

## EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGUNAKAN KERANGKA COBIT 4.0 DOMAIN DS (DELIVERY AND SUPPORT) DAN ME (MONITORING EVALUATION): STUDI KASUS PT PRO CAR INTERNATIONAL FINANCE JAKARTA

Lita Sari Marita <sup>1)</sup> Yan Riyanto<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Manajemen Informatika  
Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Bina Sarana Informatika (AMIK BSI)  
Jl. Dewi Sartika No 77 Cawang Jakarta Timur  
<http://www.bsi.ac.id>  
[lee\\_tha9@yahoo.com](mailto:lee_tha9@yahoo.com)

<sup>2)</sup> Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer  
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri)  
Jl. Salemba Raya No. 5 Jakarta Pusat  
<http://www.nusamandiri.ac.id>  
[yan.rianto@lipi.go.id](mailto:yan.rianto@lipi.go.id)

**ABSTRACT**—Utilization of IT has been providing solutions and benefits through the opportunities as a form of strategic role of IT in achieving its vision and mission. Opportunities created from the optimization of IT resources on areas of company resources including data, application systems, infrastructure and human resources. On the other hand, IT implementation requires a relatively expensive investment costs, where the emergence of the risk of failure is also quite large. This condition requires consistency within the field of management, so an IT Governance (IT Governance) that is suitable will be an essential requirement. To achieve this we need a management of existing IT structured. IT Governance Institute (ITGI) defines IT governance as a responsibility of executive and board of directors, and consists of leadership, organizational structures and processes that ensure IT companies to support and expand the organization's objective and strategy. IT governance objectives are to be able to direct the efforts of IT, thereby ensuring IT performance according to the fulfillment of the following objective: 1. IT aligned with the company and the realization of promised benefits. 2. Using IT enables companies to exploit opportunities and maximize benefits. 3. The use of IT resources are responsible. Proper management of risks related to IT. COBIT is one methodology that provides the basic framework in creating an appropriate information technology with organizational needs while considering other factors that influence. This thesis took DS and ME domain of COBIT framework, determine the maturity of the Corporate Governance Ti Pro Car International

Finance, Jakarta, and then provide recommendations. Currently IT Governance Maturity PT. International Car Finance Jakarta is at Level 3 and level 4 is expected to become the Company has established a number of indicators or quantitative measures that serve as the target or objective performance of each application of the existing information technology applications. It is expected that the research can be conducted periodically, either in the same plane or different.

**Keyword:** IT Governance, COBIT

**INTISARI**—Penerapan teknologi sekarang ini sudah merupakan suatu hal yang wajib, tidak boleh tidak dalam suatu organisasi baik organisasi kecil maupun organisasi yang besar. Organisasi tidak lagi memiliki pilihan untuk merapkan teknologi didalam menjalankan kegiatannya, jika tidak menerapkan teknologi dalam kegiatan organisasinya maka organisasi bisa dikatakan organisasi yang ketinggalan jaman. Penerapan teknologi ini menjadi tanggung jawab pimpinan disetiap organisasi, dikatakan demikian karena memerlukan tanggung jawab para pimpinan, berhubungan juga dengan sebagai penunjang sistem pengambilan keputusan. Teknologi yang tepat dalam sebuah organisasi makan akan menghasilkan sistem penunjang keputusan didalam sebuah organisasi. Karena hal tersebut maka penerapan teknologi yang sudah diterapkan tersebut harus dikaji, apakah teknologi tersebut sudah tepat dan apakah dilaksanakan dengan baik. Salah satu metode untuk melihat apakah teknologi yang digunakan

dalam organisasi tersebut adalah dengan menggunakan COBIT. COBIT merupakan salah satu metodologi yang memberikan kerangka dasar dalam menciptakan teknologi informasi yang tepat dengan kebutuhan organisasi sambil mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi. Tesis ini mengambil DS dan ME domain kerangka COBIT, menentukan kematangan Corporate Governance Ti Pro Car International Finance, Jakarta, dan kemudian memberikan rekomendasi. Saat ini Tata Kematangan PT. International Car Finance Jakarta adalah di Level 3 dan tingkat 4 diharapkan menjadi Perseroan telah membentuk sejumlah indikator atau ukuran kuantitatif yang berfungsi sebagai target atau kinerja tujuan setiap aplikasi dari aplikasi teknologi informasi yang ada. Diharapkan penelitian ini dapat dilakukan secara berkala, baik dalam bidang yang sama atau berbeda.

Kata Kunci: IT Governance, COBIT

## **I. PENDAHULUAN**

Teknologi Informasi (TI) saat ini menjadi teknologi yang banyak diterapkan oleh hampir seluruh organisasi dan diharapkan akan dapat membantu pencapaian tujuan suatu organisasi. 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.

Di sisi lain, penerapan TI memerlukan biaya investasi yang relatif mahal, dimana munculnya resiko terjadinya kegagalan juga cukup besar. Kondisi ini membutuhkan konsistensi dalam bidang pengelolaan sehingga suatu Tata Kelola TI (IT Governance) yang sesuai akan menjadi kebutuhan yang esensial. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu pengelolaan TI yang ada secara terstruktur. Isi paragraf ketiga dari bab pendahuluan. Hampir seluruh perusahaan sekarang ini sudah menggunakan system informasi berbasis computer atau lebih sering dikenal dengan istilah Komputerisasi Sistem, hal ini dimaksudkan agar tujuan perusahaan bisa tercapai dengan maksimal. Begitu juga dengan PT. Procar International Finance Pusat Jakarta sudah menerapkan komputerisasi system didalam menjalankan usahanya. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan terhadap

nasabah juga sebagai cara salah satu cara untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Procar Finance memiliki cabang di 4 pulau besar di Indonesia yaitu Jawa, Sumatra, Kalimantan dan Sulawesi yang tersebar dalam 22 kantor cabang. Dimana seluruh cabang sudah memiliki system yang terintegrasi dan online ke pusat.

## **II. BAHAN DAN METODE**

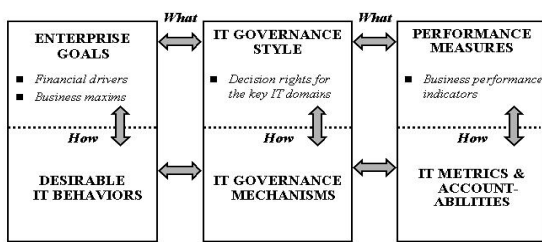
Ada beberapa definisi tata kelola TI (IT Governance) menurut sumber yang berbeda.

Menurut Brown and Magill (1994); Tata Kelola TI menerangkan tanggung jawab untuk fungsi-fungsi TI. Van Grembergen (2002); Tata Kelola TI adalah suatu kapasitas organisasi oleh pimpinan, manajemen eksekutif dan manajemen TI untuk mengontrol formulasi dan implementasi strategi TI serta menjamin peleburan bisnis dan TI. Weill and Vitale (2002); Tata Kelola TI menerangkan keseluruhan proses pada suatu perusahaan untuk membagi keputusan yang benar mengenai TI dan mengawasi kinerja investasi TI. IT Governance Institute (2004); Tata Kelola TI adalah tanggungjawab pimpinan direktur dan manajemen eksekutif. Merupakan bagian integral tata kelola perusahaan dan terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi serta proses-proses yang menjamin bahwa organisasi TI dapat mendukung dan memperluas sasaran serta strategi organisasi. IT Governance Institute (ITGI) 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.

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

1. TI selaras dengan perusahaan dan realisasi keuntungan yang dijanjikan.
2. Penggunaan TI memungkinkan perusahaan mengeksplorasi peluang dan memaksimalkan manfaat.
3. Penggunaan sumber daya TI yang bertanggung jawab. Manajemen yang tepat akan resiko yang terkait TI.

Implementasi tata kelola TI yang baik dan efektif mensyaratkan mekanisme-mekanisme pengelolaan yang harmonis, serta sesuai dengan tujuan bisnis dan kinerja yang diinginkan. Harmonisasi tersebut dilakukan secara vertikal dan horizontal sebagaimana gambar 1. berikut ini:



Sumber: ITGI (2005)

Gambar 1. Harmonisasi "What" dan "How" dalam IT Governance.

Harmonisasi vertikal menentukan pencapaian tujuan bisnis yang dicerminkan dalam target perilaku TI yang diharapkan ; pengimplementasian IT Governance melalui mekanisme-mekanisme pengambilan keputusan; serta pencapaian target kinerja berdasarkan pengukuran kinerja TI. Sedangkan harmonisasi horisontal adalah harmonisasi baik antara tujuan bisnis, model tata kelola TI serta target kinerja bisnis, maupun antara target perilaku TI, mekanisme tata kelola TI dan ukuran-ukuran kinerja TI. Menurut Wikipedia, Teknologi Informasi atau dikenal juga dengan istilah Telematika dalam [http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi\\_informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi) diartikan sebagai hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari pengirim ke penerima sehingga lebih cepat, lebih luas sebarannya dan lebih lama penyimpanannya.

#### A. Framework COBIT

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. Dalam COBIT terdapat pedoman manajemen yang berisi sebuah respon kerangka kerja untuk kebutuhan manajemen bagi pengukuran dan pengendalian TI dengan menyediakan alat-alat untuk menilai dan mengukur kemampuan TI perusahaan untuk 34 proses TI.

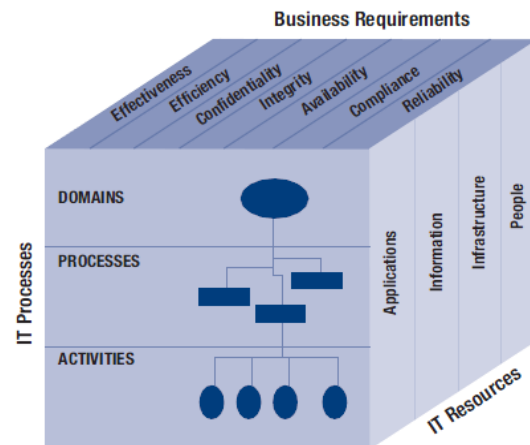
Konsep dasar kerangka kerja COBIT adalah bahwa penentuan kendali dalam TI berdasarkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tujuan bisnis dan informasi yang dihasilkan dari

gabungan penerapan proses TI dan sumber daya terkait.

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

1. Kriteria informasi
2. Sumber daya TI
3. Proses TI

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



Sumber: ITGI (2005)

Gambar 2. Kubus COBIT

Hal ini karena penggunaan COBIT dalam mendukung tata kelola TI, akan dapat memberikan sebuah framework untuk memastikan agar :

1. TI selaras dengan bisnis.
2. TI memungkinkan bisnis dan memaksimalkan benefit.
3. Sumberdaya TI digunakan dengan tanggung jawab.
4. Resiko TI dikelola dengan tepat.

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:

1. Penyelarasan yang lebih baik, berdasarkan pada fokus bisnis.
2. Sebuah pandangan, dapat dipahami oleh manajemen tentang hal yang dilakukan TI.
3. Tanggung jawab dan kepemilikan yang jelas didasarkan pada orientasi proses.
4. Dapat diterima secara umum dengan pihak ketiga dan pembuat aturan .

5. Berbagi pemahaman diantara pihak yang berkepentingan, didasarkan pada sebuah bahasa umum.
6. Pemenuhan kebutuhan COSO (Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commision) untuk lingkungan kendali TI.

**B. Orientasi Proses**

**1. Delivery and Support (DS)**

Domain ini menitikberatkan pada teknis-teknis yang mendukung terhadap proses pelayanan TI.

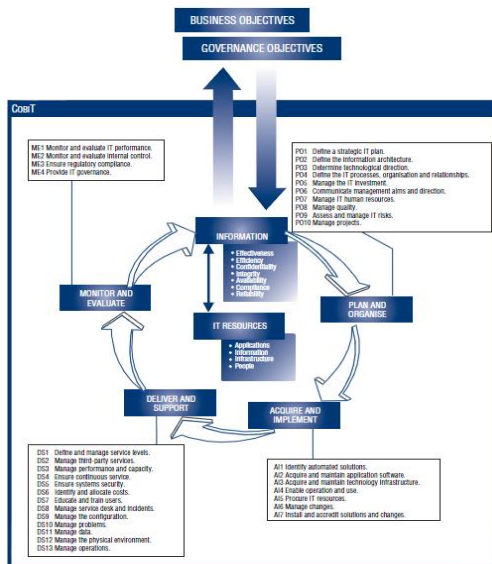
- DS1 - Define and manage service levels
- DS2 - Manage Third-party services
- DS3 - Manage performance and capacity
- DS4 - Ensure continues service
- DS5 - Ensure systems security
- DS6 - Identify and allocate costs
- DS7 - Educate and train users
- DS8 - Assist and advice customers
- DS9 - Manage the configuration
- DS10 - Manage problems and incidents
- DS11 - Manage data
- DS12 - Manage facilities
- DS13 - Manage operations

**2. Monitoring and Evaluation (ME)**

Domain ini dikonsentrasikan pada monitoring dan evaluasi penerapan TI.

- ME1 - Monitor and evaluate IT performance
- ME2 - Monitor and evaluate internal control
- ME3 - Monitor and evaluate ensure regulatory compliance
- ME4 - Monitor and evaluate provide IT Governance

Keseluruhan framework COBIT dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Sumber: ITGI (2005)

Gambar 3. Kerangka Kerja COBIT

**C. Maturity Models**

Model Kematangan (Maturity Model) untuk pengelolaan dan kontrol pada proses TI didasarkan pada metoda evaluasi organisasi, sehingga dapat mengevaluasi sendiri dari level non-existent (0) hingga optimised (5). Pendekatan ini diperoleh dari model maturity Software Engineering Institute yang mendefinisikannya untuk kapabilitas pengembangan software. Maturity model dimaksudkan untuk mengetahui keberadaan persoalan yang ada dan bagaimana menentukan prioritas peningkatan. Maturity level dirancang sebagai profil proses TI, sehingga organisasi akan dapat mengenali sebagai deskripsi kemungkinan keadaan sekarang dan mendatang. Penggunaan maturity model yang dikembangkan untuk setiap 34 proses TI, memungkinkan manajemen dapat mengidentifikasi :

1. Kinerja sesungguhnya perusahaan, dimana kondisi perusahaan sekarang.
2. Kondisi sekarang dari industri sebagai perbandingan.
3. Target peningkatan perusahaan, dimana kondisi yang diinginkan perusahaan.

Maturity Models yang ada pada COBIT dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. GENERIC MATURITY MODEL

0-Existent	Perusahaan sama sekali perdulu terhadap pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen
1-Initial	Perusahaan secara reaktif melakukan Penerapan dan implementasi teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mendadak yang ada, tanpa didahului dengan perencanaan sebelumnya.
2-Repeatable	Perusahaan telah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen aktivitas terkait dengan tata kelola teknologi informasi, namun keberadaannya belum terdefinisi secara baik dan formal sehingga masih terjadi ketidak konsistenan.
3-Define	Perusahaan telah memiliki prosedur baku formal dan tertulis yang telah disosialisasikan ke segenap jajaran manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari.
4-Manage	Perusahaan telah memiliki sejumlah indicator atau ukuran kuantitatif yang dijadikan sasaran maupun objeif kinerja setiap Penerapan aplikasi teknologi informasi yang ada.
5-Optimised	Perusahaan telah mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi yang mengacu pada "best practice"

Sumber: ITGI (2005)

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan evaluasi tata kelola TI dengan framework COBIT (versi 3 ataupun versi 4) telah dilakukan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh LA ODE RIZAL ADIKRISHNA. Penelitian ini membahas tentang evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan framework COBIT dalam penerapan sistem informasi manajemen di PT SURVEYOR INDONESIA. Penelitian tersebut dilakukan untuk mengevaluasi tata kelola TI dengan framework COBIT khususnya pada domain Delivery and Support (DS) dan Monitoring (M) dengan cara menghitung tingkat kematangan dari domain tersebut.

Analisis Management Awareness dilakukan untuk mengetahui harapan (ekspektasi) dan opini dari pihak manajemen PT SURVEYOR INDONESIA terhadap tingkat kebutuhan dari setiap proses TI COBIT terhadap pencapaian tujuan PT SURVEYOR INDONESIA dan pihak yang bertanggungjawab terhadap proses tersebut. Identifikasi Management Awareness dilakukan dengan mengajukan kuisioner kepada seluruh jajaran manajemen diluar Unit Teknologi Informasi berdasarkan tingkat keterlibatannya didalam perencanaan sistem informasi yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil analisis kuisioner dapat diketahui bahwa keseluruhan proses (17 proses) dalam Domain Delivery & Support (DS) dan Monitoring (M) dinyatakan perlu dilakukan didalam pengelolaan TI PT SURVEYOR INDONESIA dan sebagian besar proses (11 proses) sebaiknya ditangani oleh PT SURVEYOR INDONESIA.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Budiyo, Penelitian ini membahas tentang evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan framework COBIT dalam penerapan sistem informasi manajemen akademik di PT PLN (Persero). Penelitian tersebut dilakukan untuk mengevaluasi tata kelola TI dengan framework COBIT khususnya pada domain Delivery and Support (DS) dengan cara menghitung tingkat kematangan dari domain tersebut.

Proses-proses TI pada domain DS tersebut pada dasarnya dibutuhkan untuk dapat diterapkan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penilaian yang tinggi pada pilihan 4 (penting) dan 5 (sangat penting) pada masing-masing proses TI. Penelitian tersebut menunjukkan terdapatnya GAP yang ada pada proses TI yang sedang berjalan (DS11), yaitu tingkat maturity kondisi saat ini 2 dan tingkat maturity kondisi yang

diharapkan 4, memerlukan upaya peningkatan yang dilakukan secara bertahap pada masing-masing atribut maturity. Tahap tersebut adalah pencapaian maturity tingkat 3 terlebih dulu, dan baru kemudian pencapaian maturity tingkat 4.

Menurut David H Penny penelitian adalah pemikiran yang sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemecahannya memerlukan pengumpulan dan penafsiran fakta-fakta.

Menurut Sutrisno Hadi penelitian Sesuai dengan tujuannya, penelitian dapat diartikan sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan.

The New Horison Ladder Dictionary mendefinisikan research ialah a careful study to discover correct information, yang artinya, suatu penyelidikan yang dilakukan secara hati-hati untuk memperoleh informasi yang benar.

Menurut Sekaran (2000) penelitian (research) adalah satu proses mencari solusi atas permasalahan yang ada melalui satu tahapan studi dan analisis terhadap faktor-faktor atau variabel yang berpengaruh. Sebagai satu proses studi dan analisis, tentu penelitian harus mengikuti kaidah-kaidah penelitian sehingga hasilnya bisa dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

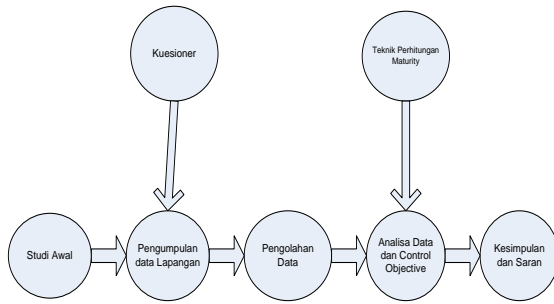
Masri Singarimbun mengklasifikasikan penelitian dalam dua jenis yakni penelitian murni (pure research) dan penelitian terapan (applied research).

Jenis penelitian yang di pakai disini adalah penelitian deskriptif dimana tidak ada perlakuan yang diberikan atau dikendalikan serta tidak ada uji hipotesis sebagaimana yang terdapat pada penelitian eksperimen. Penelitian ini dibentuk dalam penilaian TI pada domain ME dan DS untuk masing-masing control objective. Untuk melihat keselarasan IT Bisnis dengan IT Strategi bisa dilihat berdasarkan hasil yang diperoleh dari pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuisioner dengan menggunakan standard COBIT versi 4.0. Penelitian yang dilakukan saat ini bersifat Deskriptif Eksploratif.

#### A. Perancangan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan langkah-langkah penelitian tata kelola TI di PT Procar International Finance Jakarta yang penulis gambarkan sebagai berikut:





Sumber: Rancangan Penelitian (2016)  
Gambar 4. Langkah Penelitian

1. Studi awal

Dalam melakukan studi awal, dilakukan pencarian materi, pembuatan draf kuesioner, serta mempelajari Sistem Informasi yang ada di perusahaan

2. Pengumpulan Data Lapangan

Pada tahapan ini yang dilakukan adalah mengumpulkan data yang diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan pemberian kuesioner.

3. Pengolahan Data

Pada tahapan ini dilakukan pengolahan data dari kuesioner yang diisi oleh para responden, hasilnya berupa tingkat maturity. Proses pengolahan data menggunakan aplikasi Excel.

4. Analisa Data dan Control Objective

Di tahap ini yang dilakukan adalah menganalisa data dan control objective yang diperoleh dari tingkat maturity, serta melakukan analisa gap dan implikasi penelitian.

5. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir dibuatlah kesimpulan yang diambil dari jawaban pertanyaan penelitian dan saran dari semua proses penelitian yang dilakukan di ambil dari implikasi penelitian.

**B. Pemilihan Sampel**

Metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah tehnik purposive sampling. Melalui teknik ini, pemilihan sample dilakukan berdasarkan tujuan dari penelitian dan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan itu adalah:

1. Sampel yang dipilih merupakan pengelola dan pengembang dari sistem informasi PT Procar International Finance Jakarta.
2. Sampel yang dipilih merupakan sampel yang memahami sistem informasi PT Procar International Finance Jakarta.

Dengan mengacu pada metode penarikan sampel tersebut di atas, maka obyek yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengelola, pengembang dan pengguna Sistem Informasi pada PT Procar Internatioal Finance Jakarta. Adapun jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 4 orang dan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Table 2. Data Responden

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Bagian TI	1
2	Staff IT	1
3	Manajer Keuangan	1
4	Administrasi	1
Total Responden		4

Sumber: Hasil observasi (2016)

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

1. Data Primer diperoleh melalui wawancara dengan personel yang terkait dalam obyek penelitian serta pengisian kuesioner.
2. Data Sekunder diperoleh melalui studi pustaka atau literatur yang dilakukan untuk mendukung pemahaman terhadap konsep-konsep yang berkaitan langsung dengan penelitian.

Perancangan kuesioner dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan untuk setiap level kematangan pada domain DS dan ME COBIT versi 4.0, dan setiap control objective pada domain DS dan ME terdiri dari 5 level dengan urutan dari level 0 sampai dengan level 5. Setiap control objective domain DS dan ME pada masing-masing level mempunyai beberapa pertanyaan, sehingga setiap control objective pada domain DS dan ME mempunyai banyak pertanyaan. Berikut ini data rekapitulasi jumlah pertanyaan kuisioner cobit maturity model yang diberikan kepada responden pada setiap control objective pada domain DS dan ME, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi pernyataan kuesioner cobit maturity model

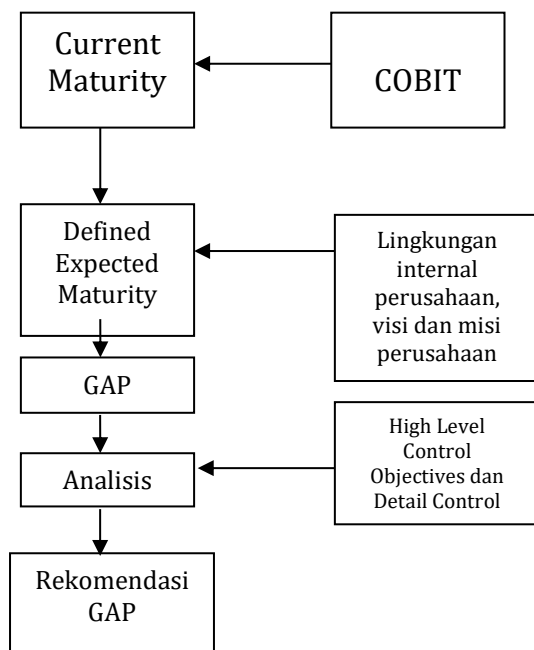
Domain	Proses	Jumlah Pernyataan
DS1	Pendefinisian dan Mengelola Tingkat Layanan	32
DS2	Mengelola Pelayanan dari pihak ketiga	31
DS3	Mengatur kinerja dan kapasitas	33
DS4	Menjamin keberlangsungan pelayanan	40
DS5	Menjamin keamanan sistem	49
DS6	Mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya	32
DS7	Memberikan Pelatihan dan Training pada pemakai	34
DS8	Mengelola service desk dan insiden	32
DS9	Mengatur konfigurasi	25
DS10	Mengatur Permasalahan	29
DS11	Mengatur Data	35
DS12	Mengatur lingkungan fisik	35

DS13	Mengatur operasional	37
ME1	Megnawasi dan mengevaluasi kinerja TI	33
ME2	Mengawasi dan Mengevaluasi Kontrol Internal	32
ME3	Memastikan Pemenuhan Pengaturan	26
ME4	Menyediakan Tata Kelola TI	44
TOTAL		579

Sumber: Hasil observasi (2016)

Rekomendasi dari gap yang terjadi di buat perlevel domain, dapat dilihat setelah nanti penulis akan membuat sebuah tabel yang isinya membandingkan antara current maturity dan expected maturity, dan rekomendasi dari tiap levelnya akan diberikan mengacu kepada High Level Control Objectives dan Data Control Objectives. Kerangka kerja bagaimana mengatasi GAP yang terjadi penulis sampaikan pada gambar dibawah ini

Rekomendasi dari gap yang terjadi di buat perlevel domain, dapat dilihat setelah nanti penulis akan membuat sebuah tabel yang isinya membandingkan antara current maturity dan expected maturity, dan rekomendasi dari tiap levelnya akan diberikan mengacu kepada High Level Control Objectives dan Data Control Objectives. Kerangka kerja bagaimana mengatasi GAP yang terjadi penulis sampaikan pada gambar dibawah ini

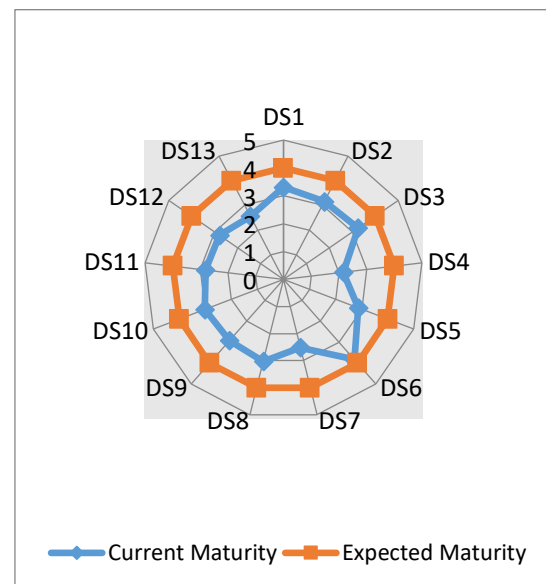


Sumber: Rancangan Penelitian (2016)  
Gambar 4. Kerangka Kerja Penelitian

Jumlah responden didalam penelitian ini melibatkan 4 orang, diantaranya 1 Orang Kepala IT, 1 orang Staff IT, 1 orang Manager dan 1 orang Administrasi. Pemilihan responden ditentukan dengan menggunakan metode purposive sampling, dimana sampel yang dipilih adalah orang-orang yang memahami sistem informasi PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta yang dikenal dengan MOS (Multifinance Origination System).

Sebelum kuesioner dibagikan terlebih dahulu diberitahukan bagaimana cara mengisi kuesioner tersebut, hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan pada saat mengisi kuesioner. Diingatkan untuk menjawab setiap pertanyaan yang ada di kuesioner secara jujur, hal ini dimaksudkan agar diketahui dengan sebenarnya tingkat kematangan yang ada dan juga bisa dilakukan peningkatan terhadap kualitas layanan.

Dari pengukuran tingkat kematangan tata kelola TI ini selain akan diketahui penilaian tentang kondisi saat ini juga dapat diketahui kondisi tata kelola TI yang diharapkan. Hasil perhitungan cobit maturity model dapat dilihat pada lampiran 4 & 5. Rekapitulasi hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2016)  
Gambar 5. Hasil Perhitungan Cobit Maturity Model

Target kematangan proses TI adalah kondisi ideal tingkat kematangan proses yang diharapkan (to-be), yang akan menjadi acuan dalam model tata kelola TI yang akan dikembangkan. Target kematangan proses TI dapat ditentukan dengan melihat lingkungan

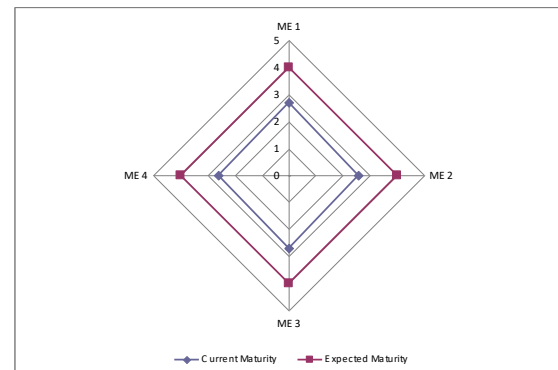
internal bisnis PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta dan tingginya ekspektasi jajaran manajemen PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta terhadap proses TI COBIT yang diterapkan. Berdasarkan visi, misi, tujuan perusahaan serta arah pengembangan TI baik di PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta secara umum dan khususnya pada Divisi Information and technology yang sudah dibahas pada bab II, dapat ditemukan beberapa hal penting yang dapat diambil sebagai dasar pertimbangan untuk menentukan target kematangan proses yang diharapkan antara lain:

- Menjadi lembaga pembiayaan terpercaya yang dapat memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan aman.
- Menjadi institusi usaha yang menguntungkan bagi para kreditur, rekanan, dan pemegang saham.
- Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan usaha, khususnya di daerah.

Dengan mempertimbangkan beberapa faktor diatas, untuk domain DS dan ME COBIT Versi 4, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kematangan Reasonable yang akan menjadi acuan dalam model tata kelola TI yang akan dikembangkan adalah pada skala 4 yaitu institusi telah memiliki sejumlah indikator atau ukuran kuantitatif yang dijadikan sebagai sasaran maupun objektif kinerja setiap penerapan aplikasi teknologi informasi yang ada (Manage and Measureable).

Dengan melihat kondisi tingkat kematangan control objective yang berjalan pada PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta saat ini terhadap kondisi ideal tingkat kematangan control objective yang diinginkan, maka akan memunculkan suatu penyesuaian dengan kondisi normatif berdasarkan COBIT versi 4. Penyesuaian dilakukan untuk menutup gap yang diciptakan dari tingkat kematangan proses saat ini (current maturity level) dengan kondisi ideal tingkat kematangan proses yang diinginkan (target maturity level). Menunjukkan adanya gap pada 16 control objective pada PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta, yang berupa 12 gap dalam domain DS dan 4 gap dalam domain ME. Temuan COBIT dari 16 gap yang harus disesuaikan tersebut adalah DS1, DS2, DS3, DS4, DS5, DS7, DS8, DS9, DS10, DS11, DS12, DS13, ME1, ME2, E3 & ME4.

Gap antara current maturity dan expected maturity tersebut secara diagram dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian (2016)

Gambar 6. Current Maturity Vs Expected Maturity pada Domain ME

#### IV. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

Pelaksanaan tata kelola TI di PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta, sudah cukup baik, tetapi masih belum sesuai harapan, ini terlihat dari hasil proses pengolahan datanya yang sudah diatas dari kondisi Enterprise Current Status (2 Repeatable), tetapi belum mencapai Enterprise Target (4 Manage & Measureable).

Tingkat kematangan (Maturity Level) dari tata kelola yang dilakukan PT. Pro Car Internasional Finance Jakarta masih terdapat gap antara current maturity level pada level 2 dengan expected maturity level pada level 4 sehingga perlu dilakukan langkah-langkah atau upaya untuk menutup gap tersebut. Tindak lanjut yang harus dilakukan adalah dengan melakukan rekomendasi pada 16 control objectives pada domain DS (Delivery Support) yaitu DS1, DS2, DS3 sampai dengan DS13, kecuali DS6 dan 4 control objectives pada domain ME (Monitoring Evaluation) yaitu ME1, ME2, ME3 & ME4.

Belum dilakukannya pelatihan terhadap system yang dijalankan, pelatihan yang dilakukan secara berkala kepada seluruh personil yang terlibat didalam system. Telah Dilakukannya peningkatan pelayanan yang selalu di evaluasi ulang untuk menjadim kesesuaian antara Ti dan sasaran bisnis, serta mengambil keuntungan dari penggunaan teknologi. Manajemen telah menyadari kebutuhan untuk mendokumentasikan kebijakan dan prosedur untuk pengelolaan dari pihak ke tiga.

Pengaturan Kinerja perlu dilakukan, hal ini untuk mengetahui seberapa besarkah kinerja yang diperlukan oleh perusahaan dari system yang telah diberlakukan. Manajemen menyadari



adanya resiko yang dihubungkan pada keberlangsungan pelayanan, dan telah menjamin keberlangsungan pelayanan. Pentingnya keamanan terhadap Teknologi Informasi telah disadari oleh manajemen dan seluruh pengguna system dan menjadi tanggung jawab Information and Technology Division. Perusahaan sudah menyadari bahwa data adalah sumber daya dan asset perusahaan yang penting dan harus dijaga oleh semua personal yang terlibat didalam system.

## V. REFERENSI

- Adikrisna, La Ode Rizal. 2008. Evaluasi Tata Kelola TEknologi Informasi Dengan Framework Cobit dalam penerapansistem informasi di PT. Surveyor Indonesia. Tesis. Bandung : Institut Teknologi Informasi.
- Budiyono, Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework COBIT Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Akademik Di PT PLN (Persero). Tesis, Jakarta
- Guldentops, Eric.,2003, "Maturity Measurement-First the purpose then the methods", USA,2003.
- Ishaq, Ahmad. 2009. Evaluasi tata kelola teknologi informasi Dengan menggunakan cobit 4.0 Domain ds (delivery and support) dan Me (monitoring and evaluation) Studi kasus : Bina Sarana Informatika (BSI), jakarta. Tesis, Jakarta : Universitas Budi Luhur.
- IT Governance Institute, 2005, COBIT 4.0 : Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models, IT Governance Instiutute
- IT Governance Institute, 2005. "COBIT 4.0"
- Kadir, Abdul.2003 Pengenalan system Informasi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Nazir, Mohammad, "Metode Penelitian", Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988
- Richard, 2009. "The best definition of IT Governance", [www.wordpress.com](http://www.wordpress.com) (Diakses 18 Jan 2009)
- Riyanto, Ach.Andi, Dampak dari teknologi informasi dan internet terhadap pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Diambil dari <http://http://www.scribd.com/doc/16775982/> Dampak-Internet (diakses pada 12 April 210)
- Surendro, Kridanto. 2009. Implementasi Tata Kelola TEknologi Informasi. Bandung : Informatika.
- Weber, Ron., 1998, Information System Control and Audit. Prentice Hall.

## BIO DATA PENULIS



Memiliki nama Lengkap Lita Sari Marita, M.Kom kelahiran Jakarta, 09 Mei 1979, pendidikan terakhir S2 Ilmu Komputer. Penelitian yang pernah dihasilkan diantaranya: 1) Komunikasi dua arah dalam kegiatan belajar mengajar, di terbitkan di cakrawala BSI VOL VIII No.1 januari 2008 2) Peluang Kerja Lulusan Teknologi informasi, di terbitkan di cakrawala BSI VOL X No.1 Maret 2010 3). Metode Pembayaran dengan e-commerce, diterbitkan di cakrawala BSI Vol XII No. 2 September 2012, 4) Penerapan Cyber Law dalam pemberantasan Cyber Crime di Indonesia, diterbitkan di cakrawala BSI Vol XV No. 2 September 2015



Memiliki nama lengkap Dr. Yan Rianto M.Eng. Menempuh pendidikan terakhir S-3 dan S-2 Tokai University Jepang. Penelitian terakhir yang dilaksanakan 1). *Yan Rianto, Yudhi Mulyono, Aldita Amsas, Dewi Rosiyana Umammi, Nani Grace, Budi Triyono, Chichi Shintia, Irene Muflikh*, dengan judul Hasil Survei Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Sektor Bisnis Indonesia 2001, Pusat Data dan Sarana Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika Indonesia, Jakarta, 2011, ISBN 978-602-98285-3-5. 2) *Haryo Aswicahyono, Yan Rianto, Chichi Shintia* dengan judul Technological Capability of Indonesia's Automotive Industry, ERIA Research Project Report 2010 No 9 : How to Enhance Innovation Capability with Internal and External Sources, Jakarta, Juni, 2011, ISBN 978-602-8660-40-2