

Tata Kelola Layanan TI Yang Berorientasi Pada Pelayanan Pelanggan Di Hotel *Best Western Makassar Beach* Berdasarkan Cobit 5

Irfan AP[#]

[#] Teknik Informatika, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Kode Pos 91214
irfan@palalloi.web.id

Abstrak — Industri perhotelan merupakan salah satu bidang usaha yang aktivitasnya sangat dinamis dalam bersinggungan dengan pelanggan. Selain layanan yang berkaitan langsung dengan produk hotel yang diberikan kepada pelanggan, juga terdapat beberapa fasilitas ataupun layanan penunjang yang bertujuan menarik serta menciptakan nuansa eksklusif kepada pelanggannya. Hotel Best Western Makassar Beach telah melakukan identifikasi kebutuhan TI dalam menunjang bisnis mereka dengan menghasilkan dokumen tata kelola TI berbasis Cobit 4.1, namun sesuai dengan perkembangan dan kemajuan teknologi diperlukan suatu kajian yang lebih komprehensif berkaitan dengan penerapan layanan TI dalam menunjang pelayanannya kepada pelanggan. Sehingga pengembangan dokumen berdasarkan Cobit 4.1 ke Cobit 5, yang bertujuan untuk menghasilkan proses evaluasi yang lebih fokus dan mengakomodir kegiatan manajemen kedalam proses Tata Kelola TI. Dari hasil pembahasan dikembangkan suatu proses dari kegiatan tata kelola TI yang bertujuan untuk memastikan layanan TI tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan (cobit 4.1;ITG 23), menjadi penggunaan aplikasi yang sesuai, informasi dan solusi teknologi (Cobit 5; IT related goals 06).

Kata Kunci — IT Governance, Cobit 5, hotel, Tata Kelola TI

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan identifikasi tujuan bisnis Hotel Best Westren Makassar beach yang berkaitan dengan TI, serta berdasarkan misi perusahaan yaitu “To lead the industry in superior customer care”, dan visi perusahaan “Enhance brand equity and increase member value”, strategi tujuan bisnis sesuai COBIT 4.1 [8] yaitu “Meningkatkan orientasi pelanggan dan layanan”. Seiring dengan pertumbuhan perusahaan, proses evaluasi pengelolaan TI sebagai salah satu layanan penunjang yang vital dituntut untuk mengakomodir standar evaluasi terkini, sebagaimana disyaratkan oleh pucuk pimpinan perusahaan.

Dari proses evaluasi dan strategi tata kelola TI yang dihasilkan dari proses evaluasi Cobit 4.1, dimana diperoleh aktivitas yang sesuai adalah menerapkan proses evaluasi DS-2 yaitu mengelola layanan pihak ketiga. Sesuai proses evaluasi DS-2 tersebut [1] diketahui ada empat *control practice* yang perlu dikelola secara maksimal dan terstruktur, yang keseluruhannya fokus pada kegiatan mengelola kerjasama dan mengontrol aktivitas pihak ketiga dalam menunjang kebutuhan TI agar sesuai dengan yang diharapkan atas layanan TI kepada pelanggan yang merupakan strategi dalam bersaing di dunia industry perhotelan di Kota Makassar.

Memadukan aktivitas Tata Kelola yang telah dihasilkan [1], dengan standar terbaru Tata Kelola berdasarkan Cobit 5 [5] diperlukan analisa kembali serta penyusunan proses evaluasi tata kelola TI yang lebih komprehensif dengan mengacu pada kerangka kerja Cobit 5 [4]. Dimana proses Cobit 5 ini lebih fokus dengan membedakan proses tata kelola TI serta proses manajemen [4],[5],[6], sehingga kebutuhan tata kelola TI yang lebih spesifik sesuai dengan perkembangan teknologi lebih terakomodir dan fokus evaluasi yang sesuai bidangnya.

II. METODE PENELITIAN

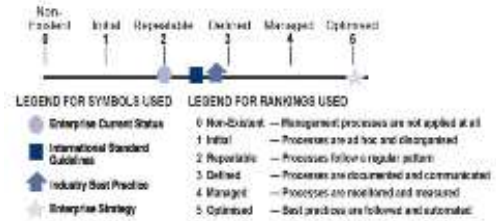
Pada penelitian ini mengacu pada tahapan-tahapan yang sesuai pada bagan berikut dengan menerapkan kerangka kerja Cobit 5.

Tahapan tersebut dapat kita bagi atas 3 (tiga) tahapan, meliputi;

1. Kajian kondisi awal dan kesiapan Perusahaan.
2. Pemetaan dan penyesuaian proses evaluasi yang sesuai.
3. Penyusunan proses evaluasi sesuai kondisi yang diharapkan.

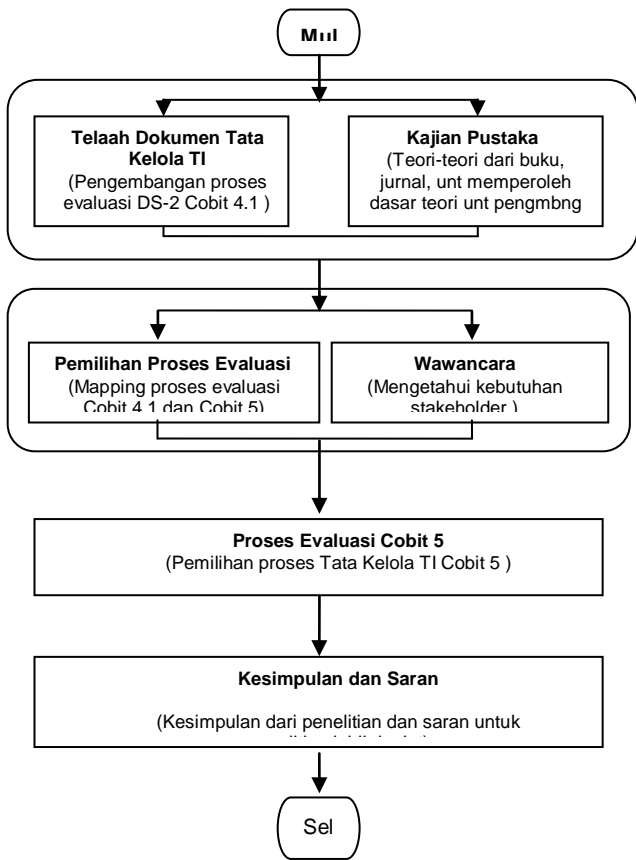
Selengkapnya dapat kita lihat pada gambar 1.

Sehingga diperoleh proses evaluasi DS-2 yaitu mengelola layanan pihak ketiga, berkaitan dengan kegiatan TI di Hotel Best Western Makassar Beach. Dimana diperoleh tingkat kematangan sebagaimana ditampilkan pada gambar 3.



Gambar 3 Representasi Tingkat Kematangan Proses DS2 [1]

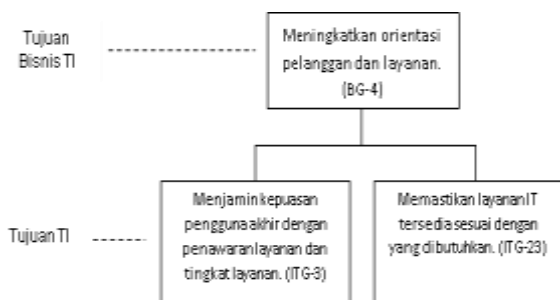
Seiring dengan perkembangan layanan dan tingkat hunian Hotel Best Western Makassar Beach, diperlukan analisa ulang akan strategi proses evaluasi tata kelola TI dimana ternyata bukan hanya dibutuhkan akan pengelolaan dan pengontrolan pihak ketiga tetapi juga ada faktor pendukung lain pada kegiatan TI yang dirasa kurang mendapat pantauan dan penanganan. Sehingga dibutuhkan strategi dalam menyusun dokumen tata kelola yang lebih komprehensif. Berdasarkan [4],[5] diperoleh informasi bahwa pada Cobit 5 terdapat dua aktivitas yang dibedakan secara jelas namun tetap memiliki keterhubungan yang saling melengkapi yaitu kegiatan tata kelola TI serta kegiatan manajemen.



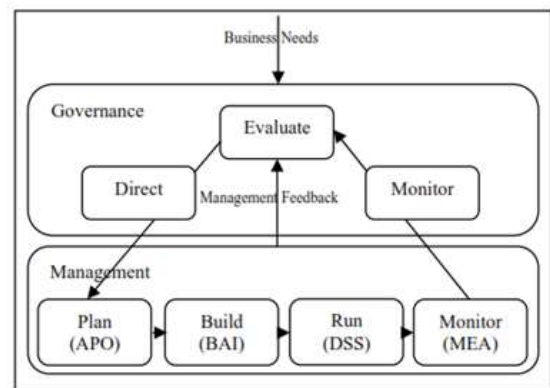
Gambar 1 Bagan Alir Tahapan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memberikan informasi analisa proses evaluasi yang dapat diterapkan berdasarkan kerangka kerja Cobit 5 yaitu dimulai dengan menganalisa dokumen tata kelola yang telah dihasilkan dimana diterapkannya proses evaluasi DS-2 [1], proses tersebut diperoleh dari tahapan penyelarasan tujuan bisnis dan tujuan TI seperti pada gambar 2.



Gambar 2 Hubungan Tujuan Bisnis dan TI [1]



Gambar 4 Area Tata Kelola TI dan Manajemen pada Cobit 5 [4]

Pada proses Cobit 5 [4] terdapat perbedaan pendekatan dibandingkan dengan Cobit 4.1 [8] dimana pada proses penerapannya, dimulai dengan pendekatan kebutuhan stakeholder (*stakeholder need*) seperti pada gambar 5.



Gambar 5 Stakeholder need [4]

Dengan mengacu pada tujuan bisnis perusahaan sebagaimana digambarkan pada gambar 2, jika dilakukan mapping pada Cobit 5 dapat dirujuk pada *Enterprise Goal Cobit 5* pada nomor 7 seperti pada gambar 6.

	6. Customer-oriented service culture	P	S
Customer	7. Business service continuity and availability	P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P	S
	9. Information-based strategic decision making	P	P
	10. Optimisation of service delivery costs	P	P

Gambar 6 Mapping Cobit 4.1 Business Goals dan Cobit 5 Enterprise Goals

Selanjutnya dilakukan mapping dengan *IT Related Goals* Cobit 5, seperti pada gambar 7.

	1. Alignment of IT and business strategy	2. IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	3. Consistent of executive management for making IT-related decisions	4. Managed IT-related business risk	5. Realized benefits from IT-enabled workloads and services portfolio	6. Transparency of IT costs, benefits and risk	7. Delivery of IT services in line with business requirements	8. IT-related goals	9. Financial	10. Customer	11. Internal	12. Learning and Growth
IT-related Goal												
11	Approval of IT and business strategy											
12	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations											
13	Consistent of executive management for making IT-related decisions											
14	Managed IT-related business risk											
15	Realized benefits from IT-enabled workloads and services portfolio											
16	Transparency of IT costs, benefits and risk											
17	Delivery of IT services in line with business requirements											

Gambar 7. Mapping Enterprise Goals dan IT Related Goals Cobit 5

	1. Alignment of IT and business strategy	2. IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	3. Consistent of executive management for making IT-related decisions	4. Managed IT-related business risk	5. Realized benefits from IT-enabled workloads and services portfolio	6. Transparency of IT costs, benefits and risk	7. Delivery of IT services in line with business requirements	8. IT-related goals	9. Financial	10. Customer	11. Internal	12. Learning and Growth
COBIT Process												
EDM01	Ensure Governance Framework Setting and Maintenance											
EDM02	Ensure Benefits Delivery											
EDM03	Ensure Risk Optimisation											
EDM04	Ensure Resource Optimisation											
EDM05	Ensure Stakeholder Transparency											

Gambar 8. Mapping IT Related Goals dan Cobit 5 Process Evaluasi [4]

Dari mapping IT Related Goals dengan Cobit 5 Process diperoleh proses evaluasi yang sesuai yaitu EDM-02; memastikan penyampaian manfaat. Proses evaluasi ini memiliki *process goals* yaitu:

1. Perusahaan mengamankan secara maksimal nilai tambah dari portofolio yang telah disetujui dari inisiasi, layanan, asset TI yang sesuai.
2. Nilai tambah yang optimal di peroleh dari investasi TI melalui praktek manajemen yang efektif dalam perusahaan.
3. Investasi TI secara individu memberikan kontribusi yang optimal.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian diperoleh informasi proses yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan fokus kriteria evaluasi, pada area pelanggan dengan menerapkan proses evaluasi EDM-02.

Untuk pengembangan kedepan, sehingga pengelolaan TI dapat lebih luas dan menyentuh aspek lainnya disarankan untuk mengerjakan proses evaluasi pada domain APO dan BA.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Yoldi G.L., AP Irfan. Identifikasi Tata Kelola TI pada proses meningkatkan orientasi perusahaan pada pelanggan dan layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan akan layanan hotel Best Western Makassar Beach Berdasarkan Cobit 4.1. *Jurnal Alumni Kharisma*. 2015;
- [2] Bayu Putra Rima, Indra Sensuse Dana. "Rancangan Tata Kelola TI Untuk Institusi Pemerintah Studi Kasus Bappenas", *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI*. Volume 4, No.1. 2014.
- [3] AP Irfan. penyalarsan tujuan bisnis dan tujuan teknologi informasi untuk pemilihan proses evaluasi dalam internal control TI berdasarkan control objective for information and related technology (cobit), *poroseding semnas semantik, uinus, semarang*. 2013.

- [4] ISACA.COBIT 5 Enabling Processes. USA:ISACA.2012.
- [5] Atichat Preittigu, Wachara Chantatub., A Comparison between IT Governance Research and Concepts in COBIT 5, IJRMT, vol 2, No. 6., 2012.
- [6] AP Irfan, Lianto B Joko. tata kelola TI untuk proses pengelolaan layanan pihak ketiga pada penyedia web hosting Makassartechdotcom menggunakan framework cobit 4.1, proceeding semnas manajemen teknologi XV, MMT-ITS, Surabaya. 2012.
- [7] Tanuwijaya, Haryanto and Sarno, Riyanarto,. Comparison of COBIT Maturity Model and Structural Equation Model for Measuring the Alignment between University Academic Regulations and Information Technology Goals, IJCSNS International Journal of Computer Science and Network Security, VOL.80 10 No.6, June 2010.
- [8] ITGI. COBIT 4.1 Framework Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models. IT Governance Institute.2007.