

## OPTIMALISASI TATA KELOLA TI PT MAYBANK INDONESIA FINANCE DENGAN FRAMEWORK COBIT 5

Pipin Octavia<sup>1</sup>, W i d y a C h o l i l <sup>2</sup>, L i n d a A t i k a <sup>3</sup>

Program Pascasarjana

<sup>1,2,3</sup>Universitas Bina Darma

<sup>1,2,3</sup>[pipinoctavia90@gmail.com](mailto:pipinoctavia90@gmail.com), [widya.cholil@binadarma.ac.id](mailto:widya.cholil@binadarma.ac.id),  
[linda.atika@binadarma.ac.id](mailto:linda.atika@binadarma.ac.id)

<sup>1,2,3</sup>Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

### Abstrak

Penelitian ini membahas bagaimana tata kelola teknologi informasi di PT. Maybank Indonesia Finance Cabang Palembang, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan dan pemanfaatan TI dalam meningkatkan pelayanan TI di PT. Maybank Indonesia Finance yang efektif dan efisien dengan menggunakan framework COBIT 5. Pengumpulan data dengan melakukan wawancara, kuisisioner, dan observasi. Hasil pengelolaan data disesuaikan dengan COBIT 5 akan dijadikan penilaian evaluasi kapabilitas antar domain dan nilai kapabilitas tertinggi terdapat pada APO09 (mengelola persetujuan dan layanan), sedangkan nilai terendah terdapat pada DSS02 (Mengelola permintaan layanan dan insiden).

**Kata Kunci :** Tata Kelola TI, Cobit 5. EDM, APO, DSS, MEA

### 1 PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi informasi (TI) sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua organisasi perusahaan baik pemerintahan maupun swasta sebagai penunjang dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses kinerja. Teknologi informasi (TI) telah menjadi bagian penting dalam organisasi, terutama bagi organisasi yang berorientasi profit. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu pengelolaan TI yang baik dan benar, sehingga keberadaan TI bermanfaat oleh organisasi, oleh sebab itu diperlukan tindakan untuk mengelola TI yang disebut dengan tata kelola TI. Melalui tata kelola teknologi informasi akan memungkinkan perusahaan atau organisasi mendapatkan keuntungan penuh dari informasi yang dimilikinya. Selain itu juga dapat memaksimalkan manfaat dan mendapat keuntungan kompetitif. Tata kelola TI juga mampu mengidentifikasi kelemahan kontrol dan menjamin adanya implementasi perbaikan yang dapat terukur secara efektif dan efisien. Tata kelola TI yang baik dapat membantu organisasi dalam upaya mencapai tujuannya.

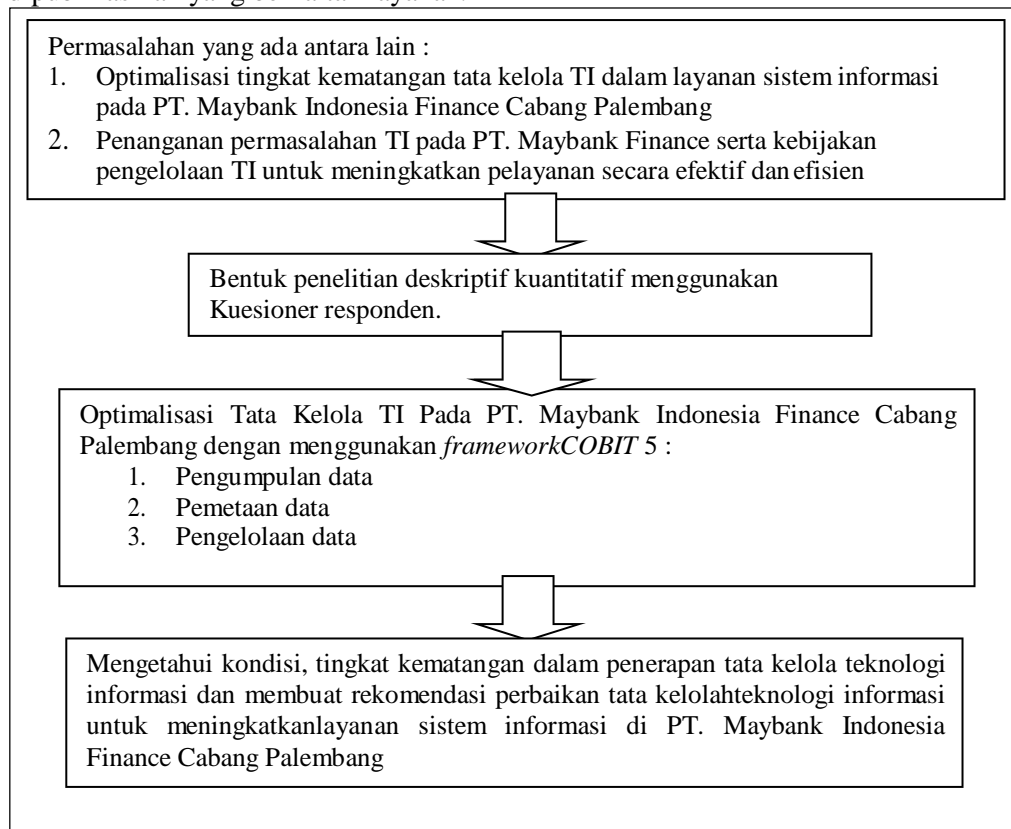
PT. Maybank Indonesia Finance yang dimiliki oleh PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk. Perusahaan ini bergerak pada pembiayaan mobil baru dan bekas. Pada tahun 2014 Maybank Indonesia Finance melakukan perluasan usaha dengan mulai merambah pada pembiayaan alat – alat berat dan mesin industri, guna mendukung kegiatan perseroan tersebut. Maybank Finance Indonesia telah memiliki 33 kantor cabang dan 9 kantor perwakilan yang tersebar di wilayah Indonesia. PT. Maybank Indonesia Finance mempunyai tujuan strategis antara lain meningkatkan pelayanan untuk membantu merealisasikan sasaran dan mencapai tujuannya namun, Kondisi saat ini pada PT. Maybank Indonesia Finance saat ini belum adanya suatu sistem tata kelola yang terstandar baik dalam pengelolaan dan pengadaan perangkat TI pada setiap unit kerja sehingga sulit dalam penanganan permasalahan.

Dalam hal ini di PT. Maybank Indonesia Finance cabang Palembang belum memiliki tata kelola TI yang terstandar yang baik, dan belum terdokumentasikan sehingga sulit dalam penanganan permasalahan TI di cabang Palembang. *User* di Cabang Palembang hanya berlaku sebagai *end user* maka, jika terjadi gangguan atau permasalahan TI *maintanance* dan *configurasi user* harus dilakukan oleh pihak IT di Kantor Pusat Jakarta. Permasalahan yang sering ditemui pada saat ini, server yang sering *down* jika hal tersebut terjadi maka, kegiatan bisnis berhenti sampai pihak IT di Kantor Pusat selesai memperbaiki. Selain itu juga seringnya terjadi pemadaman listrik yang membuat kegiatan bisnis pun berhenti karena PT. Maybank Indonesia Finance Cabang Palembang sejauh ini belum memiliki GENSET dan UPS untuk menunjang kegiatan bisnis dan *memback-up* data sementara selama terjadi pemadaman listrik tersebut. PT. Maybank Indonesia Finance saat ini menggunakan *Router Tatumg, Microtic* dan *Modem Switch* sebagai *file server*. Jika terjadi permasalahan TI di Kantor Cabang Palembang *Supervisor Administrasi* lah yang berperan untuk melaporkan kerusakan kepada staff IT di Kantor Pusat Jakarta.

## 2 METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Konsep Model Penelitian

Penelitian dirancang untuk mengetahui suatu keadaan mengenai penerapan model penelitian terhadap kondisi nyata pada PT. Maybank Indonesia Finance Cabang Palembang yang dijadikan studi kasus oleh peneliti. Penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan kuisisioner kepada 24 orang karyawan PT. Maybank Indonesia Finance Cabang Palembang sebagai alat pengumpulan data primer. Data sekunder yang merupakan kumpulan data yang sebelumnya telah dikumpulkan dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan yang berkaitan layanan.



**Gambar 1.** Model Penelitian / Kerangka Pemikiran

## 2.2 Tinjauan Pustaka

### 2.2.1 IT Governance

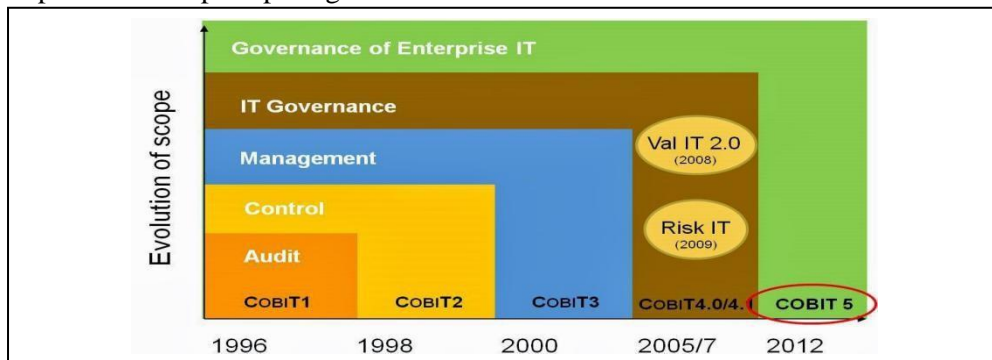
(Alvin, p35) *IT Governance* menyediakan suatu stuktur yang berhubungan dengan proses TI, sumberdaya TI dan informasi untuk strategi dan tujuan perusahaan/institusi. Cara mengintegrasikan *IT Governance* dan optimalisasi perusahaan/institusi yaitu melalui perencanaan dan pengorganisasian (PO), akuisisi dan implementasi (AI), penyampaian dan dukungan (DS), dan pengawasan (M) kinerja TI.

*IT Governance* merupakan bagian terintegrasi bagi kesuksesan pengaturan perusahaan/institusi dengan jaminan efisiensi dan efektivitas perbaikan pengukuran dalam kaitannya dengan proses perusahaan/institusi. *IT Governance* memungkinkan perusahaan/institusi untuk memperoleh keunggulan penuh terhadap informasi, keuntungan yang maksimal, modal, peluang dan keunggulan kompetitif dalam bersaing.

Pengaturan perusahaan/institusi (*enterprise governance*) dan sistem oleh entitas diarahkan dan dikendalikan melalui kumpulan dan arahan *IT Governance*. Pada saat yang sama, TI dapat menyediakan masukan kritis, dan merupakan komponen penting bagi perencanaan strategis. Pada kenyataannya TI dapat mempengaruhi peluang strategis yang ditetapkan oleh perusahaan/institusi.

### 2.2.2 Sejarah COBIT

*COBIT* pertama kali diterbitkan pada tahun 1996 yaitu *COBIT 1.0* yang menekankan pada bidang audit, *COBIT2.0* diterbitkan pada tahun 1998 yang menekankan pada tahap pengendalian. *COBIT3.0* diterbitkan pada tahun 2000 yang berorientasi pada manajemen, *COBIT 4.0* diterbitkan pada bulan Desember 2005 dan *COBIT4.1* pada bulan Mei 2007 lebih mengarah pada tata kelola teknologi informasi, dan terakhir *COBIT 5.0* yang diterbitkan pada bulan Juni 2012 yang menekankan tata kelola teknologi informasi pada perusahaan seperti pada gambar berikut:



**Gambar 2.1.** Sejarah Perkembangan *COBIT*

### 2.2.3 Table Maturity Level

**Tabel 2.1.** *Maturity Level*

Indeks Kematangan	Tingkat Kematangan	Penjelasan
0.0 - 0.50	Level 0 ( <i>Incomplete Process</i> )	Organisasi pada tahap ini tidak melaksanakan proses TI yang seharusnya ada atau belum berhasil mencapai tujuan dari proses TI tersebut.
0.51 - 1.50	Level 1 ( <i>Performed Process</i> )	Organisasi pada tahap ini telah berhasil melaksanakan proses TI dan tujuan proses TI tersebut benar-benar tercapai.

Indeks Kematangan	Tingkat Kematangan	Penjelasan
1.51 - 2.50	Level 2 ( <i>Managed Process</i> )	Organisasi pada tahap ini dalam melaksanakan proses TI dan mencapai tujuannya dilaksanakan secara terkelola dengan baik, sehingga ada penilaian lebih karena pelaksanaan dan pencapaian dilakukan dengan pengelolaan yang baik. Pengelolaan berupa proses perencanaan, evaluasi dan penyesuaian untuk kearah lebih baik.
2.51 - 3.50	Level 3 ( <i>Established Process</i> )	Organisasi pada tahap ini memiliki proses-proses TI yang sudah distandarkan dalam lingkup organisasi secara keseluruhan. Artinya sudah memiliki standar proses yang berlaku diseluruh lingkup organisasi tersebut.
3.51 - 4.50	Level 4 ( <i>Predictable Process</i> )	Organisasi pada tahap ini telah menjalankan proses TI dalam batasan-batasan yang sudah pasti, misalkan batas waktu. Batasan ini dihasilkan dari pengukuran yang telah dilakukan pada saat pelaksanaan proses TI tersebut sebelumnya.
4.51 - 5.00	Level 5 ( <i>Optimizing Process</i> )	Pada tahap ini, organisasi telah melakukan inovasi-inovasi dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuannya.

## 2.2.4 Level Kapabilitas

**Tabel 2.2** Pemetaan atribut terhadap level kapabilitas (ISO 15504-2, 2003)

Level Kapabilitas	Atribut Proses								
	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Level 0 – Incomplete	N/P								
Level 1 – Performed	L/F								
Level 2 – Managed	F	L/F	L/F						
Level 3 – Established	F	F	F	L/F	L/F				
Level 4 – Predicable	F	F	F	F	F	L/F	L/F		
Level 5 – Optimizing	F	F	F	F	F	F	F	L/F	L/F

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Kondisi yang di harapkan

**Tabel 3.1** GAP Maturity

NO	Domain	Current Maturity	Expected Maturity	Gap
1	EDM03 Memastikan Pengoptimalan Resiko	0,5	5	2,5
2	EDM04 Memastikan Pengoptimalan Sumber Daya	0,5	5	2,5
3	APO01 Mengelola Resiko	0,5	5	2,5
4	APO09 Mengelola Persetujuan dan Layanan	1,5	5	1,5

5	APO12 Mengelola Resiko	0,5	5	2,5
6	APO13 Mengelola Keamanan TI	0,5	5	2,5
7	DSS01 Mengelola Operasi	1	5	2
8	DSS02 Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	0,5	5	2,5
9	DSS04 Mengelola Keberlanjutan	0,5	5	2,5
10	MEA01 Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kepatuhan dengan Persyaratan Eksternal	1	5	2

**GAP = Nilai (Current Maturity) – Nilai (Expected Maturity)**

### 1. Domain Proses DSS01

Dari hasil penilaian terhadap pernyataan DSS01 didapatkan tingkat kematangan (*maturity level*) :

**Table.3.2 Maturity Level Domain Proses DSS01**

Pertanyaan	Nilai Rata – Rata	N/P/L/F	Maturity Level
DSS01.x1	0,00	N	0,00
DSS01.x2	44,79	P	1,86
DSS01.x3	92,50	F	3,85
DSS01.x4	13,54	N	0,56
DSS01.x5	92,92	F	3,87
DSS01.x6	76,46	L	3,18
DSS01.x7	75,21	L	3,13
DSS01.x8	89,79	F	3,74
<b>Maturity Level</b>			<b>2,52</b>

Tingkat kematangan dari penilaian terhadap 24 responden pada domain proses DSS01 yaitu 2,52. Hal tersebut berdasarkan 8 pertanyaan yang diajukan peneliti terhadap responden. Tingkat kematangan 2,52 menunjukkan *Established Process* yaitu prosedur yang dijalankan secara keseluruhan sudah terstandarisasi dengan baik hanya saja pada pertanyaan pertama mendapatkan nilai 0 karena sistem informasi confins yang digunakan di PT. Maybank Indonesia Finance tidak dapat di akses dengan webbase karena berbentuk aplikasi *desktop*.

### 2. Domain Proses DSS02

Dari hasil penilaian terhadap pernyataan DSS02 didapatkan tingkat kematangan (*maturity level*) :

**Table.5.4 Maturity Level Domain Proses DSS02**

Pertanyaan	Nilai Rata – Rata	N/P/L/F	Maturity Level
DSS02.x1	0,00	N	0,00
DSS02.x2	36,04	P	1,50
<b>Maturity Level</b>			<b>0,75</b>

Tingkat kematangan dari penilaian terhadap 24 responden pada domain proses DSS02 yaitu 0,75. Hal tersebut berdasarkan 2 pertanyaan yang diajukan peneliti terhadap responden. Tingkat kematangan 0,75 menunjukkan *Incomplete Process* yaitu prosedur yang dijalankan tidak sepenuhnya bahkan ada proses yang tidak berjalan seperti pertanyaan nomor satu mendapatkan nilai 0 karena tidak ada nya *tools* yang memfasilitasi pada sistem informasi

confins untuk melaporkan kinerja sistem atau gangguan pada sistem kepada pengelola atau staff IT.

### 3. Domain Proses DSS04

Dari hasil penilaian terhadap pernyataan DSS04 didapatkan tingkat kematangan (*maturity level*) :

**Table 3.4** *Maturity Level* Domain Proses DSS004

Pertanyaan	Nilai Rata – Rata	N/P/L/F	Maturity Level
DSS04.x1	11,04	N	0,46
DSS04.x2	60,83	L	2,53
DSS04.x3	67,92	L	2,83
<b>Maturity Level</b>			<b>1,94</b>

Tingkat kematangan dari penilaian terhadap 24 responden pada domain proses DSS02 yaitu 1,94. Hal tersebut berdasarkan 3 pertanyaan yang diajukan peneliti terhadap responden. Tingkat kematangan 1,94 menunjukkan *Managed Process* yaitu tahapan ini sudah berjalan tetapi diperlukan evaluasi dan penyesuaian kearah lebih baik terutama pada *point* pertanyaan pertama mendapatkan nilai 1,94 perlunya pelatihan berkala terhadap pegawai baru dan pelatihan untuk penambahan *tools* baru pada sistem informasi confins.

## 4 KESIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Optimalisasi tata kelola TI pada PT Maybank Indonesia Finance Cabang Palembang menggunakan *framework* Cobit 5.
2. Penilaian kapabilitas proses tata kelola TI yang dilakukan terhadap setiap domain proses menghasilkan bahwa organisasi saat ini berada pada level 1 (*performed Process*) Proses dijalankan namun belum berjalan dengan optimal, sehingga perlunya peningkatan terhadap IT Governance dengan menggunakan framework COBIT 5.
3. Kuisioner penelitian dirancang untuk proses EDM03, EDM04, APO01, APO09, APO12, APO13, DSS01, DSS02, DSS04, dan MEA01.
4. Berdasarkan hasil penilaian dari setiap domain proses dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan tertinggi domain proses yaitu APO09 dengan nilai rata – rata 3,56 yang berada pada level *Established Process* dan tingkat kematangan terendah domain proses yaitu DSS02 dengan nilai rata – rata 0,75 yang berada pada level *not achieved*.

## Referensi

- Alvin A, Arens, James K. Loebbecke, 2003, *Auditing, Edisi Indonesia*, Jakarta.
- Calder, Alan and Watkins, Steve. (2008). *ITGOVERNANCE - A Manager's Guide to Data Security and ISO27001/ISO 27002*. Kogan Page. United States.
- Information System Audit and Control Association (ISACA). (2003), *IS Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Professionals*. United States.
- IT Governance Institute, 2007, *Executive Summary Framework*, COBIT Ver. 4.1 Excerpt, <http://www.isaca.org>.
- Moeller, Robert R, 2008. *Effective Auditing with AS5, CobiT, and ITIL*. John Wiley & Sons, Inc. Canada.