

EVALUASI TKTI PURI SARON HOTEL SEMINYAK DENGAN FRAMEWORK COBIT 5

Norsa Yudhi Arso¹, Made Windu Antara Kesiman², Dewa Gede Hendra Divayana³

^{1,2,3} Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja

Email: ¹norzayudhi@icloud.com, ²antara.kesiman@undiksha.ac.id, ³hendra.divayana@undiksha.ac.id

*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 01 Mei 2023, diterima untuk diterbitkan: 03 Oktober 2023)

Abstrak

Evaluasi TKTI (TI) di Puri Saron Hotel Seminyak dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah seperti efisiensi dan efektivitas pengelolaan TI, optimalisasi sarana dan prasarana, serta optimalisasi sumber daya manusia guna memberikan gambaran kondisi terkini, pemetaan berdasarkan domain, dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola TI. Dengan memetakan domain COBIT 5 ke hasil evaluasi kondisi saat ini, evaluasi tersebut sesuai dengan kerangka kerja COBIT 5. Temuan analisis difokuskan pada Proses COBIT, khususnya domain (EDM04) Sumber Daya TI, (APO01) Konsistensi Manajemen, (APO03) Arsitektur TI, (APO04) Inovasi TI, (APO07) Manajemen Sumber Daya, (BAI04) Menyeimbangkan arus dan kebutuhan masa depan, (BAI09) Aset Perusahaan, (BAI10) Manajemen Konfigurasi, (DSS01) Manajemen Operasi, (DSS03) Mengelola Siklus Hidup Masalah Perusahaan, dan (MEA01). Tingkat kapasitas keseluruhan Puri Saron Hotel Seminyak yaitu Level 2 (Managed Process), proses perencanaan, penilaian, dan penyesuaian berjalan dengan cara yang benar, dan sebagian besar aktivitas domain telah dijalankan, kebijakan dan norma telah dicatat, dan komunikasi telah mulai. Level 3 Proses yang Ditetapkan adalah level yang diinginkan. Puri Saron Hotel Seminyak telah memiliki proses terstruktur untuk berinovasi dan menetapkan strategi, mendefinisikan dan menyampaikan setiap risiko ke nilai perusahaan yang terkait dengan penggunaan TI, dan memaksimalkan operasi yang sedang berlangsung dalam lingkup organisasi. Ada kesenjangan yang signifikan antara kemampuan manajemen TI saat ini dan apa yang diharapkan; dari 11 domain dan proses TI yang dianalisis, enam berada dua tingkat di belakang yang diharapkan, dan lima berada satu tingkat di belakang yang diharapkan, dan temuan penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel rekomendasi perbaikan yang dapat segera diimplementasikan di Puri Saron Hotel Seminyak.

Kata kunci: Evaluasi, Tata Kelola TI, COBIT 5, *Capability Level*, Gap, Rekomendasi.

EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE OF PURI SARON HOTEL SEMINYAK WITH COBIT 5 FRAMEWORK

Abstract

The Puri Saron Hotel Seminyak evaluates Information Technology (IT) governance to address issues such as the efficiency and effectiveness of IT management, optimization of facilities and infrastructure, and human resource management in order to provide an overview of current conditions, mapping by domain, and recommendations for improve the quality of IT governance. Evaluation refers to the framework created by mapping the COBIT 5 domain to the results of the current state assessment. The findings of the analysis are centered on the COBIT Process, specifically the domains (EDM04) IT Resources, (APO01) Consistency Management, (APO03) IT Architecture, (APO04) IT Innovation, (APO07) Resource Management, (BAI04) Balancing Flows and Future Needs, (BAI09) Company Assets, (BAI10) Configuration Management, (DSS01) Operations Management, (DSS03) Managing Company Life Cycle Problems, and (The process of planning, assessing and adjusting Puri Saron Hotel Seminyak for a better direction, and most of the domain activities have been executed, policies and norms have been written, and communication has improved. Level 3 Defined Process is the desired level. Puri Saron Hotel Seminyak has in place a structured process to innovate and define strategy, define and convey each risk to the associated corporate value with the use of IT, and maximize ongoing operations within the scope of the organization. There is a significant gap between management capabilities current IT men and what to expect; Of the 11 domains and IT processes analyzed, 6 domains are two levels behind the expected, and 5 domains are one level behind the expected, and the findings of this study are presented in the form of a table of recommendations for improvement that can be implemented immediately at Puri Saron Hotel Seminyak.

Keywords: Evaluation, IT Governance, COBIT 5, *Capability Level*, Gap, Recommendations.

1. PENDAHULUAN

Puri Saron Hotel Seminyak bintang empat terletak di distrik Badung Bali. Karena semakin pentingnya teknologi informasi, maka manajemen Puri Saron Hotel Seminyak harus memanfaatkannya untuk mencapai tujuan perusahaan melalui perencanaan yang matang. Dari strategi hingga implementasi, diperlukan TKTI yang baik untuk memastikan bisnis berjalan dengan lancar. Masalah dalam distribusi informasi lintas departemen sering terjadi, yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan tamu terhadap layanan yang ditawarkan. Hampir setengah dari tamu yang meninggalkan evaluasi menunjukkan bahwa mereka tidak puas dengan layanan manajemen terkait penggunaan teknologi informasi. Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan teknologi VHP (Visual Hotel Program) untuk membantu segala aktivitas dalam operasionalnya. Bahkan jika Anda sudah menggunakan sistem VHP, masih banyak hal yang harus Anda lakukan secara manual. Hal ini disebabkan karena sistem VHP tidak efisien dan tidak mendukung operasional operasionalnya. Sebenarnya manajemen Puri Saron Hotel Seminyak tidak pernah memberikan rating kepada TKTI. Sumber daya manusia yang ada saat ini, khususnya di bidang teknologi informasi, tidak mendapatkan pelatihan tambahan untuk memungkinkan penggunaan teknologi mutakhir. Cakupan TKTI cukup luas, dan ada banyak metode untuk mengevaluasinya. COBIT 5 adalah versi terbaru, dan banyak digunakan oleh banyak bisnis untuk melakukan tinjauan (ISACA, 2012a). Evaluasi Langsung dan Monitor (EDM), Perencanaan dan Organisasi (APO), Pembangunan dan Penerapan (BAI), Memberikan Layanan dan Dukungan (DSS) dan Monitor Evaluasi dan Jaminan (MEA) adalah beberapa domain Kerangka Kerja COBIT 5 yang akan digunakan untuk mengevaluasi TKTI (MEA). Dengan tujuan meyakinkan organisasi bahwa berinvestasi dalam teknologi informasi menghasilkan laba atas investasi terbesar untuk operasi bisnisnya.

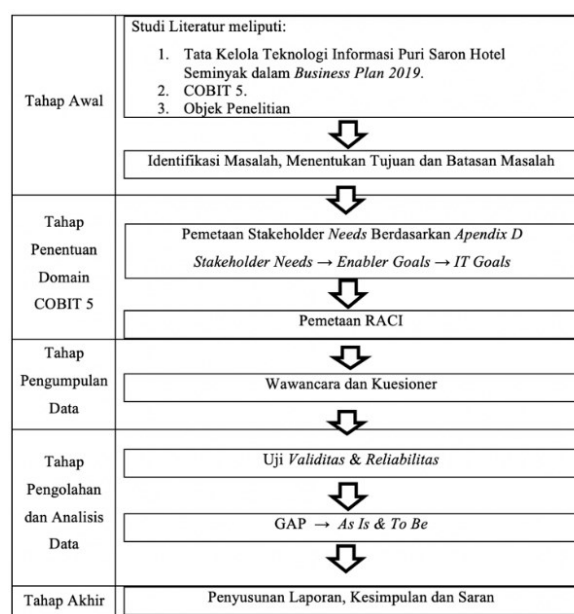
TKTI memiliki jangkauan yang cukup luas, dan banyak kerangka untuk mengevaluasinya. COBIT 5 adalah versi terbaru, dan banyak bisnis menggunakannya untuk melakukan penilaian (ISACA, 2012a). Evaluasi Langsung dan Monitor (EDM), Perencanaan dan Organisasi (APO), Pembangunan dan Penerapan (BAI), Memberikan Layanan dan Dukungan (DSS) dan Monitor Evaluasi dan Jaminan (MEA) adalah beberapa domain dalam Kerangka COBIT 5 yang akan digunakan untuk mengevaluasi TKTI (MEA). Dengan maksud bahwa organisasi akan percaya bahwa berinvestasi dalam teknologi informasi menghasilkan laba atas investasi terbesar untuk operasi bisnis yang dikelola secara efisien.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Indriati, 2015) dan (Saputro, 2016)

dengan menggunakan Framework COBIT 5, saat ini TKTI yang digunakan di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) dan Kanwil I Badan Kepegawaian Negara (BKN) Yogyakarta sebagian besar masih berada pada level 0 hingga level 1. Keterbatasan penelitian ini adalah tidak mendalami pembuatan Standar Operasional Prosedur untuk membantu evaluasi kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan menganalisis TKTI di Hotel Puri Saron Seminyak menggunakan Framework COBIT 5 dengan harapan diperoleh hasil evaluasi TKTI yang baik dan rekomendasi untuk Puri Saron Hotel Seminyak dalam peningkatan IT saat ini.

2. METODE PENELITIAN

Secara umum tahapan penelitian yang akan dilaksanakan sesuai Gambar 1 dibagi dalam lima tahapan, yaitu tahap awal; tahap penentuan domain COBIT 5; tahap pengumpulan data; tahap pengolahan dan analisis data; dan tahap akhir.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.1. Tahap Awal

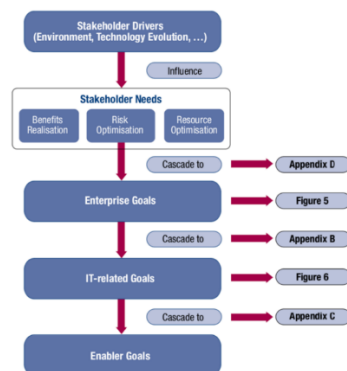
Pada tahapan ini dilakukan studi literatur yang meliputi kegiatan membaca referensi seperti jurnal, artikel, buku yang berkaitan dengan objek penelitian. Mempelajari kondisi TKTI Puri Saron Hotel Seminyak dalam *business plan 2019*, mendalami pemahaman tentang COBIT 5, mempelajari objek penelitian dilakukan dengan indentifikasi kebutuhan lapangan, bertemu dengan pihak-pihak terkait untuk menjadi responden Kuesioner dan wawancara. Bertemu langsung dengan IT Manager untuk mendiskusikan lebih lanjut mengenai permasalahan terkait dengan layanan TI.

2.2. Tahap Perencanaan

Penulis melakukan penentuan domain COBIT 5 yang dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu dengan

menentukan *goal cascade* dari objek penelitian. COBIT 5 memberikan pedoman untuk memetakan dan memilih domain dan prosedur agar evaluasinya sesuai dengan tuntutan penelitian yang dilakukan, yang tentunya sesuai dengan tujuan strategis objek penelitian.

Alur tujuan dalam kontrol COBIT 5 adalah mekanisme untuk mengubah kebutuhan pemangku kepentingan menjadi dukungan untuk tujuan utama perusahaan dan menangani kebutuhan pemangku kepentingan. Tujuan didefinisikan pada setiap tingkat dan divisi bisnis.



Gambar 2. Alur Tujuan dalam COBIT 5.

Tahap Analisis COBIT 5 dengan menggunakan pemetaan pada *Appendix D* kemudian ditentukan stakeholder needs yang paling sesuai dengan permasalahan yang ada pada objek penelitian. Setelah ditentukan stakeholder needs yang sesuai dengan permasalahan objek penelitian, yaitu *"How can I keep IT costs under control? , how do I make the most effective and efficient use of IT resources? What are the most cost-effective and time-saving sourcing options?"* kemudian didapatkan tiga point sesuai dengan *appendix D*, Proses analisa pemetaan selanjutnya, yaitu mencari *IT related goals* berdasarkan *Enterprise Goal* pada *Appendix B*, pada umumnya skala premierlah yang digunakan pada framework COBIT 5.

Menggunakan Sasaran Perusahaan untuk Memetakan Sasaran Terkait TI Kemudian, pada Lampiran C, gambarkan domain yang sesuai dan tautkan Sasaran terkait TI ke skala utama. Beberapa domain yang akan dipakai dalam penelitian ini diambil dari *IT-related Goal* yang sering muncul, yaitu 06. Biaya, manfaat, dan risiko TI semuanya transparan. 11. Optimalisasi aset, sumber daya, dan kapabilitas IT. Dari domain *IT-related Goal*, dipilih satu tujuan terkait TI yang menjadi acuan TKTi Puri Saron Hotel Seminyak, yaitu 11. Optimalisasi aset, resource, dan kapabilitas IT, yang menjadi menjadi prioritas sebagai acuan bagi TKTi Puri Saron Hotel Seminyak. Selanjutnya, buat bagan RACI untuk membantu auditor dalam mengidentifikasi personel yang memenuhi syarat untuk proses wawancara dan pengisian kuesioner.

Pemetaan RACI Chart diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan, bagan RACI adalah matriks dari semua tindakan atau kekuatan dalam membuat pilihan yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk semua orang atau posisi dalam setiap proses.

2.3. Tahap Pengumpulan Data

Data primer berasal langsung dari sumber pertanyaan penelitian, sedangkan data sekunder berasal dari berbagai sumber, seperti dokumen atau sejenisnya, dan masih relevan dengan pertanyaan penelitian. Wawancara dan kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer untuk penelitian ini. Informasi yang dikumpulkan mewakili tingkat kemampuan proses TI yang ada dan yang diantisipasi. sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil observasi objek penelitian.

2.4. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Data dari wawancara dan survei kuesioner yang disediakan dan diisi oleh pihak-pihak yang telah ditentukan digunakan dalam proses ini. Data diolah dengan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan aplikasi SPSS untuk menilai konsistensi dan keabsahan data yang diperoleh dari jawaban angket. Selanjutnya, analisis dilakukan untuk menilai kondisi kapabilitas TI yang ada (As-Is) dan kondisi kapabilitas TI yang diharapkan (As-Expected) (To-Be).

Proses penentuan tingkat kapabilitas TI perusahaan yang sebenarnya dikenal dengan analisis tingkat kapabilitas saat ini (As-Is). Dalam penelitian ini, proses identifikasi dilakukan dengan menelaah temuan kuesioner yang sebelumnya telah diisi oleh pihak yang telah diputuskan oleh perusahaan. Sedangkan kuesioner dan wawancara digunakan untuk mengetahui kondisi tingkat kapabilitas (To-Be) yang diinginkan perusahaan dalam penelitian ini.

Analisis kesenjangan (GAP) dilakukan dengan tujuan membuat tata kelola saat ini lebih nyaman. Analisis kesenjangan digunakan untuk membandingkan keadaan kemampuan manajemen TI (As-Is) saat ini dengan keadaan kemampuan manajemen TI (To-Be) yang diinginkan. Usulan perbaikan yang disusun bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem atau sumber daya TI yang ada.

Setelah mendapatkan nilai *GAP* selanjutnya dilakukan dengan mengidentifikasi rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan, diidentifikasi dengan wawancara langsung bersama *general manager* Puri Saron Hotel Seminyak dan dapat ditentukan kebutuhan prioritas yang bisa segera diterapkan di Puri Saron Hotel Seminyak.

2.5. Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir yang dilakukan adalah penyusunan laporan, kesimpulan dan saran.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis COBIT 5.

Berdasarkan hasil pemetaan detail Puri Saron Hotel Seminyak menggunakan *control process* pada COBIT 5, terpilih domain proses yang dapat dijadikan acuan dan pendukung dalam pelaksanaan analisis yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Praktik tata kelola domain COBIT 5

| Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola |
|--|--|--|
| EDM04 Pastikan bahwa sumber daya dioptimalkan | EDM04.01 Manajemen sumber daya sedang dinilai. | Memeriksa dan menilai permintaan sumber daya terkait TI yang ada dan prospektif secara teratur. Pastikan bahwa prinsip-prinsip manajemen sumber daya diikuti untuk mendapatkan hasil maksimal dari sumber daya TI. Pantau tujuan proses manajemen sumber daya dan metrik kunci, dan putuskan bagaimana penyimpangan atau masalah akan dikenali. |
| | EDM04.02 Manajemen sumber daya langsung. | Buat struktur organisasi internal yang diperbesar yang mencerminkan kebutuhan bisnis dan tujuan TI. Menetapkan, menyepakati, dan menyampaikan peran dan tugas staf TI serta pemangku kepentingan lainnya dengan kewajiban TI perusahaan. Pertahankan komponen yang memungkinkan dari sistem manajemen TI perusahaan dan lingkungan kontrol, dan pastikan komponen tersebut terintegrasi dan sinkron dengan tata kelola perusahaan, filosofi manajemen, dan gaya operasional. Pastikan bahwa pemangku kepentingan dan pengguna yang tepat di seluruh perusahaan menyadari dan memahami tujuan dan arah TI. |
| | EDM04.03 Perhatikan manajemen sumber daya. | Memposisikan keterampilan TI di dalam struktur organisasi secara keseluruhan untuk mewakili perusahaan dan |
| APO01 Kerangka Kerja untuk Mengelola Manajemen TI | APO01.01 Tentukan struktur organisasi. | |
| | APO01.02 Tetapkan peran dan tugas masing-masing orang | |
| | APO01.03 | |
| | Menjaga aspek pendukung sistem manajemen.. | |
| | APO01.04 Mengkomunikasikan tujuan dan rencana manajemen.. | |
| | APO01.05 Penempatan operasi TI sedang dioptimalkan.. | |

| Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola |
|---|--|--|
| | | relevansi TI perusahaan. Menetapkan dan memelihara akuntabilitas informasi (data) dan kepemilikan sistem informasi. Pastikan bahwa pemilik memutuskan bagaimana mengkategorikan informasi dan sistem dan bagaimana melindungi mereka berdasarkan kategorisasi itu. Untuk menjamin bahwa proses dan maturitasnya mampu mencapai tujuan organisasi, menilai, merencanakan, dan mengimplementasikan perbaikan berkelanjutan dari proses dan maturitasnya. Menetapkan mekanisme untuk memantau kebijakan dan struktur kontrol lainnya untuk kepatuhan dan menilai kinerja, serta menegakkan konsekuensi dari ketidakpatuhan atau kinerja yang buruk. Visi arsitektur menggambarkan dasar dan arsitektur yang diinginkan pada tingkat tinggi, mencakup bisnis, informasi, data, aplikasi, dan domain teknologi. Arsitektur saat ini dan target untuk bisnis, informasi, data, aplikasi, dan domain teknologi dijelaskan dalam arsitektur referensi. paket kerja untuk sebuah proyek Pastikan bahwa inisiatif arsitektur dihubungkan dengan dan diaktifkan sebagai bagian dari perubahan menyeluruh perusahaan dengan mengintegrasikan proyek dengan semua program investasi terkait TI yang relevan. dan sumber daya yang diperlukan tersedia untuk menyelesaikan tugas. |
| | APO01.06 Menentukan siapa yang memiliki informasi (data) dan sistem.. | |
| | APO01.07 Pastikan bahwa proses perbaikan sedang berlangsung | |
| | APO01.08 Ikuti kebijakan dan prosedur untuk surat itu. | |
| APO3 Manajemen Arsitektur Perusahaan | APO03.01 Ciptakan visi untuk arsitektur perusahaan Anda. | |
| | APO03.02 Tentukan arsitektur yang akan digunakan sebagai acuan. | |
| | APO03.03 Membuat keputusan tentang kemungkinan dan solusi. | |

| Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola |
|-------------------------------------|---|---|
| APO04 Mengambil alih Inovasi. | APO03.04 Tentukan bagaimana arsitektur akan diimplementasikan.. | Di dalam perusahaan, layanan arsitektur perusahaan termasuk memberikan arahan dan pemantauan untuk proyek implementasi, serta memformalkan cara beroperasi melalui kontrak arsitektur. Arsitektur saat ini dan target untuk bisnis, informasi, data, aplikasi, dan domain teknologi dijelaskan dalam arsitektur referensi. Ciptakan suasana yang mendorong inovasi dengan mempertimbangkan faktor-faktor termasuk budaya, penghargaan, kerjasama, forum teknologi, dan sistem untuk mempromosikan dan merekam ide staf. Bekerja dengan pemangku kepentingan yang relevan untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang masalah mereka. |
| | APO03.05 Menyediakan layanan dalam arsitektur perusahaan.. | Pantau dan pindai lingkungan eksternal perusahaan secara metodis untuk menemukan teknologi baru yang berpotensi memberikan nilai. Analisis teknologi yang diakui dan/atau proposai untuk inovasi TI tambahan. Validasi asumsi tentang potensi teknologi baru dan terobosan dengan pemangku kepentingan. Evaluasi dan lacak hasil upaya pembuktian konsep, dan jika berhasil, berikan rekomendasi untuk inisiatif masa depan dan kumpulkan dukungan pemangku kepentingan. Selama integrasi, adopsi, dan siklus hidup ekonomi, perhatikan penerimaan dan penerapan teknologi dan inovasi yang berkembang. |
| | APO04.01 Menciptakan suasana yang cocok untuk kreativitas. | Untuk memastikan bahwa organisasi |
| | APO04.02 Menjaga pengetahuan kerja tentang lingkungan perusahaan. | |
| | APO04.03 Mengawasi dan memindai lingkungan teknologi | |
| | APO04.04 Periksa kemungkinan pengembangan teknologi dan konsep baru. | |
| | APO04.05 Merekomendasikan lebih banyak tindakan sesuai kebutuhan. | |
| | Mengawasi bagaimana inovasi diimplementasikan dan digunakan | |
| APO07 | APO07.01 | |

| Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola |
|--|---|--|
| Manajemen Sumber Daya Manusia.. | Mempertahankan tingkat tenaga kerja yang memadai dan sesuai.. | memiliki sumber daya manusia yang memadai, periksa persyaratan tenaga kerja atau perubahan substansial pada lingkungan perusahaan, operasional, atau TI secara teratur. Pengetahuan, perencanaan suksesi, dan cadangan personel merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan. Verifikasi bahwa kompetensi ini dipertahankan, menggunakan kredensial dan program sertifikasi bila berlaku, berdasarkan pelatihan dan/atau pengalaman mereka. Karyawan harus bisa belajar. Lakukan evaluasi kinerja yang sering dan tepat waktu terhadap tujuan individu yang diambil dari tujuan bisnis, serta kriteria yang ditetapkan. Dengan tanggung jawab untuk TI perusahaan, pahami dan lacak kebutuhan yang ada dan yang akan datang untuk bisnis dan sumber daya manusia TI. Identifikasi kekurangan dalam strategi sumber, prosedur perusahaan dan sumber, dan proses perekrutan bisnis dan TI, dan berikan umpan balik. Pastikan bahwa konsultan dan karyawan kontrak yang memberikan pengetahuan TI kepada perusahaan mengetahui dan mengikuti kebijakan perusahaan. |
| | APO07.02 Tentukan siapa pekerja TI yang paling penting.. | Menilai dan menilai kinerja karyawan dalam kaitannya dengan kebutuhan perusahaan. |
| | APO07.03 Tetap perbarui keterampilan dan kemampuan personel. | menilai operasi bisnis dalam kaitannya dengan risiko yang mereka timbulkan Membuat strategi atau rencana yang akan |
| | APO07.04 Prestasi kerja karyawan dievaluasi. | |
| | APO07.05 Merencanakan dan melacak pemanfaatan TI dan sumber daya manusia di tempat kerja. | |
| | APO07.06 Mengatur pekerja kontrak. | |
| BAI04 Mengelola Kapasitas dan Ketersediaan | Buat baseline dengan mengevaluasi ketersediaan, kinerja, dan kapasitas saat ini BAI04.02 Mengevaluasi dampaknya terhadap bisnis. BAI04.03 | |

| Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola | Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola |
|--|---|---|--|--|--|
| BAI09 Atur aset Anda.. | Buat rencana untuk periode layanan baru. | dilakukan kedepannya. | DSS01.03 Awasi infrastruktur TI Anda. | DSS01.03 Awasi infrastruktur TI Anda. | konsistensi penyampaian layanan. |
| | BAI04.04 Perhatikan ketersediaan dan kapasitas. | Memeriksa ketersediaan layanan yang terhubung ke proses bisnis perusahaan | | | Awasi infrastruktur TI Anda dan semua insiden terkait. Dalam log operasi, simpan informasi kronologis yang cukup untuk memungkinkan rekonstruksi, |
| | BAI04.05 Selidiki dan perbaiki masalah dengan kinerja dan kapasitas. | Selidiki dan diagnosa masalah dengan menilai dan menganalisis penyebab mendasar dengan bantuan spesialis manajemen topik. | | | peninjauan, dan inspeksi. |
| | BAI09.01 Identifikasi dan lacak barang-barang berharga Anda. | Menetapkan dan menerapkan kriteria dan prosedur pencatatan aset bisnis. | | | Terus lakukan tindakan pencegahan untuk melindungi diri Anda dari unsur-unsur tersebut. |
| | BAI09.02 Melacak aset penting. | Pertahankan langkah-langkah keamanan untuk peralatan dan perangkat penting. | | | Memasang peralatan dan sistem pemantauan dan pengendalian lingkungan. |
| BAI10 Konfigurasi harus dikelola. | BAI09.03 Kontrol siklus hidup aset. | Pantau siklus hidup aset secara teratur. | DSS01.05 Mengatur dan mengelola fasilitas. | DSS01.05 Mengatur dan mengelola fasilitas. | Mengelola fasilitas, termasuk peralatan listrik dan komunikasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta kebutuhan teknis dan komersial. |
| | BAI09.04 Pemotongan biaya untuk aset. | Memeriksa dan mengidentifikasi aset dengan cara yang seefisien mungkin untuk menurunkan biaya perusahaan. | | | Tetapkan dan terapkan kriteria dan metode pelaporan, termasuk klasifikasi masalah, kategorisasi, dan penentuan prioritas. |
| | BAI09.05 Atur lisensi Anda. | Perbarui lisensi untuk perangkat dan program apa pun yang Anda gunakan secara teratur. | | | Selidiki dan diagnosa masalah dengan menilai dan menganalisis penyebab mendasar dengan bantuan spesialis manajemen topik. |
| | BAI10.01 Konfigurasi model dan selalu perbarui. | Pertahankan dan rencanakan bagaimana Anda akan menggunakan model konfigurasi yang Anda pilih. | | | Catat kesalahan yang diketahui dan solusi yang relevan segera setelah penyebab mendasar masalah dikenali, dan sarankan perbaikan yang layak. |
| | BAI10.2 Buat konfigurasi dan repositori dasar dan selalu perbarui. | Tetap perbarui dan terencana repositori konfigurasi dan baseline. | | | Identifikasi dan terapkan solusi jangka panjang untuk penyebab mendasar, dan jika perlu, ajukan permintaan perubahan melalui prosedur manajemen perubahan yang ditetapkan untuk memperbaiki kesalahan. |
| DSS01 Mengurus operasional bisnis. | BAI10.03 Mempertahankan konfigurasi sistem kontrol. | Tinjau dan kelola pengaturan perusahaan secara teratur. | DSS03 Merawat Masalah | DSS03.01 Menentukan dan mengkarakterisasi masalah. | Kumpulkan dan evaluasi data operasional (khususnya catatan insiden dan perubahan) untuk menemukan pola yang muncul yang |
| | BAI10.04 Laporan tentang status dan konfigurasi dibuat. | Menghasilkan laporan tentang status adopsi teknologi, tata kelola informasi, dan status konfigurasi. | | | |
| | BAI10.05 Periksa dan periksa kembali integritas repositori konfigurasi. | Verifikasi dan evaluasi ulang integritas konfigurasi perusahaan. | | | |
| | DSS01.01 Melaksanakan prosedur operasi standar. | Menjaga dan menjalankan proses dan tugas operasional secara konsisten dan dapat diandalkan. | | | |
| | DSS01.02 Mengelola layanan IT yang telah di-outsource. | Mengelola pengoperasian layanan TI yang dialihdayakan untuk memastikan keamanan data perusahaan dan | | | |
| DSS03.04 Memecahkan masalah dan meletakkannya untuk beristirahat. | DSS03.04 Memecahkan masalah dan meletakkannya untuk beristirahat. | DSS03.04 Memecahkan masalah dan meletakkannya untuk beristirahat. | DSS03.04 Memecahkan masalah dan meletakkannya untuk beristirahat. | DSS03.04 Memecahkan masalah dan meletakkannya untuk beristirahat. | DSS03.04 Memecahkan masalah dan meletakkannya untuk beristirahat. |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| DSS03.05 Mengelola masalah secara proaktif. | DSS03.05 Mengelola masalah secara proaktif. | DSS03.05 Mengelola masalah secara proaktif. | DSS03.05 Mengelola masalah secara proaktif. | DSS03.05 Mengelola masalah secara proaktif. | DSS03.05 Mengelola masalah secara proaktif. |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| Domain | Subdomain | Praktik Tata Kelola |
|---|---|--|
| MEA01 Kinerja dan kepatuhan harus dipantau, dievaluasi, dan dinilai. | MEA01.01 Buat strategi pemantauan. | mungkin menunjukkan kesulitan. |
| | | Menetapkan dan memelihara pendekatan pemantauan dengan pemangku kepentingan untuk menetapkan tujuan, ruang lingkup, dan teknik untuk mengevaluasi solusi dan penyampaian bisnis. |
| | | Menentukan, mengevaluasi, memperbarui, dan menyepakati tujuan kinerja dan kesesuaian dalam sistem pengukuran kinerja dengan pemangku kepentingan. |
| | | Mengumpulkan dan menganalisis data sesuai dengan metodologi perusahaan secara tepat waktu dan akurat. |
| | | Tinjau dan laporkan kinerja versus tujuan secara teratur. |
| | | Membantu pemangku kepentingan dalam mendeteksi kelainan, menerapkan tindakan perbaikan, dan melacak kemajuan mereka. |
| | MEA01.02 Tetapkan tujuan untuk kinerja dan kesesuaian. | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | MEA01.03 Data tentang kinerja dan kesesuaian dikumpulkan dan diproses. | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | MEA01.04 Laporan dan analisis kinerja. | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | MEA01.05 Pastikan bahwa langkah-langkah perbaikan telah diambil. | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

3.2 Pengolahan dan Analisis Data.

Merupakan metode analisis hasil wawancara dan survei kuesioner yang diberikan dan diisi oleh pihak-pihak yang telah diidentifikasi oleh RACI COBIT 5. Data kuesioner berasal dari 8 *role* yang sudah ditetapkan sesuai dengan *RACI*.

Tahap selanjutnya, semua data diproses dengan melakukan uji *validitas* dan reliabilitas menggunakan aplikasi *SPSS*. Proses ini dilakukan untuk memvalidasi hasil kuesioner tersebut.

3.3 Analisis Kapabilitas.

Ini adalah prosedur untuk menentukan status saat ini dan masa depan dari kapasitas manajemen teknologi informasi (TI) organisasi. Studi ini didasarkan pada temuan kuesioner tentang praktik manajemen di 11 domain dan proses TI yang sebelumnya ditentukan menggunakan skala penilaian yang sesuai. Kombinasi tabel RACI dan pendekatan median digunakan dalam analisis tingkat kemampuan manajemen TI. Karena nama posisi yang ada di Puri Saron Hotel Seminyak dan COBIT 5 berubah, database RACI digunakan sebagai dasar untuk memetakan kembali posisi saat ini.

| PRO SES | L V | PA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|------------|--------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ED M04 | 0 | | F | F | F | F | F | N | F | F |
| APO 01 | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | | L | L |
| | 0 | | F | F | F | F | F | N | F | F |
| | 1 | PA 1.1 | F | F | F | F | F | | F | F |
| APO 03 | 2 | PA 2.1 | L | L | L | L | L | | L | L |
| | 0 | PA 2.2 | L | L | L | L | L | | L | F |
| | 1 | PA 1.1 | F | F | F | F | F | F | N | F |
| APO 04 | 2 | PA 2.1 | P | P | P | P | P | P | | P |
| | 0 | PA 2.2 | L | L | L | L | L | L | | L |
| | 1 | PA 1.1 | P | P | P | P | P | P | | P |
| APO 07 | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | L | | L |
| | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| BAI 04 | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | L | | L |
| | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | F | F | F | F | F | F | | F |
| APO 07 | 2 | PA 2.1 | L | L | L | L | L | L | | L |
| | 0 | PA 2.2 | P | P | P | P | P | P | | P |
| | 1 | PA 1.1 | F | F | F | F | F | F | N | F |
| BAI 04 | 2 | PA 2.1 | L | L | L | L | L | L | | L |
| | 0 | PA 2.2 | P | P | P | P | P | P | | P |
| | 1 | PA 1.1 | F | F | F | F | F | F | N | F |
| BAI 09 | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | L | | P |
| | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| BAI 10 | 1 | PA 1.1 | P | P | P | P | P | P | | P |
| | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | L | | L |
| DSS 01 | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | L | | L |
| | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| DSS 03 | 1 | PA 1.1 | P | P | P | P | P | P | | P |
| | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | F | F | F | F | F | F | N | F |
| ME A01 | 0 | | F | F | F | F | F | F | N | F |
| | 1 | PA 1.1 | L | L | L | L | L | L | | L |

Gambar 3. Hasil kuesioner praktik tata kelola domain COBIT 5

Tabel RACI juga digunakan sebagai sumber informasi untuk pemilihan data dari role yang ada, yang kemudian diolah dengan menggunakan pendekatan median. Jenis data yang dipilih untuk peran yang dimaksud adalah data dari peran dengan tingkat Bertanggung Jawab dan Akuntabel (R dan A).

Tabel 2. *As Is, To Be*

| Pro ses | L v | Rating | | Tingkat Kapabi litas | | Indikasi rating saat ini |
|---------------------------------|--------|-------------------------------------|------------------|----------------------------|------------------|---|
| | | <i>As Is</i> | <i>To Be</i> | <i>As Is</i> | <i>To Be</i> | |
| | | Evaluate, Direct and Monitor | | | | |
| EDM 01 | 0 | F | F | 2 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak telah memiliki framework yang mengatur pengelolaan dan penataan IT Governance agar tetap selaras dengan tujuan perusahaan, namun belum terpelihara dengan baik. |
| | 1 | F | F | | | |
| | 2 | L | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| Align, Plan and Organize | | | | | | |
| APO 01 | 0 | F | F | 2 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak telah memiliki strategi untuk menjaga kerangka kerja manajemen TI sesuai |
| | 1 | F | F | | | |
| | 2 | L | F | | | |
| | 3 | | F | | | |

| Proses | Lv | Rating | | Tingkat Kapabilitas | | Indikasi rating saat ini |
|-------------------------------------|----|--------|-------|---------------------|-------|---|
| | | As Is | To Be | As Is | To Be | |
| APO 03 | 0 | F | F | 2 | 3 | dengan tujuan perusahaan, tetapi tidak dikelola dengan baik. |
| | 1 | F | F | | | |
| | 2 | P | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| Build, Acquire and Implement | | | | | | |
| BAI 04 | 0 | F | F | 2 | 3 | Bangun, dapatkan, dan terapkan Puri Saron Hotel Seminyak telah merancang ketersediaan, kapasitas, dan kinerja untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, namun belum dikelola secara memadai. |
| | 1 | F | F | | | |
| | 2 | P | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| BAI 09 | 0 | F | F | 1 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak already has a procedure in place to keep the business architecture in line with the company's objectives. |
| | 1 | L | F | | | |
| | 2 | | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| BAI 10 | 0 | F | F | 1 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak telah merancang ketersediaan, kapasitas, dan kinerja untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, namun belum dikelola secara memadai. |
| | 1 | P | F | | | |
| | 2 | | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| Deliver, Service, Support | | | | | | |
| DSS 01 | 0 | F | F | 1 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak telah memiliki prosedur untuk menjaga arsitektur bisnis tetap sesuai dengan tujuan perusahaan. |
| | 1 | L | F | | | |
| | 2 | L | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| DSS 03 | 0 | F | F | 1 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak telah merancang ketersediaan, kapasitas, dan kinerja untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, namun belum dikelola secara memadai. |
| | 1 | L | F | | | |
| | 2 | | F | | | |
| | 3 | | F | | | |
| Monitor, Evaluate and Assess | | | | | | |
| MEA 01 | 0 | F | F | 1 | 3 | Puri Saron Hotel Seminyak memiliki tujuan dan metrik kinerja yang telah disahkan oleh pemangku kepentingan, dan semua proses telah diukur sesuai dengan tujuan sistem pemantauan perusahaan, tetapi |
| | 1 | L | F | | | |
| | 2 | | F | | | |
| | 3 | | F | | | |

| Proses | L v | Rating | | Tingkat Kapabilitas | | Indikasi rating saat ini |
|--------|--------|--------------|--------------|---------------------|--------------|-----------------------------------|
| | | <i>As Is</i> | <i>To Be</i> | <i>As Is</i> | <i>To Be</i> | |
| | | <i>Is</i> | <i>Be</i> | <i>Is</i> | <i>Be</i> | |
| | | | | | | belum memiliki kinerja yang baik. |

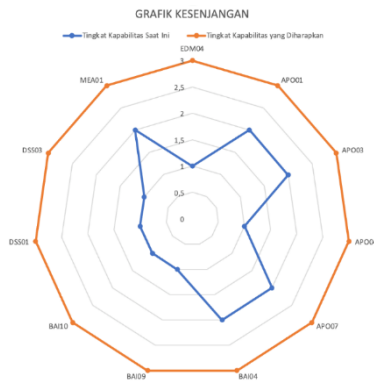
3.4 Analisis Kesenjangan

Merupakan prosedur untuk menentukan gap antara kemampuan manajemen TI saat ini dengan apa yang diharapkan Puri Saron Hotel Seminyak. Terdapat berbagai gap (GAP) pada setiap proses yang ada, yang ditentukan dari temuan analisis level kemampuan saat ini, sebagaimana ditentukan oleh level kemampuan TI yang diharapkan.

Tabel 3. Tingkat kapabilitas pengelolaan TI saat ini dan yang diharapkan

| Proses | | | Tingkat Kapabilitas | | GAP |
|------------------------------------|--|--|---------------------|-------|-----|
| | | | As Is | To Be | |
| Align, Plan, Organise EDM04 | Ensure Resource Optimisation | | 1 | 3 | 2 |
| Align, Plan, Organise APO01 | Manage the IT Management Framework | | 2 | 3 | 1 |
| APO03 | Manage Enterprise Architecture | | 2 | 3 | 1 |
| APO04 | Manage Inovation | | 1 | 3 | 2 |
| APO07 | Manage Human Resource | | 2 | 3 | 1 |
| Build, Acquire and Implement BAI04 | Manage Availability and Capacity | | 2 | 3 | 1 |
| BAI09 | Manage Assets | | 1 | 3 | 2 |
| BAI10 | Manage Configuration | | 1 | 3 | 2 |
| Deliver, Service, Support DSS01 | Manage Operations | | 1 | 3 | 2 |
| DSS03 | Manage Problems | | 1 | 3 | 2 |
| Monitor, Evaluate and Assess MEA01 | Monitor, Evaluate Assess Performance and Conformance | | 2 | 3 | 1 |

Berdasarkan analisis tingkat kesenjangan, terdapat kesenjangan yang cukup besar (GAP) antara kemampuan saat ini dengan apa yang diharapkan oleh Puri Saron Hotel Seminyak. APO01, APO03, APO07, BAI04, MEA01 mendapat skor 1 untuk gap (GAP) pada domain dan proses IT, sedangkan EDM04, APO04, BAI09, BAI10, DSS01, DSS03 mendapat skor 2, yang menunjukkan bahwa manajemen IT di domain proses TI yang diautentikasi diklaim sangat buruk. untuk mencapai tujuan jangka menengah perusahaan seefisien mungkin.



Gambar 4. Grafik kesenjangan

3.5 Rekomendasi Perbaikan.

Untuk mengatasi keterbatasan dan kelemahan sumber daya teknologi informasi (TI), diperlukan usulan perbaikan selama proses audit teknologi informasi. Beberapa modifikasi prosedur TI yang ada diperlukan untuk membawa tingkat kemampuan manajemen TI saat ini sejalan dengan tingkat kemampuan manajemen TI yang dibayangkan oleh Puri Saron Hotel Seminyak, yaitu tingkat 3. Untuk memenuhi tujuan organisasi, domain dan proses TI dengan tingkat keterampilan terendah diberikan prioritas yang lebih tinggi untuk perbaikan.

Tabel 4. Rekomendasi perbaikan

| No | Rekomendasi | Domain yang diperbaiki |
|----|--|------------------------|
| 1 | Perusahaan harus mengembangkan dan menerapkan kebijakan untuk anggaran proyek TI, seperti tinjauan anggaran dan sistem persetujuan, serta alat pelaporan pemanfaatan anggaran. | APO01 |
| 2 | Disarankan agar bisnis menggunakan manajemen keuangan TI sebagai paradigma untuk mengalokasikan biaya TI. | APO03 |
| 3 | Standar arsitek perusahaan harus dikembangkan dan diimplementasikan oleh bisnis (teknologi, platform, coding, komputasi pengguna akhir). | APO04 |
| 4 | Disarankan agar bisnis membuat repositori untuk menyimpan informasi tentang strategi dan tujuan perusahaan yang dapat diakses oleh personel TI. | APO07 |
| 5 | Perusahaan harus merancang proses transfer pengetahuan, terutama untuk sumber daya yang telah dipindahkan atau diubah fungsinya. | BAI04 |
| 6 | Berdasarkan klasifikasi keamanan informasi, perusahaan disarankan untuk mengenkripsi informasi yang disimpan dan dikirim. | MEA01 |
| 7 | Untuk manajemen sumber daya dalam proyek TI, perusahaan harus menetapkan dan menerapkan strategi sumber daya. | EDM04 |
| 8 | Perusahaan harus menetapkan standar manajemen kualitas untuk solusi dan layanan TI dalam bentuk KPI (Indikator Kinerja Utama), yang harus didefinisikan dalam dokumen proyek dan didistribusikan ke semua anggota tim. | BAI09 |

| No | Rekomendasi | Domain yang diperbaiki |
|----|---|------------------------|
| 9 | Perusahaan harus menyiapkan lingkungan pengembangan dan pengujian untuk memastikan integritas sistem dan data di lingkungan produksi, serta untuk membatasi risiko gangguan bisnis. | BAI10 |
| 10 | Perusahaan harus memantau dan meninjau kepuasan pelanggan dengan kualitas yang diberikan oleh hasil SKP (Survei Kepuasan Pelanggan), berdasarkan tinjauan kualitas, audit, dan tujuan kualitas layanan, serta standar penerimaan yang disepakati bersama. | DSS01 |
| 11 | Disarankan agar korporasi melakukan klasifikasi persiapan informasi dan penerapan tingkat keamanan yang sesuai untuk klasifikasi informasi. | DSS03 |

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap 11 domain dan proses TI, terdapat 6 domain dan proses TI yang berhasil mencapai level 1 atau dilakukan, yaitu (EDM04), (APO04), (BAI09), (BAI10), (DSS01), (DSS03), dan 5 domain dan proses TI yang berhasil mencapai level 2 atau dikelola, yaitu (APO01), (APO03), (APO07), (BAI04), dan (MEA01).

Tingkat kompetensi manajemen TI yang sebenarnya dan yang diprediksi sangat berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa manajemen sumber daya TI di Puri Saron Hotel Seminyak masih jauh dari harapan untuk tujuan jangka pendek.

DAFTAR PUSTAKA

- ANDRY, JOHANES FERNANDES., 2019. IT Governance Evaluation using COBIT 5 Framework on the National Library, Volume 15, No 1. <https://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/790/395> [Diakses 11 September 2020]
- BUDGET PLAN., 2019. *BUSINESS PLAN 2019*: Puri Saron Seminyak.
- BUDGET PLAN., 2019. *SALES & MARKETING PLAN*: Puri Saron Seminyak.
- COBIT 5., 2013. *COBIT 5: A Bussiness Framework for the Governance and Management of Enterprise IT.*
- COBIT 5., 2013. *COBIT 5: Enabling Processes.*
- COBIT 5., 2013. *COBIT 5: Implementation.*
- COBIT 5., 2013. *COBIT 5: Process Assessment Model (PAM).*
- COBIT 5., 2013. *COBIT 5: Process Reference Guide.*
- DE HAES, S., & VAN GREMBERGEN, W., 2005. *IT Governance Structures, Processes and Relational Mechanisms Achieving IT/Business Alignment in A Major Belgian Financial Group*, ITAG Research Institute, Belgium.
- EKOWANSYAH, ERDIS., 2017. *Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT 5 di Universita Jendral Achmad Yani.*

- Prosiding Seminar Nasional Komputer dan Informatika*, Bandung : Tren Sekuriti IT dan Penerapan Aplikasi IOT dalam Berbagai Bidang Teknologi.
- FITRI, NURRAHMI., 2015. *Analisa Tingkat Kapabilitas TKTI Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada PT.Berlian Jasa Terminal Indonesia. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIII*, Surabaya.
- HUDA, MIFTAKUL., 2020. *Analisa Tata Kelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Menggunakan Framework COBIT 5 Domain DSS02. Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, Kediri.
- ISACA., 2012a. *A Business Framework for the Governance*
- INDRIATI, S. S., 2015. *Evaluasi TKTI Berdasarkan Kerangka Kerja Cobit 5 : Studi Kasus Direktorat Jendral Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU). Tesis, MTI Universitas Indonesia.*
- ISACA., 2012a. *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. Trust And Partnership.*
- ISACA., 2012b. *COBIT 5: A business framework for Governance and Management of Enterprise IT.*
- ISACA., 2013. *Integrating ITIL and COBIT 5 to Optimize IT Process and Service Delivery*, ISACA, USA.
- ISACA., 2013. *Process Assesment Model (PAM): Using COBIT 5*, ISACA, USA.
- ITGI, & ITGI., 2012. *COBIT 4.1 - Control Objectives for Information and related Technology. IT Governance Institute.*
- JOGIYANTO., 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- JOGIYANTO & ABDILLAH., 2011. *Sistem TKTI*. Yogyakarta: Andi.
- LIANDI, OKI., 2019. *Evaluasi Tata Kelola Framework COBIT 5 pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil*, Volume 5, No 2.
- RIO, S., 2019. *Audit TKTI menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus : Universitas Pemebangunan Panca Budi Medan)*, Volume 6, No 1.
- ROOSWATI, RAHMIGINAH., 2018. *Evaluation of IT Project Management Governance using COBIT 5 Framework in Financing Company. Proceedings of ICIMTech, Jakarta : International Conference on Infomration Management and Technology .*