

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Evaluasi Kinerja

Proses pengendalian membandingkan kinerja dengan hasil yang diinginkan dan memberikan umpan balik yang diperlukan bagi pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil yang telah dicapai. Pengukuran kinerja pada dasarnya merupakan kegiatan manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Mendefinisikan pengukuran kinerja sebagai penentu secara periodik operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan pekerja berdasarkan sasaran, standar, dan criteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Karena organisasi pada dasarnya dioperasikan oleh sumber daya manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan dalam sebuah organisasi. Dalam manajemen modern, pengukuran terhadap fakta-fakta akan menghasilkan data yang dapat dianalisis sehingga memberikan informasi yang akurat dan berguna bagi para manajer dalam pengambilan keputusan.

Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut juga dapat dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya.

Proses evaluasi, terdiri dari:

1. Menentukan apa yang akan diukur.
2. Menetapkan standar kinerja.
3. Mengukur kinerja aktual.

4. Membandingkan kinerja aktual dengan dengan standar kinerja.
5. Mengambil tindakan perbaikan.

Dalam institusi publik khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik Kualitas Kinerja Sistem Berbasis Komputer Komputer menurut Jananto dan Supriyanto (2006) dapat dilihat pada:

1. konfigurasi sistem
2. kebijakan pengelolaan sumber daya (resource management policy)
3. efisiensi program dari sistem yang digunakan
4. efektifitas instruction set dari processor yang digunakan
5. kecepatan perangkat keras
6. effectiveness dari sistem ketika menangani aplikasi tertentu
7. internal efficiency
8. throughput
9. relative throughput
10. kapabilitas (kapasitas)
11. turnaorund time
12. response time
13. aviabilitas
14. respresentativeness
15. apakah suatu model beban kerja dapat mewakili kondisi sesungguhnya

16. fleksibilitas
17. kesederhanaan penyusunan
18. compactness
19. biaya untuk menggunakan model tersebut
20. ketergantungan platform prosedur
21. reproduksibilitas
22. kompatibilitas.

Pengukuran kinerja sistem dibutuhkan untuk beberapa evaluasi, yaitu : Comparative Evaluation Kinerja suatu sistem dievaluasi relatif kepada sistem lainnya. Kegunaan dari evaluasi ini misalnya untuk proses pembelian perangkat lunak baru, atau perangkat keras baru, memilih service komputasi, dan juga mengevaluasi perubahan sistem untuk dimodifikasi. Analytic Evaluation Kinerja dari sistem komputer dievaluasi berdasarkan beberapa parameter sistem. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja sistem (*performance tuning*), melakukan perawatan sistem (*performance control*), dan mendisain serta mengimplementasi sistem baru.

Kinerja suatu sistem sendiri dapat mengalami beberapa penurunan / penuaan / degradasi karena beberapa hal, yaitu:

1. Kecepatan atau kapasitas dari beberapa komponen sistem menyebabkan komponen sistem lainnya tidak dapat bekerja dengan kecepatan maksimum
2. Interferensi yang disebabkan oleh permintaan secara simultan dari dua atau lebih komponen tertentu untuk saling berkomunikasi ketika permintaan tersebut dapat diproses secara sekuensial.

3. Karakteristik dari beban kerja (*workload*) sistem. Pengukuran kinerja hanya dapat dispesifikasikan kepada jenis dan tujuan dari sistem yang dievaluasi, workload dan fungsi dari evaluasi itu. Pengakuan kinerja ini harus terdefinisi dengan baik dan jelas, karena merupakan “frame work” bagi seluruh proses evaluasi. Kinerja yang baik juga dapat melakukan reproduksi hasil atau perulangan pengukuran dengan tepat. Kinerja dari suatu sistem komputer adalah fungsi dari:

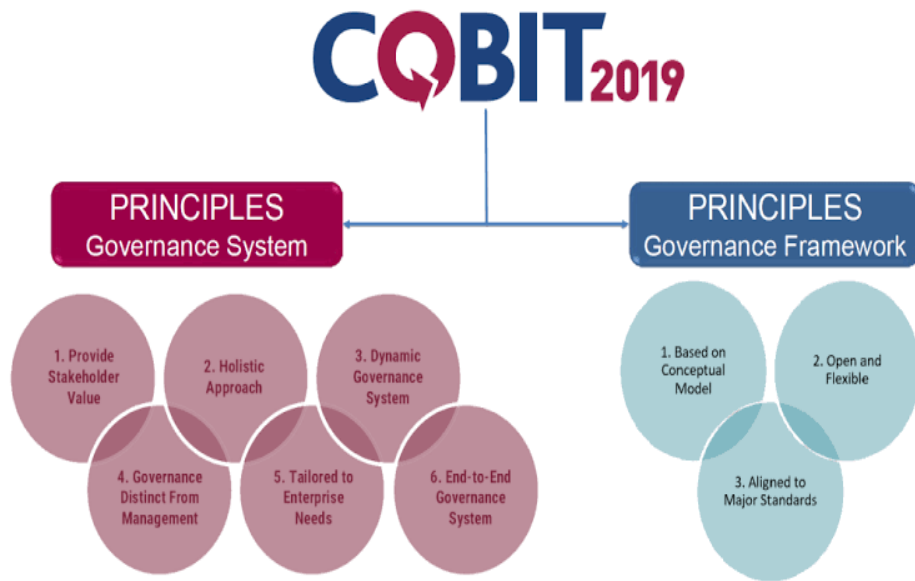
1. Konfigurasi sistem
2. Kebijakan pengelolaan sumber daya (*resource management policy*)
3. Effisiensi program dari sistem yang digunakan
4. Efektifitas instruction set dari processor yang digunakan
5. Kecepatan perangkat keras

2.2. Strategi Bisnis Perusahaan

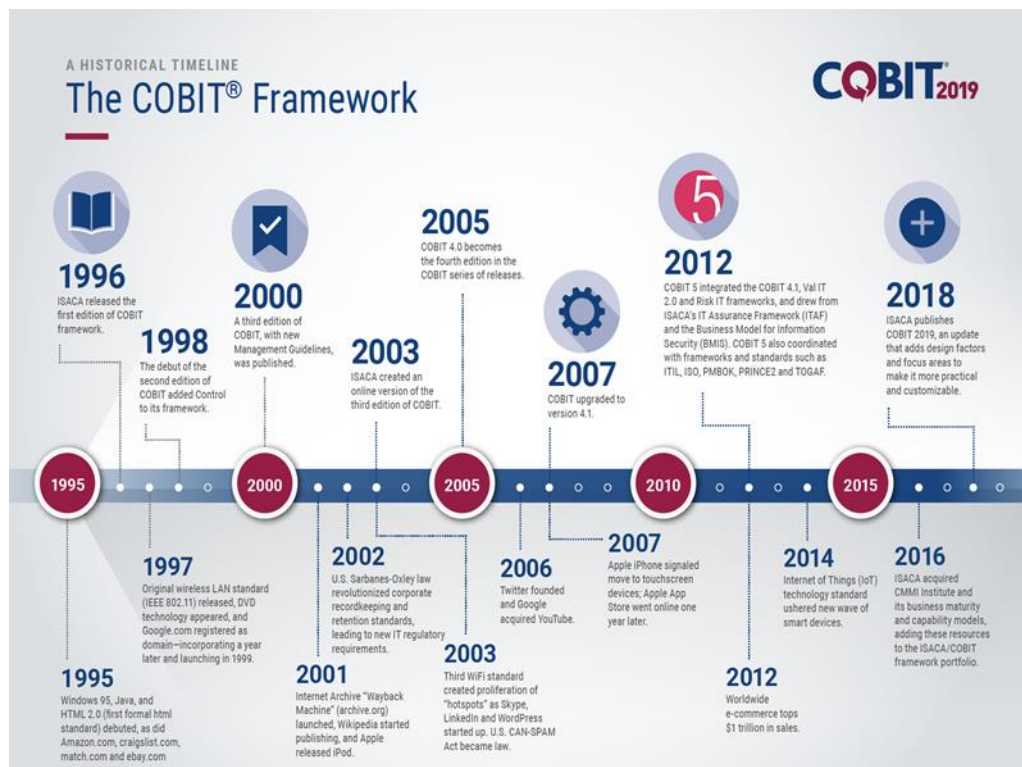
Menurut Sasongko dan Hidayat (2008), hubungan antara strategi sistem informasi, strategi bisnis, dan strategi teknologi informasi dapat dijelaskan sebagai berikut ; strategi bisnis merumuskan sasaran, arah, dan kebijakan bisnis berdasarkan dampak potensial lingkungan bisnis terhadap organisasi. Strategi bisnis menjelaskan kemana bisnis akan berjalan dan mengapa. Selanjutnya untuk mendukung strategi tersebut perlu dirumuskan basis bisnis, orientasi kebutuhan, dan aplikasi yang diperlukan. Perumusan ini tidak lain adalah SSI, yang secara ringkas menjelaskan apa yang diperlukan dan bagaimana prioritasnya.

2.3. Kerangka Kerja COBIT 2019

Framework COBIT 2019 menjelaskan komponen-komponen yang bertujuan untuk menciptakan dan mempertahankan sistem tata kelola TI. Framework COBIT 2019 juga mendefinisikan faktor-faktor desain yang harus ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan untuk membuat sistem tata kelola TI yang paling sesuai dan dapat disesuaikan dengan kondisi organisasi atau perusahaan. Tujuan utama dari faktor-faktor desain adalah untuk memilih proses penting TI atau konten spesifik dari model inti COBIT 2019 yang relevan dan menyesuaikan serta memprioritaskan konten ini sebagaimana diperlukan oleh organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, maka diperlukan tingkat pengalaman tertentu dan pemahaman menyeluruh tentang perusahaan. Berbagai pemahaman dan pengalaman seperti itu memungkinkan organisasi atau perusahaan untuk menyesuaikan panduan COBIT 2019 yang inti ke dalam panduan yang disesuaikan dan terfokus untuk organisasi atau perusahaan. Framework COBIT 2019 memiliki core model yang terbagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu tata kelola (governance) dan pengelolaan (management) seperti pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Principles dalam COBIT 2019



Gambar 2.2. Kerangka Kerja COBIT 2019.

2.4. Perbedaan utama antara COBIT 2019 dan COBIT 5?

- **Prinsip-prinsip**

Sebagaimana kita ketahui bahwa COBIT 5 berbasis pada lima prinsip, yaitu:

- (1) memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan (stakeholder);
- (2) mencakup organisasi secara menyeluruh (end-to-end);
- (3) menerapkan satu framework tunggal yang terpadu;
- (4) memungkinkan pendekatan yang holistik;
- (5) memisahkan tata kelola dengan manajemen.

Pada COBIT 2019 prinsip ini diperbarui. Terdapat dua sistem klasifikasi besar dimana prinsip COBIT 2019 dikategorikan ke dalam *governance system* dengan dua prinsip tambahan baru. Klasifikasi baru, lainnya ialah kerangka kerja tata kelola. Ada pun prinsip-prinsipnya yakni:

- Sistem tata kelola (*governance system*)
 1. memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan (stakeholder);
 2. mencakup organisasi secara menyeluruh (end-to-end);
 3. menerapkan satu framework tunggal yang terpadu;
 4. memungkinkan pendekatan yang holistik;
 5. memisahkan tata kelola dengan manajemen;
 6. penerapan sistem tata kelola yang dinamis;
 7. dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

- Prinsip untuk kerangka kerja tata kelola (*governance framework*)
 1. Berbasis model konseptual
 2. Bersifat terbuka dan fleksibel
 3. Selaras dengan standard-standard besar lainnya

Prinsip-prinsip baru pada kerangka kerja COBIT 2019 menunjukkan bahwa COBIT tidak ingin menjadi kerangka kerja kaku dan statis yang “memaksa” organisasi untuk mengikutinya apa adanya. Semangat keterbukaan, fleksibilitas dan adaptabilitas jelas dinyatakan secara eksplisit dalam prinsip-prinsip di atas. Selain itu prinsip keselarasan dengan standard-standard lain menunjukkan semangat untuk mempertahankan agar COBIT tetap dapat dijadikan sebagai payung besar yang menaungi penerapan berbagai standard teknis lain yang lebih spesifik.

- **Sistem dan Komponen Tata Kelola**

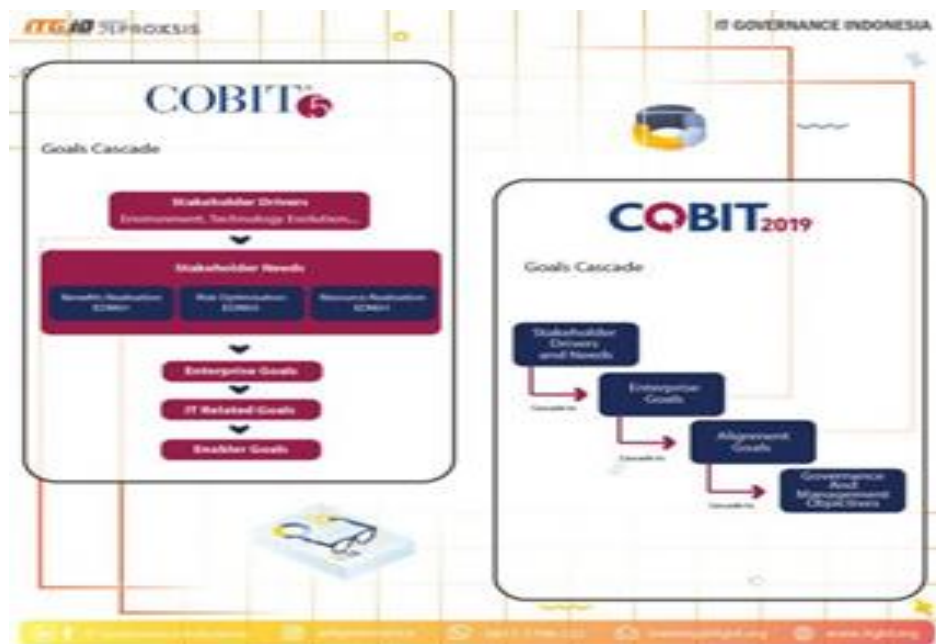
Pada COBIT 5 kita mengenal ada 7 enabler yang perlu diperhatikan agar dapat mencapai obyektif tata kelola yaitu penciptaan nilai (value creation) dari TI. Pada COBIT 2019 ini, ketujuh enabler tersebut disebut sebagai komponen tata kelola, yaitu:

1. Proses
2. Struktur Organisasi
3. Prinsip-prinsip, kebijakan dan kerangka kerja
4. Informasi
5. Kultur, etik, dan kebiasaan

6. SDM, keterampilan dan kompetensi
7. Layanan, infrastruktur dan aplikasi.

Adapun supaya I&T dapat berkontribusi mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka sejumlah obyektif tata kelola dan manajemen mesti dapat dicapai terlebih dahulu. COBIT 2019 mendefinisikan sebuah COBIT Core Model yang terdiri atas obyektif tata kelola dan manajemen tersebut yang dapat dijadikan model acuan.

Hal yang “menarik” disini adalah bahwa model acuan untuk obyektif tata kelola dan manajemen yang didefinisikan pada COBIT 2019 itu sangat mirip dengan model acuan proses (Process Reference Model) dari COBIT 5, dengan beberapa penambahan dan modifikasi yang ditunjukkan pada gambar COBIT 2019 Core Model seperti pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Perbedaan Cobit 5 dan Cobit 2019

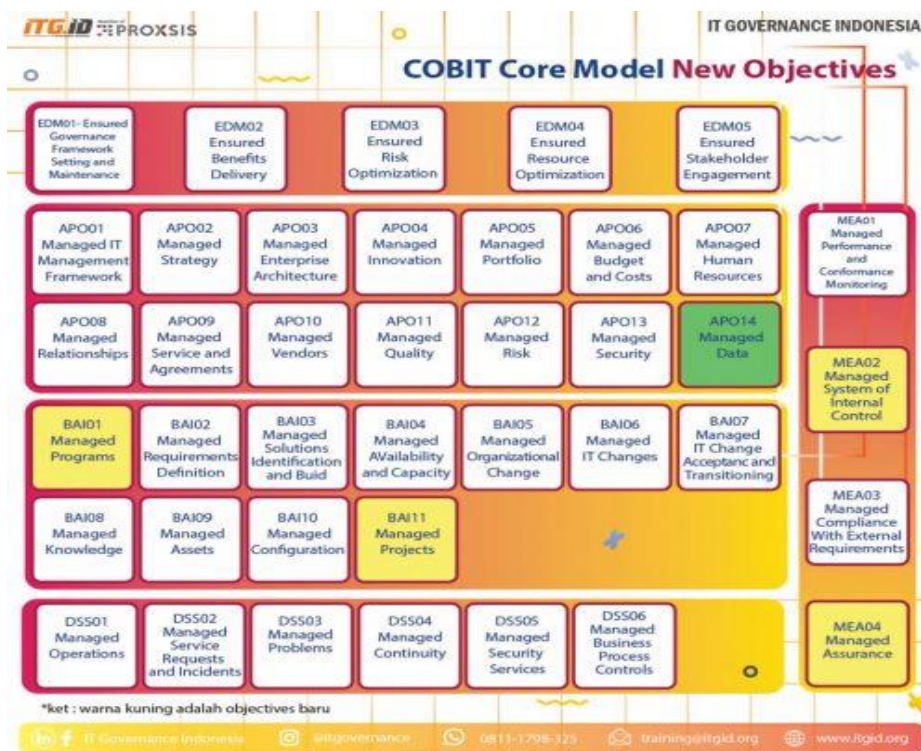
Berikut adalah perbedaan antara Cobit 5 dan COBIT 2019

1. Baik COBIT 2019 Core Model maupun COBIT 5 Process Reference Model menggunakan pengelompokan yang sama, yaitu terdiri atas 1 domain tata kelola dan 4 domain manajemen.
2. Ada perbedaan pembahasan pada setiap item pada model COBIT 2019 dibandingkan COBIT 5. Kalau pada COBIT 5 masing-masing item adalah nama proses. Sedangkan pada COBIT 2019, item-item tersebut dinamai dengan obyektif yang diharapkan jika proses tersebut dilakukan dengan baik. Misalnya pada COBIT 5, proses EDM01 itu dinamakan dengan “Ensure Governance Framework Setting and Maintenance”. Sementara pada COBIT 2019, item EDM01 itu adalah “Ensured Governance Framework Setting and Maintenance”.
3. Setiap item obyektif tata kelola dan manajemen pada COBIT 2019 Core Model berkorespondensi dengan 1 proses (dengan nama yang mirip seperti contoh di atas). Hanya saja pada COBIT 2019 ini setiap obyektif tata kelola dan manajemen itu tidak hanya terkait dengan proses, tapi dapat berkaitan dengan beberapa komponen tata kelola yang lain (yang ada 7 komponen, termasuk diantaranya proses).
4. Jika membandingkan COBIT 2019 core model dengan COBIT 5 process reference model, terdapat beberapa tambahan obyektif baru yang pada COBIT belum ada atau tergabung di proses lain. Sehingga secara total

5. pada COBIT 2019 ada 40 obyektif tata kelola dan manajemen, sedangkan pada COBIT 5 hanya ada 37 proses.

Beberapa obyektif baru pada COBIT 2019 yang belum ada prosesnya pada COBIT 5 adalah sebagai berikut:

1. APO14- Managed Data.
2. BAI01- Managed Programs (pada COBIT 5 digabung dengan manage projects).
3. BAI11- Managed Projects (pada COBIT 5 digabung dengan manage programs)
4. MEA04- Managed Assurance



Gambar 2.4. Cobit Core model

Komponen-komponen sistem tata kelola COBIT 2019 ini ada 2 (dua) macam. Ada yang bersifat generik, seperti yang dijelaskan pada COBIT core model serta penerapan prinsip-prinsip. Walaupun ia dapat diterapkan pada kondisi apapun, namun pada umumnya membutuhkan kustomisasi juga ketika akan diterapkan. Disamping yang bersifat generik, ada juga komponen sistem tata kelola yang bersifat varian. Komponen ini walaupun berbasis pada komponen yang generik tapi ia sudah dimodifikasi sedemikian rupa untuk tujuan atau konteks tertentu dalam sebuah area fokus tertentu. Misalnya untuk fokus keamanan informasi, DevOps, atau pemenuhan regulasi tertentu.

Itulah sebagian dari perbedaan (dan persamaan) antara COBIT 2019 dengan COBIT 5. Pada intinya COBIT 2019 ini dirilis untuk merespon tuntutan dunia yang begitu cepat berubah dan yang karenanya sulit untuk menggunakan sistem dan tata cara yang lama dalam pengelolaan I&T nya.

1.5. Domain COBIT 2019

1) Perencanaan dan Organisasi (*Plan and Organise*)

Domain ini mencakup strategi dan taktik yang menyangkut identifikasi tentang bagaimana TI dapat memberikan kontribusi terbaik dalam mencapai tujuan bisnis organisasi sehingga terbentuk sebuah organisasi yang baik dengan infrastruktur teknologi yang baik pula. Domain ini dibagi ke dalam 10 fase proses yaitu :

- a. PO1 : Mendefinisikan rencana strategis TI.
- b. PO2 : Mendefinisikan arsitektur informasi.

- c. PO3 : Menentukan arahan teknologi.
- d. PO4 : Mendefinisikan proses TI, organisasi dan keterhubungannya.
- e. PO5 : Mengelola investasi TI.
- f. PO6 : Mengkomunikasikan tujuan dan arahan manajemen.
- g. PO7 : Mengelola sumber daya TI.
- h. PO8 : Mengelola kualitas.
- i. PO9 : Menaksir dan mengelola resiko TI.
- j. PO10 : Mengelola proyek.
- k. PO11 : Manajemen kualitas.

2) Pengadaan dan Implementasi (*Acquirw and Implement*)

Untuk mewujudkan strategi TI, solusi TI perlu diidentifikasi, dibangun atau diperoleh dan kemudian diimplementasikan dalam proses bisnis. Domain AI terbagi menjadi tujuh proses TI yang dapat dilihat pada tabel berikut:

- a. AI1 : Mengidentifikasi Solusi Otomatis
- b. AI2 : Memperoleh dan Memelihara Software Aplikasi
- c. AI3 : Memperoleh dan Memelihara Infrastruktur Teknologi
- d. AI4 : Memungkinkan Operasional dan Penggunaan
- e. AI5 : Memenuhi Sumber Daya TI
- f. AI6 : Mengelola Perubahan
- g. AI7 : Instalasi dan Akreditasi Solusi beserta Perubahannya.

3) Pengantaran dan Dukungan (*Deliver and Support*).

Domain ini berhubungan dengan penyampaian layanan yang diinginkan, yang terdiri dari operasi pada security dan aspek kesinambungan bisnis sampai dengan pengadaan training. Meliputi :

- a. DS1 : Mengidentifikasi dan Mengelola Tingkat Layanan
- b. DS2 : Mengelola Layanan Pihak Ketiga.
- c. DS3 : Mengelola Kinerja dan Kapasitas
- d. DS4 : Memastikan Layanan yang Berkelanjutan
- e. DS5 : Memastikan Keamanan Sistem
- f. DS6 : Mengidentifikasi dan Mengalokasikan Biaya
- g. DS7 : Mendidik dan Melatih Pengguna
- h. DS8 : Mengelola service desk
- i. DS9 : Mengelola Konfigurasi
- j. DS10: Mengelola Permasalahan
- k. DS11: Mengelola Data
- l. DS12: Mengelola Lingkungan Fisik
- m. DS13: Mengelola Operasi

4) Pengawasan dan Evaluasi (*Monitor and Evaluate*)

Semua proses TI perlu dinilai secara teratur dan berkala sebagaimana kualitas dan kesesuaian dengan kebutuhan kontrol. Proses TI pada Domain ini :

- a. ME1: Mengawasi dan Mengevaluasi Kinerja TI
- b. ME2: Mengawasi dan Mengevaluasi Kontrol Internal
- c. ME3: Memastikan Pemenuhan terhadap Kebutuhan Eksternal
- d. ME4: Menyediakan Tata Kelola TI.