

PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI PT. INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA (INTI) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN ALIGN, PLAN, AND ORGANIZE (APO)

DESIGN OF IT GOVERNANCE AT PT. INDUSTRI TELEKOMUNIKASI INDONESIA (INTI) USING COBIT 5 FRAMEWORK ON ALIGN, PLAN, AND ORGANIZE (APO) DOMAIN

¹I Ketut Adi Putra Prananta, ²Murahartawaty, ³Soni Fajar S. Gumilang

Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹luta.prananta@gmail.com, ²murahartawaty@gmail.com, ³mustonie@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki beberapa anak perusahaan dengan jumlah tenaga kerjanya terdiri dari kurang lebih 600 orang. Pengelolaan Teknologi Informasi terkait aspek layanan organisasi dan SDM pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) belum optimal dalam mendukung jalannya proses bisnis dan tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme internal dalam mengidentifikasi dan mengukur persyaratan dan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggan. Disamping itu, tidak ada pula mekanisme secara sistematis untuk membangun loyalty pelanggan dalam rangka customer retention. Maka dari itu diperlukan perancangan tata kelola teknologi informasi di PT.INTI untuk pengelolaan mutu dan kinerja teknologi informasi yang mengelola SDM yang dimiliki agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan framework COBIT 5 yang difokuskan pada domain APO (Align, Plan, and Organize). Proses penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur dan studi lapangan terkait tata kelola teknologi informasi di PT.INTI. Selanjutnya dilakukan penilaian dan analisis terhadap tingkat kapabilitas PT.INTI saat ini berdasarkan COBIT 5. Hasil penilaian dan analisis kemudian dituangkan kedalam perancangan proses tata kelola TI dan perancangan dokumen untuk melengkapi hasil penilaian kapabilitas yang kurang berdasarkan COBIT 5.

Kata kunci : Teknologi Informasi, Tata Kelola, COBIT 5, APO, PT.INTI

Abstract

PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) is one of the State-Owned Enterprises (SOEs) which has several subsidiary companies with a total workforce consists of approximately 600 people. Management of Information Technology-related aspects of the organization and human resource services in PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) is not optimal in supporting and flow of business processes and corporate objectives. It can be seen from the decline in customer satisfaction caused by the absence of internal mechanisms to identify and quantify the requirements and expectations of customers as well as customer satisfaction. In addition, there is also no mechanism systematically to build customer loyalty in the context of customer retention. Therefore it is necessary to design information technology governance in PT.INTI for quality management and performance of information technology to manage human resources for the purpose of the company can be reached. This study menggunakan COBIT 5 framework that is focused on the domain APO (Align, Plan, and Organize). The research process begins with a literature study and field work related to information technology governance in PT.INTI. Furthermore, assessment and analysis of the current level of capability PT.INTI based COBIT 5. The results of the assessment and analysis is then poured into the design process of IT governance and planning documents to complete the assessment results are less capability based on the COBIT 5.

Keywords : Information Technology, IT Governance, COBIT 5, APO, PT.INTI

1. Pendahuluan

Keberadaan *IT Governance* (tata kelola teknologi informasi) secara mendasar berfokus pada dua aspek, yaitu memberikan nilai tambah dan minimalisasi resiko. PT. INTI telah melakukan regenerasi terkait bidang ke-SDM-an dengan adanya kenaikan jumlah karyawan yang berusia ≤ 30 tahun dari tahun ke tahun. Berdasarkan hasil studi lapangan melalui observasi dan wawancara, pengelolaan TI terkait aspek layanan organisasi dan SDM pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) belum optimal dalam mendukung jalannya proses bisnis dan tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme internal dalam mengidentifikasi dan mengukur persyaratan dan harapan pelanggan serta kepuasan dan *engagement* pelanggan. Selain itu, perilaku karyawan yang belum sesuai dengan nilai-nilai yang dicanangkan serta didukung dengan lingkungan kerja belum bisa menghasilkan kinerja maksimal dari potensi yang dimiliki karyawan menyebabkan pelaksanaan pengerjaan proyek yang berjalan tidak mulus (terhambat) dan pengeluaran biaya yang tidak efektif mengingat sejumlah ketidaktepatan waktu, kualitas maupun biaya penyelesaian proyek merupakan indikasi peluang *improvement* bagi kegiatan pengelolaan proyek (*project management*).

Berdasarkan beberapa masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa pentingnya peningkatan produktivitas kerja dalam hal perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan SDM. Permasalahan tersebut berhubungan dengan kerangka kerja COBIT (*Control Objectives For Information And Related Technology*) versi 5, perbaikan dari masalah tersebut difokuskan pada domain APO (*Align, Plan, and Organize*) dimana didalamnya terdapat beberapa proses terkait layanan TI dan dukungan teknis, meliputi pengoptimalan keterampilan dan kemampuan sumber daya manusia, serta peningkatan kepercayaan diri, kepercayaan akan TI, dan penggunaan sumber daya secara lebih efektif untuk memenuhi tujuan perusahaan.

2. Landasan Teori

2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola teknologi informasi merupakan struktur dan proses untuk memastikan keberlangsungan organisasi TI dan perluasan strategi tujuan organisasi melalui nilai tambah dari penyeimbangan antara resiko dan manfaat penggunaan teknologi informasi.

- Tatakelola teknologi informasi (*IT Governance*) merupakan bagian yang integral dari tata kelola perusahaan dan terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi serta proses-proses, yang digunakan untuk memastikan bahwa TI perusahaan memelihara dan memperluas strategi dan sasaran perusahaan. [2]
- Tatakelola teknologi informasi (*IT Governance*) merupakan panduan yang mengarahkan dan mengendalikan institusi dalam pencapaian tujuan institusi melalui nilai tambah dari penyeimbangan antara resiko dan manfaat penggunaan teknologi informasi. [3]

2.2 Framework COBIT Versi 5

COBIT 5 dirilis pada bulan April 2012 yang merupakan perluasan dari COBIT 4.1 yang memiliki fokus pada "*the governance and management of enterprise information*". [3] COBIT 5 merupakan kerangka bisnis untuk tata kelola dan manajemen perusahaan IT (*IT governance framework*), dan juga kumpulan alat yang mendukung para manajer untuk menjembatani jarak (*gap*) antara kebutuhan yang dikendalikan (*control requirements*), masalah teknis (*technical issues*) dan risiko bisnis (*business risk*). [4]

COBIT adalah singkatan dari Control Objective for Information & Related Technology, COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka untuk tata kelola dan manajemen perusahaan TI. Secara sederhana, hal ini membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari TI dengan mempertahankan menyeimbangkan antara mewujudkan manfaat dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya. [1]

2.3 COBIT 5 Assessment Program

2.3.1 Arsitektur COBIT 5

COBIT 5 memiliki 5 domain yang terbagi dalam domain *governance* dan *management*, masing-masing domain memiliki proses yang memungkinkan untuk mencapai tujuannya. Satu domain berasal dari *Governance* dan empat lainnya berasal dari *management*. Domain yang berasal dari area *governance of enterprise IT* adalah (*Evaluate, Direct, and Monitor*) EDM yang terdiri dari 5 proses. Sedangkan domain yang berasal dari *management of enterprise IT* sejalan dengan tanggung jawab pada area *plan, build, run, and monitor* (PBRM). Terdapat 32 proses yang dipecah kedalam masing-masing domain sebagai berikut; (1) *Align, Plan and Organize* (APO) dengan 13 proses; (2) *Build, Acquire and Implement* (BAI) dengan 10 proses; (3) *Deliver, Service and Support* (DSS) dengan 6 proses; (4) *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) dengan 3 proses.

2.3.2 Proses *Capability Level*

Berikut adalah penjelasan level dari *process capability* : [5]

- a. Level 0 (*Incomplete Process*) : Untuk level ini menunjukkan bahwa proses tidak dilaksanakan atau gagal dalam mencapai tujuan prosesnya.
- b. Level 1 (*Performed Process*) Pada level ini implementasi proses mencapai tujuan proses.
- c. Level 2 (*Managed Process*) Pada level ini proses telah diimplementasikan dikelola (direncanakan, dimonitor, dan disesuaikan) dan hasilnya telah ditetapkan, dikontrol, dan dikendalikan.
- d. Level 3 (*Established Process*) Pada level ini, proses diimplementasikan dan dikomunikasikan (untuk efisiensi organisasi).
- e. Level 4 (*Predictable Process*) Pada level ini menunjukkan batasan untuk mencapai hasil proses.
- f. Level 5 (*Optimising Process*) Pada level ini, proses terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan saat ini dan yang diharapkan.

2.3.3 RACI CHART

Diagram RACI adalah sebuah teknik untuk mengidentifikasi area fungsional dan memetakannya ke dalam *roles* dan tanggung jawab yang ada pada area fungsional. [6]

Penentuan responden dapat dilihat pada diagram RACI berdasarkan tingkatan tanggung jawab yang ada pada perusahaan. Tingkatan tanggung jawab tersebut adalah sebagai berikut:

- a. R (*Responsibility*) yaitu individu yang bertugas menyelesaikan pekerjaan sesuai rencana dan bertanggung jawab terhadap proses – proses agar berjalan sebagaimana mestinya.
- b. A (*Accountability*) yaitu individu yang bertanggung jawab terhadap segala aktivitas yang ada dan memiliki kewenangan untuk pengambilan keputusan di perusahaan.
- c. C (*Consultancy*) yaitu individu yang harus dimintai pendapat dalam pengambilan keputusan akhir dikarenakan pihak ini mempunyai pengetahuan lebih mengenai hal yang bersangkutan.
- d. I (*Informational*) yaitu individu yang harus menyebarluaskan informasi atas keputusan yang diambil sebagai langkah untuk pengambilan sikap selanjutnya.

2.4 Domain *Align, Plan, and Organize* (APO)

Domain APO pada COBIT 5 yaitu mencakup penggunaan teknologi dan informasi dan bagaimana dapat digunakan dalam suatu organisasi untuk membantu dalam mencapai tujuan organisasi. Domain ini juga menyoroti organisasi dan infrastruktur TI agar mencapai hasil yang optimal dan menghasilkan manfaat yang optimal dari penggunaan TI. [3] Domain DSS terdiri dari 13 *control objective*, antara lain (ISACA, 2012) :

- a. APO01 (*Manage IT Management Framework*)
Menjaga tata kelola TI perusahaan, mekanisme dan otoritas dalam mengelola informasi dan penggunaan TI dalam perusahaan agar sejalan dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.
- b. APO02 (*Manage Strategy*)
Memberikan pandangan menyeluruh dari bisnis saat ini dan kondisi lingkungan TI, arahan untuk masa yang akan datang, dan inisiatif untuk bermigrasi ke masa yang akan datang.
- c. APO03 (*Manage Enterprise Architecture*)
Membangun arsitektur secara umum yang terdiri dari proses bisnis, informasi, data, aplikasi, dan lapisan arsitektur teknologi agar secara efektif dan efisien mewujudkan strategi TI.
- d. APO04 (*Manage Innovation*)
Mempertahankan tingkat kesadaran akan teknologi informasi terkait akan trend layanan, mengidentifikasi peluang inovasi, dan merencanakan keuntungan dari inovasi terkait dengan kebutuhan bisnis.
- e. APO05 (*Manage Portfolio*)
Menjalankan arahan strategi yang ditetapkan untuk investasi yang sejalan dengan visi *enterprise architecture*, serta karakteristik yang diinginkan dari investasi dan layanan *portfolio*, dan mempertimbangkan berbagai kategori investasi dan sumber daya.
- f. APO06 (*Manage Budget & Cost*)
Mengelola TI yang berkaitan dengan keuangan baik dari sisi bisnis dan fungsi TI yang meliputi anggaran, biaya, dan manfaat manajemen.
- g. APO07 (*Manage Human Resources*)
Memberikan pendekatan terstruktur untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan, hak pengambilan keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia.
- h. APO08 (*Manage Relationship*)
Mengelola hubungan antara bisnis dan TI dengan cara yang formal dan transparan untuk menjamin fokus pada pencapaian tujuan bersama dan berbagi hasil perusahaan dalam mendukung tujuan strategis.

- i. APO09 (*Manage Service Agreements*)
Menyelaraskan *IT enabled service* dan *service levels* dengan kebutuhan perusahaan termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, publishing, perjanjian, dan pemantauan TI, serta tingkat layanan dan indikator kinerja.
- j. APO10 (*Manage Supplier*)
Mengelola TI terkait layanan yang diberikan oleh semua jenis supplier untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, termasuk pemilihan *supplier*, manajemen hubungan, kontrak, dan meninjau dan memantau kinerja *supplier*.
- k. APO11 (*Manage Quality*)
Mendefinisikan dan mengkomunikasikan persyaratan mutu dalam semua proses, prosedur, dan hasil perusahaan yang terkait, termasuk kontrol, monitoring dalam perbaikan yang berkelanjutan.
- l. APO12 (*Manage Risk*)
Mengidentifikasi, menilai, dan mengurangi risiko yang berkaitan dengan TI dalam toleransi yang ditetapkan oleh manajemen eksekutif perusahaan.
- m. APO13 (*Manage Security*)
Menentukan, mengoperasikan, dan memantau sistem untuk manajemen keamanan informasi.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Model Konseptual

Untuk menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka dibutuhkan suatu kerangka berpikir yang dapat menjabarkan konsep dalam memecahkan masalah secara ringkas dan terstruktur.

Model konseptual dari penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

1. Input
Masukan berupa renstra bisnis, renstra TI, informasi bisnis eksisting dan target, tujuan perusahaan, peraturan pemerintah, kebijakan pemerintah, COBIT 5 dan informasi bisnis. Sedangkan Masukan dari COBIT 5 sendiri khusus nya pada domain *Align, Plan, and Organize (APO)*, APO07 yaitu berupa dokumen *Feedback on allocation and effectiveness of resources and capabilities*. Sedangkan dari APO08 yaitu *Operation and use plan, Supplemental support plan, Communications of planned maintenance, Communication of knowledge learned*.
2. Proses
Proses langkah pertama adalah menetapkan konsep yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu framework COBIT 5. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap rencana strategis perusahaan, baik rencana strategi secara keseluruhan maupun rencana strategis berkaitan dengan teknologi informasi. Langkah selanjutnya melakukan mapping antara tujuan bisnis perusahaan dengan *Enterprise Goals* yang ada pada COBIT 5, *Enterprise Goals* dengan tujuan TI (*IT-Related Goals*) dan tujuan TI (*IT-related Goals*) dengan proses TI. Setelah dilakukan mapping terhadap tujuan bisnis perusahaan dengan tujuan TI, maka hasil *primary* kemudian dipetakan dengan proses TI sehingga diperoleh (*IT process priority*) proses-proses apa saja yang akan dirancang berdasarkan domain *Align, Plan, and Organize (APO)*.
3. Output
Keluaran yang dihasilkan dari hasil analisis perancangan sebelumnya pada domain APO07 yaitu berupa dokumen *Resourcing shortfall analyses* Sedangkan untuk APO08 yaitu *Customer responses*.

3.2 Sistematis Pemecahan Masalah

Sistematis penelitian yang digunakan untuk memahami pola pikir dalam setiap tahap pelaksanaan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian. Tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Tahap Inisiasi
Tahap inisiasi dimulai dengan tahap perumusan masalah dan kemudian dilanjutkan dengan tahap penentuan tujuan penelitian yang dibatasi oleh batasan masalah. Terdapat dua cara studi pendahuluan, yakni studi pustaka dan studi lapangan. Studi pustaka mencakup tentang *IT Governance* dan COBIT 5 pada domain *Align, Plan, and Organize (APO)*. Panduan COBIT 5, terdiri dari COBIT 5 *Framework*, COBIT 5 *Enabling process* dan COBIT 5 *Implementation*. Sedangkan, studi lapangan dapat dilakukan melalui analisa dokumen Rencana Strategi Perusahaan (Rencana Strategi Bisnis dan Rencana Strategi TI), struktur organisasi, wawancara, kuisioner, proses bisnis perusahaan dan observasi langsung di PT. INTI (Industri Telekomunikasi Indonesia).
2. Tahap Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data
Pada tahap ini dimulai dengan melakukan pemetaan terhadap Rencana Strategi TI perusahaan dengan *Enterprise Goal* sesuai panduan COBIT 5. Selanjutnya hasil dari pemetaan, dipetakan lagi antara *Enterprise Goals* terhadap *IT-Related Goals* dan kemudian antara *IT-Related Goals* dengan *IT Process* pada domain *Align, Plan, and Organize (APO)*. Berdasarkan ketiga pemetaan tersebut diperoleh *IT Process Priority* pada

domain *Align, Plan, and Organize* (APO) yaitu APO07 *Manage Human Resources* dan APO08 *Manage Relationship*. Tahap selanjutnya dilakukan analisis terhadap data-data yang sudah diolah, meliputi analisis kondisi saat ini, analisis resiko, analisis kesenjangan dan analisis kondisi ideal berdasarkan COBIT 5.

3. Tahap Perancangan

Pada tahap perancangan, hasil dari analisa data pada tahap sebelumnya dilakukan perancangan, meliputi perancangan proses tata kelola TI dan perancangan dokumen pada domain APO07 *Manage Human Resources* dan APO08 *Manage Relationship*. Dokumen-dokumen yang akan dirancang, antara lain perancangan dokumen *Resourcing Shortfall analyses* dan dokumen *Customer Responses*. Selain itu juga dilakukan perancangan struktur organisasi berdasarkan panduan COBIT 5.

4. Tahap Reporting

Setelah dilakukan perancangan beberapa dokumen tersebut, maka dilakukan pelaporan terhadap sejumlah dokumen yang telah dihasilkan. Dokumen-dokumen tersebut yang dihasilkan berdasarkan proses APO07 *Manage Human Resource* dan APO08 *Manage Relationship*, antara lain dokumen *Resourcing Shortfall analyses* dan dokumen *Customer Responses*. Selain itu juga akan menghasilkan dokumen struktur organisasi perusahaan.

5. Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam aktivitas penelitian yang telah dilaksanakan. Pada tahapan ini dihasilkan jawaban dari tujuan penelitian dari seluruh tahap sebelumnya. Pada tahap ini, proses yang harus dilakukan adalah melakukan pembuatan kesimpulan dan saran berdasarkan keseluruhan hasil penelitian yang telah dilakukan.

4. Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisis Data

4.1 Pengumpulan Data

Aktivitas yang dibahas mengenai pengumpulan data menjelaskan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan sekunder.

4.2 Pengolahan Data

Pada tahap ini memaparkan hasil pengolahan data yang dimana berisikan gambaran umum mengenai objek penelitian dan pihak-pihak yang terkait dalam objek penelitian beserta struktur organisasinya, pemilihan responden melalui RACI CHART dan alur pemilihan proses pada domain *Align, Plan and Organize* (APO).

4.3 Pemilihan Proses Pada Domain APO COBIT 5

Sebelum dilakukan penyusunan perancangan dilakukan proses pemetaan terhadap tujuan strategis perusahaan sehingga diperoleh proses TI pada COBIT 5 dimana proses tersebut akan menjadi acuan dalam proses perancangan. Proses pemetaan meliputi :

- a. Pemetaan Tujuan Strategis Perusahaan dengan *Enterprise Goals*.
- b. Pemetaan *Enterprise Goals* dengan *IT-related Goals*.
- c. Pemetaan *IT-related Goals* dengan *IT-related Process*.

Berdasarkan hal tersebut terdapat 3 proses dengan nilai >50 yang akan dijadikan acuan dalam melakukan perancangan, antara lain :

- a. APO07 *Manage Human Resources*
- b. APO08 *Manage Relationship*

4.4 Analisis Data

Analisis yang dilakukan berupa analisis kondisi saat ini pada tata kelola PT.INTI menggunakan buku panduan COBIT 5 pada domain APO.

4.4.1 Analisis Kondisi Saat Ini

Analisis kondisi saat ini menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*). Untuk menentukan *gap* dilakukan dengan menggunakan penilaian tingkat kapabilitas (*capability level*) dalam mengukur kondisi saat ini. Penilaian tingkat kapabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas PT.INTI saat ini dan mengetahui *gap* kondisi saat ini dengan kondisi ideal yang diinginkan.

4.4.2 Penilaian Tingkat Kapabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan proses COBIT yang dilakukan, maka perolehan tingkat kapabilitas yang telah dicapai oleh setiap proses dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1 Rekapitulasi Perhitungan Tingkat Kapabilitas

Tingkat Kapabilitas	Jumlah
Level 0	0
Level 1	2
Level 2	2
Level 3	0
Level 4	0
Level 5	0

4.4.3 Analisis Kesenjangan

Tingkat kapabilitas diperoleh melalui kuesioner yang disusun berdasarkan aktivitas pada 4 proses domain *Align, Plan, and Organize* (APO) pada COBIT 5. Untuk dapat mempermudah pembaca dalam mengetahui seberapa besar *gap* yang ada antara target *capability level* perusahaan dengan *capability level* yang telah dicapai perusahaan saat ini, informasi tersebut dapat dilihat pada tabel.

Daftar proses yang berada pada sesuai level dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Daftar proses hasil *Capability Level*

No	Nama Proses	Target Level	Level Saat Ini	Gap
1	APO07 – Manage Human Resources	3	2	1
2	APO08 – Manage Relationship	3	2	1

Perhitungan tingkat kapabilitas dilakukan dengan rumus rata-rata sebagai berikut :
Tingkat Kapabilitas =

$$\frac{(0 \times t_0) + (1 \times t_1) + (2 \times t_2) + (3 \times t_3) + \dots (n \times t_n)}{y}$$

Keterangan :

n = tingkat kapabilitas

t_n = jumlah proses yang berada pada level n

y = jumlah proses yang dinilai

Perhitungan :

Tingkat kapabilitas =

$$(0 \times 0) + (1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 0) + (4 \times 0) + (5 \times 0) / 2 = 2$$

Dari hasil perhitungan tingkat kapabilitas maka dapat disimpulkan tingkat kapabilitas PT.INTI pada 2 domain *Align, Plan, and Organize* (APO) saat ini adalah 2,00. dapat dikatakan tingkat tata kelola pada PT.INTI adalah *Managed Process* dimana pada level ini proses telah diimplementasikan dalam suatu *managed process*, dimana pada level ini proses telah diimplementasikan dikelola (direncanakan, dimonitor, dan disesuaikan) dan hasilnya telah ditetapkan, dikontrol, dan dikendalikan. Sedangkan target tingkat kapabilitas yang diinginkan adalah 3,00. Target ini ditetapkan berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Divisi SISTEKFO selaku penanggung jawab pengelolaan layanan TI di PT.INTI.

5. Perancangan Proses Domain

5.1 Perancangan Proses Tata Kelola TI Domain APO07 *Manage Human Resources*

Domain APO07 *Manage Human Resources* bertujuan untuk memberikan pendekatan terstruktur untuk memastikan struktur yang optimal, penempatan, hak pengambilan keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia. Tujuan lain dari proses ini adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk memenuhi

tujuan perusahaan. Dokumen yang akan dirancang pada proses ini sekaligus menjadi *output* dari proses ini meliputi :

- Dokumen *Resourcing shortfall Analyses*, berupa dokumen mengenai pelaksanaan analisis kekurangan dan / atau peluang saat kekurangan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

5.2 Perancangan Proses Tata Kelola TI Domain APO08 *Manage Relationship*

Domain APO08 *Manage Relationship* bertujuan untuk mengelola hubungan antara bisnis dan TI dengan cara yang formal dan transparan untuk menjamin fokus pada pencapaian tujuan bersama dan berbagi hasil perusahaan dalam mendukung tujuan strategis. Tujuan lain dari proses ini adalah membuat hasil yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan diri, kepercayaan akan TI, dan penggunaan sumber daya secara efektif. Dokumen yang akan dirancang pada proses ini sekaligus menjadi output dari proses ini meliputi :

- *Customer Responses*, berupa dokumen tanggapan oleh organisasi untuk permintaan dan aktivitas pelanggan serta mengambil respon kepemilikan terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis dan memberikan dukungan langsung jika diperlukan.

6. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan proses perancangan pada domain APO di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI), khususnya pada domain APO07 *Manage Human Resource* dan APO08 *Manage Relationship* dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan perhitungan tingkat kapabilitas pada domain APO07 *Manage Human Resource* di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) berada pada level 2. Sehingga perlu dilakukan perancangan tata kelola TI yang menghasilkan dokumen antara lain, *Resourcing Shortfall Analyses*.
2. Berdasarkan perhitungan tingkat kapabilitas pada domain APO08 *Manage Relationship* di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) berada pada level 2. Sehingga perlu dilakukan perancangan tata kelola TI yang menghasilkan dokumen antara lain, *Customer Responses*.
3. Adapun perbaikan tata kelola TI di PT INTI, untuk domain APO adalah dengan meningkatkan tingkat kematangan pada level 3 berdasarkan misi, visi, tujuan dan arah pengembangan PT INTI, dimana prosedur sudah standar dan terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan, tetapi pelaksanaannya diserahkan pada tim untuk mengikuti proses tersebut, sehingga penyimpangan dapat diketahui, prosedurnya disempurnakan untuk formalitas praktek yang ada.

Daftar Pustaka :

- [1] ISACA. (2012). COBIT Framework. Rolling Meadows: ISACA.
- [2] Yulhendri, K. S. (2011). Pengembangan Tata Kelola TI untuk Pengelolaan Sistem Informasi Terintegrasi di Perguruan Tinggi melalui penentuan Kebijakan, Aturan, Pedoman, dan Prosedur. Pengembangan Tata Kelola TI, 2.
- [3] Pramesti, L. (2013). Penilaian terhadap implementasi *IT Governance* pada layanan akademik di Institut Manajemen Telkom dengan menggunakan *framework* COBIT versi 5 pada domain *Align, plan, and Organize*. Penilaian IT Governance, 2.
- [4] Chondro, D. (2013). Penilaian penerapan teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5 di Institut Teknologi Telkom. Penilaian penerapan teknologi informasi, 3-4.
- [5] Fridayanti, E. N. (2014). Penilaian Tingkat Kapabilitas Modul *Human Resource* SAP dengan Menggunakan COBIT 5 pada Domain DSS dan MEA (Studi Kasus :PT.Industri Telekomunikasi Indonesia). Penilaian Tingkat Kapabilitas , 11-12.
- [6] Ninditarini, W. (2014). Perancangan *Service Design* pada layanan jasa keuangan di PT. POS INDONESIA Menggunakan *framework* ITIL versi 2011. Perancangan *Service Design*, 1.

