

**PENGUKURAN TINGKAT PELAYANAN TATA KELOLA TEKNOLOGI
INFORMASI DENGAN MENGGUAKAN DOMAIN ME
(MONITORING AND EVALUATION) PADA
KERANGKA KERJA COBIT 4.0
(Studi Kasus : Digibook, Jakarta)**

Sandra J Kuryanti

Program Studi Manajemen Informatika, AMIK "BSI Bogor"
Jl. Perintis Kemerdekaan C-12 Mall Merdeka, Bogor, Indonesia
sandra.sjk@bsi.ac.id

Abstract

Good IT management application of information technology is expected to run optimally . IT management is best done by assessing the suitability anantara application of IT and business processes of the organization. With the increasing use of IT in business , IT governance becomes important concepts discussed . IT governance information system services to customers in digibook been done although still not running optimally because they have not reached the expected level of maturity . Analysis was conducted to determine the maturity level of IT governance maturity level based on the condition of governance institutions currently obtained through questionnaire , interview and observation in accordance with the standards set by COBIT. Analysis maturity level is done by processing the results of the questionnaire respondents maturity models . Questionnaire design is done by providing a number of questions for each level of control objectives that exist in the Domain Monitoring and Evaluation (ME) . The level of maturity (Maturity Level) that exist in every domain of IT processes contained in the monitor and Evaluate (ME) on average 3,246 and still be at level 3 (defined process) .

Keywords : COBIT , Monitoring and Evaluation (ME) , IT Governance

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan TI telah memberikan solusi dan keuntungan melalui peluang-peluang sebagai bentuk dari peran strategis TI dalam pencapaian visi dan misi perusahaan. Peluang-peluang diciptakan dari optimalisasi sumber daya TI pada area sumber daya perusahaan yang meliputi data, sistem aplikasi, infrastuktur dan sumber daya manusia.

Pengelolaan TI yang baik diharapkan penerapan teknologi informasi dapat berjalan dengan optimal. Pengelolaan TI yang baik dilakukan dengan cara menilai kesesuaian anantara penerapan TI dan proses bisnis organisasi. Dengan semakin meningkatnya penggunaan TI dalam bisnis, tata kelola TI (*IT*

Governance) menjadi konsep yang penting dibicarakan.

Agar layanan TI berjalan sesuai dengan yang diharapkan, perlu ditunjang dengan tata kelola TI. Tata kelola TI atau *IT Governance* merupakan struktur hubungan dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan menambahkan nilai ketika menyeimbangkan risiko dibandingkan dengan TI dan prosesnya. *IT Governance* memungkinkan organisasi untuk memperoleh keuntungan penuh dari suatu informasi, dengan memaksimalkan keuntungan dari peluang dan keuntungan kompetitif yang dimiliki.

Digibook merupakan salah satu toko buku *online* yang menggunakan teknologi informasi sebagai sarana dan prasarana untuk memberikan layanan kepada masyarakat luas, didukung oleh Bagian TI. Pengawasan maupun penilaian terhadap kinerja TI khususnya sistem informasi pelayanan yang digunakan dan evaluasi kinerja sistem maupun karyawan TI yang terlibat dalam sistem informasi pelayanan tersebut belum dilakukan secara optimal dari pihak pemilik. Permasalahan tersebut berkaitan dengan pelayanan yang perlu diberikan terhadap pengguna dari sistem informasi pelayanan.

Salah satu standar untuk mendukung tata kelola TI adalah *Control Objective for Information and Related Technology (COBIT)*. COBIT memberikan pedoman secara meluas untuk tujuan mendapatkan manajemen yang baik dan kontrol dari TI pada suatu *enterprise*, sehingga dapat menggambarkan sejauh mana suatu pelaksanaan TI dapat mengimbangi tujuan bisnis. COBIT sendiri mengakomodasi penggambaran tersebut dengan menyediakan *process model* dalam 4 domain yaitu *Plan and Organize (PO)*, *Acquire and Implement (AI)*, *Delivery and Support (DS)* dan *Monitoring and Evaluation (ME)*. Keempat domain tersebut memiliki proses-proses yang kesemuanya berjumlah 34, yang berfungsi untuk melakukan monitoring setiap segmen elemen-elemen TI. Setiap proses TI (*IT process*) mempunyai sebuah *high level control objective* dan sejumlah *detailed control objective*. Pada setiap proses IT, disertakan model *maturity*-nya, sehingga manajemen dapat mengetahui kondisi performa

organisasi sekarang dan menentukan target peningkatan.

Persoalan tata kelola TI menyangkut beberapa hal yang perlu dipahami agar dapat membantu analisis dan pengembangan solusi. Beberapa hal yang akan mendasari untuk membantu pencapaian tujuan tersebut dan yang menjadi penekanan disini adalah :

- a. Pemahaman mengenai tata kelola TI.
- b. *Framework* tata kelola, yang memberikan kerangka kerja pengembangan tata kelola yang mengambil standar COBIT.
- c. Pengukuran, yang membantu menilai kondisi tata kelola yang ada selama ini, dan kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk penetapan sasaran tata kelola TI yang diinginkan.

2. KAJIAN LITERATUR

1.1 Definisi Tata Kelola TI

IT *Governance institute* (ITGI: 2005) mendefinisikan tata kelola TI sebagai tanggung jawab eksekutif dan dewan direktur, dan terdiri atas kepemimpinan, struktur organisasi serta proses-proses yang memastikan TI perusahaan mendukung dan memperluas obyektif dan strategi organisasi.

Menurut Schwarz and Hirschheim (2003), tata kelola TI merupakan suatu struktur atau arsitektur yang saling berhubungan (dan pola kekuasaan yang berhubungan), diimplementasikan untuk menyempurnakan kegiatan TI yang sangat penting dengan sukses dalam merespons lingkungan perusahaan dan strategi yang sangat penting

Menurut *Information Technology Governance Institute* (ITGI,2000), terdapat 5 area yang penting diperhatikan dalam tata kelola TI yaitu keselarasan strategi

bisnis dan strategi TI, penyampaian nilai TI, manajemen resiko, pengukuran kinerja dan manajemen sumber daya TI. Setiap area ini mempunyai standar pengaturan yang diuraikan dalam panduan COBIT (*Control Objectives for Information and Technology*). Ada beberapa permasalahan pokok yang menentukan arah tata kelola TI, yaitu :

- a. *Strategic Alignment*, penerapan TI harus mendukung pencapaian misi perusahaan. Strategi TI harus benar-benar mendukung strategi bisnis perusahaan.
- b. *Value Delivery*, penerapan TI harus memberikan nilai tambah bagi pencapaian misi perusahaan.
- c. *Risk Management*, penerapan TI harus disertai dengan identifikasi terhadap resiko-resiko TI, sehingga dapat mengatasi dampak yang ditimbulkan olehnya. Resiko penerapan TI dapat berupa virus, penyalahgunaan hak akses, kesalahan/kerusakan sistem, kerusakan sistem pendukung dan lain-lain.
- d. *Resource Management*, penerapan TI harus didukung sumber daya yang memadai dan penggunaan sumber daya yang optimal.
- e. *Performance Measurement*, penerapan TI harus diukur dan dievaluasi secara berkala, untuk memastikan bahwa investasi dan kinerja TI sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan.

2.2. Tujuan Tata Kelola TI

Tujuan tata kelola TI adalah agar dapat mengarahkan upaya TI, sehingga memastikan performa TI sesuai dengan pemenuhan obyektif berikut :

- a. TI selaras dengan perusahaan dan realisasi keuntungan yang dijanjikan

- b. Penggunaan TI memungkinkan perusahaan mengeksloitasi peluang dan memaksimalkan manfaat



Gambar 1. Fokus Area tata kelola TI (ITGI, 2005a)

Sedangkan tujuan dari diterapkannya tata kelola TI dalam suatu organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan Jangka Pendek, yaitu tata kelola TI digunakan untuk menekan biaya operasional TI dengan cara mengoptimalkan operasi-operasi yang ada di dalamnya melalui pengendalian pada setiap proses penggunaan sumber daya TI dan penanganan resiko yang terkait dengan penggunaan TI.
- b. Tujuan Jangka Panjang, yaitu tata kelola TI membantu perusahaan untuk tetap fokus terhadap nilai strategis penerapan TI (*IT Strategic Value*) dan memastikan penerapan TI dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Untuk mencapai tujuan tersebut terdapat beberapa hal yang harus dilakukan sebagai berikut :

- a. Pihak manajemen organisasi harus menyelaraskan strategi bisnis organisasi dengan strategi TI, melakukan peningkatan strategi dan tujuan di dalam organisasi dan menterjemahkannya dalam bentuk tindakan untuk seluruh karyawan di setiap tingkatan manajemen.

- b. Pihak manajemen organisasi harus dapat menyelaraskan TI dengan organisasi bisnis, menekankan tanggung jawab bersama untuk keberhasilan proyek TI yang pada akhirnya akan menghasilkan nilai bisnis yang lebih baik.
- c. Pihak manajemen harus memastikan bahwa analisis resiko merupakan bagian integral dari proses secara keseluruhan, dan berfokus pada infrastruktur TI dan penghitungan nilai asset tak tampak (*intangible asset*) terhadap keamanan dan resiko operasional, serta resiko kegagalan proyek TI.
- d. Pihak manajemen harus menerapkan pengukuran kinerja berdasarkan strategi dan tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pihak manajemen harus berperan secara maksimal agar seluruh tahapan tersebut dapat dilaksanakan.

1.3 Tahapan Perancangan dan Penerapan Tata Kelola TI

Untuk menentukan proses-proses tata kelola TI dan memastikan hasilnya tercapai dengan optimal maka pihak manajemen memerlukan tahap-tahap perancangan dan penerapan tata kelola TI sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi Kebutuhan (*Identify Needs*)
Perlu dipahami terlebih dahulu latar belakang inisiatif pengembangan tata kelola TI, memahami tujuan bisnis yang dipetakan terhadap tata kelola TI, memahami potensi resiko yang akan mempengaruhi tujuan organisasi dan berikutnya adalah menentukan domain atau lingkup proses yang akan dikelola.
- b. Meramalkan Solusi (*Envision Solution*)

Menggambarkan kematangan proses TI yang ada pada saat ini, target yang ingin dicapai serta menganalisa gap antar keduanya.

- c. Merencanakan Solusi (*Plan Solution*)
Mengidentifikasi kemungkinan inisiatif proses yang akan dikelola dan membuat usulan solusi yang diintegrasikan dengan tujuan bisnis.
- d. Mengimplementasikan Solusi (*Implementation Solution*)
Implementasi, monitoring, evaluasi sebagai *feedback* dan pembelajaran untuk perbaikan secara berkelanjutan.

2.4. COBIT (Control Objectives For Information And Related Technology)

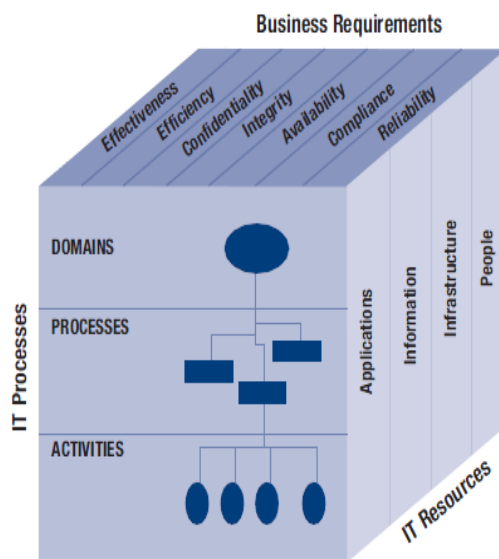
Menurut *Information Technology Governance Institute* (ITGI,2005b), COBIT adalah salah satu metodologi yang memberikan kerangka dasar dalam menciptakan sebuah teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan tetap memperhatikan faktor-faktor lain yang berpengaruh. Pada dasarnya COBIT dikembangkan untuk membantu memenuhi berbagai kebutuhan manajemen terhadap informasi dengan menjembatani kesenjangan antara resiko bisnis, kontrol dan masalah teknik. COBIT memberikan satu langkah praktis melalui domain dan framework yang menggambarkan aktivitas IT dalam suatu struktur dan proses yang dapat disesuaikan.

Konsep dasar kerangka kerja COBIT adalah bahwa penentuan kendali dalam TI berdasarkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tujuan bisnis dan informasi yang dihasilkan dari gabungan penerapan proses TI dan sumber daya terkait.

Secara keseluruhan kerangka kerja COBIT dapat dibedakan ke dalam 3 sudut pandang, yaitu :

- Kriteria informasi
- Sumber daya TI
- Proses TI

Ketiga sudut pandang tersebut dapat dilihat dalam bentuk kubus pada gambar II.2 berikut:



Gambar 2. Kubus COBIT (ITGI, 2005c)

COBIT mengintegrasikan praktek-praktek yang baik terhadap TI dan menyediakan *framework* untuk tata kelola TI, yang dapat membantu pemahaman dan pengelolaan resiko serta memperoleh keuntungan yang berkaitan dengan TI. Dengan demikian implementasi COBIT sebagai *framework* tata kelola TI akan dapat memberikan keuntungan:

- Penyelarasan yang lebih baik, berdasarkan pada fokus bisnis.
- Sebuah pandangan, dapat dipahami oleh manajemen tentang hal yang dilakukan TI.

- Tanggung jawab dan kepemilikan yang jelas didasarkan pada orientasi proses
- Dapat diterima secara umum dengan pihak ketiga dan pembuat aturan
- Berbagi pemahaman diantara pihak yang berkepentingan, didasarkan pada sebuah bahasa umum.
- Pemenuhan kebutuhan COSO (*Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commision*) untuk lingkungan kendali TI.

3. METODE PENELITIAN

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber. Teknik pengumpulannya dilakukan melalui beberapa langkah yakni:

- Data Primer diperoleh melalui wawancara dengan personel yang terkait dalam obyek penelitian serta pengisian kuesioner.
- Data Sekunder diperoleh melalui studi pustaka atau literatur yang dilakukan untuk mendukung pemahaman terhadap konsep-konsep yang berkaitan langsung dengan penelitian. Teknik pengumpulannya dilakukan melalui beberapa langkah yakni:
 - Studi pustaka yang terkait dengan evaluasi dan instrumen tata kelola TI.
 - Studi awal di toko buku *online* Digibook.
 - Merancang kuesioner/instrumen penelitian.
 - Pengumpulan data (observasi dan wawancara)

Analisa tingkat kematangan dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan tata kelola TI berdasarkan kondisi tata kelola TI institusi saat ini yang diperoleh melalui isian kuisisioner, *interview* dan observasi sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan oleh COBIT. Analisa tingkat kematangan dilakukan dengan mengolah hasil isian kuisisioner *maturity models* pada responden. Perancangan kuisisioner dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan untuk setiap *level*

control objectives yang ada pada Domain ME.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner. Kuisisioner disusun dan dikelompokan berdasarkan proses, setiap proses dibagi menurut level, pada setiap level disajikan butir-butir pertanyaan. Skala yang digunakan dalam kuisisioner ini menggunakan skala Guttman, dimana dalam kuisisioner disediakan 2(dua) pilihan jawaban Y (Ya) dan T (Tidak). Berikut ini sebaran kuisisioner menurut masing-masing proses

Tabel 1. Detail Kuisisioner ME

Domain	Proses	Jumlah Pertanyaan
ME1	Mengawasi dan Mengevaluasi Kinerja TI	33
ME2	Mengawasi dan Mengevaluasi Kontrol Internal	32
ME3	Memastikan Pemenuhan Pengatur	26
ME4	Menyediakan Tata Kelola TI	44
TOTAL		135

Kuisisioner ini disajikan dalam bentuk uraian pernyataan yang perlu diisi oleh masing-masing responden. Adapun keseluruhan pernyataan sebanyak 135 buah.

Untuk mengetahui rincian pernyataan kuisisionernya disajikan pada Lampiran. Dari hasil kuisisioner tersebut kemudian akan dilakukan konversi nilai terhadap setiap jawaban dari responden. Konversi dilakukan dengan menggunakan nilai 0 untuk jawaban tidak (T) dan nilai 1 untuk jawaban ya (Y). Dari hasil konversi kemudian dilakukan normalisasi dengan membagi total nilai konversi dengan jumlah pertanyaan yang ada pada setiap level. Kemudian setelah dilakukan normalisasi dilakukan penghitungan

rata-rata dengan membagi total nilai jawaban dengan jumlah responden.

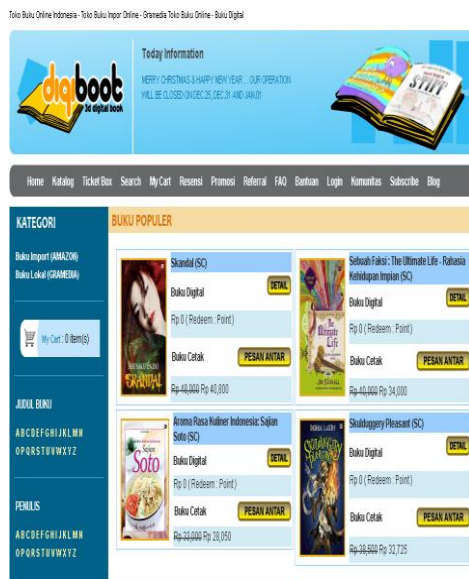
4. PEMBAHASAN

Toko buku *online* Digibook memiliki sistem informasi pelayanan kepada pelanggan yang berbasis web yang dapat diakses secara online oleh seluruh masyarakat luas dimanapun mereka berada melalui alamat <http://www.digibook.com>. Sistem informasi pelayanan kepada pelanggan ini disediakan oleh bagian IT yang ada pada toko buku *online* Digibook.

Sistem informasi pelayanan kepada pelanggan Digibook ini dibangun dengan berbasis web dengan platform Bahasa Pemrograman PHP, Java Script dan dengan dukungan database MySQL dan Web server Apache (*Open Source*).

Secara umum tata kelola TI saat ini dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola TI untuk sistem informasi pelayanan kepada pelanggan pada toko buku *online*. Pada tabel 1 berikut akan disampaikan hasil rekapitulasi tingkat kematangan (*maturity level*) untuk domain ME.

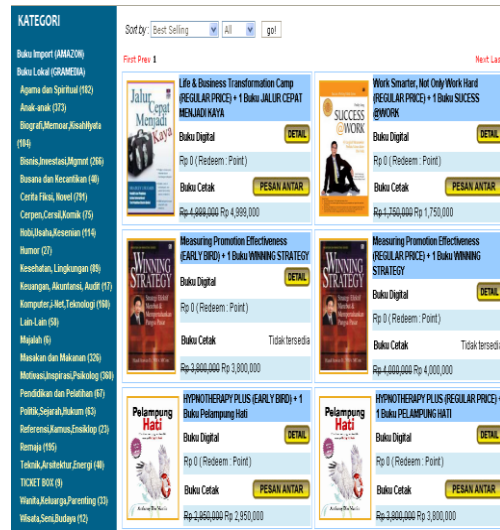
Berikut ini tampilan menu pelayanan dari toko buku *online Digibook* :



Gambar 2. Tampilan menu Utama



Gambar 3. Tampilan menu



Gambar 4. Tampilan menu Ticket Box Buku Online Digibook



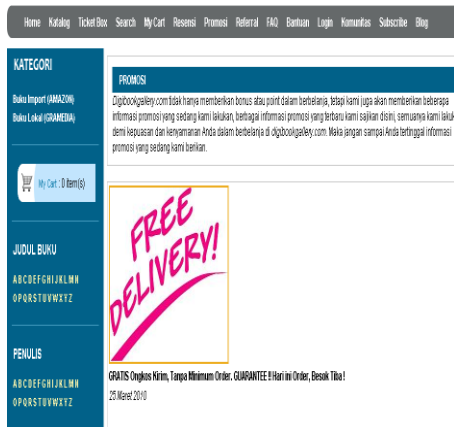
Gambar 5. Menu Search



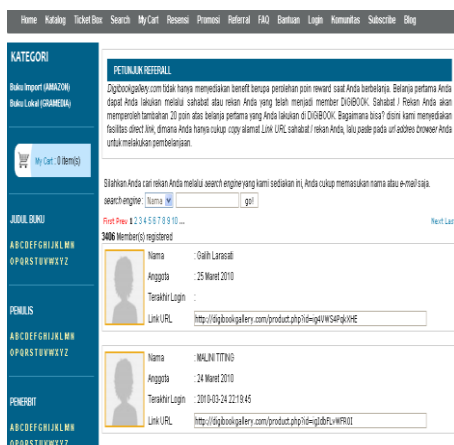
Gambar 6. Tampilan menu MyCart



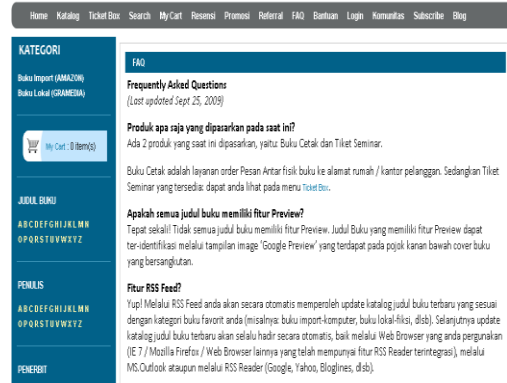
Gambar 7. Tampilan menu Resensi



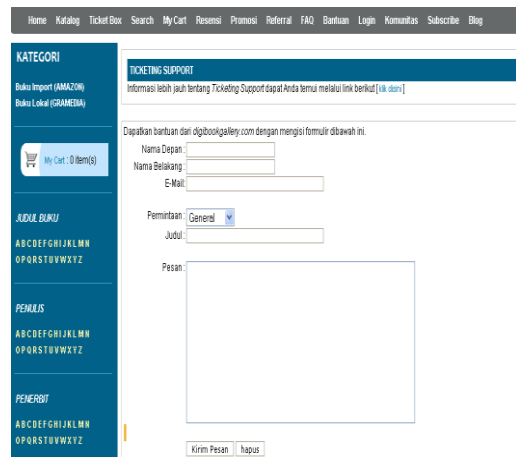
Gambar 8. Tampilan menu Promosi



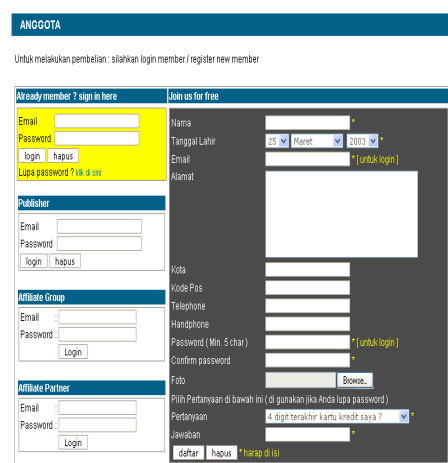
Gambar 9. Tampilan menu Referral



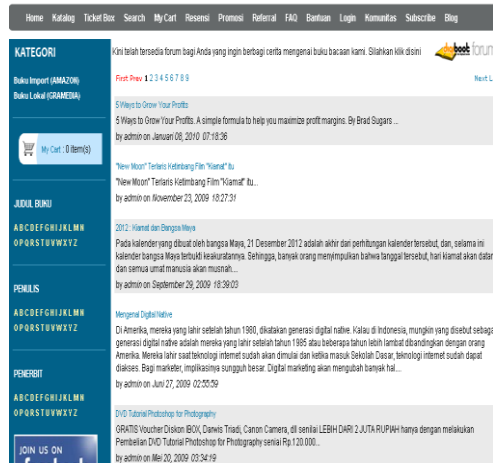
Gambar 10. Tampilan menu FAQ



Gambar 11. Tampilan menu Bantuan



Gambar 12. Tampilan menu Login



Gambar 13. Tampilan menu Komunitas

High Level Control Objective

1.1 ME1 – Mengawasi dan Mengevaluasi Kinerja TI

IT Performance management yang efektif memerlukan proses pengawasan, proses tersebut meliputi relevansi dari indikator performance, sistem pelaporan performance yang sistematis dan tepat waktu, serta tindakan yang cepat terhadap penyimpangan yang terjadi. Proses pengawasan perlu diyakinkan bahwa sesuatu yang benar akan dilakukan dan akan sejalan dengan arah dan kebijakan yang ada. Di dalam fokus pengelolaan IT, proses ini termasuk performance measurement.

Kontrol atas proses IT :

Mengawasi dan mengevaluasi performance IT.

Yang memenuhi persyaratan bisnis TI dari :

Mengerti akan biaya IT, keuntungan, strategi kebijakan dan level layanan IT dengan ketentuan tata kelola.

Dengan fokus kepada:

Mengawasi dan melaporkan matrik proses dan performance untuk mengidentifikasi dan mengimplementasi untuk kegiatan perbaikan.

Dicapai oleh:

- a. Mengumpulkan dan menerjemahkan proses ke dalam laporan manajemen
- b. Mereview performance terhadap target yang disetujui dan memulai kegiatan perbaikan yang seperlunya.

Dan diukur oleh:

- a. kepuasan manajemen dan entitas tata kelola dengan laporan performance
- b. jumlah perbaikan yang dilakukan dengan pengawasan
- c. berapa persen dari proses kritik yang diawasi

1.2 ME2 – Mengawasi dan Mengevaluasi Kontrol Internal

Menetapkan program pengendalian internal yang efektif untuk keperluan IT dalam proses monitoring dan laporan dari pengecualian kontrol, hasil dari penelitian diri sendiri dan tinjauan pihak ketiga. Manfaat kunci dari pengawasan adalah untuk memberikan jaminan adanya efektifitas dan efisiensi mengenai operasi dan pemenuhan dengan peraturan dan hukum yang ditetapkan. Di dalam fokus pengelolaan IT, proses ini termasuk value delivery dan risk management.

Kontrol atas proses IT :

Memonitor dan mengevaluasi internal control.

Yang memenuhi persyaratan bisnis TI dari :

Menjaga prestasi tujuan IT dan diikuti dengan IT yang berhubungan dengan hukum dan peraturan.

Dengan fokus kepada:

Memonitor internal kontrol proses IT yang berhubungan dengan aktivitas dan mengidentifikasi kemajuan proses.

Dicapai oleh:

- a. Mendefinisikan sistem kontrol internal yang sudah tertanam (ada) di *framework* proses IT.
- b. Memonitor dan melaporkan efektivitas dari kontrol internal IT.
- c. Melaporkan tindakan kontrol pengecualian kepada manajemen.

Dan diukur oleh:

- a. Angka dari pelanggaran pokok kontrol internal
- b. Angka dari kemajuan kontrol inisiatif
- c. Angka dan cakupan dari kontrol penelitian sendiri.

1.3 ME3 – Menjamin Kepatuhan Hukum

Peraturan akan efektif untuk setiap kesalahan yang terjadi, sehingga akan memerlukan suatu peninjauan proses yang tidak memiliki ketergantungan untuk menjamin pemenuhan dengan hukum dan peraturan yang ada. Proses ini meliputi penentuan piagam untuk audit, sikap tidak tergantung pada auditor, standar dan etika yang profesional, perencanaan *performance* terhadap pekerjaan audit atau laporan serta *follow up* terhadap aktivitas audit. Tujuan proses ini adalah untuk menyediakan jaminan yang positif untuk menghubungkan pemenuhan IT dengan hukum dan peraturan yang ada. Di dalam fokus pengelolaan IT, proses ini termasuk *strategic alignment dan risk management*

Kontrol atas proses IT :

Memastikan peraturan dipatuhi

Yang memenuhi persyaratan bisnis TI dari :

Pemenuhan dengan hukum dan peraturan

Dengan fokus kepada:

Mengidentifikasi semua hukum dan peraturan serta yang berhubungan dengan surat-surat di level IT dipatuhi dan optimis akan mengurangi resiko ketidakpatuhan proses IT

Dicapai oleh:

- a. Mengidentifikasi syarat-syarat hukum dan peraturan yang berhubungan dengan IT.
- b. Memastikan dampak dari syarat-syarat peraturan.
- c. Memonitoring dan melaporkan syarat peraturan dengan kepatuhan

Dan diukur oleh:

- a. Harga dari ketidakpatuhan IT, termasuk denda dan hukuman.
- b. Rata-rata waktu keteringgalan antara identifikasi dari hasil kepatuhan dan pemecahan
- c. Banyaknya tinjauan kepatuhan

1.4 ME4 – Membuat Tata Kelola TI

Menetapkan sebuah *framework* pengelolaan yang efektif meliputi struktur organisasi, proses-proses, kepemimpinan, peraturan-peraturan dan tanggungjawab untuk menjamin investasi IT perusahaan telah disesuaikan dan dihantarkan sesuai dengan strategi dan tujuan perusahaan. Di dalam fokus pengelolaan IT, proses ini termasuk *value delivery, strategic alignment dan risk management, performance measurement*.

Kontrol atas proses IT :

Menyediakan tata kelola IT

Yang memenuhi persyaratan bisnis TI dari :

Mengintegrasikan tata kelola IT dan tata kelola perusahaan dan melengkapinya dengan hukum dan peraturan

Dengan fokus kepada:

Menyiapkan papan laporan di papan laporan strategi IT, kemampuan dan resiko serta merespon kepada ketentuan tata kelola yang sesuai dengan papan petunjuk.

Dicapai oleh:

- a. Menetapkan sebuah framework IT yang terintegrasi dengan tata kelola perusahaan

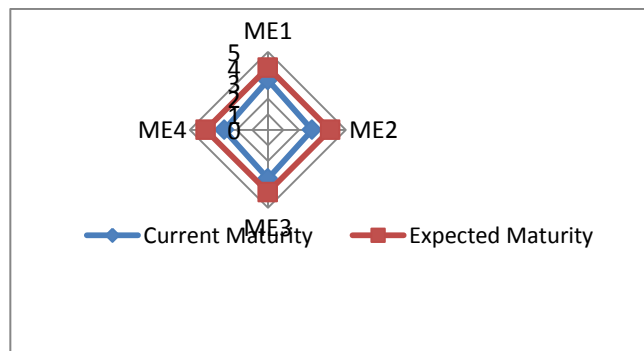
- b. Mendapatkan kepastian sendiri atas status tatakelola

Dan diukur oleh:

- a. Banyaknya papan laporan dari IT kepada pemilik (termasuk tingkat kematangan)
- b. banyaknya laporan IT kepada atasan (termasuk tingkat kematangan)
- c. Banyaknya kajian sendiri dari pemenuhan IT

Tabel 2. Tingkat kematangan (*maturity level*) domain *deliver and support*

Domain	Proses	Current Maturity
ME1	Monitor and evaluate IT performance	3,195
ME2	Monitor and evaluate internal control	2,838
ME3	Monitor and evaluate ensure regulatory compliance	3,124
ME4	Monitor and evaluate provide IT Governance	2,804



Gambar 14. Current Maturity Vs Expected Maturity pada Domain ME

Implikasi Penelitian

Ada beberapa hal yang diharapkan dari hasil penelitian penulisan Tesis ini, mencakup beberapa aspek dibawah ini antara lain :

Aspek Manajerial

Berdasarkan analisa gap diatas, maka implikasi penelitian pada aspek manajerial yang didapat adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Implikasi penelitian

CML > 4	Dipertahankan		
CML < 3	Diperbaiki	Selisih EML – CML \geq 0,5	Superprioritas
		Selisih EML – CML < 0,5	Prioritas

Catatan : EML = *Expected Maturity Level*, CML = *Current Maturity Level*

Dari tabel diatas maka diperoleh :

Tabel 4. Implikasi Penelitian

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity	Selisih	Status Perbaikan
ME1	Monitor and evaluate IT performance	3,195	4	0,805	Superprioritas
ME2	Monitor and evaluate internal control	2,838	4	2,838	Superprioritas
ME3	Monitor and evaluate ensure regulatory compliance	3,124	4	0,876	Superprioritas
ME4	Monitor and evaluate provide IT Governance	2,804	4	1,196	Superprioritas

5. PENUTUP

Dari kajian literatur yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya diketahui bahwa pentingnya penelitian ini adalah kita bisa melihat tingkat kematangan sistem informasi layanan kepada pelanggan pada toko buku online Digibook dengan melakukan penilaian *current maturity* melalui kuisioner dan wawancara kepada responden yang terkait dengan pengelolaan IT, sehingga kita bisa mendapatkan manfaat dari penelitian ini dengan cara menganalisa dan mengetahui adanya GAP yang ada, dan selanjutnya ditentukan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengatasi gap tersebut.

Untuk dapat mencapai tingkat kematangan yang diinginkan (*expected maturity level*) di level 4 (*manage and measureable*) maka semua prosedur yang disyaratkan di tiap proses harus terpenuhi, seperti : Menetapkan kerangka mutu layanan yang disusun antara pelanggan dan penyedia layanan, yang mencakup kebutuhan layanan, ketetapan layanan, membuat proses perencanaan untuk peninjauan kapasitas dan kinerja sumber daya TI, melakukan pelatihan perencanaan kelancaran TI mengenai prosedur-

prosedur, peran dan tanggung jawabnya apabila terjadi masalah atau bencana, serta terdistribusi dan tersedia bagi siapa saja yang membutuhkan.

Untuk dapat level 4 (*manage and measureable*), mengacu pada standarisasi COBIT maka disetiap organisasi harus memiliki mekanisme dan prosedur yang jelas mengenai tata cara dan manajemen proses investasi teknologi informasi dan mengkomunikasikan serta mensosialisasikan dengan baik diseluruh jajaran manajemen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- IT Governance Institute. "Management Guidelines & Audit Guidelines, Control Objectives", COBIT 3rd ed. USA: ICASA. 2000
- IT Governance Institute and the Office of Commerce . *Aligning COBIT, ITIL and ISO 17799 for Business Benefit*, IT Governance Institute and the Office of Government Commerce. 2005
- IT Governance Institute. *Board Briefing on IT Governance, 2nd Edition*, IT Governance Institute. 2003
- IT Governance Institute. *COBIT 4.0: Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*, IT Governance Institute. 2005