemen Konvergensi yang unggul di Asia pada tahun 2021 ^[3]. IM Telkom juga memiliki rencana strategi pengembangan untuk meningkatkan daya saing institusi yang salah satunya adalah implementasi tata kelola sesuai prinsip *good university governance*. Untuk mewujudkan visi dan strategi tersebut harus didukung oleh penggunaan teknologi informasi sebagai fasilitas yang tersedia untuk memberikan pelayanan bagi mahasiswa, dosen, dan seluruh *staff* di IM Telkom.

Seluruh *civitas* akademik tentu memerlukan informasi yang memadai untuk menunjang seluruh kegiatan di IM Telkom. Pada IM Telkom terdapat bagian Sistem Informasi (SISFO) untuk mengolah data yang ada guna memenuhi kebutuhan bisnis, sehingga SISFO merupakan bagian yang krusial bagi IM Telkom. Terdapat beberapa aplikasi layanan akademik yang telah dikembangkan oleh SISFO diantaranya GAMELAN dan BATIK yang dikembangkan dengan mengadopsi beberapa *best practice* yang telah ada dengan menyatukan beberapa modul.

Berdasarkan *survey* awal sebelum penelitian ini dilakukan, terdapat data mengenai tingkat kepuasan penggunaan layanan akademik dan layanan informasi dan bantuan dari SISFO pada IM Telkom dengan mengambil *sample* seluruh *civitas* akademik yang termasuk di dalamnya mahasiswa, dosen, dan karyawan yang menyatakan

bahwa layanan akademik masih kurang cukup jika dibanding dengan layanan informasi dan bantuan dari SISFO. Kurang optimalnya layanan akademik pada IM Telkom disebabkan oleh alokasi *IT Resource* yang belum optimal, maka pelayanan tersebut harus diperbaiki dan perlu dilakukan suatu penelitian untuk mencapai *IT Governance* yang baik teruma pada perencanaan sumber daya TI sehingga memenuhi prinsip *good university governance*.



Gambar I-1 Tingkat Kepuasan Layanan Informasi dan Bantuan dari SISFO dan Layanan Akademik

Untuk mengetahui kondisi TI saat ini pada IM Telkom, dibutuhkan suatu penilaian terhadap implementasi tata kelola TI yakni penilaian implementasi TI untuk meningkatkan mutu pendidikan agar dapat berkompetisi dalam berbagai penelitian atau untuk memperoleh fasilitas lain bagi Perguruan Tinggi. Terdapat beberapa alasan penting mengapa penilaian TI perlu dilakukan, diantaranya adalah fokus utama SISFO masih terpusat pada pengembangan aplikasi, pengukuran yang pernah dilakukan hanya terbatas pada penggunaan sistem, penilaian yang mengacu pada penyelarasan proses bisnis dengan tujuan TI belum dilakukan, dan kurangnya tanggung jawab dan kepemilikan yang jelas dalam pengelolaan TI. Dengan adanya

penilaian, maka terdapat proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti untuk menentukan apakah sistem komputer dapat melindungi aset, memelihara integritas data, memungkinkan tujuan organisasi untuk dicapai secara efektif dan menggunakan sumber daya secara efisien (*Weber 1999, p.10*).

Keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam mendukung kebutuhan bisnis membuat manajemen Perguruan Tinggi harus dapat menempatkan sistem kendali internal atau *framework* pada tempatnya. Terdapat beberapa *framework* yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan penilaian TI, diantaranya *COBIT*, *ITIL*, dan *ISO 20000*. Berikut merupakan penjelasan singkat mengenai perbandingan *framework* yang telah banyak digunakan oleh organisasi untuk mengukur kinerja bisnis.

Tabel I-1 Perbandingan *COBIT 5*, *ITIL*, *ISO 20000*

Area	<i>COBIT 5</i>	<i>ITIL</i>	<i>ISO 20000</i>
<i>Publisher</i>	<i>ISACA</i>	<i>OGC</i>	<i>ISO Board</i>
Area	5 domain, 37 proses	5 domain	13 proses
Fokus	<i>IT Governance</i>	Menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis	Pelayanan Manajemen TI
Tujuan	Mengatur dan mengelola TI secara <i>holistic</i> sehingga menciptakan nilai yang optimal dari penggunaan TI.	Meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan pelanggan.	Menetapkan tolak ukur untuk manajemen layanan, perbaikan layanan, dan membangun kemampuan untuk memberikan layanan TI yang memenuhi kebutuhan pelanggan.

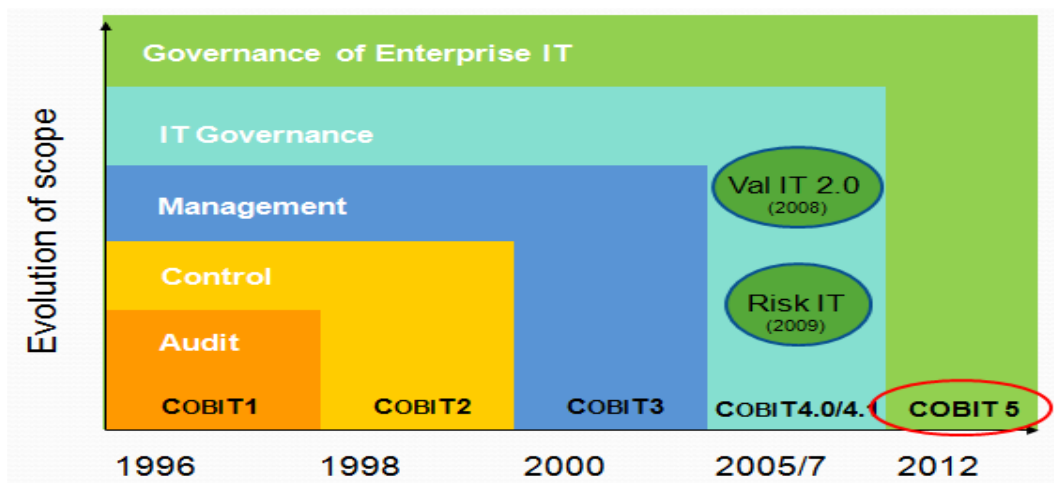
Tabel I-2 Lanjutan Perbandingan *COBIT 5, ITIL, ISO 20000*

Area	<i>COBIT 5</i>	<i>ITIL</i>	<i>ISO 20000</i>
Tipe	Standar	<i>Best Practice</i>	Standar

Standar *ITIL* berfokus pada layanan *customer* dan tidak menyertakan proses penyalarsan strategi perusahaan terhadap strategi TI yang dikembangkan ^[2]. *ISO 20000* berfokus hanya pada pelayanan manajemen TI dan tidak memberikan saran spesifik mengenai bagaimana merancang suatu proses. Sedangkan fokus pada *COBIT* yaitu untuk menyediakan kerangka kerja *IT Governance* dan petunjuk kontrol objektif yang rinci bagi manajemen, pemilik proses bisnis, pemakai dan *auditor* karena mengatur dan mengelola TI secara *holistic* sehingga menciptakan nilai yang optimal dari pengguna TI, selain itu *IT Governance* juga untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi guna mencapai tujuannya ^[14]. Untuk itu, penilaian dilakukan dengan menggunakan *control practices* pada *COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)*.

Kerangka kerja *COBIT* mencakup keseluruhan proses bisnis perusahaan seperti rencana strategis untuk TI, *delivery dan support, monitor* dan kontrol TI (Gomes, et al., 2009), dan memaparkannya kedalam struktur aktifitas logis yang dapat dikelola, dikendalikan secara efektif (*ITGI, 2007*). Kerangka kerja *COBIT* digunakan sebagai referensi proses model dan bahasa yang umum digunakan dalam membangun tata kelola TI yang sesuai dengan kebutuhan organisasi (Sarno, 2009a). Adapun tujuan dari kerangka kerja *COBIT* adalah menyediakan model dasar yang memungkinkan pengembangan prosedur yang jelas dalam mengontrol informasi dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya (Mutyarini, et al., 2006). Model pemeriksaan proses TI yang umum dalam *COBIT* adalah dengan memproses dokumen-dokumen tertentu untuk memastikan bahwa kegiatan pelaksanaan proses TI benar-benar telah dieksekusi, serta memastikan sejauh mana perusahaan menerapkan kontrol dan aktifitas TI berdasarkan kerangka kerja *COBIT* (Simonsson, et al., 2007).

Versi yang digunakan yaitu *COBIT* versi 5 yang merupakan perluasan dari *COBIT* versi 4.1 dan tidak hanya terfokus pada *IT Governance* tetapi *Governance* dan *management* yang dimulai dari kebutuhan *stakeholder*. *COBIT* versi 5 merupakan penggabungan dari beberapa *framework* yang telah ada sebelumnya. *Framework* ini merupakan hasil penelitian dari *ISACA*, dimana masing-masing *framework* tersebut merupakan *key area* dari *enterprises governance*. Adapun beberapa *framework* tersebut adalah *COBIT*, *Val IT*, *Risk IT*, *the Business Model for Information Security (BMIS)* and *the IT Assurance Framework (ITAF)*



Gambar I-2 *Business framework from ISACA*, source: www.ISACA.org/COBIT

Oleh karena itu, penilaian dilakukan menggunakan *COBIT* Versi 5 dengan fokus pada *domain APO* karena dianggap efektif untuk: (1) penyelarasan yang lebih baik terhadap fokus bisnis di institusi, (2) memahami teknologi informasi secara lebih baik bagi pihak manajemen, (3) tanggung jawab dan kepemilikan yang jelas, (4) pemahaman secara umum terhadap peran pihak ketiga, (5) pemahaman untuk para *stakeholder* dengan menggunakan istilah dan bahasa yang umum^[12], sehingga dapat digunakan untuk mencapai tujuan penelitian dan memberikan masukan untuk perbaikan pengelolaan TI di waktu yang akan datang pada IM Telkom.

I.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana *capability level* terhadap layanan akademik di IM Telkom pada *domain APO* dengan menggunakan *framework COBIT* versi 5?
2. Bagaimana rekomendasi dari hasil penilaian untuk memenuhi standar pada *domain APO (Align, Plan, and Organise)*?

I.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Melakukan penilaian terhadap layanan akademik di IM Telkom untuk mendapatkan *capability level* pada *domain APO* di *framework COBIT* versi 5.
2. Memberikan rekomendasi dari hasil penilaian untuk memenuhi standar pada *domain APO*.

I.4. Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Selarasnya *IT goals* dengan *business goals* pada IM Telkom.
2. Mengetahui *capability level* implementasi *IT Governance*.
3. Menjembatani *gap* antara kondisi layanan TI pada bidang akademik saat ini dengan yang diharapkan.
4. Meningkatkan performansi IT untuk menjadi Perguruan Tinggi yang memiliki nilai *Best for Excellent*.
5. Mendapatkan informasi untuk melakukan perbaikan dalam pengelolaan TI.

I.5. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak menyimpang dari permasalahan, dilakukan pembatasan sebagai berikut.

1. Penilaian dilakukan menggunakan data dari SISFO IM Telkom dengan menggunakan data pada tahun 2012-2013 dan data unit Perancangan dan Legalitas pada tahun 2011-2014.

2. Pada penelitian ini tidak dilakukan penilaian pada sisi *financial*.
3. Rangkaian kegiatan penelitian hanya sampai pada tahap pemberian dokumen rekomendasi, audit dan perbaikan dilakukan oleh pihak yang berwenang.