

TATA KELOLA TI

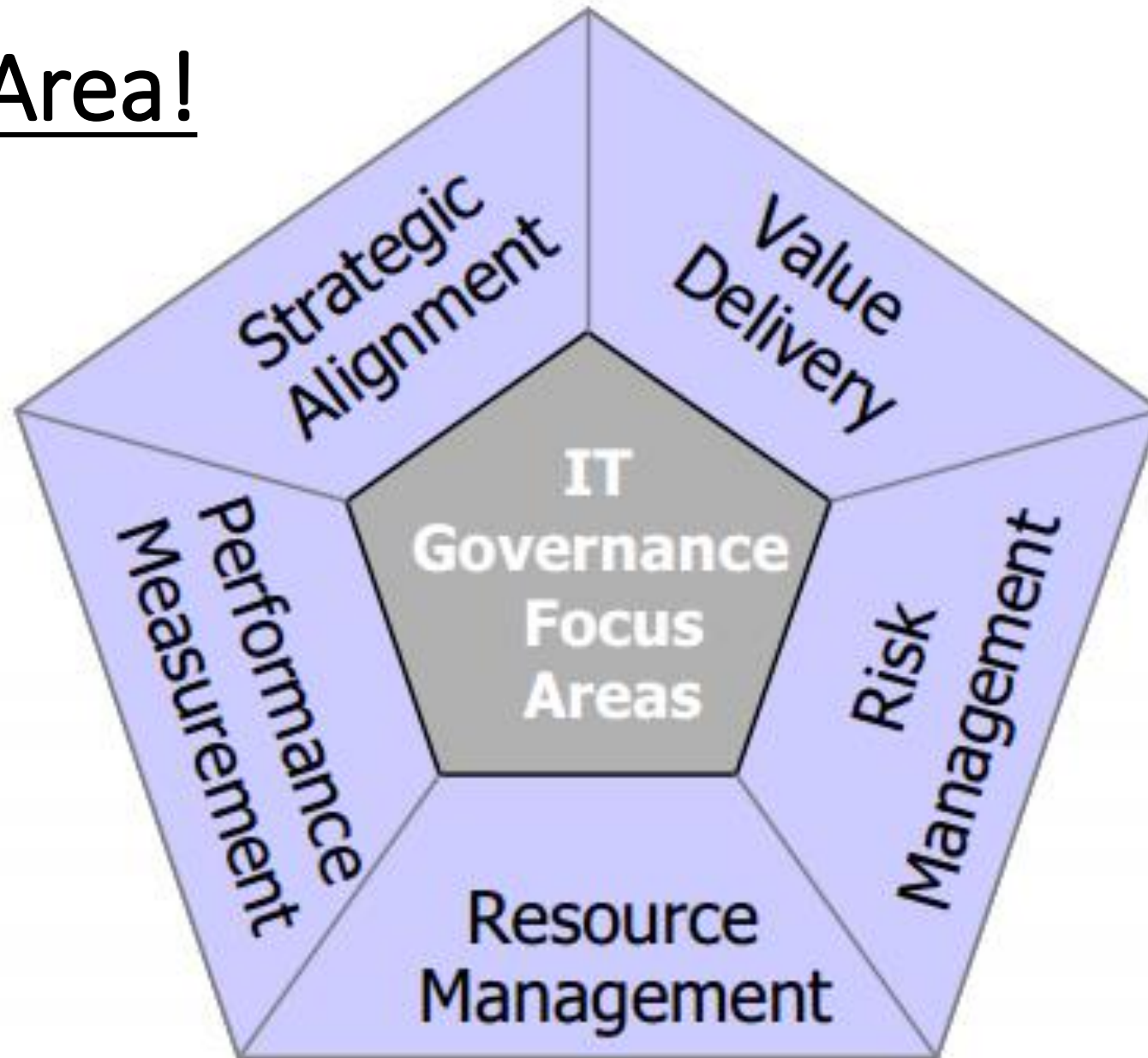
P4 | IT Value Delivery

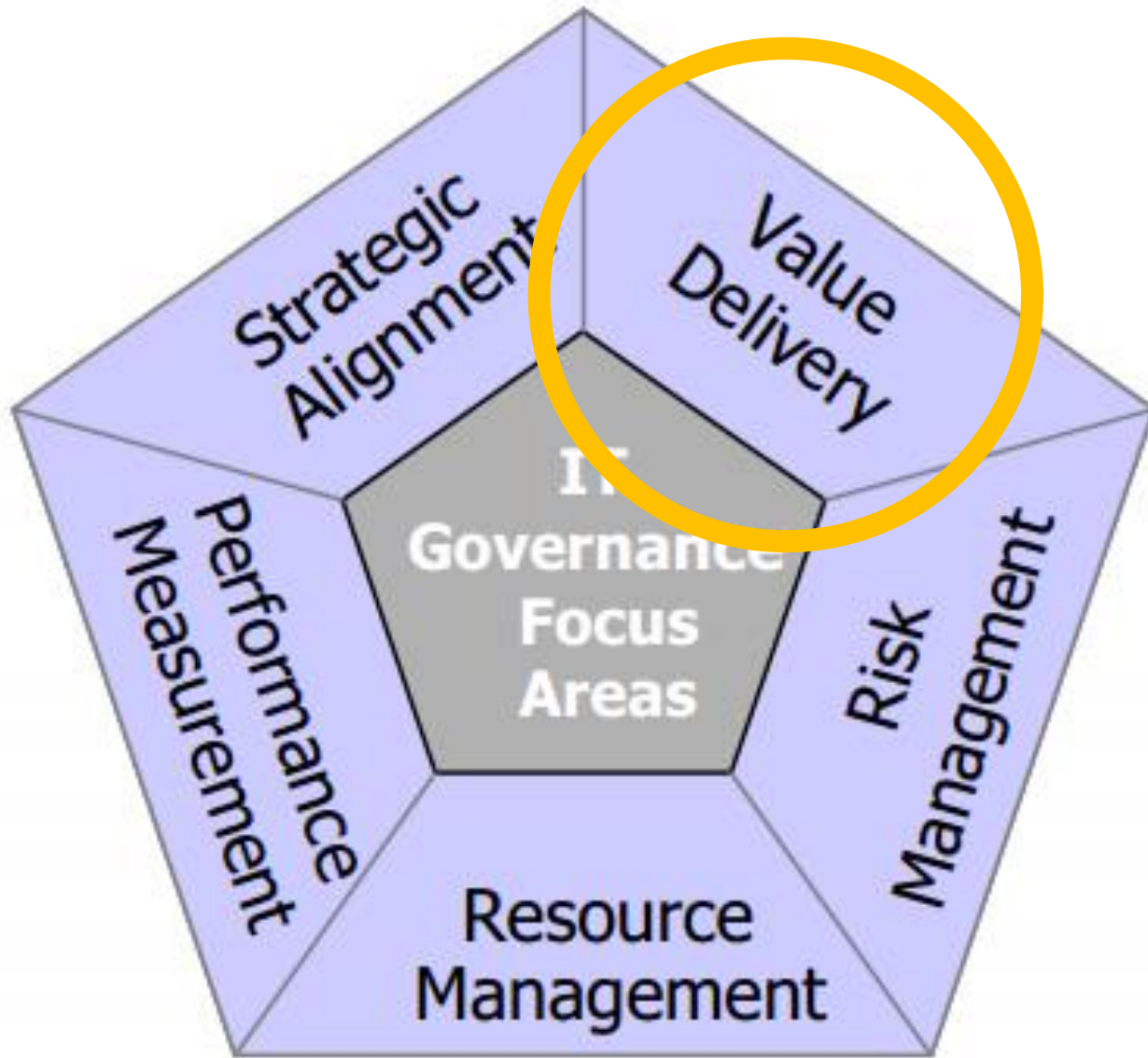
TIM DOSEN TKTI

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

5 Fokus Area!





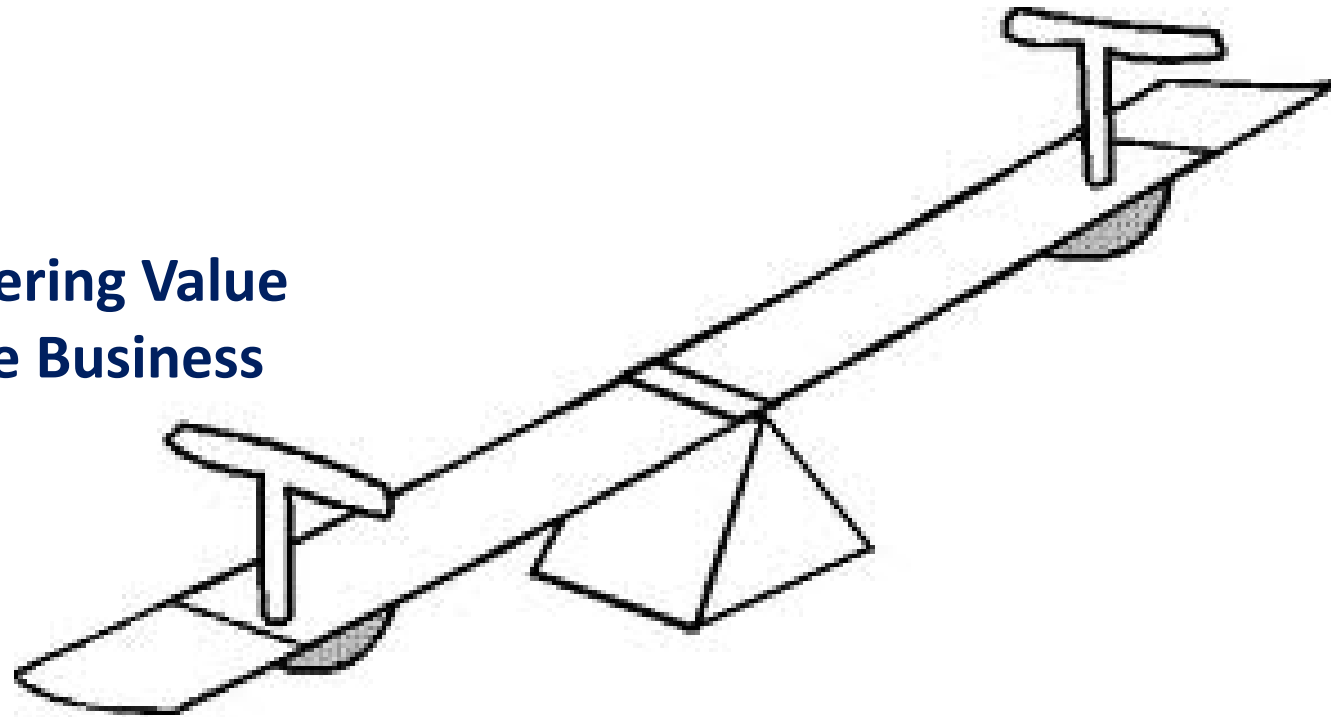
Fokus dengan melaksanakan proses TI agar supaya proses tersebut sesuai dengan siklusnya, mulai dari menjalankan rencana, memastikan TI dapat memberikan manfaat yang diharapkan, meng optimalkan penggunaan biaya sehingga pada akhirnya TI dapat mencapai hasil yang diinginkan

Tata Kelola TI (IT Governance)

Focus pada 2 *Outcomes*:

**Delivering Value
To the Business**

**Mitigation of
IT risks**



“Value”?

sesuatu **yang diharapkan** pengguna dari sebuah layanan



“Value” Berbeda

- **Value berbeda** untuk setiap stakeholder:

Misal:

Pemilik Saham/Perusahaan: Value = Keuntungan

Organisasi Sosial: Value = Pelayanan Terbaik

Pelanggan: Value = Kepuasan/Harga Murah, dll

Karyawan departemen lain: Value = Efisiensi kerja

Fungsi TI:

- Menyampaikan **Value yang maksimum** kepada semua **Stakeholder** Organisasi



Service Value

- **Service Value = Utility + Warranty**
 - *Utility* didefinisikan sebagai apa yang pengguna peroleh dari layanan (*what the customer received*)
 - *Warranty* didefinisikan sebagai bagaimana layanan disediakan (*how it is provided*)
 - security
 - availability
 - reliability



UTILITY	WARRANTY
Output layanan sesuai tujuan layanan? (<i>fits for purpose</i>)	Layanan benar-benar dapat digunakan? (<i>fits for use</i>)
Seberapa besar layanan memberikan kemanfaatan bagi penggunaanya?	Seberapa layanan mampu menekan kemungkinan kerugian penggunaanya?
Seberapa besar layanan IT memberikan kemudahan dan menyingkirkan masalah pengguna?	Kemudahan diakses (availability)? Kapasitas layanan (capacity)? Konsistensi layanan (reliability)? Keamanan layanan (security)?

Contoh Service Value:

Layanan Pos :

- **Utility**: Surat sampai ke alamat yang tepat
- **Warranty**: konsistensi kecepatan rata-rata surat sampai, jaminan surat sampai pada alamat yang benar dan tepat waktu

Bisa jadi sebuah layanan memiliki:

- *Utility* tinggi, *Warranty* rendah
- *Utility* rendah, *Warranty* tinggi
- *Utility* tinggi, *Warranty* tinggi
- *Utility* rendah, *Warranty* rendah

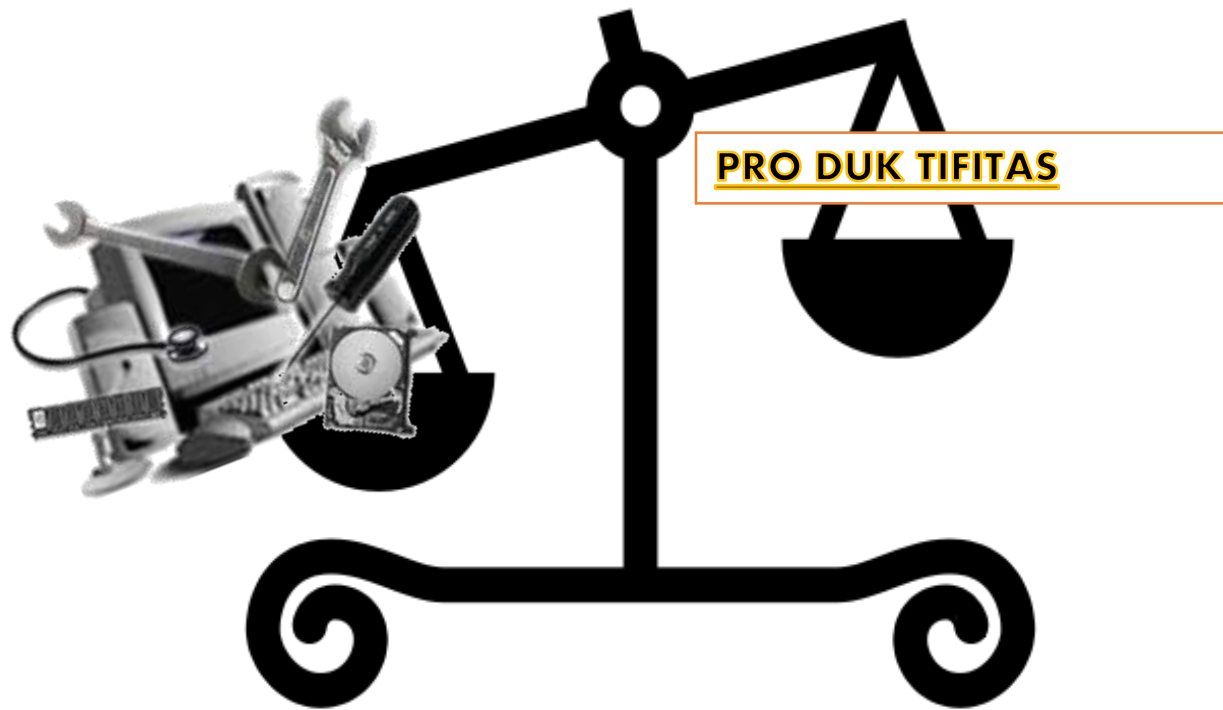


BAGAIMANA Tata Kelola TI Mampu Menciptakan “Value” bagi Stakeholder?

1. TI lebih **sinergis** mendukung Proses bisnis (*Aligned to support business*)
2. Proses penyampaian layanan lebih **cepat** (*Faster delivery time*)
3. **Resiko-resiko TI** lebih terkendali (*Secured control for IT risks*)
4. **Kualitas layanan** menjadi lebih baik (*Better service quality*)
5. Biaya layanan menjadi lebih **murah** (*Cheaper service cost*)

Apa Akibat Jika Tata Kelola TI **Buruk**?

IT Productivity Paradox



“IT Productivity Paradox”?

- Fenomena ketidakseimbangan antara Investasi IT dan Produktifitas Organisasi
- Kesulitan pembuktian bahwa peningkatan investasi IT pasti akan meningkatkan unjuk kerja organisasi



Mengapa terjadi “IT Productivity Paradox”?

1. Kesalahan pengukuran
2. Redistribusi
3. Time lags
4. Mis-management

Kesalahan Pengukuran (1/3)

- **Peningkatan produktifitas ada, tetapi kita salah/tidak mengukurnya**

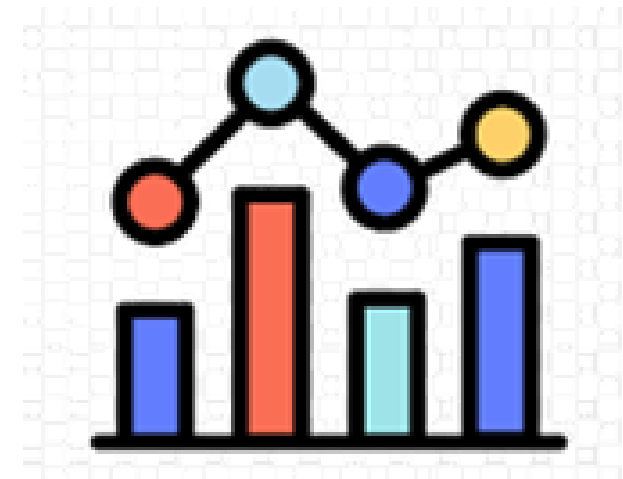
$$\text{Produktifitas} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

Masalahnya, dalam Investasi IT

- definisi “Output” dan “Input” sangat **beragam** & sangat **relatif**: Kuantitatif, Tangible, Kualitatif, dan Intangible yang sulit diukur dan juga bersifat relatif (khususnya dalam bisnis **jasa**).



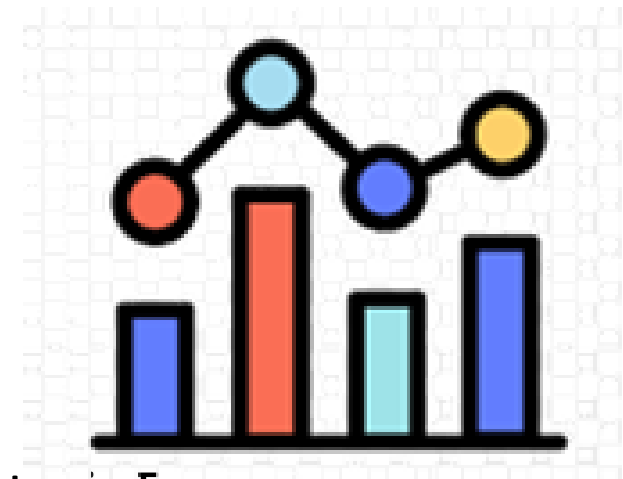
Kesalahan Pengukuran (2/3)



OUTPUT sangat relatif :

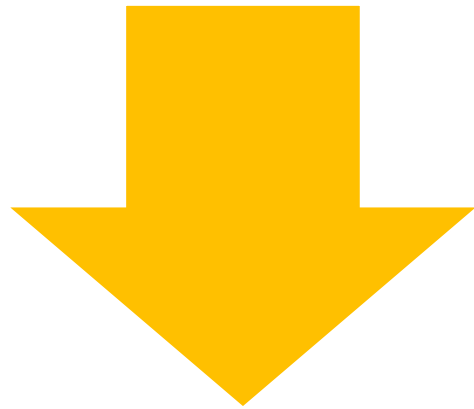
- Untuk sebuah **Perguruan Tinggi**: jumlah mahasiswa baru, IPK rata-rata, jumlah lulusan/tahun, waktu tunggu bekerja (***Tangible*** dan **kuantitatif**), belum termasuk yang ***Intangible*** dan **kualitatif** seperti kepuasan mahasiswa dan orang tua mahasiswa, image perguruan tinggi, dll.

Kesalahan Pengukuran (3/3)



INPUT relatif “Input untuk Proses/Subsistem apa?”:

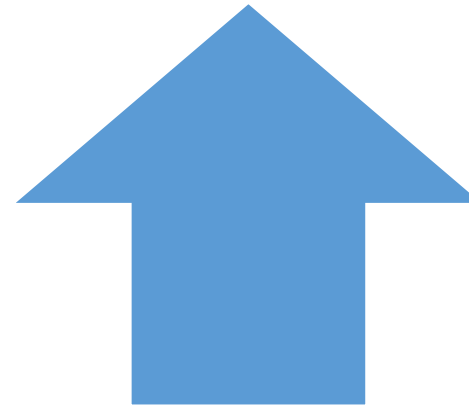
- Input terkait dengan alokasi sumber daya **Keuangan** untuk investasi IT.
- Namun sebuah alokasi Investasi IT pada satu proses ternyata seringkali memberikan output pada banyak proses.
- Contoh: pembelian server untuk sistem layanan akademik mahasiswa ternyata bukan hanya memberi manfaat pada bagian Akademik, namun berpengaruh juga pada peningkatan produktifitas SDM sebuah perguruan tinggi, penghematan biaya operasional/logistik, dll.



Biaya investasi
langsung yang
riil dan
cenderung
besar



Keuntungan
yang *intangible*



Kesulitan & Kesalahan
Pengukuran Input dan
Output Investasi IT



Underestimate
Manfaat Investasi IT

Redistribusi

- Manfaat IT diperoleh namun **berakibat biaya/kerugian area lain** dalam organisasi sehingga *Net productivity* –nya kecil.

Contoh:

Implementasi IT di divisi **Marketing** membuat **Biaya Marketing lebih Rendah & SDM lebih sedikit** → **kelebihan SDM dipindah ke divisi lain** menyebabkan beban *overhead* → diukur **total produktifitas perusahaan tidak berubah signifikan**



Time lags

- Ada kalanya seluruh potensi manfaat investasi IT **membutuhkan jangka waktu lama** untuk dapat diukur/ dirasakan

Contoh:

Untuk sistem IT yang *voluntary* penggunaannya membutuhkan waktu untuk adopsinya di kalangan target pengguna



Mismanagement

- **Biaya IT > Manfaat**
- Beberapa penyebabnya:
 - **Kesalahan analisis Investasi IT**
 - Kegagalan proyek IT karena **mismanagement proyek** (pembengkakan biaya, waktu proyek molor, ...)
 - **Kesalahan manajemen IT dan informasi** (software tidak compatible, virus, human errors, ...)



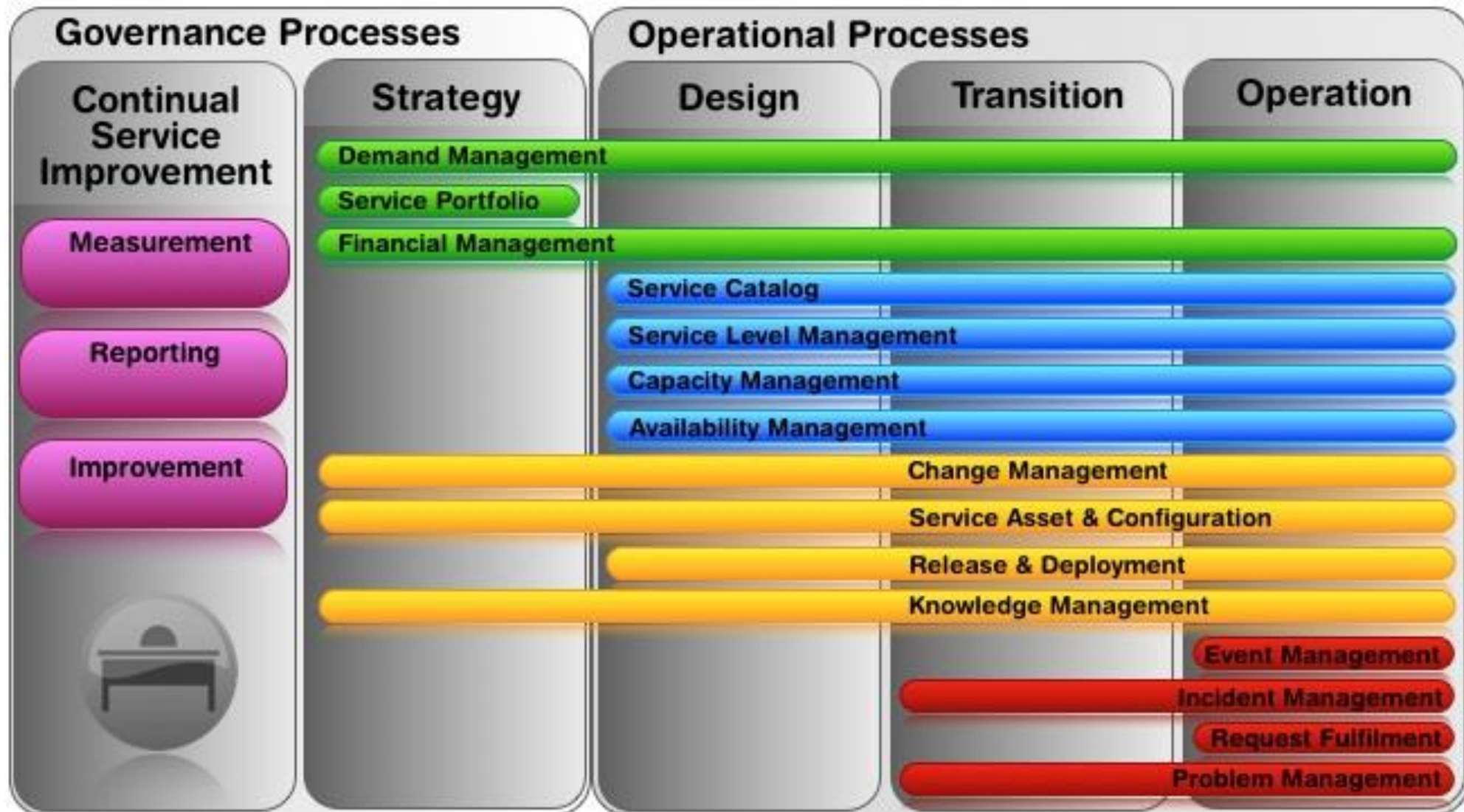
Bagaimana Tata Kelola TI fokus pada
Layanan TI ?

Manajemen Layanan IT yang Berhasil menurut ITIL

Menurut ITIL, layanan IT yang baik/berhasil harus melalui **5 tahapan** yang terus bergulir dilakukan terus-menerus:

- ***Service Strategy*** (strategi layanan)
- ***Service Design*** (desain layanan)
- ***Service Transition*** (transisi layanan)
- ***Service Operation*** (operasional layanan)
- ***Continual Service Improvement***
(peningkatan layanan berkelanjutan)





SEKIAN

P3 | STRATEGIC ALIGNMENT