

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi dalam bisnis modern melakukan investasi yang besar terhadap teknologi informasi dan komunikasi dengan harapan mampu memberikan hasil yang optimal. Investasi terhadap teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan peningkatan pada efektivitas dan efisiensi di organisasi. Oleh karena itu organisasi perlu menjamin bahwa investasi tersebut telah dikelola dengan baik.

Menurut Melita dan Agnezovic (2016) investasi terhadap TI yang tinggi belum menjamin organisasi pada posisi bisnis yang lebih baik, melainkan penting untuk organisasi melakukan penyesuaian terkait apa yang dibutuhkan organisasi dengan potensi TI yang dimiliki. Terkait hal ini pengukuran terhadap pengelolaan TI menjadi penting, karena melalui pengukuran tersebut organisasi dapat mengetahui posisi pengelolaan TI sehingga mampu melakukan penyesuaian dengan kebutuhan bisnis. *Information Technology Governace Institute* (2007), menyatakan bahwa salah satu faktor kesuksesan organisasi ada pada pengelolaan TI yang dilakukan dalam organisasi, melalui tata kelola TI. Melalui tata kelola TI, organisasi mampu mengatur serta mengarahkan penyesuaian strategis, pengelolaan sumber daya, dan pengukuran kinerja.

Information Systems Audit and Control Association (ISACA) mengeluarkan kerangka kerja tata kelola teknologi yang dikenal sebagai *Control Objective for Information and related Technology (COBIT)*. Menurut Indrajit (2016) COBIT merupakan pedoman yang baik untuk dijadikan acuan awal karena konsep yang dimiliki sesuai dengan paradigma manajemen modern sehingga sesuai untuk organisasi saat ini. Selain itu COBIT mampu menjadi alat untuk mengaudit TI melalui pengukuran tingkat kematangan penerapan tata kelola TI. Melalui pengukuran tersebut, organisasi dapat mengetahui tingkat kematangan tata kelola TI yang telah dilakukan sehingga mampu melakukan tindakan korektif untuk mengoptimalkan tata kelola TI.

Berbagai macam penelitian mengenai COBIT telah dilakukan. Berdasarkan penelitian Gerhana (2010) dinyatakan bahwa institusi yang telah menerapkan TI/SI seperti rumah sakit perlu melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI menggunakan metode atau pendekatan terstruktur. Hal ini diperlukan untuk menilai kesesuaian antara tujuan institusi dengan pengelolaan yang sudah dilakukan. Menggunakan COBIT hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi telah dikembangkan sesuai tujuan institusi namun dalam praktik perencanaan dan pengorganisasian organisasi memerlukan pemantauan dan evaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa analisis COBIT dapat digunakan untuk memastikan TI selaras dengan bisnis utama suatu organisasi.

Kemudian penelitian Zulkarnaen, dkk. (2017) menjelaskan bahwa RSUD Banyumas memerlukan melakukan audit sistem informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. Hal ini ditujukan untuk mengetahui tingkat

pengelolaan TI di RSUD. Menggunakan tingkat kematangan dari COBIT mampu membantu dalam memberikan informasi untuk arah pengembangan TI. Hasil dalam penelitian menunjukkan 6 proses dari proses COBIT di RSUD berada pada posisi *repeatable*, namun RSUD mengharapkan proses tersebut berada posisi *defined*. Oleh karena itu RSUD bisa mengarahkan agar setiap proses TI distandarkan dan didokumentasi, kemudian mengkomunikasikannya melalui pelatihan formal.

Penelitian Ramahani, dkk. (2013) menjelaskan bahwa rumah sakit XYZ belum pernah menganalisis efektivitas dan efisiensi proses TI. Melalui analisis COBIT, rumah sakit dapat mengevaluasi bagaimana pengelolaan TI telah dilakukan. Hasil analisis dapat menjadi suatu bentuk rekomendasi untuk memberikan tindakan bagaimana TI seharusnya dikelola. Beberapa bentuk rekomendasi dari penelitian berupa, RS XYZ perlu mendefinisikan proses TI dengan lebih baik, dapat dilakukan dengan menerapkan standar pengelolaan TI seperti COBIT. Kemudian arsitektur informasi harus mencukupi kebutuhan dalam rumah sakit dan selalu dilakukan pembaruan sehingga tidak menghambat kinerja layanan. Serta RS XYZ perlu melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja TI dan kendali internal. Dalam hal ini menunjukkan bahwa melalui evaluasi COBIT organisasi menjadi tahu posisi pengelolaannya dan bagaimana perbaikan seharusnya dilakukan.

RS Panti Rapih merupakan rumah sakit swasta yang cukup besar dan memiliki fasilitas yang lengkap. Dalam RS Panti Rapih pengelola sistem informasi belum menunjukkan peran dan tanggung jawab yang jelas terhadap

pengelolaan TI. Perencanaan TI yang dilakukan dalam rumah sakit belum dapat memberikan arah pengembangan TI yang jelas. Serta perencanaan yang dilakukan belum dapat menghasilkan inisiatif TI. Dalam Aoun dkk. (2011) Weill dan Ross menjelaskan bahwa kegagalan dalam inisiatif dan investasi TI apapun menunjukkan kegagalan dalam tata kelola TI. Selain itu pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja dan kontribusi TI belum diimplementasikan secara maksimal. Walaupun TI di rumah sakit digunakan untuk dapat memberikan dukungan terhadap layanan, hal ini menjadi penting untuk menjamin bahwa pengelolaan TI memberikan nilai yang optimal dan benar-benar terselaraskan. Dalam Laudon dan Laudon (2014) dijelaskan bahwa dalam model *value chain* aktivitas bisnis dalam organisasi terbagi menjadi dua yaitu *primary activities* dan *support activities*. Dalam hal ini TI termasuk dalam kategori *support activities* karena TI hanya memberikan dukungan terhadap layanan utama di mana TI dimanfaatkan untuk mengembangkan *software* komputer, membuat sistem informasi rumah sakit, pengembangan alat-alat pendukung berbantuan komputer, dan lain-lain. Walaupun hanya menjadi *support activities*, hal ini perlu dikelola secara optimal agar dapat membantu melancarkan aktivitas-aktivitas lain sehingga mampu menciptakan nilai yang dapat menjadi keunggulan bagi rumah sakit.

Tata kelola TI menjadi penting bagi organisasi rumah sakit, karena banyak data sensitif dan data yang penting harus terkelola dengan baik. Kemudian rumah sakit perlu penjaminan bahwa layanan dan TI terintegrasi dengan baik. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 87 tahun 2014 dinyatakan bahwa

RS sering mengalami kesulitan dalam pengelolaan informasi untuk kebutuhan internal maupun eksternal. Oleh karena itu rumah sakit memanfaatkan sistem informasi berbasis komputer untuk membantu siklus pelayanannya. Kemudian dinyatakan pula bahwa keberhasilan sistem informasi rumah sakit dapat dipengaruhi dari tata kelola TI. Terkait hal ini menjadi penting bagi rumah sakit untuk mengetahui bahwa pengelolaan TI telah dilakukan pada tingkat yang baik, sehingga kebutuhan informasi terpenuhi, teknologi informasi terintegrasi dengan baik, dan proses pemberian layanan berjalan lancar.

Dalam Hartono (2005) strategi organisasi merupakan perencanaan manajerial yang menyeluruh yang mencakup menetapkan langkah untuk memposisikan organisasi, menetapkan aktivitas untuk kinerja gabungan, dan melakukan prioritas investasi dan pengarahannya sumber daya. Sedangkan strategi TI merupakan perencanaan yang mencakup pembahasan penggunaan sumberdaya informasi, pengarahannya TI untuk mendukung organisasi, dan alat komunikasi dengan manajer puncak. Selain itu dijelaskan pula bahwa strategi TI harus direncanakan untuk benar-benar mendukung sasaran organisasi secara keseluruhan bukan sasaran unit tertentu. Oleh karena itu keselarasan antara strategi organisasi dan TI perlu dicapai agar hubungan setiap unit-unit bisnis yang didukung TI mampu memberikan sinergi yang baik. Kemudian membantu memperlancar dan mengintegrasikan perencanaan, pengimplementasian, maupun perancangan sistem baru. Selain itu juga dapat membantu pembentukan kinerja yang efektif dan efisien.

COBIT mampu memberikan informasi pengelolaan TI yang jelas dan lengkap sehingga mampu membantu pendefinisian peran dan tanggung jawab pengelola sistem informasi dalam rumah sakit. Kemudian ITGI (2007) dijelaskan bahwa kerangka kerja COBIT mampu memberikan informasi yang jelas dan lengkap, maka melalui hal ini informasi yang jelas dan lengkap akan membantu terintegrasikannya dengan bisnis yang ada dalam rumah sakit. Oleh karena itu keselarasan strategi TI dengan strategi rumah sakit dapat dicapai dengan baik.

Oleh karena itu penting bagi RS Panti Rapih untuk mengetahui posisi pengelolaan TI yang nantinya dilakukan dengan analisis tingkat *maturity* tata kelola TI. Hal tersebut akan menunjukkan bagaimana tingkat kematangan saat ini (*as-is*) kemudian dibandingkan dengan tingkat pengelolaan yang diharapkan (*to-be*) sehingga menghasilkan *gap*. Hasil tersebut yang kemudian menjadi bahan analisis untuk memberikan rekomendasi. Tingkat kematangan bisa menunjukkan angka yang sama antara rumah sakit satu dengan yang lain namun bentuk rekomendasi dari tingkat kematangan. Namun hasil rekomendasi belum tentu sama, karena persoalan yang dihadapi dan pengelolaan TI yang dilakukan setiap rumah sakit berbeda-beda. Jadi penting dilakukan penilaian *maturity model* dengan COBIT bagi RS Panti Rapih.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui latar belakang peneleitian yang telah diuraikan, maka penting melakukan evaluasi terhadap tata kelola TI yang telah dilakukan sehingga

masalah penelitian sebagai berikut: Apakah tata kelola TI pada Rumah Sakit Panti Rapih sudah baik menurut tata kelola TI dari COBIT?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki tujuan untuk mengevaluasi tata kelola yang ada pada Rumah Sakit Panti Rapih, guna mengetahui posisi tingkat kematangan tata kelola TI melalui *maturity* model dari COBIT 4.1. Serta melakukan analisis gap pada kondisi tata kelola yang ada dengan tingkat ekspektasi yang diharapkan dari pengelolaan TI, guna memberikan suatu bentuk rekomendasi agar tingkat pengelolaan TI bisa mencapai pada tingkat yang diharapkan.

1.4 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan penelitian seperti proses TI yang dianalisis dalam penelitian didasarkan dari jawaban kuesioner *management awareness* yang memiliki tingkat prioritas proses TI yang tinggi. Serta beberapa pertimbangan dari penulis. Hal ini ditujukan untuk mempermudah responden untuk mengisi kuesioner tingkat *maturity*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alat untuk evaluasi bagi organisasi, di mana melalui penelitian Rumah Sakit Panti Rapih memperoleh informasi mengenai posisi kematangan tata kelola TI-nya saat ini. Setelah

mengetahui posisi tersebut, jika belum sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan maka rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kematangan tata kelola TI-nya. Namun bila sudah sesuai ekspektasi maka saran untuk meningkatkan pada tingkat yang optimal akan diberikan, supaya melalui informasi ini RS Panti Rapih mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan TI yang dilakukannya.

1.6 Sistematika Penelitian

1.6.1 BAB I: Pendahuluan

Pada BAB I memuat latar belakang untuk melakukan penelitian, permasalahan apa yang diangkat. Kemudian tujuan dilakukan penelitian dan manfaat penelitian. Serta batasan dalam penelitian dan sistematika penelitian.

1.6.2 BAB II: Landasan Teori

Pada BAB II dalam penelitian memuat teori-teori yang digunakan penulis sebagai landasan penelitian. Kemudian informasi mengenai proses teknologi informasi yang digunakan. Serta penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung penelitian.

1.6.3 BAB III: Metodologi Penelitian

Pada BAB III ini membahas mengenai informasi seputar Rumah Sakit Panti Rapih. Kemudian informasi mengenai bidang Pengelola

Sistem Informasi selaku obyek penelitian. Serta tahapan-tahapan dan metode dalam penelitian.

1.6.4 BAB IV: Pembahasan

Pada BAB IV membahas mengenai analisis data pada data yang diperoleh. Analisis meliputi Identifikasi *critical success factor*, identifikasi proses TI, dan Identifikasi tingkat kematangan saat ini. Serta memuat analisis perbandingan tingkat kematangan.

1.6.5 BAB V: Penutup

Pada BAB V ini memuat ringkasan hasil analisis yang telah dibahas. Kemudian ringkasan rekomendasi yang dapat diberikan. Serta keterbatasan penelitian dan saran penelitian.