

1. Pendahuluan

Penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi merupakan elemen penting dalam mendukung aktivitas dan layanan yang diberikan. Teknologi informasi sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari suatu proses bisnis dalam organisasi. Dimana tiap organisasi entah itu organisasi pemerintah maupun swasta berlomba-lomba dalam menerapkan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari proses bisnisnya. Penggunaan teknologi informasi memerlukan biaya investasi yang relatif mahal dan apabila tidak dikelola dengan baik maka dapat menimbulkan resiko kerugian yang sangat besar. Untuk itu diperlukan pengelolaan teknologi informasi yang baik dalam suatu organisasi agar investasi teknologi informasi yang dilakukan dapat memberikan pengembalian yang optimal dan sesuai dengan strategi bisnis organisasi.

PT. Bank Maluku merupakan salah satu pihak perbankan daerah yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan aktivitas dan proses bisnisnya, PT. Bank Maluku menggunakan teknologi informasi guna memenuhi kebutuhan bisnis serta layanan operasional yang sesuai dengan visi dan misi PT. Bank Maluku. Namun berdasarkan tindakan observasi dan wawancara informal yang dilakukan dengan salah satu staff PT. Bank Maluku, ditemukan bahwa penggunaan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku seringkali mengalami masalah. Masalah yang sering terjadi pada PT. Bank Maluku adalah pemrosesan data yang lambat karena tingkat penggunaan sistem yang tinggi, sistem informasi data dari pihak Bank Indonesia yang membutuhkan waktu sekian hari untuk diperoleh, proses maintenance sistem yang terkadang mengganggu kinerja, bahkan sistem seringkali mengalami down. Berdasarkan masalah tersebut, maka diperlukan evaluasi kinerja tata kelola teknologi informasi untuk mengukur tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi yang dilakukan divisi IT pada PT. Bank Maluku. Evaluasi kinerja tata kelola teknologi informasi sangat perlu dilakukan agar penerapan teknologi informasi berjalan dengan optimal serta dapat mendukung strategi bisnis dari PT. Bank Maluku. Salah satu metode pengelolaan teknologi informasi yang digunakan secara luas adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*). COBIT merupakan kerangka kerja teknologi informasi yang dipublikasikan oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*). COBIT dapat menjadi alat bantu yang berfungsi untuk memecahkan permasalahan IT *governance* dalam memahami dan mengelola resiko serta keuntungan yang berhubungan dengan sumber daya teknologi informasi perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode COBIT 4.1 karena COBIT 4.1 memfokuskan kepada bisnis dan menyelaraskan dengan tujuan IT serta organisasi. Kerangka kerja COBIT 4.1 merupakan standar yang dinilai paling lengkap dan menyeluruh sebagai *framework* IT audit karena dikembangkan berdasarkan prosedur internal perusahaan dimana COBIT 4.1 dipakai, sehingga saat dilakukan pengukuran akan sesuai dengan kondisi dan prosedur kerja yang ada di perusahaan. Salah satu penilaian yang ditetapkan oleh COBIT 4.1 adalah pengukuran *maturity level*. Penggunaan *maturity level* dalam hal ini akan memudahkan dalam penilaian dengan cara pendekatan yang terstruktur terhadap skala yang sudah ada dan mudah dimengerti. [1]

2. Tinjauan Pustaka

Adapun penelitian dengan judul “*Analisa tata Kelola teknologi Informasi Melalui Pengukuran Tingkat kematangan dengan Framework Cobit 4.1* dengan berfokus pada 16 sub domain (PO1, PO2, PO4, PO7, PO8, AI1, AI2, DS1, DS7, DS10, DS11, DS12, DS13, ME1, ME3, dan ME4) yang berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan masih kurang penerapannya pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, Kebudayaan, dan Pariwisata Salatiga. Secara keseluruhan ditemukan bahwa pengelolaan TI pada DISHUBKOMBUDPAR salatiga berada pada tingkat kematangan 2,62. Hal ini berarti dinas Perhubungan, Komunikasi, Kebudayaan, dan Pariwisata Salatiga tergolong pada posisi ***Repeatable but Intutive*** dimana

DISHUBKOMBUDPAR Salatiga telah menyadari kebutuhan akan pentingnya tata kelola TI. Telah tersedianya kegiatan tata kelola TI dalam tahap pengembangan yang meliputi perancangan TI, pelaksanaan, dan pengawasan namun tidak formal sehingga masih sering terjadi ketidakkonsistenan [2].

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Axelon Ranyaan pada tahun 2013 dengan judul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka COBIT 4.1 pada Lembaga Pemerintah (Studi Kasus: Pemerintah Kota Salatiga)”. Berdasarkan hasil identifikasi management awareness maka ditemukan 18 sub domain yang masuk kategori penting hingga sangat penting. Pengukuran tingkat kematangan untuk setiap sub domain ini berdasarkan control objective yang sesuai dengan kebutuhan. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan pada 18 sub domain yang relevan dan penting maka ditemukan bahwa tata kelola IT Pemerintah Kota Salatiga masih berada pada level 1 (**Initial/Adhoc**) yang berarti bahwa pengelolaan IT masih bersifat terpisah dan belum menyatu dengan strategi organisasi, dimana hal ini terlihat dari belum dimilikinya rencana strategis IT atau Rencana Induk IT.[3]

Penelitian berikut dengan judul “Evaluasi IT Governance berdasarkan COBIT 4.1 (Studi Kasus: PT. Timah (Persero) Tbk)”. Berdasarkan hasil *mapping* antara *business goals* di PT. Timah (PERSERO) Tbk dan COBIT 4.1, terdapat 28 IT *process* 137 *detailed control objectives* yang harus diperhatikan. Dimana berdasarkan hasil analisa data dilihat bahwa sebagian besar penerapan proses dari *framework* COBIT 4.1 di PT. Timah (Persero) Tbk berada pada level rata-rata 3,7. Pada level kematangan ini, secara keseluruhan proses IT di PT. Timah (Persero) Tbk berada pada skala rata-rata 3 yaitu **Defined** yang berarti bahwa seluruh proses telah didokumentasikan dan telah dikomunikasikan, serta dilaksanakan dengan pengembangan sistem komputerisasi yang baik. Namun proses evaluasi belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga masih ada kemungkinan dapat terjadinya penyimpangan.[4]

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan Framework Cobit 4.1, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan Framework Cobit 4.1 dengan judul penelitian “Evaluasi Kinerja Tata Kelola IT pada PT. Bank Maluku Menggunakan Cobit 4.1 (Studi kasus : Divisi IT PT. Bank Maluku)”.

Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata Kelola Teknologi Informasi adalah suatu struktur hubungan dan proses untuk mengatur dan mengontrol perusahaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dengan pertambahan nilai dengan tetap menyeimbangkan resiko-resiko dengan nilai yang didapatkan dari penerapan IT dan proses. Sanyoto Gondodiyoto (2007) menyatakan bahwa Tata Kelola Teknologi Informasi merupakan salah satu bagian terpenting dari kesuksesan penerapan *good corporate governance*. Tata Kelola Teknologi Informasi memastikan pengukuran efektifitas dan efisiensi peningkatan proses bisnis perusahaan melalui struktur yang terkait dengan IT menuju ke arah tujuan strategis perusahaan. Tata Kelola Teknologi Informasi memadukan *best practice* proses perencanaan, pengelolaan, penerapan, pelaksanaan dan pengawasan kinerja untuk memastikan bahwa IT benar-benar mendukung pencapaian perusahaan.[5]

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa tata kelola menekankan pada siapa-siapa yang terlibat dan berhak dalam pembuatan keputusan serta proses-proses yang menjamin agar penggunaan sumber daya IT optimal dan sesuai dengan apa yang diinginkan organisasi. Tata kelola IT bertujuan untuk memaksimalkan potensi sumber daya yang ada, biaya dan sumber daya manusia, serta mengurangi risiko dalam pengembangan IT sehingga menjamin investasi IT dapat memberikan hasil yang optimal.

COBIT 4.1

COBIT 4.1 merupakan sekumpulan dokumentasi dan panduan yang mengarahkan pada *IT Governance* yang dapat membantu auditor, manajemen, dan pengguna (*user*) untuk menjembatani pemisah antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan permasalahan-permasalahan teknis. COBIT 4.1 dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA).

COBIT 4.1 adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis TI. COBIT dapat dipakai sebagai alat yang komprehensif untuk menciptakan *IT Governance* pada suatu perusahaan. COBIT terdiri dari 4 domain, yaitu:

- *Planning & Organization*
- *Acquisition & Implementation*
- *Delivery & Support*
- *Monitoring & Evaluation*

Terdapat 4 domain COBIT 4.1 yang terbagi menjadi 34 proses dan 318 *control objectives*, serta 1547 *control practitices*. Dalam setiap domain dan proses di dalamnya tersedia pula panduan manajemen, panduan audit, dan ringkasan bagi pihak eksekutif. Adapun pembahasan mengenai keempat domain adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan dan Organisasi (*Planning and Organization*)

Domain ini mencakup masalah strategi, taktik dan identifikasi cara terbaik TI untuk memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan bisnis.

b. Pengadaan dan Implementasi (*Acquisition and Implementation*)

Realisasi strategi yang telah ditetapkan harus disertai dengan solusi IT yang sesuai dan kemudian solusi TI tersebut diadakan, diimplementasikan, dan diintegrasikan ke dalam proses bisnis organisasi. Domain ini juga meliputi perubahan dan perawatan yang dibutuhkan sistem yang sedang berjalan dan untuk memastikan bahwa daur hidup sistem terjaga.

c. Penyampaian dan Dukungan (*Delivery and Support*)

Domain ini mencakup proses pemenuhan layanan *IT*, keamanan sistem, kontinuitas layanan, pelatihan dan pendidikan untuk pengguna dan juga pemrosesan data yang sedang berjalan.

d. Pengawasan dan Evaluasi (*Monitor and Evaluate*)

Domain terakhir ini digunakan untuk menjaga kualitas dan ketaatan terhadap kendali yang diterapkan. Keseluruhan proses TI harus diawasi dan dinilai kelayakannya secara regular. Domain ini berfokus pada masalah-masalah kendali yang diterapkan dalam organisasi, pemeriksaan internal dan pemeriksaan eksternal dan juga jaminan *independent* dari proses pemeriksaan yang dilakukan. Domain ini berhubungan dengan kinerja TI yang diterapkan pada perusahaan, pengendalian internal dan eksternal perusahaan, jaminan *independent*, dan tatakelola TI. Proses *monitor and evaluate* perlu dilakukan secara teratur dari waktu ke waktu untuk pemenuhan dan kualitas TI dengan kebutuhan kendali.

Manfaat COBIT 4.1 dalam penerapannya sebagai standarisasi dari tata kelola TI adalah sebagai berikut :

1. Adanya kesejajaran komposisi TI yang lebih baik dan fokus pada bisnis.
2. Adanya pemahaman yang akurat mengenai pandangan yang lebih baik oleh manajemen mengenai apa saja yang biasa dilakukan dengan TI.
3. Adanya kejelasan kepemilikan dan tanggung jawab yang berorientasi pada proses.
4. Adanya kesamaan pemahaman di antara seluruh *stakeholder* karena penggunaan bahasa yang sama.
5. Memenuhi standarisasi COSO untuk pengendalian TI.

Raci

RACI merupakan matriks yang berfungsi untuk memetakan tugas dan tanggung jawab dari berbagai pihak dalam suatu organisasi (ITGI, 2007). Raci digunakan sebagai acuan untuk pemilihan responden dalam melakukan proses wawancara.

Activities	Functions										
	CEO	CFO	Business Executive	CIO	Business Process Owner	Head Operations	Chief Architect	Head Development	Head IT Administration	PMO	Compliance, Audit, Risk and Security
Link business goals to IT goals.	C	I	A/R	R	C						
Identify critical dependencies and current performance.	C	C	R	A/R	C	C	C	C	C		C
Build an IT strategic plan.	A	C	C	R	I	C	C	C	C	I	C
Build IT tactical plans.	C	I		A	C	C	C	C	C	R	I
Analyse programme portfolios and manage project and service portfolios.	C	I	I	A	R	R	C	R	C	C	I

A RACI chart identifies who is Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed.

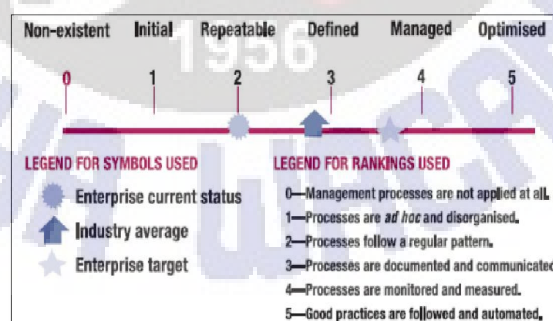
Tabel 1. Tabel Raci (Sumber:ITGI, 2007)

- Responsible** : Mengacu pada orang yang bertanggungjawab
Accountable : Mengacu pada orang yang memiliki kewenangan untuk menyetujui atau menerima pelaksanaan suatu kegiatan
Consulted : Orang yang dapat memberikan konsultasi atau saran
Informed : Orang yang harus diinformasikan atau orang yang harus mengetahui perkembangan dari suatu kegiatan yang dilakukan

Maturity Model

Capability Maturity Model Integration atau **CMMI** (bahasa Indonesia: Integrasi Model Kematangan Kemampuan) adalah suatu pendekatan perbaikan proses yang memberikan unsur-unsur penting proses efektif bagi organisasi Model *maturity* adalah alat untuk mengukur seberapa baik proses-proses sistem informasi berkembang.

Maturity model mempunyai skala dari 0 sampai dengan 5 sebagai parameter penilaian. COBIT mempunyai model kematangan (*maturity models*) untuk mengontrol proses-proses TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*) sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya, dari skala *non-existent* sampai dengan *optimised* (dari 0 sampai 5), yaitu 0- *Non Existent*, 1-*Initial*, 2-*Repeatable*, 3- *Defined*, 4- *Managed*, 5-*Optimized*. Penilaian *Maturity Model* dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Maturity Model (Sumber : ITGI, 2007)

Maturity model adalah alat yang digunakan dalam COBIT untuk mengukur tingkat kematangan penerapan tata kelola IT dalam organisasi. *Maturity model* didesain untuk masing-masing 34 proses IT yang ada berdasarkan kepada perkembangan dari *generic*

Maturity Model. Dengan demikian organisasi dapat mengetahui level kematangan penerapan dari tata kelola *IT* pada saat ini menggunakan perbandingan dengan level pada industri secara umum dan target perkembangan organisasi ke depannya. Level *Maturity Model* ada lima, yaitu mulai dari 0 sampai dengan 5 dijelaskan pada Tabel 2.

Level	Kategori	Kriteria Kedewasaan
0	<i>Non-Existent</i>	Menunjukkan bahwa suatu organisasi tidak mempunyai kesadaran akan perkembangan TI yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya.
1	<i>Initial / Ad Hoc</i>	Menunjukkan bahwa telah ada solusi teknologi dalam suatu organisasi tetapi belum ada standarisasi atau struktur yang jelas.
2	<i>Repeatable but Intuitive but Intuitive</i>	Skala ini menunjukkan bahwa organisasi sudah mengembangkan proses-proses yang ada. Tetapi tidak ada pelatihan formal, atau komunikasi dari prosedur standar dan kemampuan pelaksanaannya tergantung pada individu yang paham akan <i>IT</i> .
3	<i>Defined</i>	Menunjukkan bahwa organisasi sudah mempunyai prosedur yang sesuai standar dan terstruktur. Proses ini sudah di- <i>maintenance</i> meskipun organisasi belum mengikuti prosedur yang ditetapkan.
4	<i>Managed and measurable</i>	Skala ini menunjukkan bahwa organisasi sudah memonitor dan mempunyai kemampuan dalam pemenuhan solusi-solusi IT sudah berjalan sesuai dengan prosedur. Solusi-solusi yang ada sudah dapat berjalan dengan baik dan dapat dikembangkan sehingga berorientasi pada keefektifitasan dan keefisienan pekerjaan.
5	<i>Optimised</i>	Skala ini menunjukkan bahwa organisasi sudah mencapai level tertinggi dalam penggunaan IT. Bahkan organisasi mampu memanfaatkan teknologi menjadi sebuah strategi bisnis, sehingga organisasi mempunyai keunggulan kompetitif

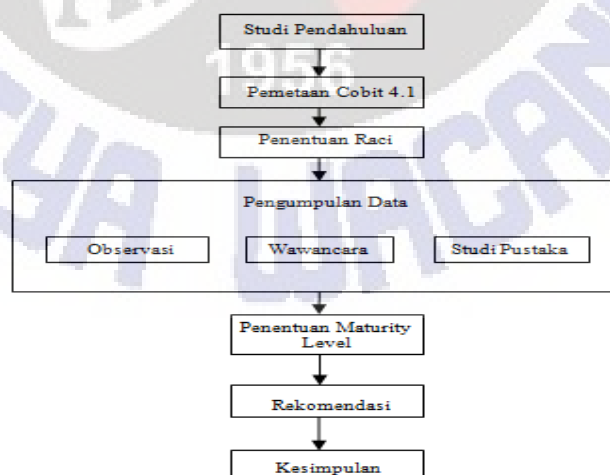
Tabel 2. *Level Maturity Model*
(Sumber: ITGI, 2007)[6]

3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif. Metode kualitatif digunakan karena metode kualitatif dapat dengan mudah dipahami dan dapat mengevaluasi sistem serta makna dari sistem bagi pengguna.

Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan 4 tahapan. 4 tahapan penelitian yang dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Tahap 1 – Studi Pendahuluan

Penelitian ini dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data, sumber informasi dan bahan-bahan yang diperoleh dari buku, literature, artikel terkait COBIT 4.1, dan *IT Governance*. Pada tahap pendahuluan ini juga dilakukan studi lapangan untuk mininjau dan mengamati penerapan tata kelola IT pada PT. Bank Maluku, mengumpulkan dokumen mengenai visi, misi, struktur organisasi divisi IT, serta tugas dan tanggungjawab dari divisi IT. Langkah ini dilakukan untuk mendapat pemahaman tentang tata kelola IT pada Bank dan mendapat gambaran peranan divisi IT dalam mengelola teknologi informasi pada PT. Bank Maluku untuk mendukung organisasi mencapai tujuan bisnisnya. Peneliti juga melakukan wawancara dengan kepala sub divisi pengembangan teknologi informasi PT. Bank Maluku untuk mengetahui tujuan dari divisi IT serta target yang ingin dicapai dari divisi IT.

Tahap 2 – Pemetaan

Pada tahap ini dilakukan pemetaan menurut COBIT 4.1 sesuai dengan tujuan bisnis dari divisi IT PT. Bank Maluku. Dimana pada proses pemetaan ini, peneliti mengidentifikasi bisnis *goals* dan *IT goals* menurut COBIT 4.1 dan menyesuaikannya dengan tujuan bisnis dari divisi IT PT. Bank Maluku. Dari proses pemetaan ini maka dapat ditemukan domain atau sub-sub domain mana saja yang nantinya dijadikan pedoman dalam penyusunan pertanyaan-pertanyaan untuk melakukan proses wawancara.

Tahap 3 – Penentuan Raci

Penentuan *Raci* pada tahap ini berfungsi untuk menentukan *key informan* yang dapat diwawancarai untuk mendapatkan data terkait tata kelola IT pada PT. Bank Maluku. *Raci* merupakan susunan jabatan yang bisa dijadikan pedoman dalam memilih partisipan penelitian. *Key informan* yang dipilih oleh peneliti adalah *key informan* yang mewakili table RACI (*Responsibility, Accountability, Consulted, and Inform*).

Tahap 4 – Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data untuk dapat dilakukan analisis lebih lanjut sehingga dapat menjadi informasi. Metode Pengumpulan Data yang dilakukan yaitu :

a) Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ciri-ciri dan luasnya obyek yang diamati. Observasi dilakukan pada PT. Bank Maluku khususnya divisi IT untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan terkait tata kelola teknologi informasi yang telah diterapkan serta sistem informasi yang digunakan. Pada bagian ini, peneliti melakukan tindakan mengamati proses berlangsungnya tata kelola IT yang dilakukan divisi IT sehingga peneliti dapat memahami tata kelola IT yang telah diterapkan divisi IT pada PT. Bank Maluku.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Kepala Divisi Pengendalian Keuangan dan Teknologi, kepala sub Divisi Pengembangan Teknologi selaku pihak yang bertanggungjawab dalam pengembangan Teknologi Informasi Pada PT. Bank Maluku. Wawancara juga dilakukan dengan staff Divisi IT. Tujuan dilakukan wawancara ini adalah untuk mengetahui tata kelola teknologi informasi yang telah dilakukan divisi IT serta kebijakan-kebijakan yang ditetapkan untuk mengelola teknologi informasi yang digunakan pada PT. Bank Maluku. Pertanyaan-pertanyaan dalam proses wawancara disusun berdasarkan sub-sub domain COBIT 4.1 yang teridentifikasi dari tujuan divisi IT PT. Bank Maluku. Selain itu, penentuan *key informan* untuk melakukan wawancara berpedoman pada Tabel Raci.

c) Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari buku-buku sebagai sumber informasi yang relevan, selain itu mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi pada PT. Bank Maluku, laporan tahunan PT. Bank Maluku.

Tahap 5 – Penentuan Maturity Level

Tahap selanjutnya yaitu penentuan *Maturity level*, yang dimana pada tahap ini peneliti menganalisa hasil wawancara dan observasi pada divisi IT tentang tata kelola teknologi informasi yang telah diterapkan divisi IT PT. Bank Maluku. Penentuan *Maturity level* ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan tata kelola IT yang telah diterapkan oleh divisi IT pada PT. Bank Maluku apabila diukur dengan *Framework COBIT 4.1*. Penentuan *Maturity level* ini berdasarkan sub-sub domain yang teridentifikasi dari proses *business goals*, *IT goals* menurut COBIT 4.1 serta tujuan dari divisi IT PT. Bank Maluku.

Tahap 6 – Rekomendasi

Pada tahap ini peneliti memberikan rekomendasi terkait tata kelola teknologi informasi yang telah dilakukan divisi IT pada PT. Bank Maluku berdasarkan hasil evaluasi.

Tahap 7 – Kesimpulan

Tahap ini peneliti menyimpulkan kinerja dari tata kelola teknologi informasi yang dilakukan divisi IT pada PT. Bank Maluku berdasarkan hasil dari penelitian.

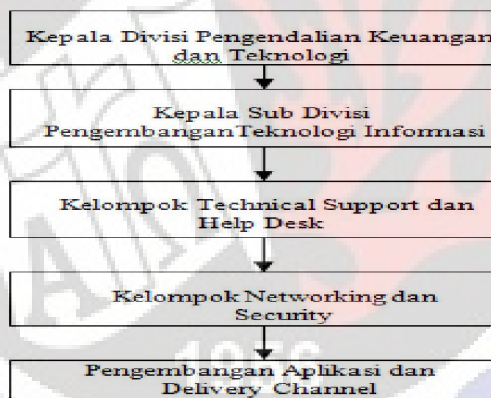
4. Hasil dan pembahasan

4.1. Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi Bank Komersial terkemuka di daerah melalui produk dan layanan kompetitif dengan jaringan yang luas dan dikelola secara profesional dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi regional.

Misi : Menggerakkan dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah melalui optimalisasi fungsi intermediasi serta sebagai satu pendapatan daerah.

4.2 Struktur Organisasi Divisi IT PT. Bank Maluku



Gambar 3. Struktur Organisasi Divisi IT PT. Bank Maluku
(Sumber : Laporan Tahunan PT. Bank Maluku tahun 2012)[7]

Dari hasil wawancara dengan Kepala Sub Divisi Pengembangan Teknologi informasi PT. Bank Maluku ditemukan bahwa tujuan dari Divisi IT PT. Bank Maluku adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kinerja sistem dan aplikasi perbankan yang lebih optimal dan menghasilkan kualitas data yang lengkap, akurat, kini dan utuh di PT. Bank Maluku.
2. Meningkatkan jaringan online sistem PT. Bank Maluku yang Centralized real-time online untuk seluruh jaringan kantor sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan.
3. Menerapkan teknologi terbaru guna memenuhi tuntutan pasar Bank dan sesuai dengan rencana strategis IT perbankan.

4. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia IT guna mendukung pengembangan produk.

Tujuan *Business* dan Tujuan IT Menurut COBIT 4.1

Tabel 3. Tujuan Bisnis menurut COBIT (Sarno, 2009)[8]

performance perspectives	No	Business Purposes
Financial Perspective	1	Provide a good return on investment of IT-enabled business investment.
	2	Manage IT-related business risk
	3	Improve corporate governance and transparency..
Customer Perspective	4	Improve customer orientation and service.
	5	Offer competitive products and service.
	6	Establish service continuity and availability.
	7	Create agility in responding to changing business requirements.
	8	Achieve cost optimization of service delivery.
	9	Obtain reliable and useful information for strategic decision making
Internal Perspective	10	Improve and maintain business process functionality.
	11	Lower process costs.
	12	Provide compliance with external laws, regulations and contracts.
	13	Provide compliance with internal policies.
	14	Manage business change.
	15	Improve and maintain operational and staff productivity.
Learning and Growth Perspective	16	Manage product and business innovation.
	17	Acquire and maintain skilled and motivated people.

Untuk mengetahui keterkaitan antara tujuan bisnis dan tujuan TI, perlu diketahui terlebih dahulu tujuan TI (Tabel 4) dari *list practice* yang mengacu pada kerangka kerja COBIT 4.1.

Tabel 4. Tujuan TI menurut COBIT (Sarno, 2009)

No	IT Purposes (<i>IT Goals</i>)
1	Respond to business requirements in alignment with the business strategy
2	Respond to governance requirements in line with board direction
3	Ensure satisfaction of end users with service offerings and service levels
4	Optimise the use of information
5	Create IT agility
6	Define how business functional and control requirements are translated in effective and efficient automated solutions
7	Acquire and maintain integrated and standardized application systems
8	Acquire and maintain an integrated and standardized IT infrastructure
9	Acquire and maintain IT skills that respond to the IT strategy
10	Ensure mutual satisfaction of third-party relationships
11	Ensure seamless integration of applications into business processes
12	Ensure transparency and understanding of IT cost, benefits, strategy, policies and service levels
13	Ensure proper use and performance of the applications and technology solutions
14	Account for and protect all IT assets
15	Optimise the IT infrastructure, resources and capabilities
16	Reduce solutions and service delivery defects and rework
17	Protect the achievement of IT objectives
18	Establish clarity of business impact of risks to IT objectives and resources
19	Ensure that critical and confidential information is withheld from those who should not have access to it
20	Ensure that automated business transactions and information exchanges can be trusted
21	Ensure that IT services and infrastructure can properly resist and recover from failures due to error, deliberate attack or disaster

22	Ensure minimum business impact in the event of an IT service disruption or change
23	Make sure that IT services are available as required
24	Improve IT's cost-efficiency and its contribution to business profitability
25	Deliver projects on time and on budget, meeting quality standards
26	Maintain the integrity of information and processing infrastructure
27	Ensure IT compliance with laws, regulations and contracts
28	Ensure that IT demonstrates cost-efficient service quality, continuous improvement and readiness for future change

COBIT 4.1 memberikan kemudahan untuk memahami keterkaitan antara tujuan bisnis dan TI. Pemetaan terhadap kedua tujuan tersebut sudah tersedia dan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan dalam menerjemahkan tujuan bisnis ke dalam tujuan TI. Pemetaan tersebut dapat dilihat dalam tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Penyelarasan Tujuan Bisnis dengan Tujuan TI

Business Purposes (TB)		IT Purposes (TI)
TB-01	Provide a good return on investment of IT-enabled business investment	TI-24
TB-02	Manage IT-related business risk	TI-2, TI-14, TI-17, TI-18, TI-19, TI-21, TI-22
TB-03	Improve corporate governance and transparency	TI-2, TI-18
TB-04	Improve customer orientation and service.	TI-3, TI-23
TB-05	Offer competitive products and service	TI-5, TI-24
TB-06	Establish service continuity and availability	TI-10, TI-16, TI-22, TI-23
TB-07	Create agility in responding to changing business requirements.	TI-1, TI-5, TI-25
TB-08	Achieve cost optimization of service delivery.	TI-7, TI-8, TI-10, TI-24
TB-09	Obtain reliable and useful information for strategic decision making	TI-2, TI-4, TI-12, TI-20, TI-26
TB-10	Improve and maintain business process functionality	TI-6, TI-7, TI-11
TB-11	Lower process costs	TI-7, TI-8, TI-13, TI-15, TI-24
TB-12	Provide compliance with external laws, regulations and contracts.	TI-2, TI-19, TI-20, TI-21, TI-22, TI-26, TI-27
TB-13	Provide compliance with internal policies	TI-2, TI-13
TB-14	Manage business change.	TI-1, TI-5, TI-6, TI-11, TI-28
TB-15	Improve and maintain operational and staff productivity.	TI-7, TI-8, TI-11, TI-13
TB-16	Manage product and business innovation.	TI-5, TI-25, TI-28
TB-17	Acquire and maintain skilled and motivated people.	TI-9

Identifikasi *Business Goals* dan *IT Goals*

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa PT. Bank Maluku melalui divisi IT telah membuat dan menciptakan sebagian dari sistem informasi yang digunakan di PT. Bank Maluku. Selain itu, PT. Bank Maluku juga telah membuat dan menetapkan rencana strategis IT dan telah didokumentasikan. PT. Bank Maluku juga telah menentukan prioritas investasi teknologi informasi yang tercantum pada rencana bisnis bank.

Pemetaan yang dilakukan dibawah ini berdasarkan tujuan bisnis yang sesuai dengan dengan tujuan bisnis divisi IT PT. Bank Maluku sehingga dapat mencapai tujuan TI yang sesuai.

Tabel 6. Pemetaan COBIT 4.1 *Business Goals* dengan *IT Goals* yang teridentifikasi berdasarkan tujuan divisi IT PT. Bank Maluku

No.	<i>Business Goals</i>	<i>IT Goals</i>
-----	-----------------------	-----------------

1	Provide a good return on investment of IT-enabled business investment	24							
2	Manage IT-related business risk	2	14	17	18	19	20	21	22
3	Improve corporate governance and transparency	2	18						
4	Improve customer orientation and service	3	23						
5	Offer competitive products and service	5	24						
6	Establish service continuity and availability	10	16	22	23				
7	Create agility in responding to changing business requirements.	1	5	25					
8	Achieve cost optimization of service delivery	7	8	10	24				
9	Obtain reliable and useful information for strategic decision making	2	4	12	20	26			
10	Improve and maintain business process functionality	6	7	11					
11	Lower process costs	7	8	13	15	24			
12	Provide compliance with external laws, regulations and contracts.	2	19	20	21	22	26	27	
13	Provide compliance with internal policies	2	13						
14	Manage business change.	1	5	6	11	28			
15	Improve and maintain operational and staff productivity.	7	8	11	13				
16	Manage product and business innovation.	5	25	28					
17	Acquire and maintain skilled and motivated people.	9							

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diidentifikasi bahwa tujuan divisi IT yang sesuai dengan tujuan bisnis dari COBIT 4.1 terdapat BG4, BG10, BG14, BG17.

Tabel 7. keterkaitan *Business Goals* dan *IT Goals* dengan tujuan bisnis divisi IT PT. Bank Maluku

No	Tujuan Divisi IT PT. Bank Maluku	performance perspectives		<i>Business</i>	IT Goals	IT Processes
1.	Meningkatkan kinerja system dan aplikasi perbankan yang lebih optimal dan menghasilkan kualitas data yang lengkap, akurat, kini dan utuh di PT. Bank Maluku	Internal Perspectives	10	Improve and maintain business process functionality	6	AI1, AI2, AI6
					7	PO3, AI2, AI5
					11	PO2, AI4, AI7
2.	Meningkatkan jaringan online system PT. Bank Maluku yang centralized real-time online untuk seluruh jaringan kantor sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan	Customer Perspective	4	Improve customer orientation and service	3	PO8, AI4, DS1, DS2, DS7, DS8, DS10, DS13
					23	DS3, DS4, DS8, DS13
3.	Menerapkan Teknologi terbaru guna memenuhi tuntutan pasar Bank dan sesuai dengan rencana strategis IT perbankan	Internal Perspective	14	Manage business change.	1	PO1, PO2, PO4, PO10, AI1, AI6, AI7, DS1, DS3, ME1
					5	PO2, PO4, PO7, AI3
					6	AI1, AI2, AI6
					11	PO2, AI4, AI7
					28	PO5, DS6, ME1, ME4
4.	Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia IT guna mendukung pengembangan produk	Internal Perspectiv	17	Acquire and maintain skilled and motivated people.	9	PO7, AI5

Dilihat dari keterkaitan tabel diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut : Bisnis Goals 10 peningkatan dan pemeliharaan fungsionalitas proses bisnis berkaitan dengan ITG6, ITG7, ITG11. PT. Bank Maluku melalui divisi IT berusaha selalu untuk meningkatkan kinerja system dan aplikasi perbankan yang lebih optimal dan menghasilkan kualitas data yang lengkap, kini dan utuh di PT. Bank Maluku sehingga mempermudah pihak manajemen dalam melakukan suatu analisa dan pengambilan keputusan yang tepat, cepat dan akurat.

Bisnis Goals yang berikut adalah peningkatan layanan dan orientasi terhadap pelanggan BG4 berkaitan dengan ITG3 dan ITG23. Dalam hal ini PT. Bank Maluku sedang berusaha meningkatkan jaringan online system yang centralized real-time untuk seluruh jaringan kantor dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas perbanknya. Mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan baik melalui counter-teller maupun delivery channels atau fasilitas on-line lainnya yang pada akhirnya dapat mengangkat citra perseroan dimata masyarakat dan menambah jumlah nasabah dan debitur inti. Menyediakan layanan perbankan yang terkoneksi secara online, berperan sebagai Mitra Pemerintah Daerah dalam menggerakkan roda perekonomian daerah sampai ketingkat Kecamatan yang potensial dan mendorong pertumbuhan ekonomi regional serta menjadi salah satu sumber pendapatan asli daerah. Memberikan akses layanan yang seluas-luasnya berupa produk dan jasa perbankan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mampu bertindak sebagai Mitra Edukasi, Mitra Konsultasi dan Mitra Bisnis yang terpercaya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat.

Pengelolaan perubahan bisnis berkaitan BG14 berkaitan dengan ITG1, ITG5, ITG6, ITG11 dan ITG 28. Menerapkan Teknologi terbaru guna memenuhi tuntutan pasar Bank dan sesuai dengan rencana strategis IT PT. Bank Maluku. Untuk menjadi bank yang dikenal luas dan terkemuka, maka perlu ditunjang dengan produk berupa jasa dan layanan perbankan terbaik bagi masyarakat dan Pemerintah Daerah, melalui produk dan layanan perbankan mampu berkompetisi dengan produk dan layanan bank lain. Inovasi produk dan jasa layanan dilakukan secara terus menerus sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta peningkatan kualitas kepuasan nasabah (*service excellent*).

Perolehan dan pemeliharaan pegawai dan termotivasi BG17 berhubungan dengan ITG9. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia guna mendukung pengembangan produk. Memiliki sumber daya manusia yang handal dengan dukungan pendidikan serta pengembangan kapasitas dan kapabilitas melalui uji kemampuan berbasis kompetensi serta sertifikasi manajemen risiko. Memperoleh dan pemeliharaan kemampuan TI yang dapat merespon strategi TI dengan meningkatkan kemampuan dan motivasi pegawai operasional maupun sumber daya manusia yang berkaitan dengan tata kelola TI di PT. Bank Maluku.

Identifikasi IT Prosesess

Pemetaan dibawah ini memperlihatkan *IT processes* yang berkaitan dengan *IT goals* yang teridentifikasi dari tujuan divisi IT PT. Bank Maluku. Pemetaan mulai dari *business goals* hingga pada *IT processes* memperlihatkan kualitas COBIT sebagai *best practice* yang berorientasi proses. Teridentifikasinya *IT processes* secara langsung pada *IT Goals* akan memudahkan manajemen melakukan kontrol terhadap proses-proses TI sebagai bagian dari kontrol terhadap tujuan-tujuan TI.

Tabel 8. Pemetaan *IT Goals* dengan *IT Processes*

IT Goals		IT Prosesess
1	Respond to business requirements in alignment with the business strategy	PO1,PO2,PO4,PO10,AI1,AI6,AI7,DS1,DS3,ME1
3	Ensure satisfaction of end users with service offerings and service levels	PO8,AI4,DS1,DS2,DS7,DS8,DS10,DS13
5	Create IT agility	PO2,PO4,PO7,AI3

6	Define how business functional and control requirements are translated in effective and efficient automated solutions	AI1,AI2,AI6
7	Acquire and maintain integrated and standardized application systems	PO3, AI2, AI5
9	Acquire and maintain IT skills that respond to the IT strategy	PO7,AI5
11	Ensure seamless integration of applications into business processes.	PO2,AI4,AI7
23	Make sure that IT services are available as required	DS3,DS4,DS8,DS13
28	Ensure that IT demonstrates cost-efficient service quality, continuous improvement and readiness for future change.	PO5,DS6,ME1,ME4

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan pada Divisi IT PT. Bank Maluku, ditemukan bahwa proses-proses yang ada pada tabel adalah proses-proses yang telah teridentifikasi pada tujuan divisi IT PT. Bank Maluku dan proses-proses ini yang akan menjadi fokus penelitian.

4.3 Raci

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang bertanggungjawab dalam melakukan tata kelola teknologi informasi pada PT. Bank Maluku. Penentuan key informan untuk melakukan wawancara berpedoman pada standarisasi ISACA yang disebut RACI. Raci merupakan susunan jabatan yang bisa dijadikan pedoman dalam memilih partisipan penelitian.

Berikut ini penjelasan dari *RACI* yang diimplementasikan pada Divisi IT PT. Bank Maluku.

1. Responsible : Kepala Sub Bagian Pengembangan dan Teknologi Informasi
2. Accountable : Kepala Divisi Pengendalian Keuangan dan Teknologi
3. Consulted : Kepala Sub Bagian Pengembangan dan Teknologi Informasi
4. Informed : Staff IT

Tabel 9. Key Informan

No.	Jabatan	Jumlah Responden
1	Kepala Divisi Pengendalian Keuangan dan Teknologi Informasi	1
2	Kepala Sub Divisi Pengembangan Teknologi Informasi	1
3	Staff IT Pengembangan Aplikasi	1
4	Staff IT Networking dan Security	1

Wawancara dilakukan dengan Bpk. Adi Suyanto selaku Kepala Divisi Pengendalian Keuangan dan Teknologi pada tanggal 6-Januari-2014 bertempat di Kantor Pusat PT. Bank Maluku-Ambon. Proses wawancara juga dilakukan dengan Bpk. Sukarno Padjaja selaku Kepala Sub Divisi Pengembangan Teknologi Informasi PT. Bank Maluku pada tanggal 20-Januari-2014 bertempat di Kantor Pusat PT. Bank Maluku-Ambon. Selain itu, proses wawancara yang berikutnya dilakukan dengan Bpk. Yondri Latumanuwey selaku staff IT Pengembangan aplikasi dan delivery channel serta Ibu. Mariska. E. Sahuleka selaku staff IT Networking dan Security PT. Bank Maluku yang masing-masing dilakukan pada tanggal 3-Februari dan 17-Februari-2014 bertempat di Kantor Pusat PT. Bank Maluku-Ambon.

4.4 Hasil Maturity Level

Tabel 10. Hasil *Maturity Level*

IT Processes	Keterangan	Maturity Level
PO1	Menentukan Rencana Strategis IT	3
PO2	Menentukan Arsitektur informasi	3
PO3	Menentukan arah Teknologi	3

PO4	Mendefinisikan Proses TI, Organisasi	2
PO5	Mengelola Investasi IT	3
PO7	Mengelola Sumber Daya Manusia TI	2
PO8	Mengelola Kualitas	2
PO10	Mengelola Proyek	2
AI1	Mengidentifikasi Solusi Otomatis	3
AI2	Memperoleh dan Memelihara Perangkat Lunak Aplikasi	3
AI3	Memperoleh dan Memelihara Infrastruktur Teknologi	3
AI4	Aktifkan Operasi dan Pengguna	2
AI5	Pengadaan Sumber Daya TI	2
AI6	Mengelola Perubahan	2
AI7	Menginstal dan Mengakreditasi Solusi dan Perubahan	3
DS1	Menetapkan dan Mengelola Tingkat Layanan	2
DS2	Identifikasi Semua Hubungan Pemasok	3
DS3	Mengelola Kinerja dan Kapasitas	2
DS4	Pastikan Layanan Kontinyu	3
DS6	Mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya	3
DS7	Pendidikan dan Pelatihan Pengguna	2
DS8	Mengelola Service Desk dan Insiden	2
DS10	Mengelola Masalah	2
DS13	Pengelolaan Operasi	2
ME1	Memantau dan Mengevaluasi Kinerja IT	2
ME4	Menyediakan IT Governance	2

Berdasarkan **tabel 10** diatas, dapat dilihat hasil maturity level yang dicapai dari tiap IT Goals. Pertanyaan yang digunakan dalam proses wawancara adalah pertanyaan yang disusun berdasarkan Cobit 4.1.

Sub Domain *Plan and Organize 1 (Define a Strategic IT Plan)* mendapat tingkat *Maturity Level 3 Defined*, yang dimana PT. Bank Maluku telah menetapkan dan menerapkan rencana strategis IT yang tercantum dalam Renstra IT Bank. Selain itu, Dalam mendefinisikan rencana strategi Bank, PT. Bank Maluku senantiasa selalu melibatkan stakeholder. Dimana atas interaksi yang aktif bersama stakeholder tersebut akan membentuk budaya kerja perusahaan yang positif dan dapat memberikan keunggulan komparatif terhadap daya saing PT. Bank Maluku. Rencana bisnis bank telah ditetapkan dengan surat keputusan Dewan Komisaris PT. Bank Maluku. Rencana bisnis bank disusun setiap tahun sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia. Rencana jangka panjang dan jangka pendek telah ditetapkan PT. Bank Maluku. Rencana jangka pendek disusun setiap tahun dalam bentuk Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) tahun 2013. PT. Bank Maluku juga telah menetapkan kebijakan strategis berdasarkan kajian *SWOT Analysis* yang dituangkan dalam *Corporate Plan* tahun 2013-2017 dan rencana bisnis 2013-2015. PT. Bank Maluku juga telah menetapkan portofolio Bank yang dapat mencerminkan strategi, prioritas bisnis, dan rencana taktis IT.

Sub Domain *Plan and Organize 2 (Define the Information Architecture)* berada pada *Maturity Level 3 Defined*. Dimana arsitektur teknologi informasi telah dibangun oleh PT. Bank Maluku dan tercantum dalam rencana strategis teknologi informasi PT. Bank Maluku. SDM IT yang dimiliki PT. Bank Maluku juga mampu dalam mengelola arsitektur teknologi informasi walaupun ada beberapa yang masih ditangani oleh vendor penyedia jasa layanan, integritas dan keamanan data merupakan prioritas yang sangat penting dalam pengelolaan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku. Penerapan arsitektur informasi dalam hal pendistribusian data informasi yang dilakukan pada PT. Bank Maluku juga telah berjalan dengan baik, hanya saja perlunya pengembangan infrastruktur jaringan agar pemrosesan data pada PT. Bank Maluku dapat berjalan dengan cepat dan lebih akurat. Pengembangan yang berkelanjutan untuk arsitektur IT diperbarui secara terus menerus dengan mempertimbangkan kebutuhan bisnis bank.

Sub Domain *Plan and Organize 3 (Determine Technological Direction)* berada pada tingkat *Maturity Level 3 Defined*. PT. Bank Maluku telah memiliki perencanaan infrastruktur teknologi informasi yang terdokumentasi dalam renstra IT 5 tahunan. Perencanaan

infrastruktur teknologi informasi pada PT. Bank Maluku diperbaharui seiring dengan perkembangan teknologi informasi dengan mempertimbangkan kebutuhan Bank dan sesuai dengan prioritas bisnis Bank. pembagian tugas dan tanggungjawab dalam pengelolaan arsitektur teknologi informasi telah ditetapkan pada PT. Bank Maluku yang tercantum dalam BPP (Buku Pedoman Perusahaan) Teknologi Informasi. Selain itu, arah yang jelas dari infrastruktur teknologi informasi yang mencakup pemahaman tentang kebutuhan bank dalam penerapan teknologi informasi serta resiko-resiko yang mungkin timbul telah dikomunikasikan dengan jelas.

Sub Domain *Plan and Organize 4 (Define the IT Processes, Organization and Relationship)* berada pada tingkat *Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive*, yang dimana Staff IT pada PT. Bank Maluku harus memiliki keahlian dalam bidang IT, teknologi informasi juga telah diterapkan secara praktis dalam perusahaan karena memiliki rencana strategis berupa penerapan IT. PT. Bank Maluku juga telah membentuk komite khusus yang dapat memastikan bahwa tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari tata kelola perusahaan, komite ini diberi nama komite pengarah teknologi informasi. Peninjauan secara berkala terhadap struktur organisasi teknologi informasi juga telah dilakukan lewat rapat koordinasi antara bagian IT dan komite pengarah IT dengan tujuan salah satunya adalah meninjau kondisi staff IT saat ini. Selain itu, PT. Bank Maluku juga telah menetapkan kepemilikan tugas dan tanggungjawab yang jelas kepada tiap staff atau tiap bagian terkait resiko yang berhubungan dengan IT sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Namun, belum adanya penetapan standar khusus yang mengatur apakah staff IT dapat dipertahankan atau tidak sesuai dengan kinerjanya dalam perusahaan, pengawasan terhadap kinerja staff IT juga tidak dilakukan belum dilakukan secara konsisten.

Sub domain *Plan and Organize 5 (Manage the IT Investment)* berada pada *Maturity Level 3 Defined*. Dimana PT. Bank Maluku telah menangani investasi IT dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan dilakukannya proses evaluasi dan penilaian terhadap investasi IT yang didalamnya menimbang biaya, prioritas, keuntungan dari investasi IT yang dilakukan oleh divisi umum PT. Bank Maluku dimana divisi IT membuat laporan rekomendasi pengadaan tentang kebutuhan investasi IT pada PT. Bank Maluku kemudian menyerahkannya kepada divisi umum dan divisi umum menilai, menimbang biaya, prioritas serta keuntungan yang dicapai dari investasi tersebut kemudian menindak lanjuti untuk pengadaan barang yang dilakukan dengan bekerjasama dengan pihak ketiga. Setiap biaya yang dikeluarkan serta keuntungan yang diperoleh dari investasi IT pada PT. Bank Maluku telah terdokumentasi, adanya laporan peninjauan kembali terkait investasi IT yang dilakukan setiap triwulan.

Sub domain *Plan and Organize 7 (Manage IT Human Resource)* berada pada *Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive*. Hal ini berarti pengelolaan sumber daya manusia IT pada PT. Bank Maluku telah dikelola dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya standard kebijakan khusus dalam melakukan proses perekrutan staff IT yang dimana calon staff IT harus melewati seleksi tes IT serta memiliki keahlian khusus dalam bidang IT. Penentuan peran, fungsi dan tanggungjawab dari personil staff IT difungsikan perannya masing-masing sesuai dengan keahlian dan kompetensi yang dimiliki. Adanya pengawasan terhadap peran dan tanggungjawab dari staff IT yang dipantau oleh kepala sub divisi pengembangan teknologi PT. Bank Maluku dan secara keseluruhan dipantau oleh komite pengarah teknologi informasi. Rencana pelatihan bagi staff IT telah direncanakan dalam rencana kerja bisnis unit setiap tahun. Peningkatan kualitas dan kapasitas SDM IT ditempuh melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara internal maupun bekerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan dengan tujuan agar dapat menciptakan tenaga profesional dan memiliki kompetensi dalam bidangnya serta memiliki komitmen dan dedikasi yang tinggi untuk memajukan perusahaan. PT. Bank Maluku juga melakukan kegiatan *workshop* yang

berlaku untuk seluruh staff IT terkait proyek-proyek yang sedang berjalan maupun semua proyek yang akan dilaksanakan. Kegiatan ini dilakukan sesuai kebutuhan masing-masing proyek. Namun, pengawasan terhadap peran dan tanggungjawab terkadang tidak dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku. Tidak ada tindakan pengukuran dan evaluasi pengetahuan dari kegiatan pelatihan yang diberikan.

Sub domain *Plan and Organize 8 (Manage Quality)* berada pada *Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive*, ini berarti bahwa manajemen kualitas yang diterapkan pada PT. Bank Maluku telah dikelola dengan cukup baik dimana PT. Bank Maluku telah menerapkan praktek-praktek industry yang baik sebagai referensi ketika meningkatkan dan menyesuaikan praktek mutu organisasi. PT. Bank Maluku berpedoman pada prinsip kehati-hatian dan secara umum berpegang pada prinsip GCG (*Good Corporate Governance*). Selain itu, PT. Bank Maluku juga telah menetapkan standar formal mengenai manajemen mutu yang sesuai dengan kebutuhan bisnis. PT. Bank Maluku lewat satuan-satuan unit kerja yang dibentuk (SKK, SKMR, SKAI) selalu melakukan pengukuran, pemantauan serta pencatatan yang dilakukan untuk pengambilan keputusan serta tindakan perbaikan. Namun, masih kurangnya fokus penerapan standar formal untuk menilai manajemen mutu yang dimiliki dalam artian standar formal manajemen mutu telah ditetapkan akan tetapi prakteknya dalam bank belum maksimal. Selain itu, praktek-praktek industri yang baik belum semuanya berjalan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Peninjauan dan pemantauan terkait manajemen mutu juga belum dilakukan dengan optimal.

Sub domain *plan and Organize 10 (Manage Projects)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*, yang berarti bahwa pengelolaan proyek pada PT. Bank Maluku telah dilakukan dengan baik. PT. Bank Maluku telah melakukan proses identifikasi, evaluasi, mengelola dan mengendalikan proyek terkait investasi IT, sejak awal analisa kebutuhan sampai dengan implementasi proyek telah terintegrasi. PT. Bank Maluku telah menetapkan pendekatan manajemen proyek dan peraturan masing-masing proyek yang diatur dalam buku panduan perusahaan (BPP). PT. Bank Maluku juga telah mendokumentasikan sifat dan lingkup dari proyek. Selain itu, PT. Bank Maluku juga menjamin bahwa user dan IT resource dapat menggunakan system dengan baik karena ditunjang oleh berbagai support system. Rencana jangka panjang guna pengembangan proyek teknologi informasi kedepannya juga telah ditetapkan dan diatur dalam rencana bisnis Bank (3 tahunan) dan rencana korporasi (5 tahunan) serta rencana strategis IT. Namun, pemantauan untuk menjamin bahwa user benar-benar dapat menggunakan system dengan baik tidak dilakukan dengan serius. Selain itu, masih banyaknya proyek yang digunakan oleh PT. Bank Maluku yang dibuat oleh vendor jasa layanan dan tingkat ketergantungan kepada individu tertentu dalam pengelolaan proyek masih sangat tinggi.

Pada sub domain *Acquire and Implement 1 (Identify Automated Solution)* berada pada *Maturity level 3 Defined*. Dimana PT. Bank Maluku telah melakukan pengawasan dan analisa secara terstruktur terhadap teknologi yang digunakan saat ini. PT. Bank Maluku telah mengidentifikasi, mendokumentasi dan menganalisa resiko terkait dengan kebutuhan bisnis dan solusi dalam pengembangan system sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia nomor 9/15/PBI/2007. Selain itu, teknologi informasi yang digunakan PT. Bank Maluku saat ini telah mampu menjawab kebutuhan bisnis Bank. Namun upaya pengembangan masih akan terus dikembangkan guna menghadapi tuntutan pasar atas pelayanan terhadap nasabah. Setiap divisi pada PT. Bank Maluku dapat memberikan usulan mengenai kebutuhan teknologi informasi. Dimana tiap divisi memberikan rekomendasi atas kebutuhan terkait teknologi informasi kepada sub divisi pengembangan teknologi informasi, sub divisi pengembangan teknologi informasi meninjau situasi sekarang kemudian mengevaluasi dan mengidentifikasi solusi terkait kebutuhan teknologi informasi dan membuat rekomendasi kepada divisi umum akan kebutuhan teknologi informasi, divisi umum melakukan tindakan perbandingan harga

dan membuat dokumentasi usulan kepada dewan direksi untuk disetujui atau tidak. Apabila kebutuhan akan teknologi informasi disetujui maka divisi umum menghubungi vendor berdasarkan rekomendasi dari divisi pengembangan teknologi informasi untuk solusi kebutuhan tiap divisi.

Sub domain *Acquire and Implement 2 (Acquire and Maintain Application Software)* berada pada *Maturity level 3 Defined*. PT. Bank Maluku telah memiliki kesadaran akan pemeliharaan system agar keberlangsungan dan kinerja dari system yang digunakan tetap terjaga. Hal ini dapat dibuktikan dengan dilakukannya tindakan backup data secara periode. Pendekatan khusus untuk menjamin keamanan data pada aplikasi telah dilakukan PT. Bank Maluku. Pendekatan ini dapat tercermin dari uji tes resmi aplikasi terhadap keamanan data. Selain itu, aplikasi yang digunakan pada PT. Bank Maluku juga sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis bank. Pengembangan aplikasi terus dilakukan secara bertahap pada PT. Bank Maluku untuk memenuhi kebutuhan user dan Bank yang semakin berkembang.

Sub domain *Acquire and Implement 3 (Acquire and Maintain Technology Infrastructure)* berada pada *Maturity level 3 Defined*, yang berarti bahwa perolehan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi telah dilakukan oleh PT. Bank Maluku dengan optimal. PT. Bank Maluku melalui divisi IT sudah melakukan tindakan pemeliharaan dan pengaturan infrastruktur teknologi. Selain itu, infrastruktur teknologi informasi yang digunakan saat ini sangat mendukung kinerja dan mampu memberikan suatu informasi yang efektif dan efisien serta mampu menjawab kebutuhan bisnis bank. Pembangunan infrastruktur teknologi secara bertahap dan berkesinambungan dengan tetap menyediakan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan dan standar layanan telah ditetapkan. Adanya tindakan pengujian dan penilaian terhadap infrastruktur yang telah diterapkan saat ini pada PT. Bank Maluku apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau perlu pengembangan lanjut pada beberapa elemen tertentu.

Sub domain *Acquire and Implement 4 (Enable Operation and Use)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*, yang dimana PT. Bank Maluku telah memberikan pelatihan pengoperasian aplikasi kepada pengguna. PT. Bank Maluku juga telah mendokumentasikan penggunaan teknis teknologi. Selain itu, penggunaan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku sejauh ini juga telah berjalan secara efektif dan efisien serta mampu memenuhi kebutuhan bisnis PT. Bank Maluku. Namun, evaluasi terhadap pengetahuan pengguna terkait pengoperasian aplikasi tidak dilakukan, hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya kesalahan-kesalahan dalam proses pengoperasian aplikasi (input data-proses- dan output).

Sub domain *Acquire and Implement 5 (Procure IT Resource)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*. Ini berarti bahwa proses perolehan sumber daya IT yang meliputi perangkat keras dan perangkat lunak telah diperoleh dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hardware dan software yang ada sudah dapat mendukung kinerja dari system sehingga menghasilkan kualitas data yang lengkap dan akurat. ada standar atau kebijakan khusus dalam hal pengadaan hardware dan software. Pengadaan hardware dan software disesuaikan juga dengan kebutuhan PT. Bank Maluku dan telah didokumentasikan. PT. Bank Maluku bekerjasama dengan vendor dalam hal pengadaan software dan hardware dan terjaln dalam ikatan kontrak dengan vendor yang telah didokumentasikan oleh divisi umum. Namun, standar atau kebijakan khusus dalam hal pengadaan hardware dan software tidak sepenuhnya diikuti. Penerimaan hardware dan software dari vendor kadang memakan waktu yang cukup lama.

Sub domain *Acquire and Implement 6 (Manage Changes)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*. PT. Bank Maluku telah melakukan Proses maintenance system pada periode-periode yang telah ditentukan. Perubahan aplikasi atau system disesuaikan dengan prosedur dan aturan dari manajemen dan sudah didokumentasikan. Namun, proses

maintenance system terkadang memakan waktu yang cukup lama sehingga mengganggu kinerja pada PT. Bank Maluku. Masih adanya ketergantungan kritis terhadap individu tertentu dalam hal perubahan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku.

Sub domain *Aquire and Implement 7 (Install and Accredite Solutions and Changes)* berada pada *Maturity level 3 Defined*, yang dimana setelah proses penginstalan selesai dilakukan, PT. Bank Maluku mewajibkan untuk melakukan testing terhadap system. Selain itu, apabila proses penginstalan telah dilakukan pada PT. Bank Maluku ini berarti system yang ada sudah sesuai dengan apa yang diharapkan karena melewati berbagai proses salah satunya UAT (*User Acceptance Test*). Stakeholder, para pemimpin serta satuan Kerja Audit Interen (SKAI) bersama-sama melakukan proses pemantauan dan evaluasi terhadap system. Perubahan system pasca implementasi dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dari stakeholder serta Satuan Kerja Audit Interen (SKAI).

Pada sub domain *Deliver and Support 1 (Define and Manage Service Levels)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intutive*. Ini berarti bahwa kesejajaran antara *service* TI dan strategi yang meliputi proses monitoring laporan rutin kepada pemimpin PT. Bank Maluku dalam penyelesaian tingkat *service* telah dilakukan dengan cukup optimal. Dimana PT. Bank Maluku telah mendefinisikan, menetapkan kerangka kerja. Tugas dan tanggungjawab serta fungsi IT sudah didefinisikan secara jelas dalam proses bisnis PT. Bank Maluku. Bahkan fungsi IT merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses bisnis PT. Bank Maluku. IT memegang peranan yang sangat penting dalam kemajuan proses bisnis PT. Bank Maluku. Selain itu, PT. Bank Maluku juga telah membuat, menetapkan dan mendokumentasikan persetujuan internal dan eksternal yang sejalan dengan kebutuhan bisnis. Hal ini tercantum dalam buku pedoman perusahaan (BPP) PT. Bank Maluku. Namun, tindakan pelaporan terkait masalah pada pengoperasian aplikasi yang digunakan belum dilakukan sepenuhnya kepada pemangku kepentingan karena pemantauan dan evaluasi terhadap aplikasi yang digunakan hanya dilakukan apabila ada keluhan dari pengguna aplikasi. Tindakan perbaikan terkait masalah yang dihadapi *user* saat pengoperasian aplikasi atau *error* terkadang mengganggu kinerja dari *user*, karena tindakan perbaikan *error* yang terjadi kadang memakan waktu yang cukup lama.

Sub domain *Deliver and Support 2 (Manage Third-party Services)* berada pada *Maturity level 3 Defined*. PT. Bank Maluku dalam pemenuhan infrastruktur dan aplikasi banyak memerlukan jasa dari pihak ketiga sehingga sangat jelas dalam menetapkan, mendefinisikan dan mendokumentasikan peran dan tanggungjawab dari pihak tiga tersebut dan tercantum dalam kontrak perjanjian yang telah disepakati bersama. PT. Bank Maluku merasa bahwa layanan yang diberikan oleh pihak ketiga sudah memuaskan dan sesuai dengan harapan. Hal ini dapat dilihat dari masih terjalinnya hubungan kerjasama antara PT. Bank Maluku dengan mitra kerja yang menawarkan layanan jasanya. PT. Bank Maluku telah melakukan proses pengawasan terhadap kinerja dari pihak ketiga sesuai dengan peraturan Bank Indonesia.

Sub domain *Deliver and Support 3 (Manage Performance and Capacity)* berada pada tingkat *Maturity level 2 Repeatable but Intutive*, yang dimana kapasitas teknologi informasi pada PT. Bank Maluku terus ditingkatkan sesuai dan untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis Bank. Perencanaan dan kapasitas telah direncanakan dan telah ditetapkan dengan memperhitungkan anggaran hal ini dapat dibuktikan pada laporan tahunan PT. Bank Maluku. Rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek telah ditetapkan dan selalu dievaluasi. Hal ini dapat dilihat pada Perencanaan Strategis Teknologi dan Informasi PT. Bank Maluku Tahun 2009 – 2013, yang telah dibakukan dengan Surat Keputusan Direksi PT. Bank Maluku, tentang Rencana Strategis Teknologi Informasi PT. Bank Maluku. Namun, peninjauan dan pemantauan terhadap kinerja

dan kapasitas teknologi informasi belum sepenuhnya dilakukan secara rutin dan optimal sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Sub domain *Deliver and Support 4 (Ensure Continuous Service)* berada pada *Maturity level 3 Defined*. Dimana PT. Bank Maluku telah mengembangkan, memelihara, menguji perencanaan kesinambungan TI, memanfaatkan penggunaan *backup storage*, dan menyediakan pelatihan secara berkala. System yang digunakan pada PT. Bank Maluku saat ini sudah komabilitas dalam jangka waktu yang panjang. Namun tidak menutup kemungkinan adanya perubahan-perubahan dalam upaya untuk meningkatkan system serta layanan. PT. Bank Maluku telah melakukan pengembangan serta memelihara kontinuitas TI, pelatihan dan pengujian rencana kontinuitas TI sesuai dengan rencana strategis teknologi informasi PT. Bank Maluku. Pelatihan dan pendidikan secara berkala sudah dilakukan dimana PT. Bank Maluku bekerjasama dengan pihak-pihak pendidikan yang ada dengan maksud untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan yang dimiliki oleh staff IT PT. Bank Maluku. Hal ini dapat dibuktikan dalam laporan tahunan PT. Bank Maluku. Rencana pengujian yang berkesinambungan telah dilakukan dan didokumentasikan.

Sub domain *Deliver and Support 6 (Identify and Allocate Costs)* berada pada *Maturity level 3 Defined*. Dimana pada proses ini PT. Bank Maluku telah melakukan proses identifikasi anggaran terkait perolehan aplikasi dengan memperhitungkan laba rugi yang akan didapat. Peninjauan kembali terkait biaya pembebanan pemeliharaan aplikasi sudah dilakukan untuk mempertimbangkan pengeluaran dan laba yang dihasilkan dari investasi IT yang telah diterapkan pada PT. Bank Maluku.

Pada sub domain *Deliver and Support 7 (Educate and Train Users)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*, dimana PT. Bank Maluku telah menggunakan system dengan efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari apabila ada perubahan atau spesifikasi teknis atau update terbaru pada system maka PT. Bank Maluku melakukan program kegiatan pelatihan kepada pengguna aplikasi. PT. Bank Maluku juga melakukan proses identifikasi terhadap sumber daya yang akan dikirim untuk mengikuti kegiatan pelatihan dengan mempertimbangkan kegiatan pelatihan yang diadakan dan bidang atau tugas dari staff. PT. Bank Maluku juga melakukan identifikasi terhadap kebutuhan Bank yang bertujuan agar proses kegiatan pelatihan yang diikuti dapat menjawab kebutuhan bisnis bank. Namun, evaluasi pengetahuan, efektivitas dan nilai yang dicapai dari kegiatan pelatihan yang diikuti tidak dilakukan sehingga seringkali masih terjadi kesalahan yang dilakukan oleh *user* saat penggunaan aplikasi.

Sub domain *Deliver and Support 8 (Manage Service Desk and Incidents)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*. System yang digunakan PT. Bank Maluku mudah digunakan oleh *user* karena system yang digunakan *user friendly*. Prosedur-prosedur untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi serta meminimalisir dampak yang terjadi telah disusun oleh satuan kerja audit intern (SKAI) bersama-sama dengan Kepala sub divisi pengembangan teknologi dan komite pengarah teknologi PT. Bank Maluku. Namun, prosedur-prosedur untuk meminimalisir masalah yang terjadi serta tindakan pembuatan laporan mengenai kinerja dari system yang digunakan pada PT. Bank Maluku tidak konsisten diikuti dan dilaporkan. Penerapan *help desk system* juga kurang berfungsi dengan optimal.

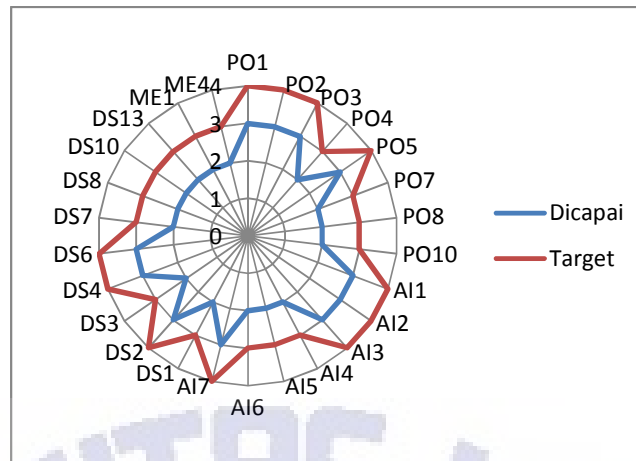
Sub domain *Deliver and Support 10 (Manage Problems)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*, Dimana PT. Bank Maluku melalui divisi IT telah mengelola masalah-masalah yang terjadi terkait tata kelola teknologi informasi pada bank dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan telah dibuatnya prosedur khusus dalam menangani masalah yang terjadi terkait penerapan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku. Setiap ada masalah kepala sub bagian pengembangan teknologi informasi langsung menggerakkan staff IT untuk meninjau masalah yang terjadi, menganalisis akar masalah dan menyampaikan kepada kepala sub bagian pengembangan IT kemudian bersama-sama mencari solusi terkait masalah yang

terjadi dan mengambil keputusan untuk menyelesaikan masalah. Namun, jika masalah yang terjadi berhubungan dengan *error* aplikasi yang dirancang oleh vendor, maka divisi IT langsung menghubungi vendor yang merancang aplikasi tersebut. Namun, prosedur khusus yang telah ditetapkan untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi kadang tidak diikuti dalam prakteknya, penanganan terhadap masalah yang terjadi terkadang memakan waktu yang cukup lama sehingga mengganggu kinerja dari *user*, tenaga programer dari *help Desk* terkesan lambat dan kurang fokus terhadap masalah yang terjadi, pencatatan dan penelusuran terkait masalah yang terjadi tidak dilakukan dengan konsisten, masih adanya ketergantungan terhadap individu kunci dalam hal penanganan masalah, tingkat ketergantungan terhadap vendor penyedia jasa layanan masih tinggi sehingga penanganan masalah yang terjadi harus menunggu kedatangan tenaga ahli yang dikirim vendor untuk mengatasi masalah sehingga memakan waktu yang cukup lama dan mengganggu kinerja dari PT. Bank Maluku.

Sub domain *Deliver and Support 13 (Manage Operations)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*. PT. Bank Maluku telah melakukan dan menetapkan prosedur-prosedur pemrosesan data dan pemeliharaan system yang baik. Hal ini dapat dilihat dengan telah ditetapkan dan didokumentasikannya prosedur yang mengatur tentang tugas dan tanggungjawab pemakai system. Pemeliharaan hardware selalu dilakukan oleh divisi IT PT. Bank Maluku yang selalu melakukan proses maintenance system. Pemeliharaan infrastruktur system juga telah dilakukan dengan optimal oleh divisi IT PT. Bank Maluku. Namun pemantauan dan evaluasi terhadap pemrosesan data, akses pengguna, serta kinerja system tidak dilakukan dengan konsisten. Pemeriksaan rutin terhadap kondisi hardware tidak dilakukan secara konsisten.

Pada sub domain *Monitoring and Evaluate 1 (Monitor and Evaluate IT Performance)* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*. PT. Bank Maluku belum konsisten dalam melakukan pendekatan pengawasan terhadap kinerja penerapan IT. Pemantauan terhadap kinerja system hanya dilakukan apabila ada keluhan dari pengguna system. Belum ditetapkannya indikator kinerja yang relevan baik terhadap aplikasi maupun *user*. Tindakan pelaporan terkait penyimpangan kebijakan dalam hal penggunaan system belum serius dilakukan.

Sub domain *Monitoring and Evaluate 4* berada pada *Maturity level 2 Repeatable but Intuitive*. Dimana kepentingan dan kebutuhan untuk *monitoring* IT dipahami oleh manajemen PT. Bank Maluku dan dikomunikasikan didalam organisasi. Manajemen sudah melakukan komunikasi tentang standar prosedur, dan pengadaan pelatihan. Selain itu, pengelolaan resiko IT juga telah dilakukan dengan mengupayakan langkah-langkah perbaikan secara terus menerus serta penyempurnaan System Operasional dan Prosedur (SOP) bank yang disesuaikan dengan ketentuan dan peraturan Bank Indonesia. PT. Bank Maluku telah menetapkan secara berkala kebijakan, rencana serta prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada Bank. Hal ini sesuai dengan tugas direktur kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan yang setiap saat melakukan pengkajian atas berbagai ketentuan dan peraturan. PT. Bank Maluku telah membangun kerangka kerja yang efektif dan mengacu pada GCG. Peran, tugas dan tanggungjawab tiap bagian telah ditetapkan, investasi IT juga disesuaikan dengan rencana bisnis Bank dan sesuai dengan visi dan misi dari PT. Bank Maluku. Namun, Kebijakan, rencana serta prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada Bank belum sepenuhnya dipraktekan dengan baik dalam bank dan tidak serius dalam melakukan kegiatan pemantauan terhadap tugas dan tanggungjawab sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.



Gambar 6. Spider Chart

4.5 Temuan dan Rekomendasi

Temuan :

1. PT. Bank Maluku telah menetapkan rencana strategis IT, rencana jangka pendek , serta kebijakan strategis berdasarkan SWOT Analysis.
2. Perencanaan arsitektur dan infrastruktur IT telah dibuat dan tercantum dalam renstra IT 5 tahunan.
3. PT. Bank Maluku telah membentuk komite pengarah IT untuk memastikan bahwa tata kelola IT merupakan bagian dari tata kelola perusahaan. tugas dan tanggungjawab terkait resiko IT telah ditetapkan kepada tiap bagian atau staff. namun belum ditetapkannya standar khusus apakah staff IT dapat dipertahankan atau tidak sesuai dengan kinerjanya.
4. PT. Bank Maluku telah mengelola Investasi IT dengan baik dan telah terdokumentasi.
5. Dalam melakukan perekrutan staff IT, Calon staff IT harus melewati seleksi tes IT. peningkatan SDM IT ditempuh melalui program pendidikan dan pelatihan. namun tidak dilakukannya evaluasi dan pengukuran dari kegiatan pelatihan yang diikuti.
6. Peninjauan dan pemantauan terkait manajemen mutu belum dilaksanakan dengan optimal.
7. Manajemen proyek telah dikelola dengan baik pada PT. Bank Maluku dan terdokumentasi dalam BPP PT. Bank Maluku. namun pemantauan untuk menjamin bahwa user dapat menggunakan sistem dengan baik tidak dilakukan secara konsisten serta masih adanya ketergantungan kritis terhadap individu tertentu.
8. PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan backup data serta maintenance system sesuai periode. Pengembangan aplikasi juga terus dilakukan secara bertahap.
9. PT. Bank Maluku telah mendefenisikan dan mendokumentasikan tugas dan tanggungjawab yang jelas dari pihak ketiga dan selalu dilakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kinerja pihak ketiga.
10. Kinerja dari help desk kurang berfungsi dengan optimal
11. PT. Bank Maluku telah memahami pentingnya proses monitoring IT pada Bank. Pengelolaan resiko IT telah dilakukan dengan mengupayakan langkah-langkah perbaikan SOP. PT. Bank Maluku juga telah menetapkan secara berkala kebijakan, rencana serta prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada Bank. Namun kebijakan, prosedur kepatuhan bahkan proses monitoring terhadap belum dilakukan dengan optimal sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Rekomendasi :

1. PT. Bank Maluku perlu membuat standar atau kebijakan khusus yang mengatur apakah staff IT dapat dipertahankan atau tidak sesuai dengan kinerjanya dalam perusahaan.
2. PT. Bank Maluku perlu melakukan tindakan evaluasi pengetahuan yang diterima dari kegiatan pelatihan yang diikuti.
3. PT. Bank Maluku khususnya divisi IT harus meminimalkan ketergantungan kritis pada individu kunci.
4. PT. Bank Maluku perlu meningkatkan fokus khusus untuk meningkatkan manajemen mutu organisasi dan perlu melakukan tindakan peninjauan dan evaluasi manajemen mutu.
5. PT. Bank Maluku perlu melakukan tindakan pemantauan dan evaluasi apakah *user* dapat menggunakan dengan baik atau tidak.
6. PT. Bank Maluku perlu menetapkan waktu yang tepat untuk melakukan proses maintenance system agar tidak mengganggu kinerja.
7. PT. Bank Maluku perlu meningkatkan peninjauan dan pemantauan terhadap kinerja dari teknologi informasi yang digunakan.
8. PT. Bank Maluku khususnya divisi IT perlu meningkatkan kinerja dari *help Desk system*.
9. PT. Bank Maluku perlu meningkatkan proses pemantauan, evaluasi serta peninjauan yang secara konsisten dilakukan untuk meninjau tugas dan tanggungjawab dari staff apakah sudah dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan.
10. Karena target dan harapan yang diinginkan dari divisi IT PT. Bank Maluku secara bertahap, maka rekomendasi yang diberikan peneliti berdasarkan *Maturity Level* yang dicapai adalah sekiranya PT. Bank Maluku lebih meningkatkan kinerja tata kelola teknologi informasi agar sub domain yang mencapai *Maturity Level 2* dapat meningkat menjadi *level 3* dan sub domain yang mencapai *Maturity Level 3* dapat meningkat menjadi *level 4*.

5. Kesimpulan

Dari hasil pengukuran berdasarkan *Framework COBIT 4.1* maka dapat disimpulkan bahwa kinerja tata kelola teknologi informasi yang diterapkan pada PT. Bank Maluku telah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan tingkat kematangan *maturity level* yang sebagian besar dicapai pada *Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive*. Namun, perlu peningkatan dalam beberapa aspek terkait tata kelola teknologi informasi pada PT. Bank Maluku.

Secara umum PT. Bank Maluku telah memahami pentingnya tata kelola teknologi yang baik dalam perusahaan dengan menetapkan dan mendokumentasikan rencana strategis teknologi informasi. Selain itu, teknologi informasi juga merupakan bagian yang tak terpisahkan dari rencana bisnis Bank. Struktur organisasi juga telah ditetapkan dan bekerja sesuai fungsi dan tanggungjawab yang telah diberikan. Namun, perlu peningkatan khusus dalam hal pemantauan kinerja tata kelola teknologi informasi baik itu untuk system yang digunakan maupun untuk pengguna system agar dapat mengurangi masalah *human error* yang seringkali terjadi. Mengenai sumber daya manusia teknologi informasi, PT. Bank Maluku perlu meningkatkan kinerja dari staff IT yang dimana penting bahwa PT. Bank Maluku melakukan pemantauan dan peninjauan secara konsisten terhadap peran, tugas dan tanggungjawab dari staff IT. Selain itu, PT. Bank Maluku juga perlu meminimalisir ketergantungan terhadap individu tertentu untuk penanganan masalah system yang terjadi. PT. Bank Maluku juga perlu meningkatkan infrastruktur teknologi informasi agar dapat meminimalisir masalah akibat *down* sistem dan khususnya pada jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan sehingga mengganggu kinerja dari system.

6. Daftar Pustaka

- [1] Campbell, Philip L. 2005. *A COBIT Primer*. USA: Sandia National
- [2] Atmaja Jaya Permana Dwi. 2012. *Analisa Tata Kelola Teknologi Informasi Melalui Pengukuran Tingkat Kematangan dengan Framework Cobit 4.1* (Studi Kasus: Dinas Perhubungan, Komunikasi, Kebudayaan, dan Pariwisata Salatiga). Salatiga: UKSW.
- [3] Renyaan Samuel Axelon. 2013. *Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 4.1* (Studi Kasus: Pemerintah Kota Salatiga). Salatiga: UKSW.
- [4] Kesumawardhani Rizki Dwi. 2012. *Evaluasi IT Governance Berdasarkan Cobit 4.1* (Studi Kasus: PT. Timah (Persero) Tbk. Depok: Universitas Indonesia.
- [5] Gondodiyoto, Sanyoto 2007. *Audit Sistem Informasi + Pendekatan COBIT*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [6] IT Governance Institute. 2007. *Framework Cobit 4.1, Control Objectives, Managements Guidelines, Maturity Models*. USA: IT Governance Institute
- [7] PT. Bank Maluku. 2012. *Laporan Tahunan PT. Bank Maluku tahun 2012*. Ambon: PT. Bank Maluku
- [8] Sarno Riyanto. 2009. *Audit Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.



Lampiran 1

Analisa *Maturity Level* pada Hasil Wawancara *Domain Plan and Organize*

Hasil analisa berdasarkan *Maturity Level* yang dilakukan pada saat wawancara

Control Objectives PO1 (Define a Strategic IT Plan)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan rencana strategis IT yang didalamnya mencakup investasi, strategi akuisisi, persyaratan hukum dan aturan?	Ya. PT. Bank Maluku telah menetapkan rencana strategis IT dan tercantum pada RENSTRA IT PT. Bank Maluku
2.	Apakah PT. Bank Maluku dan stakeholder bersama-sama telah mendefinisikan dan menentukan rencana strategis perusahaan?	Ya. PT. Bank Maluku bersama-sama dengan stakeholder telah mendefinisikan dan menentukan rencana strategis PT. Bank Maluku. Dimana ada interaksi positif untuk membangun kesepahaman dalam menetapkan rencana strategis PT. Bank Maluku.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah memahami dan menetapkan investasi wajib dalam bidang IT?	Ya. PT. Bank Maluku telah memahami dan menetapkan investasi wajib dalam bidang IT. Investasi dalam bidang IT wajib dilakukan karena IT akan terus berkembang dari waktu ke waktu.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan kebijakan-kebijakan terkait penerapan tata kelola IT dalam perusahaan?	Ya. Kebijakan-kebijakan penerapan tata kelola IT telah ditetapkan PT. Bank Maluku dan wajib dipatuhi oleh semua pihak. Kebijakan penerapan tata kelola IT PT. Bank Maluku ditetapkan berdasarkan kajian SWOT Analysis.
5.	Apakah fungsi dari teknologi yang digunakan dapat memberikan hasil yang optimal sesuai kesepakatan bersama dengan pemegang saham?	Ya. Fungsi dari IT yang digunakan PT. Bank Maluku dapat memberikan hasil yang optimal dan sangat mendukung proses bisnis Bank.
6.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan portofolio layanan yang didalamnya dapat mencerminkan strategi dan prioritas bisnis?	Ya. Portofolio layanan telah ditetapkan PT. Bank Maluku yang dapat mencerminkan rencana strategis PT. Bank Maluku.
7.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mendokumentasikan rencana jangka panjang dan jangka pendek ?	Ya. PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mendokumentasikan rencana jangka pendek dan jangka panjang. Rencana jangka pendek disusun dalam bentuk rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT) dan rencana jangka panjang dalam bentuk rencana korporasi 2013-2017
Analisa : Menurut peneliti jawaban ini masuk dalam <i>maturity level 3 defined</i> . Dimana PT. Bank Maluku telah menetapkan rencana strategis IT serta kebijakan terkait pengelolaan IT dalam Bank.		

Control Objectives PO2 (Define the Information Architecture)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah membangun dan menetapkan arsitektur teknologi informasi?	Ya. PT. Bank Maluku telah membangun dan menetapkan arsitektur IT.
2.	Apakah sumber daya manusia bagian IT expert dibidangannya dan mempunyai kemampuan dalam mengelola arsitektur informasi Bank untuk mendukung semua keperluan bisnis PT. Bank Maluku?	Ya. SDM IT PT. Bank Maluku mampu dan memiliki keahlian dalam mengelola arsitektur IT PT. Bank Maluku.
3.	Apakah teknologi informasi yang digunakan dapat mempertahankan integritas data dan keamanan data?	Ya. IT PT. Bank Maluku sudah dapat menjamin integritas dan keamanan data.
4.	Apakah arsitektur teknologi informasi dalam hal pendistribusian data telah berjalan dengan optimal pada PT. Bank Maluku?	Ya. Sejauh ini arsitektur IT yang digunakan dalam hal pendistribusian data telah berjalan dengan optimal. Namun rencana pengembangan arsitektur IT pada PT. Bank Maluku masih terus diupayakan.
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah membuat dan menetapkan skema klasifikasi dan prosedur tentang kepemilikan data, definisi tingkat keamanan sesuai dengan control dan perlindungan terhadap data?	Ya. Prosedur kepemilikan data untuk menjamin tingkat keamanan serta kontrol dan perlindungan terhadap data telah ditetapkan. Dimana tiap bagian telah mengetahui tanggungjawab dan kontrol terhadap data serta batas-batas kekuasaannya.
6.	Apakah PT. Bank Maluku memfasilitasi penciptaan IT yang optimal?	Ya. Tentu PT. Bank Maluku selalu memfasilitasi penciptaan IT yang optimal guna mendukung rencana serta proses bisnis PT. Bank Maluku.

Analisa : Menurut peneliti jawaban sub domain PO2 masuk dalam *maturity level 3 defined*. PT. Bank Maluku telah membangun dan menetapkan arsitektur IT, arsitektur IT sudah mendukung proses pendistribusian data, skema kontrol, perlindungan data juga telah ditetapkan.

Control Objectives PO3 (Determine Technological Direction)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah membuat perencanaan infrastruktur teknologi informasi yang sesuai dengan tujuan bisnis dan menentukan arah teknologi?	Ya. Perencanaan infrastruktur IT disusun berdasarkan tujuan bisnis PT. Bank Maluku. Perencanaan infrastruktur IT tercantum dalam Renstra IT.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah mendokumentasikan perencanaan teknologi informasi?	Ya. Terdokumentasi dalam Renstra IT PT. Bank Maluku.
3.	Apakah infrastruktur teknologi informasi diperbaharui secara berkala?	Ya. Infrastruktur IT diperbaharui secara berkala.
4.	Apakah PT. Bank Maluku mengidentifikasi potensi teknologi dalam menciptakan peluang bisnis untuk diterapkan dalam Bank?	Ya. Tentu saja PT. Bank Maluku mengidentifikasi potensi IT untuk menciptakan peluang bisnis dan untuk diterapkan pada Bank.
5.	Apakah teknologi informasi yang dimiliki PT. Bank Maluku sudah dapat memberikan solusi bisnis yang konsisten dan efektif?	Ya. IT yang digunakan PT. Bank Maluku sudah dapat memberikan solusi bisnis yang efektif dan konsisten dalam mendukung aktivitas Bank.
6.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengkomunikasikan arah dan tujuan yang jelas mengenai penerapan arsitektur teknologi informasi yang didalamnya mencakup pemahaman mengenai kebutuhan bisnis serta resiko-resiko yang mungkin timbul?	Ya. Komunikasi ditempuh melalui rapat direksi beserta kepala sub-sub divisi PT. Bank Maluku. Dan untuk staff secara keseluruhan dilakukan komunikasi melalui kegiatan workshop PT. Bank Maluku untuk meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan bisnis dan resiko yang dapat timbul.
7.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan tugas dan tanggungjawab dalam pengelolaan arsitektur teknologi informasi?	Ya. Tugas dan tanggungjawab untuk pengelolaan arsitektur IT pada PT. Bank Maluku telah diberikan dan ditetapkan bagi masing-masing bagian serta staff.
Analisa : Menurut analisa peneliti dilihat dari jawaban dan observasi yang telah dilakukan maka sub domain ini mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . Perencanaan infrastruktur IT telah ditetapkan dan didokumentasikan dalam Renstra IT PT. Bank Maluku dan diperbaharui secara berkala. Komunikasi untuk meningkatkan pemahaman terkait kebutuhan bisnis bank dan resiko ditempuh melalui rapat kepala bagian dan workshop bagi staff. Tugas dan tanggungjawab pengelolaan arsitektur IT juga telah ditetapkan secara jelas dalam organisasi PT. bank Maluku.		

Control Objectives PO4 (Define the IT Processes, Organisation and Relationship)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah staff IT harus memiliki keahlian atau ketrampilan tertentu dalam bidang IT?	Ya. Staff IT harus memiliki keahlian tertentu dalam bidang IT untuk mendukung kinerja IT pada PT. Bank Maluku
2.	Apakah teknologi informasi telah diterapkan secara praktis dalam Bank?	Ya. Karena memiliki rencana strategis IT dan memiliki BPP PT. Bank Maluku yang mengatur tentang penerapan IT pada PT. Bank Maluku
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah membentuk komite khusus yang berfungsi untuk memastikan bahwa tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari tata kelola Bank?	Ya. Komite pengarah teknologi informasi
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan peninjauan secara berkala terhadap struktur organisasi teknologi informasi dalam menyesuaikan staff dan sumber strategi untuk memenuhi tujuan organisasi?	Ya. Peninjauan terhadap struktur organisasi PT. Bank Maluku telah dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan operasional PT. Bank Maluku
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mengkomunikasikan peran, tugas dan tanggungjawab, kekuasaan dalam hal kepemilikan data, keamanan informasi dan system yang jelas kepada masing-masing staff terkait pengelolaan resiko IT pada Bank?	Ya. PT. Bank Maluku telah menetapkan tugas dan tanggungjawab untuk pengelolaan data, kepemilikan data, keamanan informasi kepada masing-masing staff dan telah dikomunikasikan dengan jelas.
6.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan pengawasan dan peninjauan terhadap kinerja staff serta peran dan tanggungjawab dilakukan dengan benar sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya?	Ya. Pengawasan dan peninjauan terhadap kinerja staff PT. Bank Maluku telah dilakukan oleh SKAI dan didasarkan pada SOP PT. Bank Maluku
7.	Apakah ada peraturan khusus atau kebijakan khusus yang mengatur apakah staff IT dapat dipertahankan atau tidak sesuai dengan kinerjanya dalam Bank?	Tidak ada. Selama staff IT masih mematuhi kebijakan dan hukum yang berlaku maka akan tetap dipertahankan. Terkait kinerja hanya berupa teguran dari Kepala bagian IT

8.	Apakah PT. Bank Maluku menentukan prioritas program investasi teknologi informasi yang sejalan dengan strategi bisnis Bank?	Ya. PT. Bank Maluku telah menentukan prioritas investasi IT yang tercantum dalam Renstra IT PT. Bank Maluku
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan pada divisi IT PT. Bank Maluku maka sub domain ini mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Dimana staff IT PT. Bank Maluku harus memiliki keahlian dalam bidang IT, IT telah diterapkan secara praktis pada bank karena memiliki rencana strategis IT dan BPP terkait penerapan IT pada bank. Peninjauan secara berkala juga telah dilakukan terhadap kinerja staff IT dan didasarkan pada SOP PT. Bank Maluku. Namun belum ditetapkan kebijakan khusus yang mengatur apakah staff IT dapat dipertahankan atau tidak sesuai dengan kinerjanya dalam organisasi.		

Control Objectives PO5 (Manage the IT Investment)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan proses evaluasi dan penilaian terhadap investasi IT yang didalamnya menimbang biaya, prioritas dan keuntungan yang dicapai dari investasi IT yang dilakukan?	Ya. PT. Bank Maluku tentunya harus melakukan proses evaluasi untuk menimbang biaya, prioritas dan keuntungan dari investasi IT PT. Bank Maluku.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah mendokumentasikan biaya yang dikeluarkan dan keuntungan yang diperoleh dari investasi teknologi informasi?	Ya. Terkait biaya pengeluaran dan pemasukan dari investasi IT telah didokumentasikan.
3.	Apakah investasi IT dikelola dengan baik oleh pihak internal?	Ya. Pihak internal PT. Bank Maluku telah mengelola investasi IT dengan baik sesuai dengan prosedur dan kebijakan PT. Bank Maluku.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan peninjauan kembali terhadap laporan bisnis dengan tujuan untuk meningkatkan kontribusi IT?	Ya. Peninjauan kembali terhadap laporan bisnis telah dilakukan untuk mengukur dan melihat kontribusi IT pada proses bisnis PT. Bank Maluku
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pelaporan secara berkala terkait investasi IT, dan hasil yang diperoleh dari investasi yang dilakukan?	Ya. Laporan secara berkala harus dilakukan
Analisa : Dilihat dari jawaban hasil wawancara serta tindakan observasi yang dilakukan pada divisi IT PT. Bank Maluku maka sub domain ini mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . PT. Bank Maluku telah mengelola investasi IT dengan baik, dimana PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan evaluasi untuk menimbang biaya, prioritas dan keuntungan yang dicapai dari investasi IT yang dilakukan dan telah didokumentasikan. Peninjauan terkait laporan bisnis untuk mengukur kontribusi IT dalam proses bisnis telah dilakukan dan secara berkala dilaporkan kepada pemangku kepentingan.		

Planning & Organization 7 MANAGE IT HUMAN RESOURCE

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah ada standar atau kebijakan khusus dalam proses perekrutan calon staff IT pada PT. Bank Maluku?	Ya. Berdasarkan SOP penerimaan pegawai dan calon staff IT harus melewati seleksi tes IT
2.	Apakah penempatan staff IT dalam organisasi PT. Bank Maluku sesuai dengan ketrampilan dan sertifikasi yang dimiliki staff IT?	Penempatan staff IT dalam organisasi PT. Bank Maluku disesuaikan dengan keahlian staff serta kebutuhan operasional PT. Bank Maluku
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pengawasan terhadap peran, tugas, tanggungjawab dan kinerja dari staff IT termasuk mematuhi kebijakan serta peraturan yang berlaku?	Ya. Tindakan pengawasan terhadap kinerja IT dipantau oleh komite pengarah teknologi informasi dan untuk peraturan dan kepatuhan terhadap kebijakan dipantau oleh satuan kerja kepatuhan PT. Bank Maluku
4.	Apakah PT. Bank Daerah Maluku telah melakukan kegiatan pelatihan kepada staff IT dengan orientasi yang tepat dan berkelanjutan?	Ya. Setiap tahun rencana pelatihan kepada staff IT telah dilakukan dan direncanakan dalam rencana kerja bisnis unit.
5.	Apakah PT. Bank Daerah Maluku melakukan tindakan evaluasi serta pengukuran terhadap nilai yang dicapai atau pengetahuan yang diterima dari kegiatan pelatihan yang diikuti?	Evaluasi pengetahuan dilakukan saat praktek ilmu yang diterima dari kegiatan pelatihan diimplementasikan pada PT. Bank Maluku. Dari situ maka dapat dilihat ilmu yang diterima dari kegiatan pelatihan.
Analisa : Untuk pengelolaan sumber daya IT PT. Bank Maluku mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Dimana untuk proses perekrutan staff IT ditempuh berdasarkan SOP penerimaan pegawai serta harus mengikuti seleksi tes IT. Penempatan staff IT dalam organisasi PT. Bank Maluku ditentukan berdasarkan operasional bank dan disesuaikan dengan keahlian staff. Kegiatan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staff IT sudah dilakukan. Namun pengukuran dan evaluasi terhadap ilmu yang diterima dari kegiatan pelatihan tidak dilakukan.		

Control Objectives PO8 (Manage Quality)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
-----	----------------------	-------------------

1.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan standar formal dan berkelanjutan mengenai manajemen mutu yang sesuai dengan kebutuhan bisnis?	Ya. Standar formal manajemen mutu telah ditetapkan dan dipraktekan dalam struktur organisasi PT. Bank Maluku.
2.	Apakah PT. Bank Maluku menggunakan praktek-praktek industry yang baik sebagai referensi ketika meningkatkan dan menyesuaikan praktek manajemen mutu dalam organisasi?	Ya. Praktek-praktek manajemen mutu yang baik telah digunakan sebagai acuan dan referensi untuk dipraktekan dalam struktur organisasi PT. Bank Maluku.
3.	Apakah PT. Bank Maluku mengadopsi dan mempertahankan standar semua pengembangan dan akuisisi?	Ya. Terkait pengembangan dan akuisisi PT. Bank Maluku telah mengadopsi dan mempertahankan standar yang berfungsi untuk pengadaan dan pengembangan.
4.	Apakah PT. Bank Maluku mengidentifikasi dan mempertahankan standar, prosedur dan praktek kunci dalam proses teknologi informasi untuk memandu organisasi guna memenuhi maksud dari manajemen mutu?	Ya. Prosedur untuk memandu organisasi guna mencapai manajemen mutu yang baik telah diidentifikasi dan dipraktekan dalam organisasi PT. Bank Maluku.
5.	Apakah PT. Bank Maluku menentukan, merencanakan dan melaksanakan tindakan pemantauan dan pengukuran untuk memantau manajemen mutu organisasi dan menyediakan serta membuat laporan hasil manajemen mutu yang dimiliki?	Ya. Tindakan pemantauan, pengukuran manajemen mutu organisasi telah ditetapkan dan secara khusus dilakukan oleh SKAI
Analisa : Dilihat dari jawaban hasil wawancara serta observasi maka sub domain ini mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . PT. Bank Maluku secara umum telah memahami pentingnya penerapan standar formal manajemen dalam mutu dalam organisasi. Dimana telah ditetapkan prosedur yang berfungsi untuk memandu organisasi dalam mencapai manajemen mutu yang baik. Namun, praktek manajemen mutu dalam organisasi PT. Bank Maluku belum sepenuhnya berjalan dengan optimal sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.		

Control Objectives PO10 (Manage Projects)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku menjaga proyek terkait dengan portofolio program investasi teknologi informasi dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, memprioritaskan, memilih, mengelola dan mengendalikan proyek?	Proses identifikasi, evaluasi, mengelola dan mengendalikan proyek serta portofolio proyek telah dikelola dengan baik pada PT. Bank Maluku
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengintegrasikan metode pendukung dengan proses pengelolaan program?	Ya. Metode pendukung telah terintegrasi dengan proses pengelolaan program
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan pendekatan manajemen proyek yang sepadan dengan persyaratan, kompleksitas, dan peraturan masing-masing proyek?	Ya. Pendekatan manajemen proyek telah ditetapkan dalam BPP PT. Bank Maluku terkait pengelolaan proyek.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mendokumentasikan sifat dan lingkup dari proyek dan mengembangkan anatar pemahaman stakeholder dari ruang lingkup proyek?	Ya. Sifat dan lingkup proyek telah ditetapkan dan sesuai dengan pemahaman stakeholder.
5.	Apakah PT. Bank Maluku menjamin bahwa user dan IT resource dapat menggunakan proyek dengan baik?	Ya. User dan IT resource dapat menggunakan proyek dengan baik karena proyek yang dibuat user friendly dan dilakukan training penggunaan proyek bagi user serta adanya dokumentasi tata cara pengoperasian proyek pada PT. Bank Maluku.
6.	Apakah PT. Bank Maluku memiliki rencana jangka panjang guna pengembangan proyek teknologi informasi kedepannya?	Ya. Rencana jangka panjang guna pengembangan proyek tercantum dalam renstra IT PT. Bank Maluku
7.	Apakah PT. Bank Maluku sudah mengatur manajemen proyek, menetapkan peraturan dan tanggungjawab bagi staff guna penanganan proyek dan mengkomunikasikannya?	Ya. Peraturan manajemen proyek, tugas dan tanggungjawab bagi staff IT terkait pengelolaan proyek telah ditetapkan dan dikomunikasikan secara jelas bagi tiap staff IT yang terlibat dalam penanganan proyek.
8.	Apakah dilakukan pengukuran serta evaluasi terhadap seluruh manajemen proyek IT?	Ya. Evaluasi manajemen proyek serta tindakan pengukuran manajemen proyek IT telah dilakukan.
Analisa : Sub domain PO10 pengelolaan proyek IT mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . PT. Bank Maluku telah mengelola proyek IT dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari portofolio proyek telah dikelola dengan baik, pendekatan manajemen proyek telah ditetapkan dalam BPP PT. Bank Maluku, rencana jangka panjang terkait pengembangan proyek IT telah tercantum dalam renstra IT. Namun, masih adanya ketergantungan kritis pada individu tertentu terkait pengelolaan proyek IT pada PT. Bank Maluku.		

Lampiran 2

Analisa *Maturity Level* pada Hasil Wawancara *Domain Acquire and Implement*

Hasil analisa berdasarkan *Maturity Level* yang dilakukan pada saat wawancara

Control Objective AI1 (Identify Automated Solution)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan pengawasan secara terstruktur atau analisa terhadap teknologi yang digunakan saat ini?	Ya. Pengawasan serta analisa terstruktur terhadap teknologi informasi yang digunakan selalu dilakukan untuk meninjau kapasitas teknologi saat ini.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengidentifikasi, mendokumentasi dan menganalisa resiko terkait kebutuhan bisnis dan solusi untuk pengembangan system?	PT. Bank Maluku selalu mengidentifikasi dan menganalisa resiko terkait kebutuhan bisnis Bank. Solusi dan pengembangan sistem telah terdokumentasi.
3.	Apakah teknologi informasi saat ini dapat menjawab kebutuhan bisnis dari PT. Bank Maluku?	Ya. Teknologi informasi yang digunakan PT. Bank Maluku saat ini mampu menjawab kebutuhan bisnis bank.
4.	Apakah kebutuhan pemakai dapat dipenuhi oleh system yang ada sekarang?	Ya. Kebutuhan pengguna dapat dipenuhi oleh sistem
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pelaporan analisa resiko dari ancaman security system?	Ya. Tindakan analisa resiko dan pelaporan wajib dilakukan
Analisa : dari hasil wawancara serta observasi yang dilakukan maka sub domain AI1 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . Pengawasan serta analisa resiko terkait kebutuhan bisnis serta penerapan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku telah dilakukan. Teknologi informasi yang digunakan saat ini pada PT. Bank Maluku sudah dapat menjawab kebutuhan bisnis bank serta kebutuhan pengguna. Tindakan pelaporan terkait resiko pada PT. Bank Maluku selalu dilakukan.		

Control Objective AI2 (Acquire and Maintain Application Software)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku memiliki kesadaran untuk memelihara system (aplikasi) yang digunakan?	Ya. PT. Bank Maluku memiliki kesadaran pemeliharaan aplikasi. Dimana PT. Bank Maluku selalu melakukan tindakan maintenance.
2.	Apakah selalu dilakukan tindakan backup data secara periodik?	Ya. Tindakan backup data selalu dilakukan secara periodik
3.	Apakah pengembangan aplikasi dan konfigurasi terus dilakukan secara bertahap?	Ya. Pengembangan aplikasi dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan bisnis bank.
4.	Apakah PT. Bank Maluku menguji secara rutin tugas-tugas yang ditampilkan oleh software untuk memastikan data tersedia dan aman?	Ya. Pengujian terhadap software untuk memastikan keamanan data serta kesiapan software untuk dioperasikan oleh pengguna selalu dilakukan.
5.	Apakah user turut berpartisipasi dalam proses siklus hidup pengembangan system?	Ya. Karena user juga memiliki peranan terhadap siklus hidup pengembangan system
6.	Apakah aplikasi yang digunakan menyediakan fungsi-fungsi yang telah terotomatisasi dan secara efektif mampu mendukung proses bisnis PT. Bank Maluku?	Ya. Aplikasi yang digunakan menyediakan fungsi-fungsi yang terotomatisasi sesuai dengan kebutuhan dan secara efektif mampu mendukung proses bisnis PT. Bank Maluku
Analisa : Sub domain AI2 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> dimana PT. Bank Maluku telah memiliki kesadaran dalam melakukan tindakan pemeliharaan aplikasi. Tindakan pengembangan aplikasi dilakukan secara bertahap disesuaikan dengan kebutuhan bisnis PT. Bank Maluku. Selain itu, aplikasi yang digunakan saat ini juga menyediakan fungsi-fungsi yang terotomatisasi dan secara efektif mampu mendukung proses bisnis bank.		

Control Objective AI3 (Acquire and Maintain Technology Infrastructure)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah pengaturan infrastruktur teknologi informasi sudah ditentukan dan dipelihara?	Ya. Pengaturan infrastruktur IT telah ditentukan dan dipelihara.
2.	Apakah infrastruktur teknologi informasi yang digunakan saat ini sudah mampu mendukung kinerja PT. Bank Maluku?	Ya. Infrastruktur IT yang digunakan PT. Bank Maluku saat ini sudah mampu mendukung dan membantu kinerja proses bisnis PT. Bank Maluku
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah memiliki perencanaan pengembangan infrastruktur teknologi informasi?	Ya. Perencanaan infrastruktur IT sudah diatur dalam renstra IT PT. Bank Maluku
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pengujian dan penilaian terhadap teknologi informasi saat ini (butuh pengembangan	Ya. Tindakan pengujian terhadap teknologi informasi saat ini sudah

	atau tidak)?	dilakukan dan sedang dalam tahap pengembangan teknologi informasi sesuai dengan perkembangan IT.
5.	Apakah infrastruktur teknologi informasi yang digunakan dapat dipastikan kemampuannya dalam hal keamanan, kemudahan instalasi, perawatan dan perubahan yang akan dilakukan?	Ya. Infrastruktur IT yang digunakan PT. Bank Maluku untuk masalah keamanan, kemudahan instalasi, serta perawatan sudah dapat dipastikan kemampuannya bahkan perubahan infrastruktur IT sangat mungkin dilakukan sesuai dengan kebutuhan bank.
6.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan prosedur khusus yang mengatur tentang perubahan software?	Prosedur khusus untuk perubahan software telah ditetapkan dan melalui analisa secara mendalam dan membutuhkan persetujuan direksi PT. Bank Maluku
7.	Apakah PT. Bank Maluku melakukan pengujian terhadap software sebelum software digunakan dalam lingkungan Bank?	Ya. Pengujian terhadap hardware dan software bersifat wajib untuk memastikan kelayakan hardware dan software apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.
Analisa : Dilihat dari hasil wawancara dan observasi maka sub domain AI3 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . Dimana pengaturan infrastruktur IT telah ditetapkan PT. Bank Maluku, infrastruktur IT yang digunakan PT. bank Maluku sudah mampu mendukung kinerja dari proses bisnis bank, perencanaan infratraktur IT tercantum dalam renstra IT PT. Bank Maluku		

Control Objective AI4 (Enable Operation and Use)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan training atau pelatihan pengoperasian aplikasi dan infrastruktur terhadap pengguna system?	Ya. PT. Bank Maluku telah melakukan pelatihan pengoperasian aplikasi dan infrastruktur bagi pengguna
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengidentifikasi dan mendokumentasikan semua aspek operasional serta penggunaan teknis teknologi informasi yang digunakan?	Ya. Semua aspek operasional serta penggunaan teknis IT pada PT. Bank Maluku telah terdokumentasi
3.	Apakah penggunaan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku telah berjalan dengan optimal dan menghasilkan kualitas data yang efektif dan efisien?	Ya. Penggunaan teknologi informasi pada PT. Bank Maluku telah berjalan dengan optimal.
4.	Apakah PT. Bank Maluku melakukan evaluasi atau pengukuran terhadap kemampuan pengguna terkait pengoperasian aplikasi?	Evaluasi terhadap kemampuan pengguna terkait penggunaan aplikasi dilakukan pada saat diadakan training penggunaan aplikasi. Dimana kepala sub bagian dan pengembangan teknologi informasi memantau langsung kegiatan pelatihan untuk memastikan bahwa pengguna mampu menggunakan aplikasi.
Analisa : Dari hasil wawancara dan observasi maka dapat ditentukan bahwa sub domain AI4 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Dimana evaluasi terhadap kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tidak dilakukan dengan optimal.		

Control Objective AI5 (Procure IT Resource)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah hardware dan software yang ada sudah dapat mendukung kinerja dari system?	Ya. Hardware dan software yang digunakan PT. Bank Maluku sudah dapat mendukung kinerja dari sistem.
2.	Apakah ada standar, kebijakan khusus dan telah didokumentasikan mengenai pengadaan hardware dan software?	Ya. Untuk pengadaan hardware dan software PT. Bank Maluku telah menetapkan kebijakan khusus yang mengatur pengadaan hardware dan software dan telah terdokumentasi.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan kerjasama yang baik dengan pihak ketiga terkait pengadaan hardware dan software dan selalu mengukur, memantau kinerja dan kualitas hubungan sesuai dengan hukum dan kontrak yang ditetapkan?	Ya. PT. Bank Maluku telah melakukan kerjasama yang baik dengan vendor terkait pengadaan hardware dan software. PT. Bank Maluku juga selalu melakukan proses pemantauan dan pengukuran kinerja dari vendor yang sesuai dengan kontrak yang telah ditetapkan bersama.
4.	Apakah ada dokumentasi khusus yang didalamnya berisi tentang ikatan kontrak untuk pengadaan hardware dan software antara PT. Bank Maluku dan pihak ketiga?	Ya. Ikatan kontrak untuk pengadaan hardware dan software dengan pihak ketiga telah terdokumentasikan.
5.	Apakah pengadaan hardware dan software yang dibutuhkan PT. Bank Maluku selalu tiba tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditetapkan?	tidak menentu.

6.	Apakah PT. Bank Maluku menganalisa kebutuhan, biaya perolehan terkait pengadaan software dan hardware?	Ya. analisa kebutuhan, biaya perolehan terkait pengadaan hardware dan software selalu dilakukan.
Analisa : Sub domain PO5 berada pada <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Kebijakan untuk pengadaan hardware dan software telah ditetapkan PT. Bank Maluku. PT. Bank juga telah melakukan proses pemantauan dan kinerja dari pihak ketiga terkait pengadaan hardware dan software. Ikatan kontrak dengan pihak ketiga telah terdokumentasikan. Namun, pesanan hardware dan software terkadang tidak sampai tepat waktu pada PT. Bank Maluku (tidak menentu).		

Control Objective AI6 (Manage Changes)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan maintenance system?	Ya. tindakan maintenance system selalu dilakukan pada periode-periode yang telah ditetapkan
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah memiliki dan menetapkan suatu aturan atau prosedur yang dapat meminimalisir gangguan terhadap kinerja saat perubahan system dilakukan?	Ya. prosedur untuk meminimalisir gangguan terhadap kinerja saat dilakukan perubahan system telah ditetapkan
3.	Apakah perubahan pada system telah mendapat persetujuan resmi dari para pemangku kepentingan?	Ya. perubahan system harus mendapat persetujuan resmi dari dewan direksi.
4.	Apakah saat melakukan tindakan perubahan terhadap system, PT. Bank Maluku menganalisa kebutuhan terlebih dahulu?	Ya. analisa kebutuhan terlebih dahulu wajib dilakukan agar system dapat menjawab kebutuhan bank.
5.	Apakah perubahan system telah terdokumentasi?	Ya. perubahan system selalu terdokumentasi.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat ditentukan bahwa sub domain PO6 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Dimana tindakan maintenance system selalu dilakukan pada periode-periode yang telah ditetapkan. Perubahan terhadap system harus mendapat persetujuan resmi dari dewan direksi, perubahan system selalu terdokumentasikan, analisa kebutuhan dilakukan terlebih dahulu sebelum dilakukan perubahan system. Namun, tindakan maintenance system terkadang mengganggu kinerja.		

Control Objective AI7 (Install and Accredite Solutions and Changes)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah setelah penginstalan system pada dilakukan testing terhadap system?	Ya. testing terhadap sistem sudah dilakukan sejak awal sebelum system terimplementasi dalam lingkungan PT. Bank Maluku.
2.	Apakah ketika dilakukan testing, system yang ada sudah sesuai dengan apa yang diharapkan?	Ya. karena apabila penginstalan dilakukan pada PT. Bank Maluku sistem sebelumnya sudah melewati berbagai proses salah satunya UAT (<i>user acceptance test</i>) sehingga sistem yang diinstal adalah system yang sudah ready dan sesuai dengan harapan.
3.	Apakah stakeholder melakukan evaluasi terhadap system saat proses pengujian system?	Ya. tindakan evaluasi saat proses pengujian sistem selalu dilakukan stakeholder bersama kepala divisi pengendalian keuangan dan teknologi.
Analisa : Dari hasil wawancara dan observasi dapat ditentukan sub domain AI7 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . Hal ini dapat dibuktikan dengan PT. Bank Maluku telah melakukan testing terhadap sistem sejak awal sebelum sistem diinstal dalam lingkungan PT. Bank Maluku. Sehingga pada saat sistem diinstal dalam lingkungan PT. Bank Maluku maka sistem tersebut sudah sesuai dengan harapan karena melewati berbagai proses evaluasi, testing bahkan salah satunya UAT (<i>user acceptance test</i>).		

Lampiran 3

Analisa *Maturity Level* pada Hasil Wawancara *Domain Deliver and Support*

Hasil analisa berdasarkan *Maturity Level* yang dilakukan pada saat wawancara

Control Objective DS1 (Define and Manage Service Levels)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah mendefinisikan, menetapkan kerangka kerja dan melakukan pelaporan terkait aplikasi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis?	Ya, pelaporan apakah aplikasi yang digunakan sudah sesuai kebutuhan bisnis harus dilakukan sebagai acuan untuk dilakukan pengembangan dan perubahan.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah mendefinisikan secara jelas tanggungjawab dari fungsi IT bagi proses bisnis?	Ya, tanggungjawab dari fungsi IT bagi proses bisnis telah didefinisikan secara jelas dimana fungsi IT memiliki tugas untuk mendukung kinerja dari proses bisnis agar lebih optimal dan menghasilkan keuntungan yang signifikan.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah membuat, menetapkan dan mendokumentasikan persetujuan internal dan eksternal yang sejalan dengan kebutuhan bisnis?	Ya, persetujuan internal dan eksternal telah ditetapkan dan didokumentasikan.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan pengawasan, pengukuran atas kinerja pengelolaan service level?	Pengawasan terhadap kinerja service level telah dilakukan
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengidentifikasi kebutuhan service, meningkatkan pemahaman pada tingkat service, serta memonitoring pencapaian dari tingkat service?	Identifikasi kebutuhan service level dan melakukan monitoring pencapaian tingkat service yang dilakukan dengan baik pada PT. Bank Maluku. Tingkat pemahaman service juga telah ditingkatkan dengan baik.
Analisa : Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka sub domain DS1 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . PT. Bank Maluku telah mendefinisikan, menetapkan kerangka kerja dan melaporkan pelaporan terkait aplikasi yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis atau tidak, PT. Bank Maluku juga telah menetapkan tanggungjawab dan fungsi IT yang jelas bagi proses bisnis. Selain itu, persetujuan eksternal dan internal yang sejalan dengan kebutuhan bisnis juga telah dilakukan. Namun, tindakan perbaikan aplikasi terkadang mengganggu kinerja dari <i>user</i> , karena tindakan perbaikan terkadang memakan waktu yang cukup lama.		

Control Objective DS2 (Manage Third-party Services)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah layanan yang diberikan oleh pihak ketiga sudah memuaskan?	Layanan dari pihak ketiga sangat memuaskan dan sangat membantu kinerja serta aktifitas pada PT. Bank Maluku.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan, mengidentifikasi dan mendokumentasikan tanggungjawab dan peran dari pihak ketiga?	PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mendokumentasikan tanggungjawab dan peran yang jelas dari pihak ketiga dan tercantum dalam ikatan kontrak.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pengawasan terhadap kinerja dari pihak ketiga?	Tindakan pengawasan kinerja pihak ketiga selalu dilakukan untuk mengukur kinerja layanan yang diberikan oleh pihak ketiga.
4.	Apakah kinerja dari pihak ketiga sudah sesuai dengan prosedur dan perjanjian yang tercantum dalam kontrak?	Ya, kinerja dari pihak ketiga sudah sesuai dengan prosedur dan perjanjian yang tercantum dalam ikatan kontrak. Pihak ketiga harus memenuhi semua perjanjian yang telah ditetapkan dan disetujui dalam ikatan kontrak.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka sub domain DS2 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . layanan dari pihak ketiga pada PT. Bank Maluku dirasa sangat memuaskan, PT. Bank Maluku telah mendokumentasikan tanggungjawab yang jelas dari pihak ketiga. Tindakan pengawasan terhadap kinerja pihak ketiga juga selalu dilakukan. Kinerja dari pihak ketiga sudah sesuai dengan perjanjian dalam ikatan kontrak.		

Control Objective DS3 (Manage Performance and Capacity)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah kinerja teknologi informasi pada PT. Bank Maluku sudah optimal?	Kinerja IT PT. Bank Maluku sudah optimal dan dapat menjawab kebutuhan bisnis bank.
2.	Apakah kapasitas teknologi informasi pada PT. Bank Maluku selalu ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan organisasi?	Ya, kapasitas IT PT. Bank Maluku selalu dikembangkan sesuai kebutuhan PT. Bank Maluku
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan perencanaan untuk meninjau kinerja dan kapasitas IT agar sesuai dengan anggaran yang telah direncanakan?	Tentu saja PT. Bank Maluku telah menetapkan perencanaan untuk meninjau kinerja dan kapasitas IT yang didalamnya

		mencakup peninjauan anggaran yang dikeluarkan, kontribusi IT, serta kelayakan IT.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan pemantauan secara rutin terhadap kinerja dan kapasitas aplikasi?	Peninjauan secara rutin dilakukan PT. Bank Maluku terhadap aplikasi.
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah memperkirakan dan menetapkan rencana jangka panjang terhadap system yang sesuai dengan harapan masa depan?	PT. Bank Maluku telah menetapkan rencana jangka panjang dengan memperkirakan kapasitas sistem dan kebutuhan di masa depan.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada divisi IT PT. Bank Maluku maka dapat ditentukan bahwa sub domain DS3 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Kinerja IT pada PT. Bank Maluku sudah optimal, kapasitas IT pada PT. Bank Maluku juga selalu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan operasional bank. Namun, pemantauan terkait kapasitas teknologi informasi pada PT. Bank Maluku tidak dilakukan secara konsisten.		

Control Objective DS4 (Ensure Continuous Service)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah sistem ini sudah komabilitas dalam jangka waktu yang panjang?	Sebagian besar sistem yang ada pada PT. Bank Maluku sudah komabilitas dalam jangka waktu yang panjang.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan pengembangan serta memelihara kontinuitas IT, pelatihan dan pengujian rencana kontinuitas IT?	Pengembangan IT pada PT. Bank Maluku telah dilakukan secara bertahap.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah memanfaatkan penggunaan <i>offsite backup storage</i> dan menyediakan pelatihan secara berkala?	Ya, PT. Bank Maluku telah menggunakan <i>offsite backup storage</i> .
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mendokumentasikan rencana pengujian yang berkesinambungan pada IT serta hasil pengujian pada sistem?	Rencana pengujian IT yang berkesinambungan telah ditetapkan dan didokumentasikan.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka sub domain DS4 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . sebagian besar sistem yang digunakan PT. Bank Maluku sudah komabilitas dalam jangka waktu yang panjang. PT. Bank Maluku telah menggunakan <i>offsite backup storage</i> . Rencana pengujian teknologi informasi PT. Bank Maluku telah terdokumentasikan.		

Control Objective DS6 (Identify and Allocate Costs)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah alokasi biaya sudah diperhitungkan sesuai dengan kebutuhan bisnis organisasi?	Alokasi biaya selalu diperhitungkan dengan tepat karena dilakukan analisa yang baik oleh pihak internal PT. Bank Maluku.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan proses identifikasi anggaran terhadap aplikasi dengan mempertimbangkan laba rugi yang akan diperoleh?	Ya, Identifikasi anggaran yang mempertimbangkan laba rugi telah dilakukan.
3.	Apakah perusahaan melakukan peninjauan kembali terhadap biaya pembebanan untuk memelihara perkembangan aplikasi?	Evaluasi peninjauan biaya pemeliharaan untuk pengembangan aplikasi selalu dilakukan.
4.	Apakah tindakan pelaporan terkait alokasi biaya yang dikeluarkan maupun diterima dari investasi IT dilakukan secara konsisten?	Ya, wajib dilakukan pelaporan terkait semua biaya pengeluaran dan pendapatan.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka sub domain DS6 mencapai <i>maturity level 3 defined</i> . selalu dilakukan analisa yang baik untuk mengalokasikan biaya yang sesuai dengan kebutuhan bisnis PT. Bank Maluku. Identifikasi anggaran dengan memperhitungkan laba rugi yang akan diterima selalu dilakukan.		

Control Objective DS7 (Educate and Train Users)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah penggunaan sistem teknologi informasi pada PT. Bank Maluku sudah efektif dan efisien?	Ya, penggunaan IT pada PT. Bank Maluku sudah efektif dan efisien.
2.	Apakah PT. Bank Maluku melakukan kegiatan pelatihan penggunaan program terhadap pengguna sistem?	Kegiatan pelatihan penggunaan program wajib dilakukan.
3.	Dalam melakukan kegiatan pelatihan, apakah PT. Bank Maluku mengidentifikasi kebutuhan bisnis terlebih dahulu sehingga kegiatan pelatihan yang diikuti dapat menjawab permasalahan yang terjadi dan sesuai dengan kebutuhan bisnis?	Tentu, identifikasi keputusan, identifikasi tugas dan tanggungjawab staf selalu dilakukan agar kegiatan pelatihan yang diikuti sesuai dengan tugas staf dan dapat menjawab kebutuhan bisnis bank.
4.	Apakah ada target atau standar khusus dari kegiatan pelatihan yang diikuti?	Target yaitu staf dapat menggunakan sistem dengan baik sehingga kinerja sistem dapat berjalan dengan optimal.
5.	Apakah pengguna sistem mematuhi prosedur serta kebijakan yang ditetapkan?	Ya, diawasi oleh satuan kerja kepatuhan PT. Bank Maluku.
6.	Apakah PT. Bank Maluku membuat materi pelatihan penggunaan	Ya, materi pelatihan dibuat dan dibagikan

	sistem bagi pengguna?	kepada pengguna sistem.
7.	Apakah PT. Bank Maluku melakukan evaluasi pengetahuan, efektivitas dan nilai yang dicapai dari kegiatan pelatihan yang diikuti?	Ya, evaluasi pengeluaran dari kegiatan pelatihan telah dilakukan.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka sub domain DS7 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Penggunaan IT pada PT. Bank Maluku sudah efektif dan efisien, kegiatan pelatihan penggunaan program selalu dilakukan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi kebutuhan, tugas dan tanggungjawab agar kegiatan pelatihan yang diikuti staff sesuai dengan tugasnya dalam organisasi. Adanya prosedur pengguna sistem yang wajib patuhi oleh pengguna sistem dan secara umum diawasi oleh satuan kerja kepatuhan PT. Bank Maluku. Namun, evaluasi pengetahuan yang dicapai dari kegiatan pelatihan tidak dilakukan dengan optimal dan konsisten.		

Control Objective DS8 (Manage Service Desk and Incidents)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah penggunaan system sudah menjawab kebutuhan nasabah?	Ya, kebutuhan nasabah sudah dapat dipenuhi.
2.	Apakah system mudah digunakan oleh user?	Ya, karena dilakukan kegiatan pelatihan penggunaan sistem kepada user.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pemantauan untuk mengukur kinerja pengelolaan bagian layanan?	Tindakan pemantauan selalu dilakukan.
4.	Apakah PT. Bank Maluku melakukan pengukuran dan analisa aplikasi?	Analisa aplikasi PT. Bank Maluku selalu dilakukan untuk melakukan tindakan pengembangan.
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah membuat laporan pengukuran dan analisa aplikasi?	Laporan analisa aplikasi wajib dilakukan.
6.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan prosedur untuk meminimalisir masalah yang terjadi terkait pengelolaan bagian layanan?	Prosedur untuk meminimalisir masalah yang terjadi telah ditetapkan.
7.	Apakah tindakan pelaporan terkait masalah yang terjadi telah dibuat?	Ya, tindakan pelaporan terkait masalah yang terjadi dibuat dan dilaporkan.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka sub domain DS8 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Kebutuhan nasabah sudah dipenuhi oleh sistem yang digunakan PT. Bank Maluku, selalu dilakukan tindakan pemantauan untuk mengukur kinerja pengelolaan bagian layanan, laporan analisa aplikasi wajib dilaporkan. Adanya prosedur untuk meminimalisir masalah yang terjadi. Namun, kinerja dari help desk dalam menangani masalah yang terjadi kurang berfungsi dengan optimal.		

Control Objective DS10 (Manage Problems)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan prosedur khusus untuk menangani masalah-masalah yang terjadi?	Ya, prosedur untuk mengatasi masalah telah ditetapkan dan dilakukan.
2.	Apakah PT. Bank Maluku melalui divisi IT melakukan analisa sumber-sumber masalah, petunjuk, dan mengambil tindakan perbaikan terkait masalah IT yang terjadi?	Ya, divisi IT selalu melakukan analisa sumber-sumber masalah sebelum mengambil tindakan perbaikan agar keputusan dan tindakan yang diambil tepat sasaran.
3.	Apakah kinerja helpdesk sudah berfungsi dengan optimal dalam penanganan masalah-masalah yang terjadi?	Kinerja helpdesk PT. Bank Maluku telah optimal dan dapat membantu user untuk mengatasi masalah-masalah saat penggunaan sistem.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pemantauan dan pelaporan terhadap masalah yang terjadi?	Ya, PT. Bank Maluku selalu memantau dan melaporkan masalah-masalah yang terjadi pada IT PT. Bank Maluku.
5.	Apakah PT. Bank Maluku secara konsisten melakukan pengukuran, pemantauan terhadap kinerja dari helpdesk dalam menangani masalah yang terjadi?	PT. Bank Maluku secara konsisten selalu melakukan pengukuran dan pemantauan kinerja.
Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka sub domain DS10 mencapai <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . PT. Bank Maluku telah menetapkan prosedur khusus dalam mengatasi masalah yang terjadi terkait penerapan IT pada bank. Divisi IT PT. Bank Maluku selalu melakukan tindakan analisa sumber masalah, petunjuk dan mengambil tindakan perbaikan terkait masalah teknologi informasi yang terjadi. Kinerja helpdesk dalam organisasi PT. Bank Maluku juga telah berfungsi dengan baik dalam menangani masalah yang ditemui <i>user</i> . Namun, masih adanya ketergantungan kritis terhadap individu kunci dalam hal penanganan masalah teknologi informasi PT. Bank Maluku.		

Control Objective DS13 (Manage Operations)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan dan mendokumentasikan prosedur operasi dan menjamin bahwa pemakai mengetahui tugas operasinya masing-masing?	Prosedur pengoperasian sistem yang didalamnya berisi tugas dan tanggungjawab pengguna sistem telah ditetapkan dan didokumentasikan (BPP PT. Bank Maluku).
2.	Apakah aplikasi yang digunakan PT. Bank Maluku sudah berjalan	Aplikasi yang digunakan PT. Bank

	dengan optimal dan dapat menghasilkan kualitas data yang efektif dan efisien?	Maluku sudah menghasilkan kualitas data yang efektif dan efisien.
3.	Apakah PT. Bank Maluku melakukan tindakan pengawasan secara konsisten untuk memastikan pengguna mematuhi prosedur operasi yang telah ditetapkan?	Pengawasan terhadap pengguna dalam mematuhi prosedur serta kebijakan PT. Bank Maluku telah dilakukan secara konsisten.
4.	Apakah PT. Bank Maluku selalu melakukan tindakan pengecekan, pemeliharaan terhadap kesiapan hardware sebelum digunakan oleh user?	Ya, pengecekan kesiapan hardware selalu dilakukan.
<p>Analisa : Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka dapat ditentukan bahwa sub domain DS13 berada pada <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i>. PT. Bank Maluku telah menetapkan prosedur pengoperasian sistem yang terdokumentasikan dalam BPP PT. Bank Maluku. Namun, prosedur pengoperasian sistem belum semuanya dipatuhi oleh pengguna, pemeriksaan rutin terhadap kondisi hardware dan software tidak dilakukan secara konsisten.</p>		



Lampiran 4

Analisa *Maturity Level* pada Hasil Wawancara *Domain Monitor and Evaluate*
Hasil analisa berdasarkan *Maturity Level* yang dilakukan pada saat wawancara

Control Objective ME1 (Monitor and Evaluate IT Performance)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan pendekatan pengawasan terhadap kinerja penerapan IT pada Bank?	Ya, pengawasan terhadap kinerja penerapan IT PT. Bank Maluku dilakukan oleh komite pengarah teknologi informasi beserta kepala divisi keuangan dan teknologi informasi.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan ukuran, nilai serta target secara keseluruhan terhadap pengawasan kinerja IT (kinerja system dan user) pada Bank?	Ya, target pengawasan kinerja IT baik untuk sistem maupun pengguna telah ditetapkan.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan identifikasi dan tindakan perbaikan berdasarkan pemantauan kinerja serta pelaporan dan penilaian yang dilakukan?	Tentu, tindakan perbaikan selalu berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi yang dilakukan.
4.	Apakah sudah dilakukan pemantauan proses didalam PT. Bank Maluku yang mencakup input, pemrosesan dan output?	Monitoring proses input dan output pada PT. Bank Maluku selalu dilakukan.
5.	Apakah PT. Bank Maluku secara konsisten telah melakukan tindakan pengawasan dan pelaporan terkait penyimpangan kebijakan dalam hal penggunaan system?	Ya, satuan kerja kepatuhan serta manajemen resiko Bank Maluku selalu melakukan tindakan pengawasan dan pelaporan terkait penyimpangan kebijakan pada PT. Bank Maluku.
6.	Apakah PT. Bank Maluku mengumpulkan data yang tepat waktu dan akurat untuk melaporkan kemajuan terhadap target?	Ya, tindakan pengumpulan data dan pelaporan kemajuan target selalu dilakukan.
7.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan tugas, tanggungjawab dan kepemilikan dalam melakukan tindakan pemantauan dan pengevaluasian kinerja IT?	Ya, tugas dan tanggungjawab dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja IT telah ditetapkan dan diberikan kepada komite pengarah IT dan kepala divisi keuangan dan teknologi informasi.
8.	Apakah PT. Bank Maluku secara berkala meninjau kinerja terhadap target, menganalisa penyebab penyimpangan, dan memulai tindakan perbaikan untuk mengatasi penyebab penyimpangan?	Ya, satuan kerja kepatuhan dan manajemen resiko PT. Bank Maluku selalu melakukan analisa penyebab penyimpangan dan melakukan tindakan perbaikan penyebab penyimpangan.
9.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan proses pemantauan dan pelaporan terhadap kontribusi teknologi informasi pada bisnis?	Ya, proses pemantauan dan pelaporan terhadap kontribusi IT pada bisnis sangat perlu dilakukan dan PT. Bank Maluku telah melakukannya.
Analisa : Dilihat dari proses wawancara dan observasi yang dilakukan maka sub domain ME1 berada pada <i>maturity level 2 repeatable but intuitive</i> . Tindakan pemantauan terhadap penyimpangan penggunaan sistem tidak dilakukan dengan konsisten.		

Control Objective ME4 (Provide IT Governance)

No.	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Wawancara
1.	Apakah PT. Bank Maluku telah memahami pentingnya kebutuhan untuk melakukan tindakan monitoring teknologi informasi dalam organisasi dan mengkomunikasikannya?	Ya, PT. Bank Maluku telah memahami pentingnya melakukan tindakan monitoring IT dalam organisasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan telah ditetapkan dan diberikan tugas dan tanggungjawab yang jelas kepada komite pengarah IT untuk melakukan proses monitoring.
2.	Apakah PT. Bank Maluku telah menetapkan kebijakan-kebijakan, rencana serta prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada Bank dan telah mengkomunikasikannya?	Kebijakan serta prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada PT. Bank Maluku telah ditetapkan dan dikomunikasikan secara jelas pada seluruh organisasi PT. Bank Maluku.
3.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pemantauan dan pelaporan terkait kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan sesuai dengan tugas dan tanggungjawab staff?	Tindakan pemantauan dan pelaporan terkait kepatuhan kebijakan dan prosedur PT. Bank Maluku telah dilakukan dengan baik dan secara konsisten dilakukan.
4.	Apakah PT. Bank Maluku telah membangun kerangka kerja governance yang efektif yang meliputi struktur organisasi, peran dan tanggungjawab yang dapat memastikan bahwa investasi IT telah berjalan sesuai dengan strategi, visi dan misi Bank?	Kerangka kerja tata kelola yang efektif pada PT. Bank Maluku yang meliputi struktur organisasi, peran, tugas dan tanggungjawab yang jelas untuk memastikan investasi IT berjalan sesuai dengan visi dan misi PT. Bank Maluku telah dibangun dan ditetapkan.
5.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan pengawasan serta pelaporan terkait pengelolaan resiko pada Bank?	Pengawasan dan pelaporan pengelolaan resiko pada PT. Bank Maluku telah dilakukan dengan optimal.
6.	Apakah PT. Bank Maluku telah melakukan tindakan perbaikan terkait resiko-resiko yang terjadi sesuai dengan pelaporan pengelolaan resiko?	Ya, PT. Bank Maluku selalu melakukan tindakan perbaikan terkait resiko-resiko yang terjadi sesuai dengan laporan pengelolaan resiko bank yang dilakukan oleh manajemen resiko PT. Bank Maluku.

7.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengelola investasi teknologi informasi dan asset teknologi informasi dan memastikan bahwa teknologi informasi dapat mendukung strategi Bank?	Ya, PT. Bank Maluku telah mengelola investasi IT dan dapat memastikan bahwa investasi IT dapat mendukung strategi bank.
8.	Apakah PT. Bank Maluku dapat memastikan bahwa layanan baru dapat meningkatkan efisiensi dan meningkatkan responsivitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah?	Ya, layanan baru pastinya dapat meningkatkan efisiensi dan efektif untuk memenuhi kebutuhan nasabah karena melewati berbagai proses dan identifikasi serta evaluasi yang mendalam.
9.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengelola portofolio asset teknologi informasi dengan benar sehingga dapat mengoptimalkan biaya?	Ya, PT. Bank Maluku telah mengelola aset IT dengan benar dan optimal.
10.	Apakah PT. Bank Maluku telah mengawasi investasi, penggunaan dan alokasi sumber daya teknologi informasi melalui penilaian secara regular dan memastikan sumber daya yang tepat dan sejalan dengan tujuan strategis saat ini dan masa depan?	Ya, pengawasan terhadap investasi penggunaan serta alokasi sumber daya IT telah dilakukan dan dapat dipastikan bahwa alokasi sumber daya pada PT. Bank Maluku sejalan dengan tujuan strategis PT. Bank Maluku.
<p>Analisa : Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada divisi IT PT. Bank Maluku maka <i>maturity level</i> yang dicapai sub domain ME4 berada pada <i>level 2 repeatable but intuitive</i>. PT. Bank Maluku telah memahami pentingnya melakukan tindakan monitoring IT dalam organisasi. Kebijakan serta prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada PT. Bank Maluku telah ditetapkan dan dikomunikasikan secara jelas pada seluruh organisasi PT. Bank Maluku. Kerangka kerja tata kelola yang efektif pada PT. Bank Maluku yang meliputi struktur organisasi, peran, tugas dan tanggungjawab yang jelas untuk memastikan investasi IT berjalan sesuai dengan visi dan misi PT. Bank Maluku telah dibangun dan ditetapkan. Namun, prosedur kepatuhan terkait penerapan IT pada PT. Bank Maluku belum sepenuhnya dipraktekan dengan baik dan tidak konsisten dalam melakukan tindakan pemantauan terhadap tugas dan tanggungjawab dari tiap staff apakah bekerja sesuai dengan tugas yang telah diberikan atau tidak.</p>		





BANK MALUKU
Setia Melayani

KANTOR PUSAT

Jl. Raya Pattimura No. 9 Ambon 97124
Telp. (0911) 354214, 354215, 354216, 354217 (Hunting)
Fax. (0911) 345719, 354997
e-mail : KPNO@bankmaluku.co.id
Website : www.bankmaluku.co.id

Nomor : PKT/02/151/III/2014
Lampiran :-

Ambon, 26 Maret 2014

Kepada Yth :

Ka.Prodi Sistem Informasi- Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Satya Wacana,
Jl. Diponegoro 52-60
Salatiga, 50714

Perihal : Surat Keterangan Penelitian

Dengan ini kami menerangkan bahwa :


Nama : Henry Christian Lewerissa
NIM : 682009052

telah melakukan kegiatan penelitian pada PT. Bank Maluku di Divisi Pengendalian Keuangan dan Teknologi guna memperoleh data dan informasi dalam memenuhi kebutuhan Tugas Akhir (Skripsi) Program Studi Sistem Informasi - Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

PT. BANK MALUKU

Divisi Pengendalian Keuangan dan Teknologi


BANK MALUKU
KANTOR PUSAT

Adi Suyanto

Kepala

1956