



# **MODEL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Ahmad Tri Hidayat

11917208

*Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer*

*Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise*

*Program Studi Magister Teknik Informatika*

*Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri*

*Universitas Islam Indonesia*

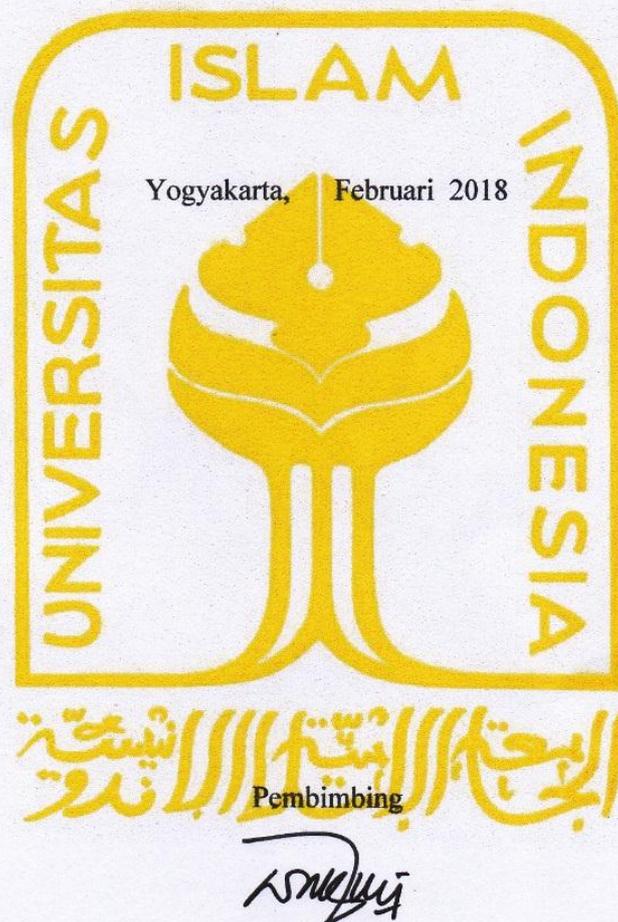
2018

**Lembar Pengesahan Pembimbing**

**MODEL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Ahmad Tri Hidayat

11917208



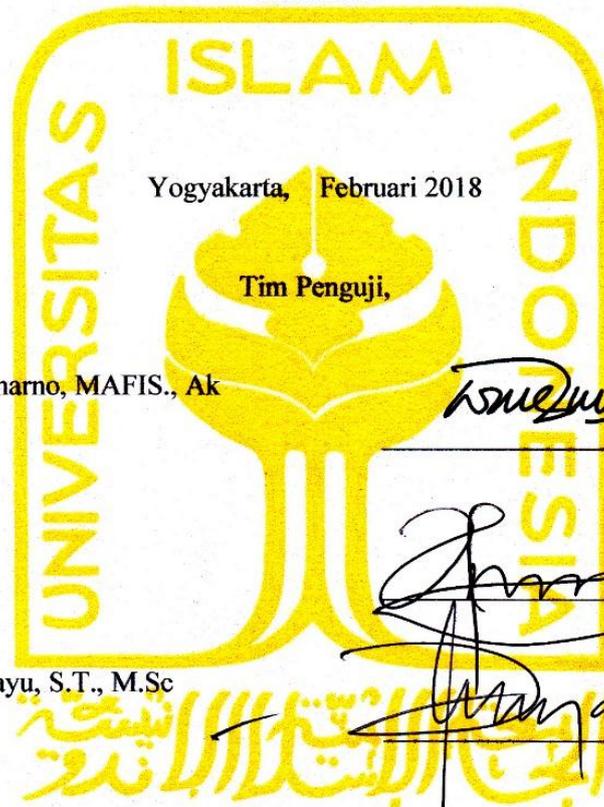
Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS.Ak

**Lembar Pengesahan Penguji**

**MODEL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI**

Ahmad Tri Hidayat

11917208



Yogyakarta, Februari 2018

Tim Penguji,

Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS., Ak  
Ketua

Hendrik, S.T., M.Eng  
Anggota I

Dr. R. Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc  
Anggota II

Mengetahui,

Ketua Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Islam Indonesia



Dr. R. Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc

## Abstrak

### MODEL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI

**Tujuan Penelitian** ini untuk mengembangkan model pengukuran tingkat kemampuan Teknologi Informasi (TI) yang dapat diterima oleh Sumber Baru Land dengan *framework* COBIT 5. Dari model pengukuran kemampuan TI tersebut sehingga dapat mengetahui kondisi *capability level* pada organisasi dalam menerapkan Teknologi Informasi (TI) pada kondisi saat ini. Kemudian organisasi diberikan rekomendasi atas penerapan proses TI yang sedang dilakukan agar dapat meningkatkan capaian kinerja TI dalam mendukung pencapaian target kerja Sumber Baru Land. Jika penerapan TI sudah signifikan dan terkategori *capable*/mampu maka diberikan rekomendasi aktivitas agar dapat maksimal penerapannya sesuai standar COBIT 5. **Metode** yang digunakan pada penelitian ini adalah metode wawancara, observasi langsung, dan penggunaan kuesioner pada *stakeholder* Sumber Baru Land. **Hasil** yang dicapai bahwa *capability level* organisasi Sumber Baru Land saat ini rata-rata proses berada pada level 1 (*Performed*). Namun ada satu proses pada level 2 (*Managed Process*), yaitu proses EDM02 : Menjamin pencapaian manfaat dengan hasil pengukuran PA 1.1 persentase 88,89% rating 'F' (*Fully Achieved*) dan proses pada level 2 yaitu PA 2.1 persentase 72,22 % rating 'L' (*Largely Achieved*) dan PA 2.2 persentase 66.67% rating 'L' (*Largely Achieved*). **Simpulan** dari penelitian ini bahwa Sumber Baru Land sudah memiliki *capability level* yang cukup baik. Organisasi sudah mengetahui tentang aktivitas teknologi informasi yang ada di organisasi. Hanya pada umumnya belum disediakan lingkungan yang stabil untuk melakukan aktivitas operasional teknologi informasi dan dalam pengembangan produk teknologi informasi.

#### **Kata kunci**

model pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi, cobit 5

## **Abstract**

### *MODEL MEASUREMENT OF THE LEVEL ABILITY OF INFORMATION TECHNOLOGY*

*The purpose of this study is to develop a model of measurement of the level of the ability of Information Technology (IT) that can be accepted by Sumber Baru Land with COBIT framework 5. From the measurement model of IT capability so as to know the condition of capability level in the organization in applying Information Technology (IT) in the current condition. Then the organization is given recommendations on the implementation of the IT process that is being done in order to improve IT performance performance in support of the achievement of Sumber Baru Land work targets. If the application of IT is significant and capable categorized then it is recommended activity to maximize its implementation according to COBIT standard 5. The method used in this research is interview method, direct observation, and the use of questionnaire to stakeholder Sumber Baru Land. The results achieved that the capability level of the organization of Sumber Baru Land currently process average is at level 1 (Performed). But there is one process at level 2 (Managed Process), that is EDM02 process: Ensure the achievement of benefit with result of measurement PA 1.1 percentage 88,89% F 'rating (Fully Achieved) and process at level 2 that is PA 2.1 percentage 72,22% rating of 'L' (Largely Achieved) and PA 2.2 percentage of 66.67% 'L' (Largely Achieved) rating. Conclusion from this research that Sumber Baru Land already has a good capability level. The organization already knows the information technology activities that exist in the organization. Only in general has not provided a stable environment to conduct operational activities of information technology and in the development of information technology products.*

#### **Keywords**

*model of measurement of the level of the ability of information technology, cobit 5*

## Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Untuk material yang membutuhkan izin, saya juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan material tersebut dalam tesis ini.

Yogyakarta, November 2017



Ahmad Tri Hidayat

## Daftar Publikasi

### **Publikasi selama masa studi**

Hidayat, Ahmad Tri. (2017). Model Pengukuran Tingkat Kemampuan Teknologi Informasi. Jurnal Dinamika Informatika, Volume 7, Nomor 1, Februari 2018.

### **Publikasi yang menjadi bagian dari tesis**

Hidayat, Ahmad Tri. (2017). Model Pengukuran Tingkat Kemampuan Teknologi Informasi Jurnal Dinamika Informatika, Volume 7, Nomor 1, Februari 2018.

Publikasi berikut menjadi bagian dari Bab 3

### *Sitasi publikasi 1*

Kontributor	Jenis Kontribusi
Ahmad Tri Hidayat, S.Kom	Melakukan analisis dan perhitungan Menulis dan mengedit paper (100%)
Wing Wahyu Winarno	Mereview dan mengedit paper
Sumber Baru Land	Menyediakan data penelitian

## **Halaman Kontribusi**

### **Kontribusi yang diberikan oleh pihak lain dalam tesis ini**

Dalam penulisan tesis ini pembimbing I memberikan beberapa masukan, saran sebagai perbaikan dari cara penulisan tesis serta memberikan saran tentang data yang akan diolah, dianalisis, serta bagaimana cara perhitungan dan pembacaan data yang benar. Pihak dari Sumber Baru Land (SBL) yang telah memberikan data sumber daya TI sebagai bahan penelitian.

## **Halaman Persembahan**

TESIS ini saya persembahkan kepada Almamater, Magister Teknik Informatika Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Kepada Kedua Orang Tua Saya , Bapak Masino & Ibu Kawit.

Kepada Istri Saya Oktavia Dewi Haryanti & Anak Saya Adnan Athahillah Hamizan.

Kepada Kedua Mertua Saya, Bapak Agus & Ibu Utari

## Kata Pengantar

Alhamdulillahirabbil 'alamin. Puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **MODEL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI**, semoga Tesis ini bermanfaat bagi penulis, institusi, dan masyarakat luas.

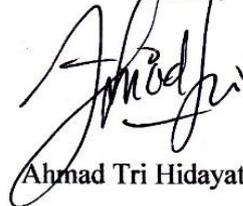
Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- a. Bapak Dr. Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc, selaku Direktur Program Pascasarjana Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta;
- b. Bapak Dr. Wing Wahyu Winarno, MAFIS.Ak, selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan tepat waktu dalam melakukan bimbingan penulisan Tesis ini;
- c. Bapak Hendrik, S.T., M.Eng, selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan masukan dan koreksi sehingga Tesis ini menjadi lebih baik.
- d. Bapak Hanson Prihantoro Putro, ST., MT, selaku bagian keilmuan yang memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini.
- e. Para Dosen Program Studi Magister Teknik Informatika yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, semoga ilmunya menjadi amal jariyah di dunia dan akhirat;
- f. Teman-teman Program Studi Magister Teknik Informatika, khususnya angkatan IV dan V;
- g. Teman-teman Sumber Baru Land yang memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis merasa masih banyak sekali kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini, oleh karena itu, oleh karena itu segala kritik dan saran senantiasa penulis harapkan dari para pembaca. Akhir kata, semoga penelitian ini berguna bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Yogyakarta, Februari 2018

Penulis,



Ahmad Tri Hidayat, S.Kom

## Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan Pembimbing .....	ii
Lembar Pengesahan Penguji .....	iii
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Pernyataan Keaslian Tulisan .....	vi
Daftar Publikasi.....	vii
Halaman Kontribusi .....	viii
Halaman Persembahan .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
<b>Bab 1 Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>Bab 2 Landasan Teori.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi .....	8
2.3 <i>Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)</i> .....	9
2.3.1 Konsep COBIT 5 .....	10
2.3.2 Prinsip COBIT 5 .....	10
2.3.3 <i>Manajemen Awareness</i> .....	16
2.3.4 Kerangka Kerja COBIT 5 .....	16
2.3.5 <i>Capability Model</i> .....	17

2.3.6 Pengukuran <i>Capability Level</i> pada COBIT 5 .....	21
2.3.7 <i>Evaluate, Direct, and Monitor</i> (EDM) .....	22
2.3.8 <i>Deliver, Service, and Support</i> (DSS) .....	23
2.4 Matriks Prioritas .....	23
<b>Bab 3 Metodologi Penelitian.....</b>	<b>25</b>
3.1 Objek Penelitian .....	25
3.2 Metode Penelitian .....	26
3.3 Tahapan Penelitian .....	26
3.3.1 Perumusan Masalah .....	27
3.3.2 Studi Pustaka.....	28
3.3.3 Pemetaan Permasalahan ke Domain COBIT 5 .....	28
3.3.4 Perancangan dan Uji Coba Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI .....	28
3.3.5 Pengukuran Tingkat Kemampuan TI di SBL .....	30
3.3.6 Pembahasan Hasil Pengukuran Kemampuan Proses Atribut (PA) COBIT 5...	31
3.3.7 Rangkuman Hasil Pengukuran Kemampuan Proses Atribut (PA) COBIT 5 ...	31
3.3.8 Penentuan Kesenjangan (Gap).....	31
3.3.9 Penentuan Prioritas Proses.....	32
3.3.10 Rekomendasi Perbaikan.....	32
3.3.11 Evaluasi Penerimaan Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI di SBL ...	32
<b>Bab 4 Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>33</b>
4.1 Pemetaan Permasalahan ke dalam Proses COBIT 5 .....	35
4.2 Perancangan dan Uji COba Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI .....	37
4.3 Pengukuran Tingkat Kemampuan TI di SBL.....	40
4.4 Pembahasan Hasil Pengukuran Kemampuan Proses COBIT 5.....	40
4.4.1 Hasil Pengukuran Proses EDM01.....	41
4.4.2 Hasil Pengukuran Proses EDM02.....	42
4.4.3 Hasil Pengukuran Proses EDM04.....	44
4.4.4 Hasil Pengukuran Proses EDM05.....	46
4.4.5 Hasil Pengukuran Proses DSS01 .....	47
4.4.6 Hasil Pengukuran Proses DSS02 .....	49
4.4.7 Hasil Pengukuran Proses DSS03 .....	51
4.4.8 Hasil Pengukuran Proses DSS04 .....	53
4.4.9 Hasil Pengukuran Proses DSS05 .....	54
4.4.10 Hasil Pengukuran Proses DSS06 .....	55

4.5 Rangkuman Hasil Pengukuran Kemampuan Proses COBIT 5 .....	57
4.6 Penentuan Kesenjangan (Gap) .....	58
4.7 Penentuan Prioritas Proses .....	59
4.7.1 Menentukan Kriteria Prioritas .....	59
4.7.2 Menentukan Bobot Kriteria .....	60
4.7.3 Membuat dan Mengukur Matriks Pemilihan Prioritas .....	60
4.8 Rekomendasi Perbaikan .....	62
4.8.1 Rekomendasi Perbaikan untuk Meningkatkan Level 1 ke Level 2 .....	62
4.8.2 Rekomendasi Perbaikan untuk Meningkatkan Level 2 ke Level 3 .....	65
4.9 Evaluasi Penerimaan Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI .....	65
<b>Bab 5 Penutup.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	68
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>69</b>
Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	71
Lampiran 2 Contoh Pertanyaan Prioritas Matriks.....	73
Lampiran 3 Kata Pengantar Kuesioner .....	74
Lampiran 4 Kuesioner Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI.....	75
Lampiran 5 Hasil Pengujian Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI.....	110

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut Kemampuan Proses COBIT 5 .....	21
Tabel 2.2 Skala Penilaian ISO/IEC 15504 .....	22
Tabel 2.3 Pemeringkatan Kemampuan COBIT 5 .....	22
Tabel 4.1 Hasil Observasi .....	34
Tabel 4.2 Pemetaan Permasalahan terhadap Proses COBIT 5.....	35
Tabel 4.3 Deskripsi Proses COBIT 5 yang dipilih.....	36
Tabel 4.4 Hasil Pengukuran Proses EDM01 saat ini .....	41
Tabel 4.5 Persentase hasil pengukuran proses EDM01 saat ini.....	41
Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Proses EDM02 saat ini .....	43
Tabel 4.7 Persentase hasil pengukuran proses EDM02 saat ini .....	43
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Proses EDM04 saat ini .....	45
Tabel 4.9 Persentase hasil pengukuran proses EDM04 saat ini .....	45
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Proses EDM05 saat ini .....	46
Tabel 4.11 Persentase hasil pengukuran proses EDM05 saat ini.....	47
Tabel 4.12 Hasil Pengukuran Proses DSS01 saat ini .....	48
Tabel 4.13 Persentase hasil pengukuran proses DSS01 saat ini .....	48
Tabel 4.14 Hasil Pengukuran Proses DSS02 saat ini.....	49
Tabel 4.15 Persentase hasil pengukutan proses DSS02 saat ini.....	50
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Proses DSS03 saat ini.....	51
Tabel 4.17 Persentase hasil pengukutan proses DSS03 saat ini.....	52
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Proses DSS04 saat ini.....	53
Tabel 4.19 Persentase Hasil pengukutan proses DSS04 saat ini.....	53
Tabel 4.20 Hasil Pengukuran Proses DSS05 saat ini.....	54
Tabel 4.21 Persentase hasil pengukutan proses DSS05 saat ini.....	55
Tabel 4.22 Hasil Pengukuran Proses DSS06 saat ini.....	56
Tabel 4.23 Persentase hasil pengukutan proses DSS06 saat ini.....	56
Tabel 4.24 Rangkuman Hasil Pengukuran Kemampuan Proses COBIT 5 yang dinilai .....	57
Tabel 4.25 Nilai Kesenjangan Tingkat Kemampuan Saat Ini dan Target.....	58
Tabel 4.26 Kriteria Pemilihan Prioritas.....	59
Tabel 4.27 Pembobotan untuk Kriteria .....	60
Tabel 4.28 Hasil Pengukuran Prioritas Proses COBIT 5 .....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Prinsip Dasar COBIT 5 .....	11
Gambar 2.2 <i>Governance Objective : Value Creation</i> .....	11
Gambar 2.3 <i>COBIT 5 : End to End Governance</i> .....	12
Gambar 2.4 Tujuh Kategori Pemicu dalam COBIT 5.....	14
Gambar 2.5 Area Utama Tata Kelola dan Manajemen dalam COBIT 5 .....	15
Gambar 2.6 Kerangka Kerja Tata Kelola dalam COBIT 5 .....	17
Gambar 2.7 <i>Process Capability</i> dalam COBIT 5.....	18
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Rancangan Model Penilaian Satu Proses COBIT 5 .....	38
Gambar 4.2 Rancangan Model Rangkuman Pengukuran Tingkat Kemampuan TI.....	38

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber Baru Land (SBL) merupakan salah satu organisasi properti yang berkembang di wilayah Yogyakarta dan Solo. Perkembangan organisasi tidak hanya ditunjukkan pada perluasan pengelolaan lahan saja, namun SBL juga melakukan pengembangan pada Teknologi Informasi (TI). Tahun 2014 SBL mulai mengembangkan Teknologi Informasi (TI) untuk meningkatkan layanan dan ketersediaan data, hal tersebut membawa pengaruh besar pada tata kelola manajemennya. Pengembangan TI di SBL dilakukan melalui pihak ketiga sebagai vendor yang membangun dan merawat, mengingat sampai dengan saat ini belum memiliki staf khusus bagian TI. Vendor pengelola TI di SBL diawasi oleh seorang General Manager (GM). Oleh karena itu, kepandaian seorang GM sangat dituntut, mampu mengukur kemampuan TI yang sedang digunakan oleh SBL.

SBL mengharapkan TI mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi. Kontribusi yang diharapkan antara lain : 1. TI mampu mengelola data bagian pemasaran, 2. TI mampu mengelola data bagian produksi, 3. TI mampu mengelola data bagian keuangan. Dari tuntutan kemampuan TI tersebut, hal paling berat adalah penyesuaian kebijakan tata kelola manajemen TI, yang terdiri dari manajemen *software*, manajemen *hardware*, dan manajemen *brainware*. Selain itu SBL juga memiliki 2 kantor operasional, di Yogyakarta dan Solo.

Untuk menangani operasionalnya SBL membangun Aplikasi Global Multi System (GMS) berbasis web yang dapat di akses dari mana saja baik dengan perangkat komputer maupun *smartphone*. Aplikasi GMS ini bersifat terpadu dan diakses oleh semua jajaran karyawan dengan hak akses masing-masing. Para manager dapat memantau kinerja stafnya melalui aplikasi ini. Permasalahan terkait aplikasi ini terdapat pada server belum mempunyai sendiri, dan koneksi internet yang tidak mampu menangani akses user secara bersama. Kemudian permasalahan lain muncul ketika karyawan sedang diluar kantor dan harus melakukan update pekerjaan sedang *smartphone* yang mereka gunakan spesifikasinya rendah, otomatis mereka tidak mampu melakukan update pekerjaan. Permasalahan terkait *brainware*, terjadi pada bagian pemasaran dan bagian produksi.

Sedangkan masalah yang dihadapi oleh pengelola TI SBL adalah permintaan dari pimpinan SBL yang tidak konsisten dalam waktu yang tidak menentu, sehingga membuat perencanaan dan proses pengembangan TI tidak berjalan secara sempurna dan tidak sesuai dengan jadwal, sehingga kinerja TI di SBL sulit untuk diukur. Hal ini dikarena SBL belum mempunyai *master-plan* pengembangan TI. Namun, pimpinan SBL selalu menanyakan pengembangan TI, baik dari sisi pengembangan *software*, penyediaan *hardware* maupun koneksi internet. Menanggapi hal ini penulis mencoba membuat model pengukuran kemampuan TI.

Berdasarkan kondisi tersebut, SBL sangat membutuhkan kinerja TI secara maksimal agar kemajuan organisasi dapat dipantau secara baik. Menurut Tanuwijaya & Sarno (2010) perusahaan yang menggunakan TI harus mempertimbangkan pentingnya kerangka kerja untuk memastikan bahwa teknologi informasi memungkinkan bisnis untuk memaksimalkan keuntungan, mengelola resiko teknologi informasi secara tepat, dan sumber daya teknologi digunakan secara bertanggung jawab. Dengan tingkat ketergantungan yang besar terhadap penggunaan TI dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, SBL harus memastikan semua sistem berjalan dengan baik dan lancar.

Kapabilitas TI atau kemampuan TI yang bagus sangat diharapkan SBL untuk menangani proses bisnisnya secara *real time*. Maksud kemampuan TI ini adalah kemampuan TI yang sedang digunakan di SBL pada saat penelitian ini dilaksanakan. Dengan menetapkan target kemampuan TI dan melakukan gap analysis didapatkan prioritas perbaikan proses dan aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan untuk perbaikan.

Berbagai masalah yang ada tersebut menunjukkan bahwa tata kelola TI di SBL belum di kelola dengan baik, sehingga dalam melakukan pelayanan (*service*) kurang maksimal. Kemudian ketergantungan SBL pada TI meningkat seiring dengan meningkatnya data yang diolah dengan TI. Oleh karena itu peneliti menggunakan *framework* COBIT 5 sebagai kerangka yang dapat membantu SBL memaksimalkan sumber daya baik itu *hardware*, *software* dan *brainware* agar lebih efektif dan efisien. COBIT 5 digunakan karena salah satu *best practise framework* yang banyak digunakan dalam tata kelola TI. Penggunaan COBIT 5 karena merupakan kerangka kerja COBIT yang baru yang dikeluarkan oleh ISACA. Pada COBIT 5 menggunakan ISO/IEC 15504 untuk mengukur tingkat kemampuan proses karena pengukuran menggunakan ISO/IEC 15504 memastikan hasil pengukuran lebih obyektif, imparisial, konsisten, *repeatable*, serta dapat merepresentasikan proses yang diukur (ISO/IEC 15504-2,2003). COBIT 5 juga mampu menangani ketergantungan organisasi pihak bisnis yang terus meningkat terhadap TI eksternal. Selain ketergantungan yang meningkat COBIT 5 juga menangani jumlah informasi yang telah meningkat secara signifikan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut ;

1. Bagaimana model pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi yang diterima dengan baik oleh SBL?
2. Bagaimana *capability level* / tingkat kemampuan SBL dalam menerapkan TI pada kondisi saat ini?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Sumber Baru Land, sebagai organisasi pengembang perumahan yang cukup baik di wilayah Yogyakarta dan Solo.
2. Pada penelitian ini menitik beratkan pada pengembangan model pengukuran kemampuan teknologi informasi berdasarkan *framework* COBIT 5. Penentuan proses, penilaian proses, penentuan *Key Performance Indicator* (KPI), dan rekomendasi aktivitas menggunakan kerangka kerja COBIT 5.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Mengetahui kondisi *capability level* tingkat kemampuan SBL dalam menerapkan TI pada kondisi saat ini.
2. Mengembangkan model pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi yang lebih komprehensif/ dapat diterima dengan baik oleh SBL.
3. Memberikan rekomendasi atas penerapan proses TI yang dilakukan di SBL sesuai dengan hasil penelitian yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan capaian TI dalam mendukung pencapaian target kerja SBL. Jika penerapan TI signifikan dan terkategori *capable*/ mampu maka disarankan agar dimaksimalkan penerapannya sesuai standar, dalam hal ini sesuai dengan *level capability* COBIT 5

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi Organisasi

Kontribusi bagi organisasi dari penelitian ini diharapkan hasil penelitian memberikan gambaran terkini mengenai kemampuan TI dan mengetahui *capability level* dalam penerapan dan pelaksanaan TI. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan rekomendasi untuk :

1. Menjaga informasi yang berkualitas untuk mendukung keputusan bisnis.
  2. Menghasilkan nilai bisnis dari investasi yang mendukung TI, yaitu mencapai sasaran strategis dan mewujudkan manfaat bisnis melalui penggunaan TI yang efektif dan inovatif.
  3. Mencapai keunggulan operasional melalui penerapan teknologi yang handal dan efisien.
  4. Menjaga risiko terkait TI pada tingkat yang dapat diterima.
  5. Optimalkan biaya layanan dan teknologi IT.
- b. Bagi Dunia Akademik

Dengan mempertimbangkan beberapa model pengukuran dengan framework COBIT 5 terhadap sistem informasi atau teknologi informasi di Indonesia maupun di Negara-negara lain, pada penelitian ini dimaksudkan untuk membangun model pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi yang lebih komprehensif pada organisasi, khususnya di Sumber Baru Land. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi dalam melakukan pengukuran tingkat kemampuan TI dalam perusahaan yang operasionalnya mengandalkan teknologi informasi. Dan model yang didapatkan dapat lebih dikembangkan lagi, sehingga menjadi suatu model yang lebih komprehensif untuk organisasi yang lebih umum di berbagai bidang.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran umum dari keseluruhan laporan penelitian, penulis membuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bagian ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematikan penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka berisi kajian penelitian sejenis yang telah dilakukan, dan teori dasar yang menjadi teori acuan dalam perancangan model.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini berisi uraian tentang aliran penyelesaian penelitian serta penjabaran dari metodologi penelitian yang sudah dibahas pada bab pendahuluan, berikut perancangan model.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang analisa data, prosedur pengujian, input dan output penelitian, terkait dengan Bab I, Bab II, Bab III yang disesuaikan dengan tema penelitian yang dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian dan saran yang memungkinkan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

Bagian ini menguraikan tentang kajian pustaka teori dan literatur yang digunakan dalam penulisan tesis.

#### 2.1. Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, digunakan beberapa perbandingan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian-penelitian tersebut sebagai berikut.

Beberapa studi yang melakukan penelitian tentang evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan COBIT adalah :

1. Retrialisca (2017), Melakukan pengukuran kesuksesan Sistem Informasi berdasarkan D&M Model dan COBIT 5 di Universitas Airlangga Surabaya. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi di Universitas Airlangga dari perspektif *front-end*. Tujuan penelitian yang kedua adalah untuk mengetahui kondisi *capability level* sistem informasi di Universitas Airlangga yang sudah menerapkan tata kelola TI saat ini dengan menggunakan *framework* Cobit 5. Tujuan yang ketiga adalah mengembangkan model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang lebih komprehensif pada organisasi berdasarkan dua perspektif yaitu *front-end* dan *back-end*. Penelitian ini berguna untuk membangun model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang lebih komprehensif pada organisasi yang mengacu pada aspek penilaian *frontend* dan *backend*. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran terkini mengenai kesuksesan dan mengetahui *capability level* dalam penerapan dan pelaksanaan sistem informasi. **Kelemahan** pada penelitian ini adalah fokus pada sistem informasi saja, sehingga kurang mempertimbangkan aspek yang lainnya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan tidak meresap ke semua aspek bisnis.

Penelitian yang dilakukan oleh penulis melakukan perbaikan pada penelitian tersebut, karena objek penelitian tidak hanya mencakup pada sistem informasi dan infrastrukturnya tapi juga mencakup *stakeholder* yaitu jajaran manager : pemasaran, produksi, keuangan, TI, dan *General Manager*. Hal ini sesuai dengan prinsip COBIT 5 yaitu memenuhi kebutuhan

*stakeholder*. Fungsi TI di SBL lebih banyak pada level operasional sehingga untuk menciptakan transparansi data digunakan TI untuk mewujudkan keinginan dari *stakeholder*. Dengan dukungan TI para *stakeholder* dapat memantau kinerja organisasi secara langsung. Kemudian banyaknya fakultas dan program studi yang menggunakan sistem di penelitian Retrialisca (2017), akan dicobakan atau diselaraskan dengan banyaknya proyek perumahan yang dikelola oleh sumber baru land.

2. Lanang, Raditya, Sinaga, & Wisnubhadra (2015), mengevaluasi tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi (TI) dalam penerapan layanan sistem informasi akademik (SIK) di Universitas Pendidikan Ganesha. Metode yang digunakan adalah campuran kuantitatif dan kualitatif menggunakan instrumen kuesioner, wawancara, dan studi dokumen. Fokus penelitian ini fokus pada beberapa domain COBIT 5 meliputi EDM4, APO7, dan BAI4. Sumber data diperoleh dari Kepala Pusat Komputer (Puskom), staf TI Puskom, staf TI fakultas, dan pembantu dekan I. Analisis penelitian dilakukan dengan cara deskriptif interpretatif berbasis COBIT 5. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kematangan tata kelola TI pada layanan SIK Undiksha saat ini berada pada tingkat tiga (*established*). Hasil ini dibandingkan dengan tingkat kematangan yang diharapkan yaitu tingkat lima (*optimizing*), dari hasil perbandingan tersebut diperoleh nilai kesenjangan. Nilai kesenjangan digunakan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan. Untuk perbaikan tata kelola TI disarankan agar lembaga mempersiapkan SDM yang kompeten, serta mendokumentasikan setiap kegiatan evaluasi, pengarahan, dan monitoring dalam pengelolaan SIK.

Perbaikan yang dilakukan penulis pada penelitian yang telah dilakukan oleh Lanang, Raditya, Sinaga, & Wisnubhadra (2015) adalah objek penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh penulis juga mempertimbangkan kebutuhan *stakeholder*, sehingga diharapkan model yang dirancang mampu memenuhi keinginan dari *stakeholder*. Kemudian unsur yang dibandingkan dari penelitian ini adalah banyaknya fakultas maupun program studi yang diujikan dibandingkan dengan banyaknya proyek perumahan yang ditangani oleh Sumber Baru Land. Jadi setiap proyek perumahan yang dibangun memiliki indikator yang berbeda dan mempunyai kebijakan teknologi informasi yang bisa saja berbeda.

3. Nugraha (2012) melakukan penelitian untuk mengukur tingkat kematangan teknologi informasi dengan menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1 dengan studi kasus pada PT. XYZ. PT XYZ merupakan salah satu perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia yang bergerak pada bidang asuransi sosial bagi Pegawai Negeri Sipil. Berdasarkan hasil pengukuran

tingkat kematangan ini, TI pada PT XYZ rata-rata berada pada tingkat 2 (*Repeatable but Intuitive*) yang berarti bahwa TI pada PT XYZ telah memiliki prosedur standar atas sebagian besar proses TI-nya yang disertai dengan dokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan, namun belum memadai dan belum mampu untuk mendeteksi deviasi yang terjadi. Agar tingkat kematangannya dapat meningkat secara simultan, maka harus dilakukan perbaikan secara bertahap terhadap seluruh proses bisnis termasuk pembenahan kelengkapan prosedur dan dokumentasi, peningkatan kompetensi SDM, pembentukan dan optimalisasi unit pendukung serta dilakukannya audit TI.

Penelitian ini dilakukan pada divisi TI saja tidak pada divisi diluar TI, sehingga pihak diluar TI yang juga menggunakan sumber daya TI tidak dapat dikonfirmasi hasil pencapaiannya. Peneliti akan memperbaiki penelitian yang telah dilakukan dengan memberikan uji model pengukuran kepada divisi selain TI, bahkan pada perusahaan yang tidak memiliki staf khusus bidang TI (*outsourcing*).

## **2.2. Tata Kelola Teknologi Informasi**

Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) atau *IT Governance* sangat diperlukan dalam pengembangan dan implementasi TI. Hal ini diperlukan untuk mendukung tercapainya objektif bisnis dengan menjunjung tinggi aspek akuntabilitas, responsibilitas, dan transparansi. Lembaga Riset *Gartner* menawarkan sebuah konsep *governance* yang diberi nama "*Gartner's Integrated Planning Suite*" yang memiliki tujuan agar perencanaan sebuah teknologi informasi dapat sejalan dengan strategi bisnis terkait, hal ini dikemukakan oleh Indrajit (2004). Pada kerangka tersebut terdapat 4 (empat) aspek yang saling terkait sehubungan dengan prinsip *governance*, yaitu :

### *1. Strategy Planning*

Rencana strategis sebuah organisasi akan memicu dan mengarahkan disusunnya sebuah rencana pengembangan teknologi informasi. Dengan berpedoman kepada visi, misi, dan tujuan organisasi, maka akan didapatkan gambaran yang jelas mengenai peranan dan teknologi informasi seperti apa yang akan dikembangkan. Detail rencana tersebut dapat dijabarkan dalam sebuah dokumen Rencana Induk Pengembangan Teknologi Informasi atau *Master Plan TI*.

### *2. Enterprise Architecture*

Keseluruhan komponen dan hubungan keterkaitan satu dengan lainnya yang membentuk sebuah sistem teknologi informasi terintegrasi. Didalam arsitektur tersebut diperlihatkan pula

filosofi pembangunan sistem secara dinamis yang dikembangkan oleh organisasi sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

### 3. *Portofolio Performance Management*

Begitu banyaknya komponen dalam arsitektur teknologi informasi yang harus dipenuhi, terbagi menjadi beberapa kategori, seperti *software*, *hardware*, dan *brainware*, maka diperlukan suatu pendekatan portofolio agar terjadi optimalisasi proses pengembangan. Konsep tersebut dikembangkan berakar dari keanekaragaman perspektif atau pandangan mengenai dasar TI yang ingin dibangun, seperti dilihat dari segi prioritas, fungsi, perlengkapan, kebutuhan, demografi, dan *stakeholder*, SDM, dan lainnya.

4. Dalam perkembangannya keputusan yang diambil berdasarkan prinsip manajemen portofolio ini akan diukur kinerjanya, terutama terkait dengan bagaimana keputusan penerapan TI tersebut. Keputusan tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja bisnis perusahaan secara menyeluruh. Sehingga dapat dikatakan bahwa manajemen portofolio akan mempengaruhi *strategic planning* yang disusun.

Dalam hal ini dapat disimpulkan dalam tata kelola yang baik, peranan tata kelola TI merupakan hal yang sangat penting, dalam konteks organisasi bisnis yang berkembang kebutuhan akan TI bukan merupakan hal yang langka. COBIT 5 dapat digunakan sebagai kerangka kerja yang digunakan untuk mengefektifkan implementasi tata kelola TI. COBIT 5 digunakan sebagai *management guideline* dengan menggunakan seluruh atau sebagian domain yang terdapat dalam COBIT 5, yakni *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM), *Align, Plan, and Organize* (APO), *Build, Acquire, and Implement* (BAI), *Deliver, Service, and Support* (DSS), dan *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA).

### 2.3. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*)

COBIT dikembangkan oleh Institut tata kelola TI (ITGI), yang merupakan bagian dari *Information System Audit and Control Association* (ISACA), COBIT merupakan kerangka kerja tata kelola TI dan set alat pendukung yang memungkinkan manajer untuk menjembatani kesenjangan/celah diantara kebutuhan control, masalah teknis dan risiko bisnis. COBIT memberikan arahan (guideline) yang berorientasi pada bisnis, COBIT merupakan suatu cara untuk menerapkan tata kelola TI (Campbell, 2005). Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1996, COBIT secara konsisten dikelola dan dikembangkan untuk menjadi bagian yang tak terpisahkan dari tata kelola TI dengan tujuan utama menetapkan serangkaian proses yang diperlukan untuk mengendalikan sumber daya TI dalam meraih tujuan bisnis organisasi (Omari, 2012). COBIT berupa kerangka

kerja yang harus digunakan oleh suatu organisasi bersamaan dengan sumber daya lainnya untuk membentuk suatu standar yang umum berupa panduan pada lingkungan yang lebih spesifik. Secara terstruktur, COBIT terdiri dari seperangkat *control objective* untuk bidang TI, dirancang untuk memudahkan tahapan-tahapan audit dan tata kelola TI organisasi.

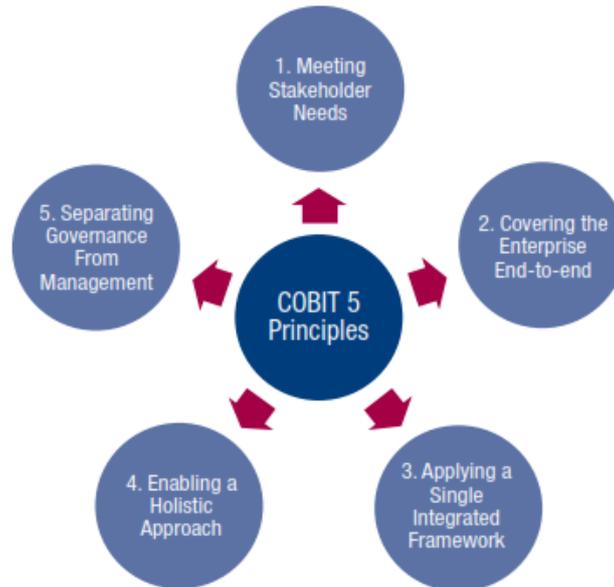
### **2.3.1 Konsep COBIT 5**

COBIT edisi pertama dirilis tahun 1996, dan sekarang sudah mencapai edisi ke-5 (COBIT 5) yang dirilis pada tahun 2012. COBIT 5 merupakan sekumpulan best practices untuk melaksanakan tata kelola TI. COBIT 5 menyediakan prinsip-prinsip, praktik-praktik, alat-alat analisis, dan model yang diterima secara global dan dirancang untuk membantu memaksimalkan kepercayaan *stakeholder* dan TI mengenai nilai dari informasi dan asset teknologi perusahaan (ISACA, 2012). COBIT 5 memberikan perbedaan yang jelas antara fungsi pengelolaan (*Governance*) dan manajemen TI pada perusahaan.

COBIT 5 menggabungkan COBIT 4.1, *VAL IT 2.0*, ITIL, dan *Risk IT*. Ketika COBIT 4.1 menjamin bahwa teknologi informasi bekerja seefektif mungkin untuk memaksimalkan keuntungan dari investasi TI yang dilakukan organisasi. *VAL IT* membantu organisasi untuk mengambil keputusan dibagian mana investasi harus dilakukan, dan menjamin bahwa investasi yang dilakukan konsisten dan sejalan dengan strategi bisnis organisasi. Bersamaan dengan itu, COBIT 4.1 menyediakan kerangka kerja untuk organisasi dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mengelola resiko terkait TI (Khanyile & Abdullah, 2013).

### **2.3.2 Prinsip COBIT 5**

COBIT 5 didasarkan pada lima prinsip kunci untuk tata kelola dan manajemen TI organisasi seperti terlihat pada gambar 2.1, yaitu memenuhi kebutuhan *stakeholder*, melingkupi seluruh organisasi, menerapkan suatu kerangka tunggal yang teintegrasi, menggunakan pendekatan yang menyeluruh, dan pemisahan tata kelola dari manajemen. Kelima prinsip dasar ini memungkinkan organisasi untuk membangun sebuah kerangka tata kelola dan manajemen yang efektif, yang dapat mengoptimalkan investasi dan penggunaan TI untuk mendapatkan keuntungan bagi para *stakeholder*.



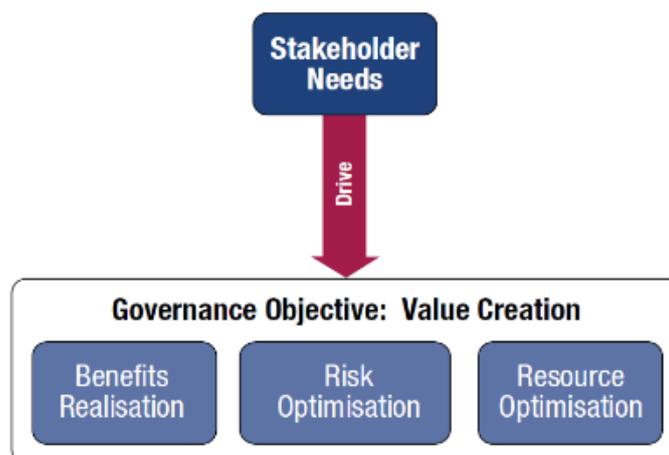
Gambar 2.1 Prinsip Dasar COBIT 5

(Sumber : ISACA. 2012. COBIT® 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. Rolling Meadows : ISACA, halaman 13)

**Prinsip 1 : Memenuhi Kebutuhan Stakeholder**

Organisasi dibangun untuk menciptakan suatu nilai dan manfaat bagi stakeholder-nya. Hal ini menyebabkan organisasi komersial maupun non-komersial, menetapkan nilai dari tujuan tata kelolanya. Penciptaan nilai ini berarti upaya untuk merealisasikan manfaat dengan mengoptimalkan sumber daya, biaya, dan resiko, seperti yang terlihat pada gambar 2.2.

COBIT 5 menyediakan semua proses yang dibutuhkan dan pemicu-pemicu lainnya untuk mendukung penciptaan nilai bisnis melalui penggunaan TI. Walaupun setiap organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda, sebuah organisasi dapat mengkustomisasi COBIT 5 agar dapat menciptakan nilai sesuai dengan tujuan organisasi.



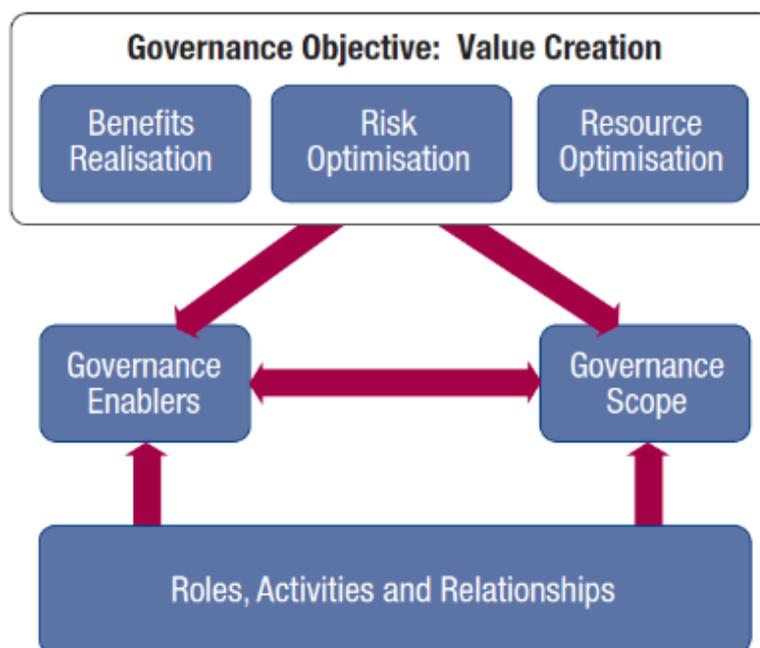
Gambar 2.2 Governance Objective : Value Creation (ISACA, 2012)

Semakin banyak *stakeholder* yang memiliki suatu organisasi, maka semakin bernilai pula organisasi tersebut. Namun hal itu juga sering kali menyebabkan konflik, karena organisasi harus memenuhi kebutuhan *stakeholder* yang berbeda-beda. Prinsip penyesuaian dengan kebutuhan stakeholder membantu perusahaan dalam proses penetapan dan penciptaan nilai organisasi. Terdapat 4 (empat) tahapan dalam prinsip ini :

- Tahap awal, dimulai dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong munculnya kebutuhan stakeholder antara lain, perubahan strategi, perubahan bisnis, peraturan baru muncul dan teknologi baru.
- Kebutuhan stakeholder perlu diselaraskan dengan tujuan umum organisasi. Organisasi dapat menggunakan dimensi *Balanced Scorecard* (BSC) untuk membantu mendefinisikan tujuannya.
- Pendefinisian hubungan pencapaian tujuan organisasi dengan penggunaan TI organisasi dapat menggunakan dimensi BSC dalam menerapkan hubungannya.
- Pendefinisian dan penetapan aplikasi dan alat TI yang digunakan untuk mencapai tujuan TI pada poin 3. Hal ini meliputi proses, struktur organisasi dan informasi, dan tujuan setiap aplikasi yang digunakan.

### Prinsip 2 : Melingkupi Seluruh Perusahaan

Prinsip ini menggunakan hasil penciptaan nilai organisasi dalam menentukan pemicu dan lingkup tata kelola TI. COBIT 5 melingkupi segala fungsi dan segala proses tata kelola dan manajemen informasi dan teknologi organisasi dimanapun informasi diproses.



Gambar 2.3 COBIT 5 *End-to-End Governance* (ISACA, 2012)

Pada Gambar 2.3 terlihat bahwa hasil dari penciptaan nilai organisasi menentukan pemicu (*Governance Enablers*) dan lingkup (*Governance Scope*) tata kelola TI. Pemicu tata kelola yang dimaksud meliputi kerangka, prinsip, struktur, proses dan praktik yang akan dipilih dan digunakan secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan. Sedangkan lingkup tata kelola diterapkan diseluruh organisasi, pada semua unit, pada semua asset yang terlihat dan yang tidak terlihat. *Roles, Activity, and Relationship* menunjukkan siapa saja yang terlibat dalam proses tata kelola TI, bagaimana mereka terlibat, apa yang mereka lakukan dan bagaimana mereka berinteraksi.

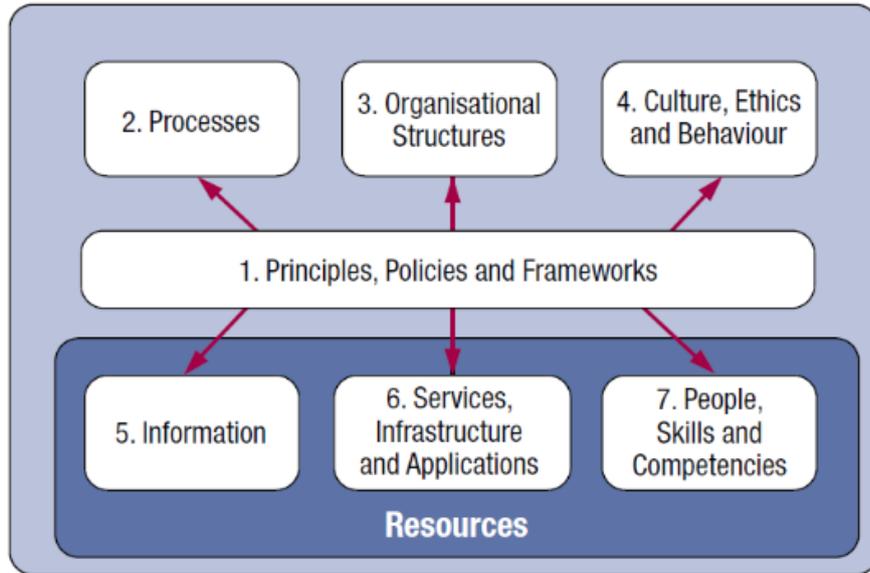
### **Prinsip 3 : Menerapkan Suatu Kerangka Tunggal yang Terintegrasi**

COBIT 5 memberikan kerangka, standard dan *best practice* yang dapat melingkupi seluruh organisasi dan menyediakan dasar untuk dapat berintegrasi secara efektif. ISACA (2012) mengemukakan bahwa COBIT 5 merupakan kerangka kerja tunggal dan terintegrasi karena :

- a. Sejalan dengan standar-standar dan kerangka kerja lainnya yang relrevan dan terbaru, sehingga COBIT 5 dapat digunakan sebagai tata kelola organisasi yang menyeluruh dan juga sebagai *integrator* kerangka kerja manajemen.
- b. Mencakup perlindungan perusahaan, menyediakan dasar pengintegrasian kerangka kerja dan standar lainnya. Kerangka kerja tunggal yang menyeluruh secara konsisten dan terintegrasi berfungsi sebagai pedoman non teknis.
- c. Memiliki susunan struktur yang sederhana terkait pedoman pengelolaan perusahaan dan pedoman produksi serangkaian produk.
- d. Menggabungkan semua pengetahuan yang telah dikeluarkan dalam kerangka kerja ISACA sebelumnya seperti COBIT 4.1, *Val IT*, *Risk IT*, BMIs publikasi *Board Briefing in IT Governance* dan ITAF sebagai pedoman membantu dalam mengelola organisasi.

### **Prinsip 4 : Menggunakan sebuah pendekatan yang menyeluruh**

Tata kelola dan manajemen TI organisasi yang efektif dan efisien memerlukan suatu pendekatan yang menyeluruh, dan melibatkan beberapa komponen yang saling berinteraksi. COBIT 5 mengidentifikasi serangkaian pemicu untuk mendukung implementasi sistem yang komprehensif tentang tata kelola dan manajemen TI organisasi. Pemicu secara luas didefinisikan sebagai sesuatu hal apapun yang dapat membantu mencapai tujuan organisasi. Pemicu adalah faktor yang secara individual maupun kolektif mempengaruhi apakah sesuatu dapat berjalan dengan baik, dalam kasus ini adalah tata kelola manajemen TI organisasi dapat berjalan dengan baik. COBIT 5 menjelaskan tujuh kategori pemicu seperti gambar 2.4.



Gambar 2.4 Tujuh Kategori Pemicu dalam COBIT 5 (ISACA, 2012)

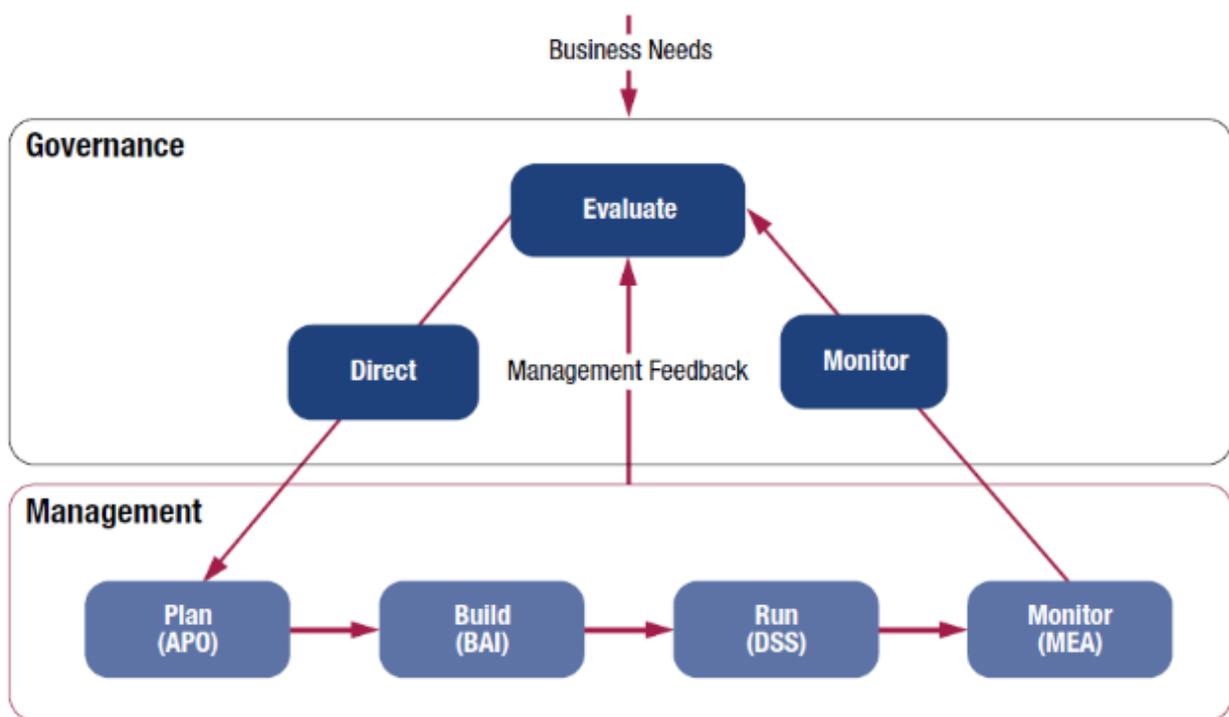
1. Prinsip, kebijakan dan kerangka kerja, alat untuk mengimplementasikan tindakan yang diharapkan pada pedoman praktik manajemen sehari-hari.
2. Proses mendeskripsikan praktik dan aktivitas terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu dan menghasilkan suatu output dalam mendukung pencapaian seluruh tujuan TI.
3. Struktur Organisasi, merupakan kunci utama pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.
4. Budaya, etika, kebiasaan dan perilaku individu maupun organisasi seringkali diremehkan, padahal hal tersebut adalah faktor yang menentukan suksesnya tata kelola dan manajemen organisasi.
5. Informasi, informasi dibutuhkan agar pengelolaan yang baik bisa terus berjalan dan tetap terjaga. Informasi seringkali sebagai produk utama dari organisasi itu sendiri.
6. Layanan, infrastruktur, dan aplikasi, termasuk infrastruktur teknologi dan aplikasi untuk pengelolaan informasi teknologi dan jasa bagi organisasi.
7. Manusia, kemampuan, dan kompetensi, tiga hal yang berkaitan ketiganya sama-sama menentukan berhasil atau tidaknya suatu kegiatan dilaksanakan, benar atau tidaknya keputusan dibuat, serta tepat atau tidaknya suatu tindakan diambil.

### **Prinsip 5 : Pemisahan Tata Kelola dan Manajemen**

Kerangka COBIT 5 memuat suatu perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen. Dua disiplin yang berbeda ini juga meliputi aktivitas yang berbeda, memerlukan struktur organisasi

yang berbeda dan melayani tujuan yang berbeda pula. Seperti terlihat pada Gambar 2.5. Kunci perbedaan antara tata kelola dan manajemen menurut COBIT 5, adalah :

- a. Tata kelola menjamin bahwa kebutuhan *stakeholder*, kondisi-kondisi, pilihan-pilihan selalu dievaluasi untuk menentukan tujuan organisasi yang seimbang dan disepakati untuk dicapai; menentukan arah melalui penentuan prioritas dan pengambilan keputusan; dan memantau pemenuhan kinerja terhadap tujuan dan arah yang disepakati.
- b. Manajemen bertugas untuk merencanakan, membangun, menjalankan, dan memantau aktivitas dalam rangka penyelarasan dengan arah organisasi yang telah ditentukan oleh badan pengelola (tata kelola), untuk mencapai tujuan organisasi. Pada kebanyakan organisasi, manajemen adalah tanggung jawab manajemen eksekutif dibawah pimpinan seorang CEO.



Gambar 2.5 Area Utama Tata Kelola dan Manajemen dalam COBIT (ISACA, 2012)

Perbedaan antara tata kelola dan manajemen. Jelas terlihat bahwa keduanya memiliki aktivitas-aktivitas dan tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan peranan tata kelola untuk mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau diperlukan satu interaksi antara tata kelola dan manajemen untuk menghasilkan sistem tata kelola yang efektif dan efisien.

### 2.3.3 Manajemen *Awareness*

Agar implementasi tata kelola teknologi informasi dan penggunaan COBIT berhasil, penting untuk memastikan bahwa latar belakang dan inisiatif telah dipahami secara jelas dan mendapatkan dukungan yang baik dari manajemen tingkat atas. Pada saat mengidentifikasi kebijakan, strategi, tata kelola teknologi informasi, rencana bisnis organisasi dan lain-lain yang ada di organisasi harus diperhitungkan. Sehingga perencanaan aspek tata kelola teknologi informasi dapat terintegrasi dengan baik. Untuk mengukur tingkat kemampuan teknologi informasi dibutuhkan sebuah kuesioner yaitu, kuesioner *Management Awareness* berdasarkan *Key Management Practice* yang ada pada COBIT 5.

### 2.3.4 Kerangka Kerja COBIT 5

Menurut Calder (2008) Kerangka kerja COBIT, terdiri dari tujuan pengendalian tingkat tinggi dan struktur klarifikasi keseluruhan. Ada tiga tingkat (level) usaha pengaturan TI yang menyangkut manajemen sumber daya TI. Tiga tingkat tersebut yaitu, kegiatan dan tugas (*activities and task*) yang diperlukan untuk mencapai hasil yang dapat diukur. Pada aktivitas ada konsep siklus hidup yang di dalamnya terdapat kebutuhan pengendalian khusus. Kemudian satu lapis di atasnya ada proses yang merupakan gabungan dari kegiatan dan tugas dengan keuntungan atau perubahan (pengendalian) alami. Pada tingkat lebih tinggi, proses-proses biasanya dikelompokkan bersama ke dalam domain. Pengelompokan ini disebut sebagai tanggung jawab domain dalam struktur organisasi dan sejalan dengan siklus manajemen atau siklus hidup yang dapat diterapkan pada proses TI. COBIT 5 membagi proses tata kelola dan manajemen TI organisasi menjadi dua domain proses utama, **proses tata kelola terdapat dalam domain** *Evaluate, Direct*, dan *Monitor* (EDM), sedangkan proses-proses manajemen TI terdapat pada empat domain, yaitu :

- a. *Align, Plan, and Organize* (APO) – Penyelarasan, Perencanaan, dan Pengaturan.

Domain ini menjelaskan proses yang diperlukan untuk perencanaan yang efektif terkait tata kelola TI termasuk perencanaan strategis, perencanaan arsitektur dan teknologi, perencanaan organisasi dan perencanaan lainnya yang berada dibawah domain APO ini.

- b. *Build, Acquire, and Implement* (BAI) – Membangun, Memperoleh, dan Mengimplementasikan.

Domain ini menyediakan panduan untuk proses yang dibutuhkan dalam memperoleh dan menerapkan solusi TI meliputi, pendefinisian kebutuhan, identifikasi solusi yang layak,

penyiapan dokumentasi dan pelatihan, serta memastikan pengguna dan pihak operasional untuk menjalankan sistem.

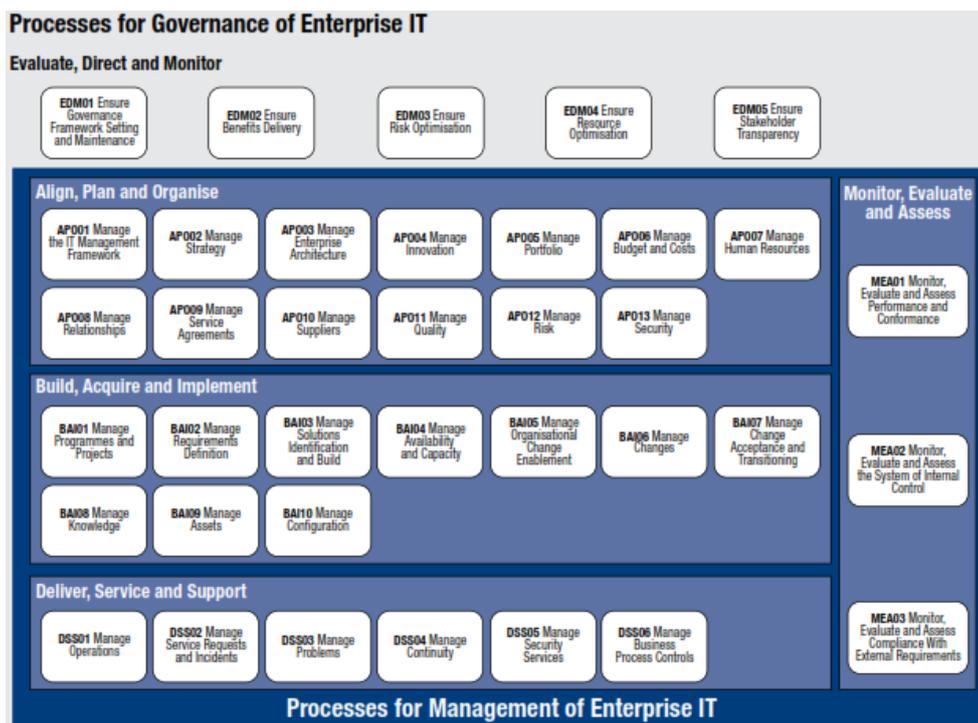
c. *Deliver, Service, and Support* (DSS) - Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian.

Domain ini menyediakan panduan mengenai proses yang dibutuhkan untuk operasional layanan TI dan memastikan layanan TI dapat berjalan dengan baik pada kondisi saat ini atau saat dilakukan penilaian kemampuan TI.

d. *Monitor, Evaluate, and Asses* (MEA) – Pengawasan, Evaluasi, dan Penilaian.

Domain ini menyediakan petunjuk tentang bagaimana direksi dapat memantau dan mengevaluasi proses akuisisi, dan pengendalian internal untuk membantu memastikan bahwa akuisisi dikelola dengan baik dan dieksekusi.

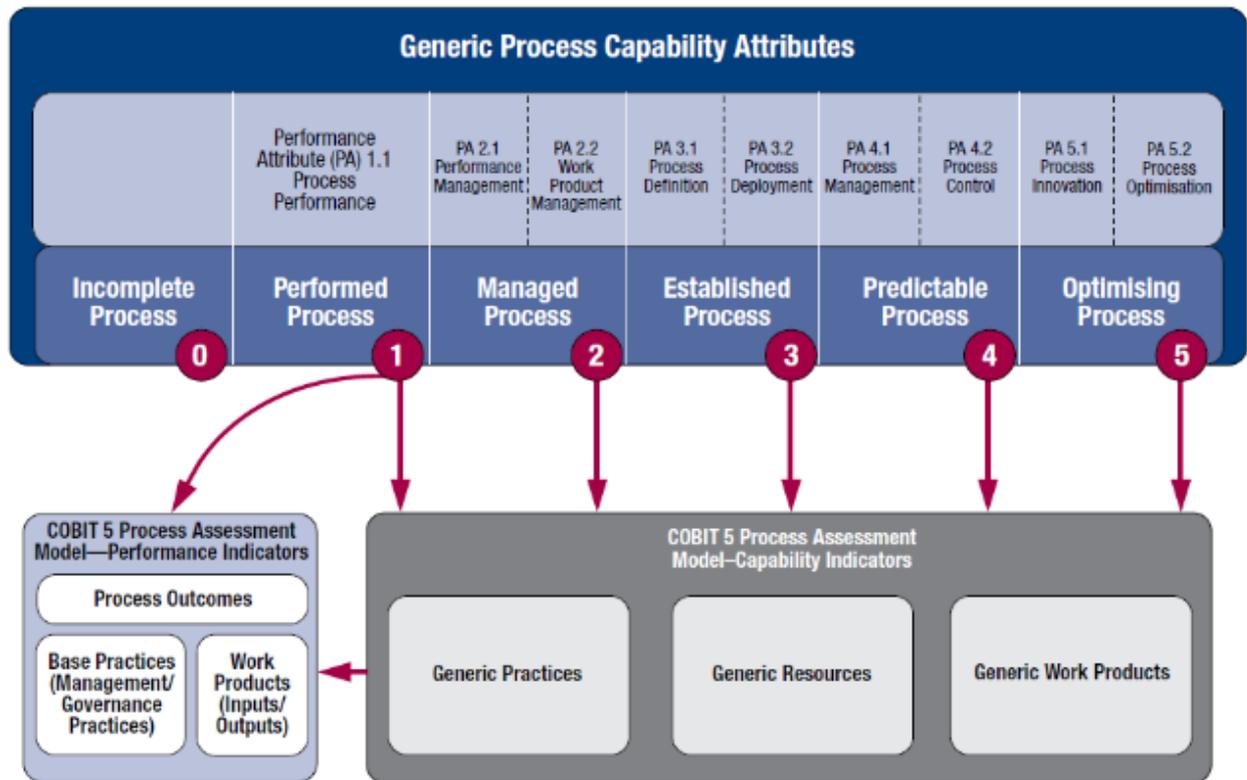
*Process reference model* dalam COBIT 5 adalah suksesor dari model proose COBIT 4.1, dengan mengintegrasikan model proses dari *Risk IT* dan *Val IT*. Secara total ada 37 proses tata kelola dan manajemen dalam COBIT 5 sebagaimana dapat dilihat dalam gambar 2.6.



Gambar 2.6 Kerangka kerja tata kelola dalam COBIT 5 (ISACA, 2012)

### 2.3.5 Capability Model

Pada COBIT 5, dikenalkan adanya *Process Capability Model*, yang berdasarkan pada ISO/IEC 15504, standar mengenai *Software Engineering* dan *Process Assesment*. Model ini mengukur kemampuan tiap-tiap proses tata kelola (*EDM-Based*) atau proses manajemen (*PBRM based*), dan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan kemampuannya.



Gambar 2.7 *Process Capability* dalam COBIT 5 (ISACA, 2012)

Berdasarkan gambar 2.7, ada enam tingkatan kemampuan yang dapat dicapai oleh masing-masing proses, yaitu :

- a. *Level 0 : Incomplete Process* - proses tidak lengkap ; Proses tidak diimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya. Pada tingkatan ini, hanya ada sedikit bukti atau bahkan tidak ada bukti adanya pencapaian sistematis dari tujuan proses. Pada proses ini tidak memiliki atribut.
- b. *Level 1 : Performed Process* – proses dijalankan (satu atribut); proses yang telah diimplementasikan berhasil mencapai tujuannya. Atribut pada level 1 yaitu :
  - PA 1.1 *Proses Performance*
    - 1) Sumber daya, informasi, dan proses pada pengendalian internal organisasi.
    - 2) Jaminan inisiatif dilakukan dan direncanakan secara efektif.
    - 3) Identifikasi kekurangan pengendalian internal yang akan dilaporkan.
- c. *Level 2 : Managed Process* – proses dikelola (dua atribut); Proses yang telah dijalankan seperti di level sebelumnya telah diimplementasikan dalam cara yang lebih teratur (direncanakan, dipantau, dan disesuaikan), dan produk yang dihasilkan telah ditetapkan, dikendalikan, dan dijaga dengan baik. Atribut pada level 2 yaitu ;

- PA 2.1 *Performance Management*
    - 1) Proses identifikasi pada performa objektif
    - 2) Proses yang dimonitor dan direncanakan pada performa
    - 3) Proses harus disesuaikan sebagai pemenuhan perencanaan pada performa
    - 4) Otoritas dan tanggung jawab pada saat melakukan definisi, komunikasi, dan melakukan tugas
  - PA 2.2 *Work Product Management*
    - 1) Produk kerja didefinisikan sebagai kebutuhan
    - 2) Dokumentasi dan kontrol pada hasil yang ditetapkan sebagai kebutuhan.
    - 3) Identifikasi dengan baik pada hasil kerja, dilakukan control dan dokumentasi
    - 4) Hasil kerja dicek kembali yang sesuai dengan rencana dan sesuai dengan kebutuhan pada saat mencapai kebutuhan.
- d. *Level 3 : Established Process* – Proses dapat diprediksi (dua atribut); Proses diimplementasi secara teratur dan sudah mencapai hasil yang diharapkan. Atribut pada level 3 yaitu :
- PA 3.1 *Proses Definition*
    - 1) Proses standar, yang meliputi pada panduan dasar harus layak, mendeskripsikan elemen fundamental dalam proses yang terdefinisi.
    - 2) Interaksi dan urutan pada proses standar yang ditetapkan.
    - 3) Kompetensi dibutuhkan dan peran yang dilakukan untuk proses identifikasi pada proses standar
    - 4) Diperlukan sebuah infrastruktur dan membutuhkan lingkungan kerja untuk melakukan identifikasi.
    - 5) Metode sesuai dengan proses pengawasan dan sesuai yang ditetapkan.
  - PA 3.2 *Proses Deployment*
    - 1) Standar proses ditentukan berdasarkan proses yang didefinisikan.
    - 2) Otoritas, tanggung jawab dan dibutuhkan peran untuk menjalankan proses yang telah ditugaskan dan dikomunikasikan.
    - 3) Edukasi, pengalaman dan pelatihan harus dilakukan pada setiap personil yang akan melakukan definisi kompeten.
    - 4) Sumber daya dan informasi diperlukan untuk melakukan proses.
    - 5) Proses yang didefinisikan harus dikelola, dipelihara dan disediakan untuk lingkungan kerja dan infrastruktur.

- 6) Data yang sudah benar dikumpulkan dan dianalisis untuk melakukan perbaikan terus menerus.
- e. *Level 4 : Predictable Process* – Proses dapat diprediksi (dua atribut); Proses di level sebelumnya telah dijalankan dalam batasan yang telah ditentukan untuk mencapai hasil proses yang diharapkan. Atribut pada level 4 yaitu :
- PA 4.1 *Process Measurement*
    - 1) Tujuan bisnis relevan ditetapkan untuk kebutuhan proses informasi.
    - 2) Kebutuhan proses internal merupakan tujuan dari pengukuran proses.
    - 3) Performa perusahaan yang telah ditetapkan adalah tujuan kuantitatif.
    - 4) Identifikasi pada pengukuran dan frekuensi pada performa proses.
    - 5) Hasil dari pengukuran dianalisa, dikumpulkan dan dilaporkan untuk memantau tujuan kuantitatif.
    - 6) Menggambarkan performa proses pada hasil pengukuran.
  - PA 4.2 *Process Control*
    - 1) Kontrol dan teknik analisa harus diaplikasikan.
    - 2) Performa proses normal telah ditetapkan.
    - 3) Penyebab khusus suatu variasi adalah analisa data pengukuran.
    - 4) Cara memecahkan penyebab khusus dari variasi adalah tindakan koreksinya.
    - 5) Respon pada tindakan koreksi harus dibatasi pada saat mengontrol.
- f. *Level 5 : Optimising Process* – Proses optimasi (dua atribut); Proses yang ada di level sebelumnya terus ditingkatkan secara berkelanjutan untuk memenuhi tujuan bisnis saat ini dan masa depan. Atribut pada level 5 yaitu :
- PA 5.1 *Process Innovation*
    - 1) Tujuan bisnis relevan untuk peningkatan pada definisinya.
    - 2) Variasi performa proses harus tepat pada saat analisa.
    - 3) Pelaksanaan praktik yang inovasi dan terbaik untuk data yang dianalisis.
    - 4) Proses yang baru didefinisikan untuk peningkatan teknologi baru.
    - 5) Peningkatan proses digunakan untuk strategi implementasi.
  - PA 5.2 *Process Optimising*
    - 1) Nilai kesesuaian untuk perubahan
    - 2) Memastikan perbedaan yang telah dikelola dan disetujui.

Terdapat perbedaan yang signifikan antara *capability level 1* dengan *capability level 0*. Pada ISO/IEC 15504, *capability level* didefinisikan dengan Sembilan *performance attribute* (PA) yang terdapat pada table 2.1.

Table 2.1 Atribut Kemampuan Proses COBIT 5

ID Atribut Proses	Tingkat Kemampuan dan Atribut Proses
<i>Level 0 : Incomplete Process</i>	
<i>Level 1 : Performed Process</i>	
PA 1.1	<i>Process Performance</i>
<i>Level 2 : Managed Process</i>	
PA 2.1	<i>Performance Management</i>
PA 2.2	<i>Work Product Management</i>
<i>Level 3 : Established Process</i>	
PA 3.1	<i>Process Definition</i>
PA 3.2	<i>Process development</i>
<i>Level 4 : Predictable Process</i>	
PA 4.1	<i>Process Measurement</i>
PA 4.2	<i>Process Control</i>
<i>Level 5 : Optimizing Process</i>	
PA 5.1	<i>Process Innovation</i>
PA 5.2	<i>Process Optimization</i>

Sumber : (ISACA, 2012)

Indikator tercapainya PA didasarkan pada *Performance Indicator* (indicator kinerja) dan *Capability Indicator* (indicator kemampuan) pada *Process Assesment Model* (PAM). Indikator kinerja dalam PAM meliputi *Process Outcomes*, *Best Practice*, *Generic Resource*, dan *Generic Work Product*.

### 2.3.6 Pengukuran *Capability Level* pada COBIT 5

Setiap atribut diperingatkan dengan menggunakan skala penilaian standar yang ditetapkan oleh standar ISO/IEC 15504. Skala penilaian ISO/IEC 15504 dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Skala Penilaian ISO/IEC 15504

Peringkat	% Terpenuhi	Penjelasan
N – <i>Not achieved</i> (Tidak Tercapai)	0 – 15 %	Tidak ada atau hanya ada sedikit pencapaian dari atribut proses yang dinilai.
P – <i>Partial achieved</i> (tercapai sebagian)	>15 – 50 %	Ada beberapa pencapaian dari atribut proses yang dinilai namun beberapa aspek dari pencapaian atribut masih belum dapat diperbaiki.
L – <i>Largely achieved</i> (Hampir Tercapai)	>50 – 85 %	Pada atribut ini ada bukti usaha secara sistematis dan pencapaian yang signifikan dari atribut yang didefinisikan dari proses yang dinilai. Kelemahan yang terkait dengan atribut terdapat pada proses yang dinilai.
F – <i>Fully achieved</i> (tercapai sempurna)	>85 – 100 %	Ada bukti lengkap dari pendekatan sistematis, pencapaian sempurna dari atribut pada proses penilaian. Tidak ada kelemahan signifikan yang berkaitan dengan atribut pada proses penilaian.

Sumber : ISACA, 2012

### Penentuan tingkat kemampuan proses

Menurut ISACA (2012), suatu proses cukup meraih kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut telah meraih suatu level kemampuan tersebut, namun proses tersebut harus meraih kategori *Fully achieved* (F) untuk dapat melanjutkan penilaian ke level kemampuan berikutnya. Misalnya bagi suatu proses untuk meraih level kemampuan 3, maka level kemampuan 1 dan 2 proses tersebut harus mencapai kategori *Fully achieved* (F), sementara level kemampuan 3 cukup mencapai kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F), berikut gambaran pemeringkatan kemampuan COBIT terlihat pada tabel 2.3.

Tabel 2.3 Pemeringkatan Kemampuan COBIT

<i>Capability level</i>	<i>Process Attribute</i>	1	2	3	4	5
Level 1 : <i>Performed</i>	PA1.1	L/F				
Level 2 : <i>Managed</i>	PA2.1&2.2	F	L/F			
Level 3 : <i>Established</i>	PA3.1&3.2	F	F	L/F		
Level 4 : <i>Predictable</i>	PA4.1&4.2	F	F	F	L/F	
Level 5 : <i>Optimizing</i>	PA5.1&5.2	F	F	F	F	L/F

Sumber : ISACA (2012)

### 2.3.7 Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)

Domain EDM berisi tentang sekumpulan proses dan panduan yang berguna untuk memastikan keselarasan antara proses tata kelola dengan tujuan objektif dari pemangku kepentingan dan organisasi. EDM memiliki 5 (lima) proses, yaitu :

- EDM01 : *Ensure governance framework setting & maintenance*
- EDM02 : *Ensure benefits delivery*
- EDM03 : *Ensure risk optimization*
- EDM04 : *Ensure resource optimization*
- EDM05 : *Ensure stakeholders transparency*

### **2.3.8 Deliver, Service and Support (DSS)**

Domain ini memastikan bahwa seluruh solusi teknologi informasi yang sudah diimplementasikan dapat melayani dan mendukung pengguna sesuai dengan yang diharapkan. Proses-proses pada domain DSS adalah :

- DSS01 : *manage operations*
- DSS02 : *manage service request and incidents*
- DSS03 : *manage problems*
- DSS04 : *manage continuity*
- DSS05 : *manage security services*
- DSS06 : *manage business process controls*

## **2.4 Matrik Prioritas**

Matrik prioritas adalah alat yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap masalah atau proses berdasarkan kriteria tertentu dengan menghasilkan daftar urutan prioritas. Kriteria yang digunakan adalah kriteria yang dianggap penting untuk memudahkan fokus organisasi melihat seberapa penting proses dan mana yang harus segera dijalankan terlebih dahulu. (Indriati, 2014).

Manfaat matrik prioritas ;

1. Membantu dalam melakukan daftar prioritas suatu isu yang kompleks, ketika terdapat kriteria yang berjumlah banyak.
2. Menyediakan metode evaluasi pilihan secara cepat dan mudah
3. Mengkualifikasi keputusan dengan peringkat numeric
4. Matriks prioritas dapat dengan mudah beradaptasi untuk banyak kebutuhan penetapan prioritas.
5. Matrik prioritas dapat memfasilitasi pencapaian persetujuan atas pemilihan prioritas dan isu utama jika metode ini digunakan dalam grup.

Tahapan membuat matriks prioritas berdasarkan *Office of Quality Management University of Wisconsin* (2012) :

1. Menentukan kriteria dan skala rating untuk masing-masing kriteria. Skala rating digunakan untuk melihat seberapa baik suatu proses memberi nilai kemampuan terhadap kriteria.
2. Menetapkan bobot kriteria untuk melihat kepentingan satu kriteria dibandingkan kriteria lainnya.
3. Membuat matrik prioritas
4. Melakukan penilaian matriks
5. Mendiskusikan hasil penilaian dari memprioritaskan proses sesuai dengan daftar urutan.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Pada bagian ini membahas beberapa informasi terkait Sumber Baru Land (SBL) dimana penelitian ini dilakukan.

Sumber Baru Land berdiri di Yogyakarta pada bulan November 2004 sebagai organisasi yang bergerak di bidang properti. SBL merupakan anak perusahaan dari Sumber Group. Sumber Baru Land sampai sekarang berhasil mengembangkan lebih dari 33 proyek, baik perumahan, ruko, serta produk properti komersial strategis lainnya. Hal tersebut dikarenakan komitmen Sumber Baru Land untuk selalu mendapatkan kepercayaan dari konsumen. Menjelang triwulan ke – 3 tahun 2010, Sumber Baru Land mulai melakukan ekspansi ke area kota Solo untuk pembangunan 2 proyek, yakni kawasan perumahan Pondok Permai Solo Baru dan Pondok Permai Colo Madu. Untuk area Yogyakarta sendiri, Sumber Baru Land juga menargetkan akan menambah proyek. Bagi Sumber Baru Land kepercayaan masyarakat merupakan amanah dan akan dijaga terus menerus, itu sebabnya sekarang progress dari proyek-proyek Sumber Baru Land selalu diburu konsumen. Kami berupaya menjadi memberikan Solusi Properti Berkualitas bagi Anda dengan nilai investasi terbaik.

Sumber Baru Land berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan secara professional dengan mengedepankan produk berkualitas, **dinamis**, **inovatif**, dan legal. Sumber Baru Land menyediakan berbagai cakupan produk-produk yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar, serta menguasai **teknologi** dan **pengetahuan** untuk menanggulangi masalah secara bijaksana.

#### **VISI :**

Menjadi perusahaan properti dan konstruksi yang mampu membangun kepercayaan pasar dengan menyinergikan kebutuhan pasar dengan jaminan kualitas produk yang ditangani secara **professional**.

#### **MISI :**

Menjadi pengembang yang berkomitmen menyediakan produk propertinya dengan jaminan kualitas terbaik, legalitas terjamin, jaminan ketepatan waktu, serta **biaya yang efektif**.

### **Tujuan dan Sasaran :**

Menciptakan produk perumahan, ruko, apartemen, dan komersial yang berkualitas tinggi dalam rangka **memaksimalkan kepuasan stakeholders**.

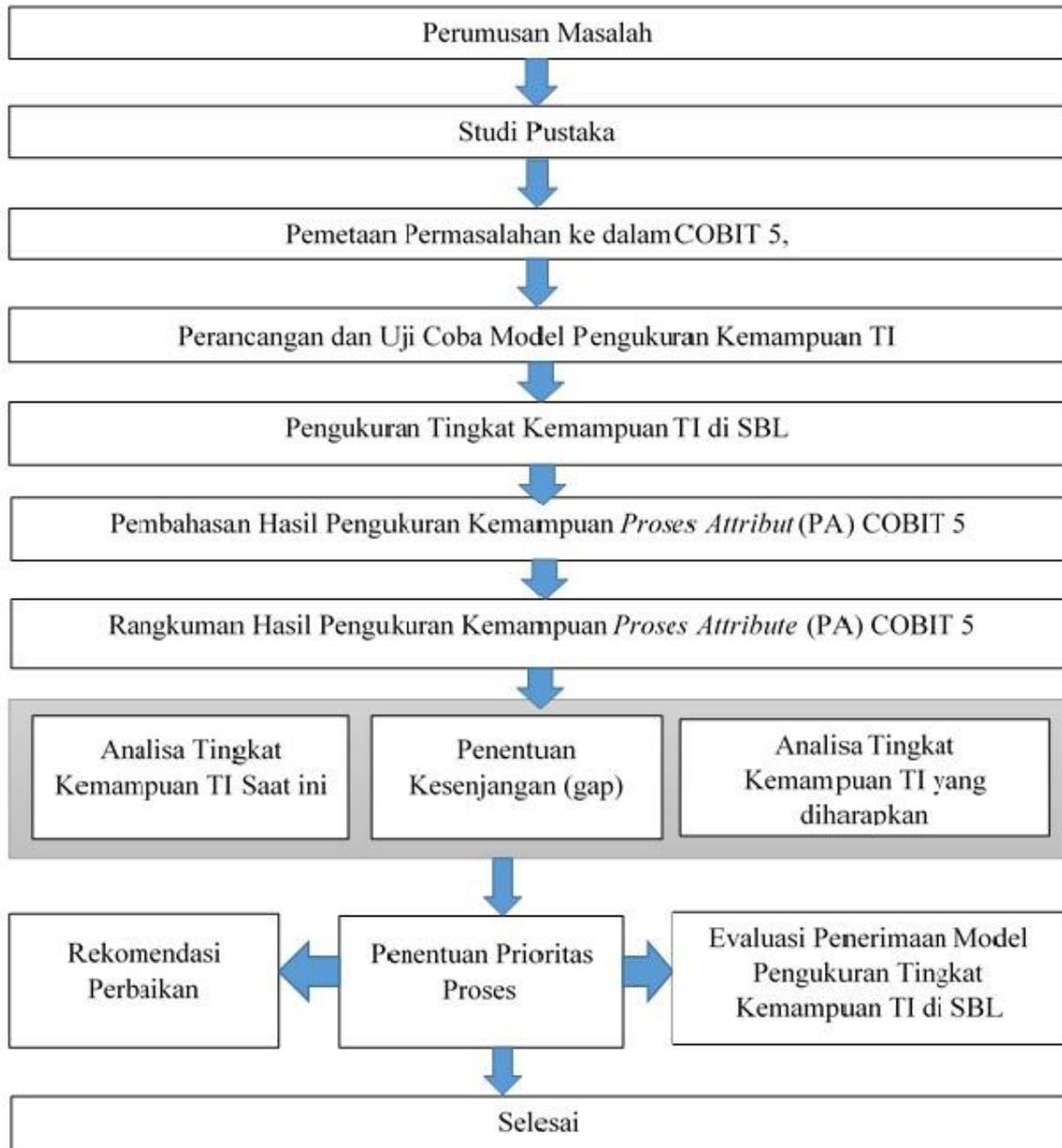
### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif. Metode deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian adalah untuk memberikan diskripsi atau gambaran, lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Metode deskriptif ini akan digunakan dalam menggambarkan pengelolaan/ tata kelola dan manajemen sumber daya teknologi informasi (TI) di Sumber Baru Land serta hubungan antara *software*, *hardware*, dan *brainware*.

Hasil studi diskripsi tersebut kemudian akan dievaluasi dengan menggunakan model pengukuran kemampuan TI dengan mengacu pada framework COBIT 5 melalui Domain *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM) dan *Deliver, Service, and Support* (DSS). Hasil pengukuran kemampuan TI di SBL akan menghasilkan nilai, yaitu dari cabang Yogyakarta dan Solo. Dari hasil penilaian tersebut akan digunakan untuk pengembangan manajemen seperti perbaikan tata kelola TI dan rekomendasi aktivitas. Selain itu model yang digunakan untuk pengukuran kemampuan TI akan diserahkan pada pihak SBL guna memantau kemampuan TI lain waktu apabila diperlukan.

### **3.3 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian digunakan untuk acuan alur kegiatan penelitian yang akan dilakukan secara urut dan saling terkait. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 3.1. yang akan dijelaskan secara detail pada sub bab berikutnya.



Gambar 3.1. Tahapan Penelitian

Berikut ini adalah penjelasan dari tahapan penelitian yang digambarkan pada Gambar 3.1.

### 3.3.1 Perumusan Masalah

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi permasalahan yang ada di SBL, sehingga menghasilkan pertanyaan penelitian yang sudah dijelaskan pada bab pendahuluan sub bab rumusan masalah.

### **3.3.2 Studi Pustaka**

Tahapan studi pustaka dilakukan untuk mencari berbagai dasar teori dan berbagai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Teori-teori tersebut mengenai COBIT 5, Tata Kelola Teknologi Informasi dan Manajemen Teknologi Informasi. Teori yang telah terkumpul kemudian dikembangkan dan dirangkai sedemikian rupa untuk memberikan kontribusi dalam menjabarkan kebutuhan dalam proses tata kelola teknologi informasi. Kemudian digunakan untuk melakukan pemodelan pengukuran kemampuan teknologi informasi di SBL. Harapan penulisnya model tersebut akhirnya akan berguna bagi SBL untuk melakukan pengukuran kemampuan teknologi informasi pada waktu selanjutnya di SBL.

### **3.3.3 Pemetaan Permasalahan ke dalam COBIT 5**

Dalam penelitian ini digunakan lima prinsip COBIT 5 sebagai dasar tata kelola teknologi informasi maupun manajemen sumber daya teknologi informasi. Penelitian difokuskan pada pemisahan bagian tata kelola dan bagian manajemen. Kemudian perancangan model dibuat dengan menyelaraskan kebutuhan di SBL dengan COBIT 5 pada domain EDM dan domain DSS. Aktivitas pada kedua domain tersebut nantinya akan disesuaikan dengan kondisi sekarang di SBL.

### **3.3.4 Perancangan dan Uji Coba Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI**

Perancangan dan uji coba model yang digunakan untuk melakukan pengukuran kemampuan TI ini, dibuat dengan mengadopsi proses COBIT 5 pada domain EDM dan domain DSS. COBIT *Process Assessment Model* (PAM) mengadaptasi ISO/IEC 15504-2 *Software Engineering – Process Assessment Standard* yang menjelaskan persyaratan untuk pelaksanaan penilaian dan skala pengukuran untuk menilai kemampuan/ kapabilitas suatu proses. Tujuan dari penilaian ini untuk menginformasikan kepada manajemen level eksekutif, jajaran direksi serta manajemen stakeholder mengenai kemampuan dari proses TI yang ada didalam organisasi serta target perbaikannya berdasarkan kebutuhan dari organisasi.

Perancangan model pengukuran dilakukan berdasarkan model dua dimensi yang terdiri dari dimensi proses dan dimensi kapabilitas. Proses yang ada pada dimensi proses tiap domain didefinisikan dan diklarifikasikan per kategori proses seperti yang sudah dibahas pada bab 2 sub bab 2.3.5 Capability Model. Pada dimensi kapabilitas terdapat tingkatan kemampuan pada masing-masing tingkatan terdapat karakteristik untuk pengukuran

kemampuan dari proses. Nilai kapabilitas proses terdiri dari 6 tingkatan dari skala 0 sampai 5, hal ini sudah dibahas pada bab sebelumnya.

Level 0 (nol) tidak mempunyai indikator karena level 0 (nol) mencerminkan proses yang tidak terimplementasi ataupun gagal untuk mencapai tujuan proses. Indikator – indikator penilaian menjadi dasar penentuan apakah atribut proses telah tercapai. Indikator penilaian untuk tingkat kapabilitas 1 (satu) Indikator bersifat spesifik untuk setiap proses dan menilai apakah atribut proses yang diimplementasikan telah mencapai tujuan proses dilihat dari pencapaian *outcome* proses. Indikator untuk tingkat kapabilitas 2 s/d 5 Penilaian kapabilitas berdasarkan pada indikator kinerja bersifat generik. Indikator ini berlaku umum untuk semua proses namun berbeda-beda untuk setiap tingkatan kapabilitas.

Tahapan penilaian tingkat kemampuan :

- a. Menentukan proses yang akan dinilai. Pemilihan proses dapat dilakukan dengan 2 pendekatan yaitu *Top Down* atau *Bottom Up*. Pada *Top Down* pemilihan proses dimulai dengan bisnis goal dari organisasi sedangkan *Bottom Up* pemilihan proses dimulai dari permasalahan yang ada di organisasi saat ini.
- b. Setelah penentuan proses yang akan dinilai. Proses dilengkapi dengan atribut masing-masing proses. Pada perancangan model pengukuran ini, penilaian atribut proses dengan memberikan nilai 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai nol berarti atribut proses belum dilaksanakan pada organisasi, sedangkan nilai satu berarti atribut proses sudah dijalankan pada organisasi. Sistem penilaian seperti ini dipilih karena akan lebih memudahkan responden dalam memberikan nilai, karena responden tidak perlu memperkirakan besarnya skore.
- c. Tahapan berikutnya, menghitung persentase capaian setiap proses dari atribut proses yang telah diberikan skore. Hasil persentase dikomparasikan dengan Tabel 2.2 Skala Penilaian ISO/IEC 15504, sehingga akan diperoleh tingkat kemampuan dari masing-masing proses.
- d. Hasil tingkat kemampuan masing-masing proses yang telah didapatkan akan digunakan untuk menentukan tingkat kemampuan TI organisasi pada proses tersebut dengan dikomparasikan dengan Tabel 2.3 Pemingkatan Kemampuan COBIT. Menurut ISACA (2012), suatu proses cukup meraih kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut telah meraih suatu level kemampuan tersebut, namun proses tersebut harus meraih kategori *Fully achieved* (F) untuk dapat melanjutkan penilaian ke level kemampuan berikutnya

- e. Mencatat dan membuat ringkasan tingkat kemampuan untuk semua proses yang dinilai.
- f. Perencanaan proses perbaikan.

**Uji Coba Model** bertujuan untuk melakukan uji coba penilaian pada model penilaian yang sudah dirancang. Dari hasil penilaian tersebut hasilnya akan dilakukan perbandingan antara hasil dari cabang Yogyakarta dan Solo, kemudian hasil tersebut diajukan untuk dilakukan *review* kepada bagian manager dan general manager masing-masing (uji tenaga ahli). Review hasil penilaian dimaksudkan untuk melakukan konfirmasi hasil, apakah sudah sesuai dengan perilaku dan kenyataan yang berjalan selama ini.

Pada tahapan ujicoba model, *brainware* juga sangat berpengaruh terhadap penggunaan *software* dan *hardware*. Misal secara logika dan teori bagian produksi yang setiap hari berhadapan dengan komputer akan lebih mudah dalam menjalankan aplikasi “gms” dibandingkan dengan bagian pemasaran yang setiap hari melakukan *follow up* konsumen. Namun didalam kenyataannya bisa sebaliknya karena motivasi kerja bagian pemasaran lebih bagus dari pada bagian produksi, sehingga langkah penyesuaian dan sikap mau belajar membuatnya lebih pandai dalam menjalankan aplikasi “gms” yang terbilang masih baru.

### 3.3.5 Pengukuran Tingkat Kemampuan Teknologi Informasi di SBL

Sumber data yang digunakan pada pengukuran ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, wawancara dan pembuatan kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber yang sudah ada seperti dokumentasi dan laporan-laporan yang ada di SBL.

#### 1. Observasi

Observasi dilakukan guna meninjau secara langsung proses manajemen dan tata kelola TI di SBL, seperti kondisi *hardware* dan *software*, kualitas koneksi internet, administrasi pelaporan bulanan, penanganan aplikasi *error*, dan monitoring. Hasil observasi dapat berupa fakta-fakta dari masalah yang ada maupun hubungan sebab akibat dari variabel yang ditemukan di lapangan serta keterangan-keterangan secara faktual dari pihak pengguna.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan guna mencari keterangan dari berbagai macam nara sumber yang terlibat dalam pengelolaan management dan tata kelola TI di SBL. Nara sumber tersebut

antara lain : marketing sebagai pengguna aktif aplikasi “m.gms” maupun aplikasi “gms”, manager sebagai pengawas lalu lintas data pada aplikasi “gms”, bagian produksi sebagai pengolah data “gms” dari pihak marketing dan pengelola IT sebagai vendor aplikasi “gms”.

### 3. Kuesioner

Kuesioner dibuat dan diberikan kepada pengguna TI di SBL, khususnya pengguna aktif aplikasi “gms” sebagai aplikasi utama dan terintegrasi di SBL. Kuesioner tersebut berisi beberapa pertanyaan mengenai masalah manajemen dan tata kelola TI yang ada di SBL. Sampel data diambil dari kantor cabang Yogyakarta dan Solo. Pengambilan sampel dari 2 lokasi karena memang wilayah operasionalnya ada 2 lokasi.

Pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi dilakukan dengan menginputkan point dari masing-masing responden ke dalam model penilaiannya yang diajukan. Point yang sudah dimasukan dipersentasekan kemudian diperingkatkan dengan skala penilaian standar yang ditetapkan oleh standar ISO/IEC 15504. Hasil pemeringkatan tersebut menjadi acuan penentuan tingkat kemampuan teknologi informasi.

#### **3.3.6 Pembahasan Hasil Pengukuran Kemampuan *Proses Atribut (PA) COBIT 5***

Hasil pengukuran kemampuan PA mendiskripsikan hasil proses evaluasi manajemen dan tata kelola TI di SBL dengan COBIT 5. Hasil ini akan digunakan untuk proses selanjutnya yaitu apakah akan dikembangkan, diperbaiki, atau diberikan rekomendasi aktivitas perbaikan pada bagian tertentu saja.

#### **3.3.7 Rangkuman Hasil Pengukuran Kemampuan *Proses Atribut (PA) COBIT 5***

Rangkuman hasil pengukuran kemampuan PA mendiskripsikan rangkuman hasil proses evaluasi manajemen dan tata kelola TI di SBL dengan COBIT 5 yang diujikan. Rangkuman hasil ini akan digunakan untuk memberikan gambaran secara keseluruhan hasil dari proses yang diujikan.

#### **3.3.8 Penentuan Kesenjangan (Gap)**

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kesenjangan atau perbedaan yang terjadi antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan oleh Sumber Baru Land.

### **3.3.9 Penentuan Prioritas Proses**

Penentuan prioritas dilakukan untuk menentukan perbaikan proses mana yang akan dijalankan terlebih dahulu dilakukan perbaikan. Pemilihan prioritas dilakukan dengan menggunakan metode matriks prioritas.

### **3.3.10 Rekomendasi Perbaikan**

Rekomendasi perbaikan dibuat dengan mempertimbangkan atribut proses atau indikator dari masing-masing proses pada COBIT 5 yang diujikan. Rekomendasi diberikan agar harapan dari institusi SBL dapat terpenuhi, sehingga level tingkat kemampuan teknologi informasi dapat meningkat.

### **3.3.11 Evaluasi Penerimaan Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI di SBL**

Evaluasi penerimaan model pengukuran perlu untuk dilakukan. Evaluasi diharapkan dapat memberikan perubahan atau perbaikan model sehingga lebih mudah untuk diimplementasikan di institusi SBL khususnya dan institusi lainnya pada umumnya.

## **BAB 4**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis pemilihan proses pada COBIT 5 yang merupakan hasil pemetaan dari permasalahan umum di Sumber Baru Land (SBL). Perancangan model pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi. Perhitungan tingkat kemampuan masing-masing proses, pembahasan hasil serta pembuatan rekomendasi yang nantinya dapat digunakan sebagai perbaikan yang dapat dilakukan di SBL.

Penggunaan perangkat TI di SBL dimulai sejak berdirinya perusahaan pada tahun 2004. Pada saat itu perangkat TI sudah digunakan pada bagian pemasaran, produksi, dan keuangan. Pada bagian pemasaran digunakan untuk pencatatan data pelanggan, pembuatan kartu pelanggan, dan urusan surat menyurat. Pada bagian produksi digunakan untuk menggambar desain rumah, pencatatan progress pekerjaan rumah dan pencatatan masa garansi. Pada bagian keuangan digunakan untuk pencatatan proses keuangan dan pajak.

Pengembangan dan pengelolaan TI di SBL selama ini dikomando oleh seorang General Manager (GM) berdasarkan kebutuhan sesaat tanpa menggunakan *master plan*. Pengembangan TI dimulai tahun 2008 dilakukan pengembangan website *company profile* SBL. Pengembangan dilakukan karena pada tahun itu website sedang menjadi trend perusahaan-perusahaan untuk mengenalkan bisnisnya. Setelah beberapa tahun berjalan, website tidak dilakukan perubahan atau masih sama dengan saat dibangun. Kemudian sekitaran tahun 2012 perusahaan terkena permasalahan terkait legalitas software yang dipakai. Permasalahan ini sangat merugikan bahkan membuat manajemen terkejut akan adanya hal seperti ini. Sejak saat itu manajemen mulai memperhatikan TI dengan memberikan tambahan tugas pada bagian promosi untuk menanggapi permasalahan TI.

Pada tahun 2015 penulis masuk ke manajemen SBL sebagai vendor luar bidang support TI. Sejak itu GM memberikan keluhan dan keinginan tentang pengembangan TI di SBL. Pengembangan TI dimulai dari pengelolaan licency software baik yang sudah terbeli maupun perencanaan perpanjangannya. Pengembangan aplikasi global multi system (gms) yang terintegrasi juga mulai dirancang dan diimplementasikan sedikit demi sedikit, hingga pada tahun 2016 aplikasi gms benar-benar sudah digunakan secara penuh. Pemberian nama gms juga diharapkan semua stakeholder yang ada di SBL dapat menggunakan baik melalui PC, laptop, maupun ponsel. Pengembangan TI sampai dengan saat ini dapat dikatakan bagus, namun timbul pertanyaan oleh GM, investasi TI yang sudah dikeluarkan sudah besar, apakah

kemampuannya juga sudah bagus atau belum. Oleh karena itu perlu dilakukan suatu kegiatan pengukuran kemampuan TI. Proses pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi di SBL dimulai dengan melakukan penyesuaian proses-proses pada COBIT 5 dengan permasalahan yang terjadi di SBL.

Tabel 4.1. Hasil Observasi

Unit	Pemasaran	Produksi	Keuangan	GM	TI
Perangkat	1. PC 2. Ponsel	1. PC 2. Ponsel	PC	1. PC 2. Ponsel	1. PC 2. Ponsel
Aplikasi dan software	1. gms (desktop) 2. m.gms (mobile) 3. Ms. Office 4. Browser	1. gms (desktop) 2. m.gms (mobile) 3. Ms. Office 4. CorelDraw 5. Photoshop 6. 3DMax 7. Blender 8. Sketup 9. AutoCad 10. ArchiCad 11. Browser	1. gms (desktop) 2. Ms.Office 3. Browser	1. gms (desktop) 2. m.gms (mobile) 3. Ms. Office 4. Browser	1. gms (desktop) 2. m.gms (mobile) 3. Browser 4. Ms. Office 5. Dreamweaver 6. MySql 7. PhotoShop 8. CorelDraw
Koneksi	wifi	wifi	wifi	wifi	wifi
Brainware	Berorientasi pada target penjualan, sehingga kurang memperhatikan SOP terkait TI	Sangat tergantung dengan TI, baik aplikasi maupun software desain produksi.	Keseluruhan brainware adalah akuntan, dan sudah terbiasa dengan TI	Seorang yang perfect, pendidikan master manajemen, terbiasa dengan TI	Terbiasa dengan TI, dasar pendidikan TI.
Kebijakan	Dipimpin oleh seorang manager yang bertanggung jawab kepada GM.	Dipimpin oleh seorang manager yang bertanggung jawab kepada GM.	Dipimpin oleh seorang manager yang bertanggung jawab kepada GM.	Pemimpin perusahaan, yang bertanggung jawab kepada perusahaan induk (group)	Bertanggung jawab kepada GM. Melakukan perubahan kebijakan TI sesuai dengan arahan GM.
Hak akses TI	Tiap orang mempunyai hak akses private. Penggunaan infrastruktur untuk kepentingan pemasaran dan penjualan.	Tiap orang mempunyai hak akses private. Penggunaan infrastruktur untuk kepentingan produksi, pengawasan pembangunan.	Tiap orang mempunyai hak akses private. Penggunaan infrastruktur untuk kepentingan keuangan.	Hak akses penuh	Hak akses penuh

Permasalahan umum terkait tata kelola TI yang terjadi di SBL antara lain :

1. Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan *master plan* (*stakeholder* sering berganti kebijakan secara tidak tentu)
2. Belum adanya SOP-SOP atau mekanisme yang jelas terkait dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi internal serta belum adanya dokumennya.
3. Inisiatif investasi TI masih ada di unit kerja sehingga terdapat berbagai platform yang menyulitkan integrasi sistem mgms.sumberbaruland.com dan gms.sumberbaruland.com (*global multi system*) yang digunakan oleh SBL.
4. Sumber daya manusia TI belum cukup dari sisi kualitas
5. Proses penggunaan sistem terintegrasi masih dalam tahap transisi.
6. Pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi masih bersifat manual

Identifikasi permasalahan yang secara umum telah di bahas pada bab 1. Dari hasil pengembangan ditemukan permasalahan seperti diatas. Permasalahan tersebut menjadi indikasi adanya permasalahan dalam tata kelola TI di dalam suatu organisasi.

#### 4.1. Pemetaan Permasalahan ke dalam proses COBIT 5

Pemilihan proses-proses COBIT akan dilakukan dengan cara melakukan pemetaan permasalahan yang ada saat ini terhadap proses-proses yang terdapat pada COBIT 5.

Tabel 4.2 Pemetaan permasalahan terhadap proses COBIT 5

Kode	Proses	Relevansi	Permasalahan
<i>Evaluate, Direct, And Monitor</i> (EDM)			
EDM01	Menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI	YA	Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan <i>master plan</i> dan Belum adanya SOP-SOP atau mekanisme yang jelas terkait dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi internal serta belum adanya dokumennya.
EDM02	Menjamin pencapaian manfaat	YA	Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan <i>master plan</i>
EDM03	Menjamin optimasi resiko	Tidak	karena di oraganisasi SBL belum memikirkan optimasi resiko, jadi misalkan terjadi bencana yang menghancurkan gedung dan seisinya, maka SBL tidak dapat restore kemudian

			beroperasi kembali. SBL butuh waktu yang lama untuk kembali pada kondisi normal.
EMD04	Menjamin optimasi sumber daya	YA	Sumber daya manusia belum cukup dari sisi kualitas
EMD05	Menjamin transparansi stakeholder		Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan <i>master plan</i>
<i>Deliver, Service, and Support (DSS)</i>			
DSS01	Mengelola operasional	YA	Belum adanya SOP-SOP atau mekanisme yang jelas terkait dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi internal serta belum adanya dokumennya.
DSS02	Mengelola permintaan dan insiden layanan	YA	Proses penggunaan sistem terintegrasi masih dalam tahap transisi
DSS03	Mengelola masalah	YA	Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan <i>master plan</i>
DSS04	Mengelola kontinuitas	YA	Pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi masih bersifat manual. Inisiatif investasi TI masih ada di unit kerja sehingga terdapat berbagai platform yang menyulitkan integrasi sistem mgms. dan gms.sumberbaruland.com ( <i>global multi system</i> ) yang digunakan oleh SBL.
DSS05	Mengelola layanan keamanan	YA	Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan <i>master plan</i> . Sumber daya manusia belum cukup dari sisi kualitas
DSS06	Mengelola kendala proses bisnis	YA	Pelaksanaan pengembangan TI tidak berdasarkan <i>master plan</i> . Sumber daya manusia belum cukup dari sisi kualitas

Untuk memudahkan mendapatkan gambaran secara sistematis, secara singkat dan jelas mengenai deskripsi proses COBIT 5 yang telah terpilih dan relevan dengan permasalahan yang ada di SBL, dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.3 Deskripsi proses COBIT 5 yang terpilih

ID Proses	Proses COBIT 5 yang terpilih	Deskripsi proses COBIT / <i>Key Word</i>
EDM01	Menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola	Proses ini menganalisa dan mengartikulasikan persyaratan pengelolaan TI organisasi, memastikan dan mengurus efektifitas struktur, prinsip, proses, dan praktik dengan menjelaskan tanggungjawab dan otoritas untuk pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi.

EDM02	Menjamin pencapaian manfaat	Proses ini mengoptimalkan kontribusi nilai bisnis dari proses bisnis, layanan TI dan asset TI yang dihasilkan dari biaya investasi TI.
EDM04	Menjamin optimasi sumber daya	Memastikan kemampuan TI yang memadai dan cukup (orang, proses, dan teknologi) yang tersedia untuk mendukung tujuan organisasi secara efektif dengan biaya yang optimal
EDM05	Menjamin transparansi stakeholder	Proses ini memastikan bahwa komunikasi terhadap stakeholder bersifat efektif dan dilakukan secara berkala. Komunikasi diperlukan untuk mengkonfirmasi bahwa sasaran dengan strategi TI sejalan dengan strategi organisasi.
DSS01	Mengelola operasional	Pengelolaan operasional menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) serta melakukan pengelolaan terkait pemeliharaan infrastruktur TI, pengelolaan lingkungan dan fasilitas layanan.
DSS02	Mengelola permintaan dan insiden layanan	Pengelolaan permintaan dan insiden layanan terhadap TI dilakukan berpedoman pada permintaan terkait masalah yang timbul terhadap TI ketika proses pekerjaan, pengelolaan insiden dan <i>maintenance</i> TI terjadwal setiap hari sabtu ketika tidak ada insiden.
DSS03	Mengelola masalah	Proses ini melakukan identifikasi terhadap masalah beserta akar permasalahannya. Terdapat tahapan prosedural pada saat pengelolaan masalah, dari mulai identifikasi masalah, klasifikasi hingga memberi solusi.
DSS04	Mengelola kontinuitas	Mengumpulkan, memvalidasi, mengevaluasi bisnis, TI serta tujuan proses. Melakukan pemantauan untuk memastikan layanan sistem elektronik yang berjalan memiliki kinerja yang diharapkan.
DSS05	Mengelola layanan keamanan	Proses ini melakukan pengelolaan dan pengaturan user login, password wifi maupun password masing-masing komputer. Karena setiap karyawan mempunyai PC kerja maupun ponsel pribadi yang harus dipastikan keamanannya agar tidak terjadi sabotase oleh pihak yang tidak diinginkan. Pengelolaan keamanan juga diperuntukkan pada database perusahaan.
DSS06	Mengelola kendala proses bisnis	Secara garis besar proses bisnis terdapat pada 3 bagian utama, yaitu pemasaran, produksi dan keuangan. Pada proses ini memastikan bahwa kendala yang ada dapat diminimalisasi dengan TI maupun dapat dikelola dengan baik agar tidak terulang.

Jumlah proses COBIT 5 yang berada di Tabel 4.2 adalah 10 proses dan tingkat kemampuannya akan diukur. Hasil pengukuran tingkat kemampuan TI akan dijadikan masukan untuk perbaikan proses di SBL dan solusi atas permasalahan yang terjadi di SBL.

#### **4.2. Perancangan dan Uji Coba Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI**

Perancangan model pengukuran tingkat kemampuan TI di SBL dibuat dengan menyelaraskan kebutuhan di SBL dengan COBIT 5 pada domain EDM dan DSS. Aktivitas

atau proses atribut pada kedua domain tersebut nantinya akan di sesuaikan dengan kondisi saat ini di SBL.

Perancangan model pengukuran dibuat dengan skala yang sudah pasti yaitu skala penilaian ISO/IEC 15504 dan pemeringkatan kemampuan COBIT ISACA 2012. Model perancangan yang akan digunakan terlihat pada Gambar 4.1 dan Gambar 4.2.

ID Proses COBIT 5	Nilai	Rating	Kapabilitas	
Level 0	Diisi dengan 1 (kriteria terpenuhi) dan 0 (kriteria tidak terpenuhi), kemudian diprosentasekan dengan rumus (jml point/ jml kriteria)*100	N : 0 - 15 %	Tabel 2.3	
Level 1		P : 15 - 50 %	Pemeringkatan	
Level 2		L : 50 - 85 %	Kemampuan COBIT	
Level 3		F : 85 - 100 %	(Tabel 2.2 Skala Penilaian ISO/IEC 15504)	5
Level 4				(ISACA : 2012)
Level 5				

Gambar 4.1 Rancangan Model Penilaian Satu Proses COBIT 5

Pada Gambar 4.1 rancangan model penilaian digunakan untuk mengukur kemampuan TI pada satu proses dari domain COBIT 5. Dari satu proses tersebut dilakukan deskripsi kriteria aktivitas atau proses atribut yang kemudian diberikan penilaian sesuai dengan instruksi pada model.

RANGKUMAN HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TI								
ID PROSES	HASIL PENGUKURAN		LEVEL KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI					
	%	RATING	0	1	2	3	4	5
EDM01	Rumus 1	Rumus 2	Rumus 3	Rumus 4	Rumus 5	Rumus 6	Rumus 7	Rumus 8

Gambar 4.2 Rancangan Model Rangkuman Pengukuran Tingkat Kemampuan TI

Pada Gambar 4.2 merupakan rangkuman dari hasil penilaian tiap-tiap proses dari domain COBIT 5 yang dinilai. Pada model rangkuman ini penulis menggunakan software Microsoft excel. Hal ini dimaksudkan agar semua orang mudah untuk menggunakan model pengukuran ini, selain itu juga dapat dimodifikasi sesuai dengan tujuan masing-masing pengguna. Rumus-rumus yang digunakan dalam merangkum hasil penilaian tingkat kemampuan teknologi informasi disajikan dibawah ini.

Rumus 1 :

$$=IF('EDM01'!D73="F",'EDM01'!C74,'EDM01'!C73) \quad (4.1)$$

---

Rumus 2 :

$$=IF(C6<15%,"N",IF(C6<=50%,"P",IF(C6<85%,"L",IF(C6<=100%,"F")))) \quad (4.2)$$

---

Rumus 3 :

$$=IF('EDM01'!D$73="N","0",IF('EDM01'!D$73="P","LENGKAP",IF('EDM01'!  
!D$73="L","LENGKAP",IF('EDM01'!D$73="F","LENGKAP","0")))) \quad (4.3)$$

---

Rumus 4 :

$$=IF('EDM01'!D73="L",1,IF('EDM01'!D73="F",1,0)) \quad (4.4)$$

---

Rumus 5 :

$$=IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="L"),2,IF(AND('EDM01'!D73="F",  
','EDM01'!D74="F"),2,0)) \quad (4.5)$$

---

Rumus 6 :

$$=IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!  
D76="L",'EDM01'!D77="L"),3,IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",  
, 'EDM01'!D75="F",'EDM01'!D76="F",'EDM01'!D77="L"),3,IF(AND('EDM01'!  
!D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!D76="L",'EDM01'!  
D77="F"),3,IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",  
, 'EDM01'!D76="F",'EDM01'!D77="F"),3,0)))) \quad (4.6)$$

---

Rumus 7 :

$$=IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!  
D76="F",'EDM01'!D77="F",'EDM01'!D78="L",'EDM01'!D79="L"),4,IF(AND  
( 'EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!D76="F",'  
EDM01'!D77="F",'EDM01'!D78="F",'EDM01'!D79="L"),4,IF(AND('EDM01'!  
D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!D76="F",'EDM01'!D  
77="F",'EDM01'!D78="L",'EDM01'!D79="F"),4,IF(AND('EDM01'!D73="F",'  
EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!D76="F",'EDM01'!D77="F", 'E  
DM01'!D78="F",'EDM01'!D79="F"),4,0)))) \quad (4.7)$$

---

Rumus 8 :

$$=IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",'EDM01'!D75="F",'EDM01'!  
D76="F",'EDM01'!D77="F",'EDM01'!D78="F",'EDM01'!D79="F",'EDM01'!D  
80="L",'EDM01'!D81="L"),5,IF(AND('EDM01'!D73="F",'EDM01'!D74="F",'  
EDM01'!D75="F",'EDM01'!D76="F",'EDM01'!D77="F",'EDM01'!D78="F", 'E$$

DM01!'D79="F",'EDM01!'D80="F", 'EDM01!'D81="L"),5,IF(AND('EDM01!'D73="F", 'EDM01!'D74="F", 'EDM01!'D75="F", 'EDM01!'D76="F", 'EDM01!'D77="F", 'EDM01!'D78="F", 'EDM01!'D79="F", 'EDM01!'D80="L", 'EDM01!'D81="F"),5,IF(AND('EDM01!'D73="F", 'EDM01!'D74="F", 'EDM01!'D75="F", 'EDM01!'D76="F", 'EDM01!'D77="F", 'EDM01!'D78="F", 'EDM01!'D79="F", 'EDM01!'D80="F", 'EDM01!'D81="F"),5,0)))) (4.8)

### 4.3 Pengukuran Tingkat Kemampuan TI di SBL

Setelah melakukan pemetaan permasalahan yang terjadi di SBL terhadap proses COBIT 5, maka dilakukan pengukuran level kemampuan. Pengukuran tingkat kemampuan dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner yang mengacu pada *Process Assement Model* COBIT 5 kepada pemangku kepentingan pada SBL, yaitu :

- a. Manager pengelola data dan informasi (kode : M-TI)
- b. Manager pemasaran Yogyakarta (kode : M-Pm Yk)
- c. Manager pemasaran Solo (kode : M-Pm S)
- d. Manager keuangan (kode : M-Keu)
- e. Manager produksi (kode : M-Prod)
- f. General manager (kode : GM)

Hasil analisa pengukuran akan disertakan pendapat penulis lewat observasi yang dilakukan selama ini terhadap pengelolaan TI di SBL, formasi kuesioner diambil dari COBIT 5 : *Self Assement Guide*. Hasil pengukuran dapat dilihat pada Lampiran.

### 4.4 Pembahasan Hasil Pengukuran Kemampuan Proses COBIT 5

Dibawah ini adalah pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan pada proses-proses COBIT 5 yang terpilih dengan mengikuti COBIT 5 : *Self Assesment Guide*. Pengukuran dilakukan berdasarkan kuesioner yang terdapat pada lampiran. Kuesioner di berikan kepada masing-masing responden dengan cara dilakukan wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Hasil dari kuesioner ditampilkan pada tabel-tabel dibawah ini, kemudian dilakukan perhitungan persentase pencapaian aktivitas pada masing-masing komponen penilaian.

Pada tabel hasil pengukuran kemampuan TI disajikan kolom Total Aktivitas (“Tot Akt”). Kolom ini merupakan total aktivitas atau total *Process Atribute* (PA) yang terdapat pada masing-masing level kemampuan teknologi informasi. Dari beberapa aktivitas atau

atribut proses yang disajikan, responden diminta untuk memilih atribut yang sudah tercapai. Pencapaian proses tersebut menurut pemahaman masing-masing responden terkait kemampuan teknologi informasi yang berada di unit masing-masing responden. Kemudian dari hasil pencapaian atribut proses dikelompokkan menurut levelnya dan di persentasekan dengan menggunakan rumus

#### 4.4.1. Hasil Pengukuran Proses EDM01

Dibawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi pada proses EDM01 : Menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola.

Tabel 4.4 Hasil Pengukuran proses EDM01 pada saat ini

Proses COBIT 5	EDM01									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<b>Tot Akt</b>		2	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		1	1	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		2	3	2	1	0	0	0	0	0
M-Pm S		2	3	3	1	0	0	0	0	0
M-Keu		2	3	1	1	0	0	0	0	0
M-Prod		2	3	2	1	0	0	0	0	0
GM		2	2	0	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.4 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses EDM01. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Persentase hasil pengukuran proses EDM01 pada saat ini

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
M-TI		50%	16,67%	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		100%	50%	50%	20%	0	0	0	0	0
M-Pm S		100%	50%	50%	20%	0	0	0	0	0
M-Keu		100%	50%	25%	20%	0	0	0	0	0
M-Prod		100%	50%	50%	20%	0	0	0	0	0
GM		100%	33,33%	0	0	0	0	0	0	0
Rerata		91,67%	41,67%	29,17%	13,33%	0	0	0	0	0
Nilai		F	P	P	N					
Kemampuan		1								

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi untuk proses menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola adalah **level 1** (*performed*), dengan nilai 91,67% dan rating “L” (*Largely achieved*), yang berarti organisasi sudah mengimplementasikan proses dan dapat mencapai tujuan dari proses yang diharapkan. Sebagian besar indikator untuk kemampuan 1 telah dicapai. Atribut PA 2.1, PA 2.2 pada level 2 dan atribut PA 3.1 pada level 3 mempunyai persentase 41,67%, 29,17% dan 13,33%. Persentase tersebut mengartikan kriteria indikator pada level 2 dan 3 sebagian sudah terpenuhi. Namun persentase tersebut bukan berarti implementasi proses sudah memenuhi kriteria kemampuan level 2 dan level 3. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan level 1 :

- Model pengambilan keputusan strategis TI dapat diukur efektifitasnya dan selaras dengan kebutuhan organisasi. Selama ini kegiatan *maintenance* sistem dan infrastruktur TI sudah ditangani secara terintegrasi dan terjadwal dengan baik. Tim TI melakukan *maintenance* dan perawatan setiap hari sabtu meskipun tidak terjadi insiden terkait TI.
- Sistem pengelolaan TI sudah terimplementasi di organisasi. Hal ini terbukti dengan adanya sistem informasi [gms.sumberbaruland.com](http://gms.sumberbaruland.com) yang menangani data dan informasi terkait pemasaran, produksi dan keuangan.
- Pengelolaan sistem pengelolaan TI mendapatkan jaminan dapat beroperasi secara efektif dan dilakukan pengawasan oleh tim TI selama proses operasional. Sehingga apabila terjadi insiden, dapat ditangani secara cepat, dan tidak mengganggu proses operasional organisasi.

#### **4.4.2. Hasil Pengukuran Proses EDM02**

Dibawah ini pembahasann mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi pada proses EDM02 : Menjamin Pencapaian Manfaat.

Tabel 4.6 Hasil Pengukuran pada Proses EDM02 saat ini

Proses COBIT 5	EDM02										
	Level 0	Level 1	Level 2			Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
Tot Akt		3	6	4	5	6	6	5	5	3	
M-Ti		2	2	1	0	0	0	0	0	0	
M-Pm Yk		3	6	4	1	2	0	0	0	0	
M-Pm S		3	6	4	1	2	0	0	0	0	
M-Keu		3	5	3	1	2	0	0	0	0	
M-Prod		3	6	4	1	2	0	0	0	0	
GM		2	1	0	0	0	0	0	0	0	

Pada Tabel 4.6 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses EDM02. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Persentase Hasil Pengukuran pada Proses EDM02 saat ini

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2			Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	P A 4.1	P A 4.2	P A 5.1	P A 5.2	
M-TI		66,67 %	33,33 %	25%	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		100%	100%	100%	20%	33,33 %	0	0	0	0	0
M-Pm S		100%	100%	100%	20%	33,33 %	0	0	0	0	0
M-Keu		100%	83,33 %	75%	20%	33,33 %	0	0	0	0	0
M-Prod		100%	100%	100%	20%	33,33 %	0	0	0	0	0
GM		66,67 %	16,67 %	0	0	0	0	0	0	0	0
Rerata		88,89 %	72,22 %	66,67 %	13,33 %	22,22 %	0	0	0	0	0
Nilai		F	L	L	N	P					
Kemampuan			2								

Dari Tabel 4.7. Nilai pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi pada proses menjamin pencapaian manfaat adalah level 2 (*Managed Process*) dengan nilai 88,89% dan

rating F (*Fully achieved*) di level 1 dan L (*Largely achieved*) di level 2 dengan nilai PA 2.1 72,22% dan PA 2.2 66,67%. Pencapaian level 2 berarti organisasi sudah mempunyai berbagai kebijakan untuk mengatur berbagai aktivitas operasional dan pengembangan teknologi informasi. Pengembangan TI sudah terencana, dimonitor dan didokumentasikan dan disesuaikan dengan objektif yang telah diidentifikasi. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan TI level 2 :

- Sumber Baru Land (SBL) mendapatkan *optimal value* dan pemanfaatan asset dan layanan TI. Dari sisi bagian pemasaran, *stakeholder* dapat melihat kinerja pemasaran secara langsung melalui sistem [gms.sumberbaruland.com](http://gms.sumberbaruland.com) secara online. Baik kinerja pemasaran kantor Yogyakarta maupun Solo, data calon konsumen *hot prospek* maupun konsumen yang sudah melakukan *booking fee* dapat terlihat secara detail. Kemudian proses input data dan kepemilikan konsumen oleh seorang tenaga pemasaran dapat diidentifikasi, sehingga dapat mengurangi insiden “rebutan konsumen”. Kemudian dari sisi produksi dan keuangan progress pengerjaan sebuah rumah dapat dipantau perkembangannya dan pembayarannya kepada pemborong. Sistem juga sudah memberikan peringkat kualitas pemborong. Pemborong yang mempunyai ranking jelek, kemungkinan besar tidak akan dipakai lagi.
- *Optimal value* dari investasi TI didapatkan dari efektifitas praktek manajemen di SBL Dengan implementasi TI yang sudah berjalan, manajemen lebih mudah ketika memberikan kebijakan guna kemajuan organisasi. Meskipun sistem sudah berjalan, manajemen tetap ingin melakukan pengembangan ke arah yang lebih profesional, dengan membangun server sendiri.
- Investasi TI yang dilakukan oleh SBL dapat berkontribusi maksimal Secara kuantitas investasi TI di Sumber Baru Land selama ini sudah cukup memadai dan cukup berkontribusi, tinggal ditingkatkan secara kualitas.

#### **4.4.3. Hasil Pengukuran Proses EDM04**

Dibawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi pada proses EDM04 : Menjamin Optimasi Sumber Daya

Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Proses EDM04 saat ini

Proses COBIT 5	EDM04									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		3	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		1	0	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		2	3	1	1	1	1	0	0	0
M-Pm S		2	3	1	1	1	1	0	0	0
M-Keu		3	3	3	2	0	0	0	0	0
M-Prod		3	3	3	1	1	1	0	0	0
GM		3	2	0	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.8 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses EDM04. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Persentase Hasil Pengukuran Proses EDM04 saat ini

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
M-TI		33,33 %	0	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		66,67 %	50%	25%	20%	16,67 %	16,67 %	0	0	0
M-Pm S		66,67 %	50%	25%	20%	16,67 %	16,67 %	0	0	0
M-Keu		100%	50%	75%	40%	0	0	0	0	0
M-Prod		100%	50%	75%	20%	16,67 %	16,67 %	0	0	0
GM		100%	33,33 %	0	0	0	0	0	0	0
Rerata		77,78 %	38,89 %	33,33 %	16,67 %	8,34%	8,34%	0	0	0
Nilai		L	P	P	P	N	N			
Kemampuan		1								

Dari Tabel 4.9. Nilai tingkat kemampuan untuk proses EDM04 : Menjamin optimasi sumber daya adalah level 1 (*performed*) dengan nilai 77,78% dan rating L (*Largely achieved*). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar implementasi proses yang dilakukan

mampu mencapai hasil. Hasil disini adalah indikator untuk tercapainya kemampuan TI level 1. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan level 1 :

- Kebutuhan sumber daya organisasi sebagian besar terpenuhi dengan kemampuan yang optimal. Sumber baru land sudah memetakan kebutuhan teknologi informasi terkait dengan sumber daya manusia. Sehingga dalam suatu unit yang berjumlah 5 staf, masing-masing staf sudah memiliki komputer maupun *smartphone* yang semuanya terhubung dengan internet sesuai dengan kebutuhan untuk menyelesaikan pekerjaannya.
- Sumber daya yang dialokasikan untuk prioritas organisasi tidak terdapat kendala anggaran.

#### 4.4.4. Hasil Pengukuran Proses EDM05

Dibawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi pada proses EDM05 : Menjamin Transparansi *stakeholder*.

Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Proses EDM05 saat ini

Proses COBIT 5	EDM05									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		3	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		3	0	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		3	3	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		3	3	0	0	0	0	0	0	0
M-Keu		3	4	3	0	0	0	0	0	0
M-Prod		3	5	3	1	2	0	0	0	0
GM		3	2	0	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.10 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses EDM05. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Persentase Hasil Pengukuran Proses EDM05 saat ini

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
M-TI		100%	0	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		100%	50%	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		100%	50%	0	0	0	0	0	0	0
M-Keu		100%	66,67%	75%	0	0	0	0	0	0
M-Prod		100%	83,33%	75%	20%	33,33%	0	0	0	0
GM		100%	33,33%	0	0	0	0	0	0	0
Rerata		100%	47,22%	25%	3,33%	5,56%	0	0	0	0
Nilai		F	P	P	N	N				
Kemampuan		1								

Dari Tabel 4.11. Nilai tingkat kemampuan untuk proses menjamin transparansi *stakeholder* adalah level 1 dengan rating F (*Fully achieved*) persentase 100%. Yang berarti organisasi sangat mengetahui tentang aktivitas teknologi informasi di organisasinya dalam menjamin transparansi *stakeholder* atau implementasi proses sudah berjalan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Hasil disini adalah indikator yang tercapai pada kemampuan level 1. Kemudian pada indikator proses dilevel 2 menunjukkan nilai *Partially achieved* dengan angka persentasi 47,22% dan 25 %. Hal ini menunjukkan ada beberapa implementasi proses yang dilakukan untuk mencapai indikator proses di level 2. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan level 1 :

- Laporan kepada pemangku kebijakan (*stakeholder*) sesuai dengan kebutuhan *stakeholder* Sumber Baru Land.
- Laporan kepada *stakeholder* sudah tepat waktu dan akurat.
- Komunikasi yang efektif sudah tercapai dengan *stakeholder*.

#### 4.4.5. Hasil Pengukuran Proses DSS01

Dibawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan pada proses DSS01 : Mengelola operasional.

Tabel 4.12 Hasil Pengukuran proses DSS01 untuk kondisi saat ini.

Proses COBIT 5	DSS01									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		5	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		3	3	1	2	3	0	0	0	0
M-Pm Yk		4	4	1	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		4	4	1	0	0	0	0	0	0
M-Keu		5	5	3	2	1	0	0	0	0
M-Prod		5	5	3	1	2	0	0	0	0
GM		3	3	0	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.12 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses DSS01. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Persentase Hasil Pengukuran proses DSS01 untuk kondisi saat ini.

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	P A 4.1	P A 4.2	P A 5.1	P A 5.2
M-TI		60%	50%	25%	40%	50%	0	0	0	0
M-Pm Yk		80%	66,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		80%	66,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
M-Keu		100 %	83,33 %	75%	40%	16,67 %	0	0	0	0
M-Prod		100 %	83,33 %	75%	20%	33,33 %	0	0	0	0
GM		60%	50%	0	0	0	0	0	0	0
Rerata		80%	66,67 %	37,5 %	16,67 %	16,67 %	0	0	0	0
Nilai		L	L	P	P	P				
Kemampuan		1								

Dari Tabel 4.13. Nilai tingkat kemampuan pada proses mengelola operasional adalah level 1 dengan nilai persentasi 80% dan rating 'L' (largely achieved) yang berarti implementasi

proses telah berjalan dan sebagian besar indikator untuk kemampuan level 1 sudah tercapai. Kemudian atribut PA.2.1 dan PA 2.2 pada level 2 mempunyai persentasi 66,67% dan 37,5% yang mengartikan bahwa kriteria indikator untuk atribut PA 2.1 dan PA 2.2 sebagian besar sudah terpenuhi. Namun hal ini bukan berarti proses sudah memenuhi kriteria kemampuan level 2. Pada proses PA 3.1 dan PA 3.2 mempunyai persentasi 16,67% hal ini mengindikasikan bahwa sebagai kecil proses pada atribut level 3 sudah dilaksanakan namun belum memenuhi kriteria kemampuan level 3.

Analisis kondisi organisasi untuk level 1 :

- Kegiatan operasional yang dilakukan oleh Sumber Baru Land dilakukan sesuai dengan jadwal dan kebutuhan.

Terkait dengan pelayanan operasional di SBL sudah dilakukan sesuai dengan jadwal dan kebutuhan dan sudah dilengkapi dengan procedure operasional dan instruksi kerja atau yang sering di sebut dengan SOP. Namun untuk penyelenggaraan operasional teknologi informasi belum tersedia, karena secara keseluruhan di SBL belum memiliki pegawai tetap khusus TI. Operasional TI di pegang oleh pegawai yang mampu dan vendor TI yang bekerja berdasarkan kontrak pekerjaan.

- Operasional di monitor, diukur, dilaporkan dan dilakukan perbaikan.

#### 4.4.6. Hasil Pengukuran Proses DSS02

Di bawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan pada proses DSS02 : Mengelola permintaan layanan dan insiden

Tabel 4.14 Hasil pengukuran proses DSS02 untuk kondisi saat ini

Proses COBIT 5	DSS02									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		5	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		3	2	1	1	1	0	0	0	0
M-Pm Yk		2	1	1	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		2	1	1	0	0	0	0	0	0
M-Keu		5	2	2	0	0	0	0	0	0
M-Prod		4	2	2	0	0	0	0	0	0
GM		4	3	1	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.14 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses DSS02. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Persentase Hasil pengukuran proses DSS02 untuk kondisi saat ini

Rating kriteria by responden	Level 10	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	P A 4.1	P A 4.2	P A 5.1	P A 5.2
M-TI		60%	33,33 %	25%	20%	16,67 %	0	0	0	0
M-Pm Yk		40%	16,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		40%	16,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
M-Keu		100%	33,33 %	50%	0	0	0	0	0	0
M-Prod		80%	33,33 %	50%	0	0	0	0	0	0
GM		80%	66,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
Rerata		66,67 %	33,33 %	33,33 %	3,33 %	2,78%	0	0	0	0
Nilai		L	P	P	N	N				
Kemampuan		1								

Dari Tabel 4.15 diatas nilai tingkat kemampuan untuk proses mengelola permintaan layanan dan insiden adalah level 1 dengan nilai persentasi 66,67% dan rating ‘L’ (Largelly achieved) yang berarti organisasi sudah mengetahui adanya aktivitas teknologi informasi di organisasinya dalam mengelola permintaan layanan dan insiden. Aktivitas proses permintaan layanan dan insiden sudah diimplementasikan dan berjalan, sebagian besar indikator untuk kemampuan level 1 sudah dicapai. Kemudian pada proses PA 2.1 dan PA 2.2 pada level 2 terdapat *partially achieved* dengan nilai persentasi 33,33%. Dan pada proses PA 3.1 dan PA 3.1 pada level 3 sebesar 3,33% dan 2,78% hal ini menunjukkan bahwa atribut pada level 3 belum diimplementasikan. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan level 1 :

- Permintaan layanan dan insiden sebagian besar dapat ditangani dengan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan SBL. Hal ini terlihat ketika ada permintaan perubahan format laporan pada sistem dapat diselesaikan pada waktunya. Artinya laporan dapat diserahkan kepada *stakeholder* sesuai dengan masa pelaporan dan tidak terjadi keterlambatan.
- Permintaan penambahan fasilitas teknologi informasi dapat diidentifikasi dan disediakan. Dalam memastikan keberlangsungan proses operasional, terdapat keluhan terkait perangkat teknologi informasi yang dimiliki oleh koordinator lapangan (korlap) dan pengawas lapangan. Menanggapi permintaan layanan dan insiden ini, General Manager dan Manager produksi langsung memberikan tindakan pengajuan pengadaan perangkat baru dengan internet yang memadai khusus untuk para korlap dan pengawas.

#### 4.4.7. Hasil Pengukuran Proses DSS03

Di bawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran tingkat kemampuan pada proses DSS02 : Mengelola Masalah.

Tabel 4.16 Hasil pengukuran proses DSS03 untuk kondisi saat ini

Proses COBIT 5	DSS03									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		5	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		5	2	1	1	1	0	0	0	0
M-Pm Yk		2	1	1	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		2	1	1	0	0	0	0	0	0
M-Keu		5	2	2	0	0	0	0	0	0
M-Prod		4	2	2	0	0	0	0	0	0
GM		4	3	1	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.16 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses DSS03. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Persentase Hasil pengukuran proses DSS03 untuk kondisi saat ini

Rating kriteria by responden	Level 10	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	P A 4.1	P A 4.2	P A 5.1	P A 5.2
M-TI		100%	33,33 %	25%	20%	16,67 %	0	0	0	0
M-Pm Yk		40%	16,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		40%	16,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
M-Keu		100%	33,33 %	50%	0	0	0	0	0	0
M-Prod		80%	33,33 %	50%	0	0	0	0	0	0
GM		80%	66,67 %	25%	0	0	0	0	0	0
Rerata		73,33 %	33,33 %	33,33 %	3,33 %	2,78%	0	0	0	0
Nilai		L	P	P	N	N				
Kemampuan		1								

Dari Tabel 4.17. Nilai tingkat kemampuan untuk proses mengelola masalah adalah level 1 dengan nilai persentasi 73,33% dan rating 'L' (Largelly achieved) yang berarti organisasi sudah mengetahui adanya aktivitas teknologi informasi di organisasinya dalam mengelola masalah terkait TI. Aktivitas proses pengelolaan masalah sudah diimplementasikan dan berjalan, sebagian besar indikator untuk kemampuan level 1 sudah dicapai. Kemudian pada proses PA 2.1 dan PA 2.2 pada level 2 terdapat *partially achieved* dengan nilai persentasi 33,33%. Dan pada proses PA 3.1 dan PA 3.1 pada level 3 sebesar 3,33% dan 2,78% hal ini menunjukkan bahwa atribut pada level 3 belum diimplementasikan. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan level 1 :

- Pengelolaan masalah sebagian besar dapat ditangani sesuai dengan kebutuhan SBL sehingga masalah tidak terulang kembali. Namun hal ini tercapai tercapai tidak melalui tahapan prosedural dan hanya sedikit bukti berupa catatan pada laporan akar permasalahan dan status penyelesaian masalah. Penyelesaian masalah tidak terdokumentasikan dengan baik.

- Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan identifikasi masalah belum tersedia dan belum dialokasikan.
- Antar pihak-pihak yang terlibat masalah sudah dikelola untuk memastikan bahwa komunikasi berjalan efektif dan penugasan yang jelas mengenai tanggung jawab.

#### 4.4.8. Hasil Pengukuran Proses DSS04

Di bawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi pada proses DSS04 : mengelola kontinuitas

Tabel 4.18 Hasil pengukuran proses DSS04 untuk kondisi saat ini

Proses COBIT 5	DSS04									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		6	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		6	3	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		4	3	2	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		4	3	2	0	0	0	0	0	0
M-Keu		5	3	1	0	0	0	0	0	0
M-Prod		5	4	2	0	0	0	0	0	0
GM		4	2	1	0	0	0	0	0	0

Pada tabel 4.18 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses DSS04. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam tabel 4.19.

Tabel 4.19 Persentase Hasil pengukuran proses DSS04 untuk kondisi saat ini

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
M-TI		100%	50%	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		66,67%	50%	50%	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		66,67%	50%	50%	0	0	0	0	0	0
M-Keu		83,33%	50%	25%	0	0	0	0	0	0
M-Prod		83,33%	66,67%	50%	0	0	0	0	0	0
GM		66,67%	33,33%	25%	0	0	0	0	0	0
Rerata		77,78%	50%	33,33%	0	0	0	0	0	0
Nilai		L	L	P						
Kemampuan		1								

Dari Tabel 4.19 Nilai tingkat kemampuan untuk proses mengelola kontinuitas adalah level 1 dengan nilai persentasi 77,78% dan rating 'L' (*Largelly achieved*). Berarti organisasi sudah mengetahui tentang aktivitas di organisasinya dalam mengelola kontinuitas. Kemudian pada level 2 proses PA 2.1 terdapat *Largelly achieved* (50%) dan PA 2.2 terdapat *partially achieved* (33,33%) hal ini menandakan ada sebagian besar implementasi proses yang dilakukan untuk mencapai hasil. Hasil ini adalah indikator untuk mencapai kemampuan level 2. Analisis kondisi organisasi untuk kemampuan level 1 :

- Informasi yang sifatnya penting tersedia untuk bisnis dan sejalan dengan tingkat layanan minimal yang diperlukan.
- Ketahanan yang cukup untuk layanan penting. Dalam memastikan tersedianya layanan teknologi informasi misalnya jika terjadi bencana terkait penyimpanan elektronik, SBL bekerja sama dengan sumber baru group. Pada pusat data sumber baru group, mereka memiliki pusat pemulihan data, hanya saja tersedianya untuk masing-masing aplikasi yang menginduk pada server yang sama yang dikelola oleh sumber baru group. Jika terjadi bencana data dapat dipulihkan kembali dengan cepat selaras dengan kecepatan internet pada saat terjadinya bencana.
- Rencana kontinuitas yang terbaru belum mencerminkan kebutuhan bisnis saat ini. Hal ini terbukti dengan belum adanya rencana yang pasti untuk pengadaan komputer server secara mandiri tanpa bergantung sama induk group organisasi.

#### 4.4.9. Hasil Pengukuran Proses DSS05

Di bawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi pada proses DSS05 : Mengelola Layanan Keamanan

Tabel 4.20 Hasil pengukuran proses DSS05 untuk kondisi saat ini

Proses COBIT 5	DSS05									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		7	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		7	6	1	2	2	0	0	0	0
M-Pm Yk		4	3	2	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		4	3	2	0	0	0	0	0	0
M-Keu		5	3	1	0	0	0	0	0	0
M-Prod		5	4	2	0	0	0	0	0	0
GM		7	6	1	2	2	0	0	0	0

Pada Tabel 4.20 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses DSS05. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Persentase Hasil pengukuran proses DSS05 untuk kondisi saat ini

Rating kriteria by responden	Level 10	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	P A 4.1	P A 4.2	P A 5.1	P A 5.2
M-TI		100%	100%	25 %	33,33 %	33,33 %	0	0	0	0
M-Pm Yk		66,67 %	50%	50 %	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		66,67 %	50%	50 %	0	0	0	0	0	0
M-Keu		83,33 %	50%	25 %	0	0	0	0	0	0
M-Prod		83,33 %	66,67 %	50 %	0	0	0	0	0	0
GM		100%	100%	25 %	33,33 %	33,33 %	0	0	0	0
Rerata		83%	69%	38 %	11%	11%	0	0	0	0
Nilai		L	L	P	P	P				
Kemampuan		1								

Nilai tingkat kemampuan untuk proses mengelola layanan keamanan adalah berada pada level 1 dengan nilai persentase 83% dan rating ‘L’ (*Largelly Achieved*). Berarti organisasi sudah mengetahui tentang aktivitas diorganisasinya dalam mengelola layanan keamanan. Kemudian pada level 2 proses PA 2.1 terdapat *Largelly Achieved* (69%) dan PA 2.2 terdapat *Partially Achieved* (38%) hal ini menandakan adanya sebagian implementasi proses yang sudah dilakukan untuk mencapai hasil. Hasil ini ada indikator untuk mencapai kemampuan di level 2. Meskipun harus terlebih dahulu menyempurkan indikator kemampuan pada level 1. Pada level 3 juga terdapat aktivitas yang sudah dilakukan namun prosesntasanya masih kecil yaitu pada proses PA 3.1 (11%) dan proses PA 3.2 (11%).

#### 4.4.10. Hasil Pengukuran Proses DSS06

Di bawah ini pembahasan mengenai hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi pada proses DSS06 : Mengelola Kendala Proses Bisnis

Tabel 4.22 Hasil pengukuran proses DSS06 untuk kondisi saat ini

Proses COBIT 5	DSS06									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Tot Akt		6	6	4	5	6	6	5	5	3
M-Ti		6	3	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		4	3	2	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		4	3	2	0	0	0	0	0	0
M-Keu		5	3	1	0	0	0	0	0	0
M-Prod		5	4	2	0	0	0	0	0	0
GM		4	2	1	0	0	0	0	0	0

Pada Tabel 4.22 ditunjukkan hasil pengukuran kemampuan teknologi informasi oleh responden pada proses DSS06. Dari hasil pengukuran tersebut di persentasekan ke dalam Tabel 4.23.

Tabel 4.23 Persentase Hasil pengukuran proses DSS06 untuk kondisi saat ini

Rating kriteria by responden	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
M-TI		100%	50%	0	0	0	0	0	0	0
M-Pm Yk		66,67%	50%	50%	0	0	0	0	0	0
M-Pm S		66,67%	50%	50%	0	0	0	0	0	0
M-Keu		83,33%	50%	25%	0	0	0	0	0	0
M-Prod		83,33%	66,67%	50%	0	0	0	0	0	0
GM		66,67%	33,33%	25%	0	0	0	0	0	0
Rerata		77,78%	50%	33,33%	0	0	0	0	0	0
Nilai		L	L	P						
Kemampuan		1								

Nilai tingkat kemampuan untuk proses mengelola kendala proses bisnis adalah berada pada level 1 dengan nilai persentase 77,78%% dan rating 'L' (*Largelly Achieved*). Berarti organisasi sudah mengetahui tentang aktivitas diorganisasinya dalam mengelola layanan keamanan. Kemudian pada level 2 proses PA 2.1 terdapat *Largelly Achieved* (50%) dan PA 2.2 terdapat *Partially Achieved* (33,33%) hal ini menandakan adanya sebagian implementasi proses yang sudah dilakukan untuk mencapai hasil. Hasil ini ada indikator untuk mencapai kemampuan dilevel 2. Meskipun harus terlebih dahulu menyempurkan indikator kemampuan pada level 1 sampai pada rating *Fully Achieved* (F).

#### 4.5 Rangkuman Hasil Pengukuran Kemampuan Proses COBIT 5

Berdasarkan hasil pembahasan pengukuran kemampuan proses, selanjutnya hasil pengukuran tersebut akan dirangkum pada Tabel 4.24 sesuai COBIT 5 : *Self-assesment Guide, Process Assesment Result* yang menyajikan informasi level kemampuan proses COBIT yang disertai dengan nilai persentasi pencapaian kemampuan yang didapatkan oleh masing-masing proses.

Tabel 4.24 Rangkuman hasil pengukuran kemampuan proses COBIT 5 yang dinilai

ID Proses	Proses COBIT 5 yang Dinilai	Hasil Pengukuran	Level Kemampuan Proses						
			0	1	2	3	4	5	
EDM01	Menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja dan tata kelola	91,67 % (L)		1					
EDM02	Menjamin pencapaian manfaat	PA 2.1 72,22 % (L) PA 2.2 66,67 % (L)			2				
EDM04	Menjamin optimasi sumber daya	77,78 % (L)		1					
EDM05	Menjamin transparansi <i>stakeholder</i>	100 % (F)		1					
DSS01	Mengelola operasional	80 % (L)		1					
DSS02	Mengelola permintaan layanan dan insiden	66,67 % (L)		1					
DSS03	Mengelola masalah	73,33% (L)		1					
DSS04	Mengelola kontinuitas	77,78 % (L)		1					
DSS05	Mengelola layanan keamanan	83% (L)		1					
DSS06	Mengelola kendala proses bisnis	77,78% (L)		1					

Keterangan Tabel 4.24 ;

Data hasil pengukuran menunjukkan tingkat kemampuan proses tata kelola teknologi informasi saat ini dari proses COBIT 5 yang dipilih menunjukkan rata-rata proses berada di level 1. Level 1 memberikan makna bahwa organisasi sudah mengetahui tentang aktivitas teknologi informasi di organisasinya. Namun, pada umumnya belum menyediakan lingkungan yang stabil untuk melakukan aktivitas operasional teknologi informasi, meskipun begitu proses yang diimplementasikan mampu mencapai tujuan dari proses itu sendiri. Tingkat kemampuan level 1 dengan 9 proses dan tingkat kemampuan proses level 2 dengan 1 proses (EDM02).

#### 4.6 Penentuan Kesenjangan (Gap)

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kesenjangan atau perbedaan yang terjadi antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Analisis kesenjangan terhadap tingkat kemampuan teknologi informasi di Sumber Baru Land (SBL) dilihat dari nilai kemampuan proses COBIT 5 kondisi saat ini dan nilai kemampuan target yang ingin dicapai. Berdasarkan wawancara dengan General Manajer (GM) didapatkan informasi bahwa target yang diinginkan adalah kemampuan proses yang berada pada level 3, yaitu SBL mempunyai satu unit kerja kerja beserta struktur organisasi yang terkait dengan aktivitas teknologi informasi. Selain itu organisasi juga mengharapkan adanya standar operasional penggunaan teknologi informasi yang digunakan pada seluruh proses bisnis yang ada pada organisasi.

Tabel 4.25 Nilai kesenjangan tingkat kemampuan saat ini dan target

ID Proses	Proses COBIT 5 yang dipilih	Saat ini (S)	Target (T)	Gap (S-T)
EDM01	Menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja dan tata kelola	1	3	2
EDM02	Menjamin pencapaian manfaat	2	3	1
EDM04	Menjamin optimasi sumber daya	1	3	2
EDM05	Menjamin transparansi <i>stakeholder</i>	1	3	2
DSS01	Mengelola operasional	1	3	2
DSS02	Mengelola permintaan layanan dan insiden	1	3	2
DSS03	Mengelola masalah	1	3	2
DSS04	Mengelola kontinuitas	1	3	2
DSS05	Mengelola layanan keamanan	1	3	2
DSS06	Mengelola kendala proses bisnis	1	3	2

Keterangan Tabel 4.25 :

Kolom Saat ini (S) : tingkat kemampuan level saat ini

Kolom Target (T) : tingkat kemampuan level yang diharapkan

Kolom gap (T-S) : hasil gap antara level kemampuan saat ini terhadap level yang diharapkan

#### 4.7 Penentuan Prioritas Proses

Penentuan prioritas dilakukan untuk menentukan perbaikan proses mana yang akan dijalankan terlebih dahulu. Pemilihan prioritas dilakukan dengan menggunakan metode matriks prioritas. Kriteria yang dipilih akan diberikan bobot sesuai dengan nilai kepentingan kriteria tersebut di dalam organisasi. Berikut tahapan dalam pembuatan matriks prioritas (Indriati, 2014).

##### 4.7.1 Menentukan Kriteria Prioritas

Kriteria didapatkan dari hasil diskusi dengan GM. Kriteria dilihat dari hal-hal apa saja yang harus diperhatikan pada saat pelaksanaan perbaikan proses COBIT 5. Pada Tabel 4.26 dijelaskan kriteria yang akan digunakan beserta skala nilai untuk masing-masing kriteria (Indriati, 2014).

Tabel 4.26 Kriteria Pemilihan Prioritas

Kriteria	Deskripsi	Skala Nilai (1-9)
Dampak Positif	Merupakan nilai manfaat setiap proses. Paling besar dirasakan dampaknya jika proses tersebut diterapkan	1 = tidak memberi dampak ...s/d... 9 = dampak besar
Kemudahan/ kesiapan dalam implementasi dilihat dari upaya yang harus dilakukan	Kesenjangan antara tingkat kemampuan kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Semakin kecil nilai kesenjangan maka semakin mudah proses tersebut diimplementasikan	1 = tidak siap ...s/d... 9 = sangat siap
Kemudahan dan Kesiapan Organisasi	Kesiapan sumber daya manusia dan teknologi	1 = tidak siap ...s/d... 9 = sangat siap
Kepatuhan terhadap aturan	Kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, dimana penelitian ini kepatuhan dilakukan terhadap ketentuan yang disampaikan oleh GM (organisasi)	1 = tidak patuh ...s/d... 9 = sangat patuh

#### 4.7.2 Menentukan Bobot Kriteria

Bobot kriteria diberikan secara terurut disesuaikan dengan kriteria yang paling penting. Pemilihan bobot kriteria ditentukan dalam diskusi dengan GM. Pada perhitungan matriks, skala nilai untuk masing-masing kriteria akan dikalikan terhadap bobot (Indriati, 2014).

Tabel 4.27 Pembobotan untuk kriteria

Kriteria	Bobot (1-5)	Kode Bobot
Dampak Positif	5	B1
Kemudahan implementasi dilihat dari upaya yang harus dilakukan	5	B2
Kemudahan dan Kesiapan Organisasi	4	B3
Kepatuhan terhadap aturan	4	B4

#### 4.7.3 Membuat dan mengukur matriks pemilihan prioritas

Teknik untuk mendapatkan informasi untuk keperluan matriks prioritas ini dilakukan dengan cara kuesioner yang terdapat pada lampiran (Indriati, Susan Sandra, 2014). Kuesioner diberikan kepada General Manajer (GM). Matriks prioritas hasil pengisian kuesioner dan perhitungan prioritas yang didapatkan ditampilkan dalam bentuk Tabel 4.26. matriks prioritas sudah diurutkan berdasarkan jumlah total prioritas tersebar.

Tabel 4.28 Hasil pengukuran prioritas proses COBIT 5

ID Proses	Proses COBIT 5	Kriteria										Jumlah Total
		Dampak positif		Kemudahan implementasi dilihat dari upaya yang harus dilakukan		Kemudahan dan Kesiapan Organisasi				Kepatuhan terhadap aturan		
						Orang		Teknologi				
		B1 (3)		B2 (3)		B3.1 (2)		B3.2 (2)		B4 (2)		
Y1	Z1	Y2	Z2	Y3.1	Z3.1	Y3.2	Z3.2	Y4	Z4	Z5		
EDM02	Menjamin pencapaian manfaat	9	45	9	45	9	36	5	20	5	20	166
DSS03	Mengelola masalah	9	45	5	25	5	20	9	36	3	12	138
EDM04	Menjamin optimasi sumber daya	9	45	5	25	5	20	5	20	5	20	130
EDM05	Menjamin transparansi stakeholder	9	45	5	25	5	20	5	20	5	20	130

DSS01	Mengelola operasional	9	45	5	25	5	20	5	20	5	20	130
DSS02	Mengelola permintaan layanan dan insiden	9	45	5	25	5	20	5	20	5	20	130
DSS04	Mengelola kontinuitas	9	27	5	25	5	20	5	20	5	20	130
DSS05	Mengelola layanan keamanan	9	45	5	25	5	20	5	20	5	20	130
DSS06	Mengelola kendala proses bisnis	9	45	5	25	5	25	5	20	3	12	127
EMD01	Menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja dan tata kelola	9	45	5	25	5	20	5	20	1	4	114

#### Keterangan Tabel 4.28

- Kolom skor (Y) : Kolom yang berisi nilai dari kriteria untuk tiap proses COBIT 5 yang terpilih. Skor berasal dari hasil pengisian kuesioner oleh General Manajer (GM), dapat dilihat pada lampiran.
- Kolom Bobot (B) : Kolom yang berisi bobot untuk masing-masing kriteria. Bobot sudah didefinisikan sebelumnya pada Tabel 4.27.
- Kolom total (Z) : Kolom yang berisi total nilai dari kriteria untuk tiap proses COBIT 5 yang terpilih. Kolom total merupakan perhitungan dari skor (Y) x bobot (B).
- Kolom jumlah total : Kolom yang berisi jumlah dari nilai total untuk semua jenis kriteria.  
 $Z1+Z2+Z3.1+Z3.2+Z4 = Z5$

Dari Tabel 4.28 dilihat 10 proses dengan urutan prioritas paling besar jumlahnya adalah proses EDM02 menjamin pencapaian manfaat. Hal ini menunjukkan bahwa sumber baru land berorientasi pada hasil atau kemanfaatan dari implementasi teknologi informasi. Sedangkan prioritas paling rendah terdapat pada proses EDM01 : menjamin pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja dan tata kelola. Hal ini terjadi karena sumber baru land belum mengimplementasikan kerangka kerja dalam tata kelola teknologi informasi.

## 4.8 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi perbaikan didasarkan pada urutan prioritas proses yang akan dilaksanakan. Rekomendasi perbaikan dilihat dari kemampuan proses yang ada saat ini seperti terlihat pada tabel 4.24 dan target perbaikan dilihat dari target harapan organisasi seperti terlihat pada tabel 4.25 pada kolom target. Rekomendasi perbaikan didapatkan *base practice* COBIT 5 : *Process Assesment Model*.

### 4.8.1 Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan level 1 ke level 2

Dari hasil pengukuran tingkat kemampuan teknologi informasi, belum ada satu pun proses yang telah memenuhi target organisasi yaitu di level 3. Rekomendasi perbaikan dirancang untuk memaksimalkan atau meningkatkan kemampuan proses-proses pada level 1 terlebih dahulu sebelum melangkah ke level target.

1. EDM02 : Menjamin Pencapaian Manfaat
  - a. Melakukan evaluasi optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi (TI)
  - b. Menjalankan prinsip dan praktik terkait pengoptimalan pemanfaatan TI
  - c. Memantau optimalisasi pemanfaatan TI
2. EDM04 : Menjamin Optimasi Sumber Daya
  - a. Melakukan evaluasi pengelolaan sumber daya
  - b. Mengadopsi prinsip pengelolaan sumber daya dan menjalankannya dalam rangka optimalisasi penggunaan sumber daya TI.
  - c. Mengawasi pengelolaan sumber daya
3. EDM05 : Menjamin Transparansi *Stakeholder*
  - a. Melakukan evaluasi kebutuhan pelaporan terhadap *stakeholder*
  - b. Menjalankan komunikasi terhadap *stakeholder* dan membuat laporan
  - c. Melakukan monitoring terhadap efektifitas komunikasi dengan *stakeholder*
4. DSS01 : Mengelola Operasional
  - a. Membuat SOP dan melaksanakan tugas operasional secara konsisten dan tanggung jawab
  - b. Mengelola layanan TI yang dikerjakan oleh pihak ketiga
  - c. Memelihara dan mengawasi infrastruktur TI
  - d. Mengelola lingkungan kerja TI
  - e. Mengelola fasilitas TI sesuai dengan regulasi yang berlaku di SBL.
5. DSS02 : Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden

- a. Melakukan pendefinisian terhadap permintaan layanan dan insiden
  - b. Melakukan klarifikasi dan memprioritaskan permintaan layanan dan insiden
  - c. Melakukan verifikasi dan menyetujui permintaan layanan dan insiden
  - d. Melakukan penyelidikan, diagnosis, dan mengalokasikan insiden.
  - e. Mengatasi insiden dan melakukan pemulihan dari insiden
6. DSS03 : Mengelola Masalah
- a. Melakukan penidentifikasi dan mengklarifikasi masalah
  - b. Menyelidiki dan mendiagnosis masalah
  - c. Meningkatkan penyelesaian masalah yang sudah diketahui
  - d. Mengatasi dan menyelesaikan permasalahan
  - e. Melakukan manajemen proaktif
7. DSS04 : Mengelola Kontinuitas
- a. Mendefinisikan kebijakan tentang keberlangsungan, sasaran dan runag lingkup bisnis
  - b. Membuat strategi keberlangsungan layanan
  - c. Membuat dokumen *business continuity plan* (BCP)
  - d. Mengkaji dokumen BCP
  - e. Memelihara dan meningkatkan perencanaan keberlangsungan layanan
  - f. Melakukan pengaturan *back-up* terkait perencanaan keberlangsungan layanan
  - g. Mengadakan ulasan/kajian pasca layanan dilanjutkan kembali.
8. EDM01 : Menjamin Pengaturan dan Pemeliharaan kerangka kerja dan tata kelola
- a. Mengevaluasi sistem tata kelola TI
  - b. Mengarahkan sistem tata kelola TI
  - c. Mengawasi sistem tata kelola TI
9. DSS05 : Mengelola layanan konsumen
- a. Melindungi infrastruktur TI terhadap serangan malware
  - b. Mengelola keamanan jaringan dan konektivitas infrastruktur TI
  - c. Mengelola keamanan endpoint
  - d. Mengelola identitas pengguna dan hak akses
  - e. Mengelola akses fisik ke asset TI
  - f. Mengelola dokumen sensitif dan perangkat output
  - g. Memonitoring infrastruktur TI yang berhubungan dengan keamanan
10. DSS06 : Mengelola Kendala Proses bisnis

- a. Menyelaraskan kegiatan yang tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan organisasi
- b. Mengontrol pengolahan informasi
- c. Mengelola peran, tanggungjawab, hak akses dan tingkat kewenangan
- d. Mengelola kesalahan dan pengecualian
- e. Memastikan ketertelusuran peristiwa informasi
- f. Memastikan asset informasi aman

Setelah indikator pada level 1 diatas disempurnakan atau ditingkatkan. Maka untuk mencapai kemampuan level 2, seluruh proses COBIT 5 terpilih harus memenuhi dan melaksanakan indikator kerja sebagai berikut ini :

Indikator *performance management* :

1. Sasaran dari kinerja proses sudah dapat diidentifikasi dengan baik
2. Kinerja proses dapat terencana dan dimonitor, hal ini ditandai dengan perencanaan proses
3. Kinerja dari proses disesuaikan untuk memenuhi perencanaan, hal ini ditandai dengan dokumentasi rekaman kualitas kinerja
4. Tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan proses sudah didefinisikan dan didokumentasikan
5. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk melakukan identifikasi sudah tersedia dan dialokasikan, hal ini ditandai dengan dokumen perencanaan proses.
6. Interaksi pihak yang terlibat dapat dikelola untuk memastikan komunikasi berjalan dengan efektif dan penugasan yang jelas terkait tanggung jawab dibuktikan dengan dokumentasi dan perencanaan proses.

Indikator *Work Product Management* :

1. Persyaratan dari proses sudah didefinisikan, hal ini ditandai dengan adanya perencanaan kualitas
2. Persyaratan dokumentasi dan control dari *work product* sudah didefinisikan, hal ini ditandai dengan dokumentasi proses dan perencanaan kualitas
3. *Work product* telah diidentifikasi, didokumentasikan, dan dikontrol dengan baik.
4. *Work product* yang dihasilkan dikaji sesuai dengan perencanaan dan pesyaratan yang diharapkan

#### **4.8.2 Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan level 2 ke level 3**

Untuk mencapai target organisasi yaitu tingkat kemampuan level 3, maka seluruh proses COBIT 5 yang terpilih harus memenuhi dan melaksanakan indikator kerja sebagai berikut :

Indikator *process definition* :

1. Standar dalam proses sudah tersedia, dilengkapi dengan panduan-panduan untuk modifikasi
2. Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses atau proses lainnya.
3. Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses TI
4. Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses TI
5. Adanya pengawasan efektifitas proses yang sesuai dengan proses TI

Indikator *proses deployment* :

1. Data dan informasi dari pelaksanaan proses tersedia untuk mendukung tujuan bisnis
2. Data dan informasi dari pelaksanaan proses digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan
3. Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis.
4. Unit ukuran proses disesuaikan dengan model output dari proses tersebut serta frekuensi pengukuran proses disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.
5. Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.
6. Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam proses.

#### **4.9 Evaluasi Penerimaan Model Pengukuran Tingkat Kemampuan TI di SBL**

Dalam melaksanakan aktivitas evaluasi penerimaan model pengukuran tingkat kemampuan TI di SBL penulis bekerja sama dengan *General Manager*. Dalam proses evaluasi penerimaan indikator yang diterapkan adalah kepatuhan penggunaan terhadap rekomendasi yang diberikan dari hasil pengukuran yang telah dilakukan. Oleh karena itu rekomendasi perbaikan yang sudah diberikan diusulkan dibuat rekomendasi pelaksanaan perbaikan termasuk kepatuhan terhadap kebijakan pimpinan, diantaranya adalah :

1. Membangun kesadaran para manager sebagai pihak pengambil keputusan akan pentingnya tata kelola TI
2. Mengharapkan pihak pimpinan mengkoordinasi perencanaan, pelaksanaan inisiatif dan portofolio TI di SBL
3. Menyusun rencana TI SBL sebagai referensi bersama bagi seluruh satuan kerja maupun kantor cabang
4. Membentuk unit TI yang mensinergikan dan mengintegrasikan rencana TI SBL yang mengakomodir seluruh satuan kerja maupun kantor cabang untuk mensinergikan rencana belanja/ investasi dan memastikan tidak adanya tumpang tindih inisiatif pengadaan fasilitas TI di SBL

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

Pada bab ini akan dibahas kesimpulan berdasarkan penelitian dan saran yang diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dalam hal keterkaitan dengan permasalahan pengelolaan tata kelola teknologi informasi atau COBIT 5.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian terkait pengukuran kemampuan teknologi informasi di Sumber Baru Land (SBL), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan aturan pada framework COBIT 5 dalam proses penilaian tingkat kemampuan TI saat ini, dapat diketahui bahwa tingkat kemampuan proses-proses terkait tata kelola TI yang relevan dengan permasalahan di lingkungan Sumber Baru Land sebagian besar berada pada level 1 *performed process*. Rangkuman hasil pengukuran kemampuan TI dapat dilihat pada subbab 4.5, tabel 4.23.
2. Model pengukuran tingkat kemampuan TI ini dapat diterima dengan baik oleh Sumber Baru Land. Hal ini dibuktikan dengan adanya kebijakan pelaksanaan rekomendasi perbaikan proses-proses terkait tata kelola TI guna menyelesaikan permasalahan yang ada di lingkungan Sumber Baru Land. Kebijakan tersebut sesuai dengan rekomendasi kepatuhan pelaksanaan aktivitas perbaikan, yaitu :
  - a. Membangun kesadaran para manager sebagai pihak pengambil keputusan akan pentingnya tata kelola TI
  - b. Mengharapkan pihak pimpinan mengkoordinasi perencanaan, pelaksanaan inisiatif dan portofolio TI di SBL
  - c. Menyusun rencana TI SBL sebagai referensi bersama bagi seluruh satuan kerja maupun kantor cabang
  - d. Membentuk unit TI yang mensinergikan dan mengintegrasikan rencana TI SBL yang mengakomodir seluruh satuan kerja maupun kantor cabang untuk mensinergikan rencana belanja/ investasi dan memastikan tidak adanya tumpang tindih inisiatif pengadaan fasilitas TI di SBL

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat ditindaklanjuti untuk pengembangan penelitian di masa yang akan datang. Berikut ini saran dari penelitian ini :

1. Usulan tata kelola rekomendasi aktivitas kebijak TI dalam penelitian ini, diharapkan dapat diteruskan menjadi sebuah prosedur monitoring dan pengukuran kemampuan TI di SBL yang lebih bersifat efektif dan implementatif.
2. Penelitian ini menggunakan studi kasus tunggal meskipun terdapat 2 lokasi kantor, kedepannya perlu menggunakan multi fungsi kasus dengan menambahkan beberapa lokasi penelitian sebagai studi kasus.
3. Penelitian selanjutnya untuk memperoleh hasil yang lebih rinci dan maksimal bias ditambahkan proses-proses pda domain *Align, Plan And Organize* (APO) sehingga strategi taktik dari sebuah organisasi dapat diidentifikasi dalam memberikan kontribusi TI untuk pencapaian sasaran bisnis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Omari, Loai, Barnes, Paul H., Pitman Grant (2012). *Optimizing COBIT 5 for IT governance : example from the public sector, in proceeding of the ATISR 2012 2<sup>nd</sup> International Conference on applied and Theoretical information systems Research (and ATISR2012) Academy of Taiwan Information System Research Taipei, Taiwan.*
- Calder, A.; Watkins, S. 2008. *A Manager's Guide to Data Security and ISO 27001 / ISO 27002*. Kogan Page.
- Campbell, Philip L. 2005. "A COBIT Primer." Sandia National, USA.
- Dewantara, Amhar Davi. (2015). *Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan COBIT 5*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 : A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 : Enabling Process*. ISACA.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 : Project Assesment Model*. ISACA.
- ISACA. (2012). *COBIT 5 : Self Assesment Guide*. ISACA.
- IT Governance Institute. (2012). *Governance of Enterprise IT (GEIT)*. ITGI
- Khanyile & Abdullah. (2013). *COBIT 5: an evolutionary framework and only framework to address the governance and management of enterprise IT. University of Africa (UNISA). Journal of IT*.
- Lanang, I. G., Raditya, A., Sinaga, B. L., & Wisnubhadra, I. (2015). *Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Berbasis COBIT 5 di Universitas Pendidikan Ganesha*, 279–288.
- Nugraha, R. (2012). *Pengukuran tingkat...*, Riza Nugraha, FE UI, 2012. FE UI.
- Retrialisca, Fitri. (2017). *Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Berdasarkan D&M Model dan COBIT 5 (Studi Kasus : Universitas Airlangga)*. Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh Nopember
- Indriati, Susan Sandra. (2014). *Evaluasi tata kelola teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 pada Ditjen Administrasi Hukum Umum*. Jakarta : Universitas Indonesia.

Tanuwijaya, H., & Sarno, R. (2010). *Comparison of CobiT Maturity Model and Structural Equation Model for Measuring the Alignment between University Academic Regulations and Information Technology Goals*. *Journal of Computer Science*, 10(6), 80–92.

## LAMPIRAN 1

Transkrip wawancara

Nara sumber : Huhu Martono

Unit kerja : Sumber Baru Land Yogyakarta dan Solo

Jabatan : General Manager (GM)

1. Bagaimana penilaian bapak mengenai peran dan fungsi Teknologi Informasi (TI) di Sumber Baru Land (SBL) ?
  - ⇒ TI sangat penting bagi SBL. Karena SBL adalah organisasi atau perusahaan yang bergerak dibidang property/ pembangunan kawasan perumahan dengan konsep hunian yang modern. Oleh karena itu TI sangat dibutuhkan untuk dalam hal media promosi, media pengolahan data konsumen, media produksi (design, site plan, gambar kerja), dan pembukuan keuangan. Selain itu ketersediaan data informasi mengenai kawasan perumahan yang *ready* maupun *close* juga harus tersedia secara *real time* dan dapat diakses dari mana saja. Hal ini dibutuhkan untuk menunjang kinerja penjualan dan keakuratan data. Sehingga konsumen akan mendapatkan pelayanan dan estimasi finansial secara akurat dan cepat. Apalagi sekarang trend nya sudah menggunakan teknologi informasi semua. Jadi TI penting sekali dalam pelaksanaan operasional rutin organisasi.
2. Apa yang menjadi permasalahan terkait tata kelola TI di SBL atau fungsi-fungsi TI apa saja yang belum terlaksana?
  - ⇒ Pertama dari struktur organisasi, disini belum ada unit khusus yang menangani TI secara penuh. Sehingga hal-hal yang berhubungan dengan TI dikelola oleh bagian promosi, dia diminta bantuan untuk pengadaan maupun melukan pembenahan terkait TI. Kemudian pada tahun 2014, kebutuhan akan sistem yang terintegrasi sudah mendesak, sehingga saya memutuskan untuk menjalin kerjasama dengan vendor. Sehingga pengembangan TI dikelola oleh vendor. Namun untuk pembuatan *master-plan* dalam pengembangan TI belum ada.
  - ⇒ Dokumen terkait tata kelola TI belum ada, sehingga itu mungkin sangat penting karena pada sekarang ini ada yang merasa tugas pokok dan fungsi kerja tidak pada tempat yang semestinya. Oleh karena itu kadang-kadang lepas tanggung jawab. Sebagai contoh pembukuan licency software tidak dikelola dengan baik, sehingga ada satu atau dua komputer yang licency softwarena kadaluwarsa. Setelah muncul notifikasi baru mencari atau mengurus perpanjangan licency.
  - ⇒ Yang harus dipikirkan lagi saat ini adalah pendekatan pengaturan SDM khusus TI, apakah akan menggunakan vendor terus atau akan membentuk unit khusus TI. Kalau membentuk unit khusus TI biaya dan jobdesc nya bagaimana? Apakah lebih efektif atau malah lebih boros? Karena sekarang ini vendor dengan kedatangan tiap sabtu saja dirasa sudah cukup.
3. Terkait masalah investasi TI, siapa yang berwenang untuk melakukan pengadaan infrastruktur di SBL ?
  - ⇒ Saat ini belum ada *master-plan* mengenai perencanaan investasi TI secara professional. Pengadaan atau investasi TI dilakukan sesuai dengan permintaan unit-unit operasional. Mereka mengajukan permintaan, kita evaluasi, kalau memang bagus, kita acc, trus lakukan pengadaan. Jadi yang berwenang tetap pimpinan atau jajaran manager kemudian diputuskan melalui rapat rutin.
4. SBL sudah mempunyai *master plan* pengembangan TI apa belum?

- ⇒ Belum, jadi selama ini SBL dalam pengadaan TI tidak ada *road-map* nya. Efeknya pengadaan sumber daya TI, infrastruktur TI tidak terstruktur, belum melengkapi rencana jangka panjang, dan belum terintegrasi. Hal ini terlihat dari adanya jaringan wifi dari provider internet yang berbeda-beda di tiap unit, jadi belum ada integrasi antara 1 unit dengan lainnya. Namun hal ini juga menimbulkan dampak positif juga, ketika salah satu provider internet lambat, bisa menggunakan provider lainnya, meskipun hal ini menjadikan pemborosan anggaran.
- 5. Apakah sudah ada mekanisme yang berkelanjutan untuk menjaga kebaruan dan kejelasan prosedur pedoman pelaksanaan, seperti *change management system* ?
  - ⇒ Change management system belum ada. Dan sepertinya itu penting juga untuk keberlanjutan di SBL. Jadi implementasi sistem GMS itu bisa menggunakan patokan itu. Jadi ketika semua sudah berubah kearah elektronik, karyawan tidak lagi bingung, ketika akan rapat atau akan follow up konsumen sudah tidak lagi mencari dokumen konsumen atau dokumen target penjualan. Semuanya sudah disediakan di sistem. Dan sistem juga bisa diakses lewat smartphone. Saya yakin semua karyawan sudah punya smartphone yang memadai untuk mengerjakan itu semua.
- 6. Apakah sudah diterapkan manajemen kinerja pada penyelenggaraan sistem elektronik untuk memastikan pengoperasian sistem elektronik sebagaimana mestinya seperti pengukuran kemampuan teknologi informasi?
  - ⇒ Kalau terkait sistem gms, pelaksanaan evaluasi lebih ke target-target laporan, personel yang bertanggung jawab untuk itu, hanya itu saja, belum secara elektronik dan belum menggunakan standar pengukuran atau penilaian. Penilaian kinerja masih secara manual sehingga waktu untuk mengawasi, mengevaluasi itu kurang efektif.
- 7. Apakah ada rencana dalam menjaga keberlangsungan penyelenggara sistem elektronik yang dikelola, misalnya pembuatan *data center* (server)?
  - ⇒ Belum ada. Hanya saja kalau media penyimpanan masih numpang di organisasi lain di sumber baru group. Data center miliki sendiri belum punya.
- 8. Apakah SDM TI yang ada sudah mendukung untuk pengembangan TI ?
  - ⇒ Dari sisi kualitas dan kuantitas belum mencukupi. Karena memang belum mempunyai unit khusus yang menangani TI. Selama ini yang menangani bagian TI adalah mas Guntur, mas Guntur secara struktur berada di bagian promosi. Artinya ada yang tidak pas dengan *jobdesc* nya. Untuk pengembangan sistem atau *development* aplikasi SBL menggunakan vendor.
- 9. Apakah infrastruktur TI yang ada sudah mendukung untuk pengembangan TI ?
  - ⇒ Belum sepenuhnya, karena baru ada gagasan untuk membuat perencanaan pemetaan baru mengenai infrastruktur TI, sehingga sistem yang sudah ada dikembangkan agar dapat diintegrasikan. Hal ini bertujuan untuk mengurai kegiatan tanda tangan berkas yang menumpuk setiap harinya.
- 10. Bagaimana dengan mekanisme pengaduan masalah saat ini ?
  - ⇒ Pengaduan masalah dilakukan apabila ada kesalahan terkait kesalahan input, maupun perubahan laporan, atau adanya kebijakan baru. Proses pengaduan insiden atau masalah bisa langsung disampaikan ke vendor TI maupun melalui manager masing-masing bagian.

## LAMPIRAN 2

### CONTOH PERTANYAAN KUESIONER PRIORITAS MATRIKS

Cara pengisian, silahkan berikan tanda centang ( ) pada kotak yang disediakan sesuai dengan rentang nilai:

Nilai 1 = Tidak Berdampak / Tidak Siap / Tidak Patuh

Nilai 9 = Dampak Besar / Sangat Siap / Sangat Patuh

Pertanyaan kuesioner untuk pengukuran prioritas proses :

1. Bagaimana dampak penerapan proses pengelolaan kerangka manajemen teknologi informasi terhadap organisasi ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>								

2. Bagaimana kesiapan dari sisi sumber daya manusia di Sumber Baru Land jika proses pengelolaan kerangka manajemen teknologi informasi dilaksanakan?

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>								

3. Bagaimana kesiapan dari sisi teknologi di Sumber Baru Land jika proses pengelolaan kerangka manajemen teknologi informasi dilaksanakan ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>								

4. Menurut anda bagaimana tingkat kepatuhan proses pengelolaan kerangka manajemen teknologi informasi terkait kebijakan pimpinan?

1	2	3	4	5	6	7	8	9
<input type="checkbox"/>								

### LAMPIRAN 3

#### KUESIONER

#### MODEL PENGUKURAN TINGKAT KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI STUDI KASUS : SUMBER BARU LAND (SBL)

Responden Yth,

Dalam rangka melaksanakan kegiatan penelitian karya akhir saya yang bertujuan untuk menyelesaikan pendidikan Magister Teknik Informatika Universitas Islam Indonesia maka perkenankanlah saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian kuesioner saya. Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang tata kelola Teknologi Informasi (TI) pada lingkungan Sumber Baru Land (SBL). Adapun hasil kuesioner ini berguna sebagai bahan penelitian saya terkait dengan tata kelola TI yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan dan melengkapi tata kelola TI di SBL.

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu yang bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini.

Identitas Peneliti :

Nama : Ahmad Tri Hidayat  
NIM : 11917208  
Fakultas / Jurusan : Fakultas Teknologi Industri / Magister Informatika  
Judul karya akhir : Model Pengukuran Tingkat Kemampuan Teknologi Informasi

Identitas Responden :

Nama :  
Jabatan :  
Kantor Cabang : SBL Yogyakarta / SBL Solo

Responden

(\_\_\_\_\_)

Ttd & Nama Terang

## LAMPIRAN 4

### TATA CARA PENGISIAN KUESIONER

Isilah dengan Yes (1) atau No (0) pada kolom berikut ini :

1. Kolom “Apakah Kriteria Terpenuhi ?”  
Kolom ini bertujuan untuk mengetahui pemenuhan kriteria – kriteria yang dimaksud di lingkungan Sumber Baru Land (SBL).
2. Kolom “Apakah Perlu untuk diterapkan ? “  
Kolom ini bertujuan untuk mengetahui harapan dari responden apabila kriteria – kriteria yang dimaksud belum ditetapkan di lingkungan Sumber Baru Land (SBL).

Proses ID	EDM01		
Nama Proses	Menjamin Pengaturan dan Pemeliharaan Kerangka Kerja Tata Kelola		
Deskripsi	Proses ini menganalisa dan mengartikulasikan persyaratan pengelolaan TI organisasi, memastikan dan mengurus efektifitas struktur, prinsip, proses, dan praktik dengan menjelaskan tanggungjawab dan otoritas untuk pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi.		
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola		
Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	EDM01.01 - Evaluasi sistem tata kelola organisasi		
	EDM01.02 - Memantau sistem tata kelola organisasi		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		

	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		

PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		

	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		

	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI		
PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dengan cara membandingkan antara sasarnya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode penjaminan pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola TI.		

<b>Proses ID</b>	<b>EDM02</b>		
Nama Proses	Menjamin Pencapaian Manfaat		
Deskripsi	Proses ini mengoptimalkan kontribusi nilai bisnis dari proses bisnis, layanan TI dan asset TI yang dihasilkan dari biaya investasi TI.		
Tujuan Proses	Memantau, mengoptimalkan, dan memonitor pencapaian manfaat dari proses bisnis, layanan TI dan asset yang dihasilkan dari investasi TI		
Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	EDM02.01 - Evaluasi sistem optimasi manfaat TI		
	EDM02.02 - Pengoptimalan manfaat TI secara langsung		
	EDM02.03 - Memantau sistem optimasi manfaat TI		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja penjaminan pencapaian manfaat dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja penjaminan pencapaian manfaat terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja penjaminan pencapaian manfaat diatur untuk memenuhi perencanaan		

	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan penjaminan pencapaian manfaat dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk penjaminan pencapaian manfaat dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait penjaminan pencapaian manfaat, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam penjaminan pencapaian manfaat dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses penjaminan pencapaian manfaat dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan pencapaian manfaat teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan pencapaian manfaat direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses penjaminan pencapaian manfaat, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses penjaminan pencapaian manfaat.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses penjaminan pencapaian manfaat.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses penjaminan pencapaian manfaat		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses penjaminan pencapaian manfaat diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses penjaminan pencapaian manfaat telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses penjaminan pencapaian manfaat dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		

	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk penjaminan pencapaian manfaat dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk penjaminan pencapaian manfaat dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data penjaminan pencapaian manfaat untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan pencapaian manfaattersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan pencapaian manfaat digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja penjaminan pencapaian manfaat yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses penjaminan pencapaian manfaat disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses penjaminan pencapaian manfaat disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran penjaminan pencapaian manfaat dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam penjaminan pencapaian manfaat		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan pencapaian manfaat		

	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses penjaminan pencapaian manfaat untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode penjaminan pencapaian manfaat		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses penjaminan pencapaian manfaat dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan penjaminan pencapaian manfaat		
PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode penjaminan pencapaian manfaat dengan cara membandingkan antara sarasanya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja penjaminan pencapaian manfaat dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode penjaminan pencapaian manfaat		

<b>Proses ID</b>	<b>EDM04</b>		
Nama Proses	Menjamin Optimasi Sumber Daya		
Deskripsi	Memastikan kemampuan TI yang memadai dan cukup (orang, proses, dan teknologi) yang tersedia untuk mendukung tujuan organisasi secara efektif dengan biaya yang optimal		
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen guna memastikan kemampuan TI yang memadai dan cukup (orang, proses, dan teknologi) yang tersedia untuk mendukung tujuan organisasi secara efektif dengan biaya yang optimal		
Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk

			Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	EDM04.01 - Evaluasi sistem optimasi sumber daya		
	EDM04.02 - Mengelola sistem optimasi sumber daya		
	EDM04.03 - Memantau sistem optimasi sumber daya		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja penjaminan optimasi sumber daya dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja penjaminan optimasi sumber daya terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja penjaminan optimasi sumber daya diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan penjaminan optimasi sumber daya dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk penjaminan optimasi sumber daya dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait penjaminan optimasi sumber daya, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam penjaminan optimasi sumber daya dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses penjaminan optimasi sumber daya dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan optimasi sumber daya teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan optimasi sumber daya direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses penjaminan optimasi sumber daya, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses penjaminan optimasi sumber daya.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses penjaminan optimasi sumber daya.		

	PA 3.1.04 -Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses penjaminan optimasi sumber daya		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses penjaminan optimasi sumber daya diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses penjaminan optimasi sumber daya telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses penjaminan optimasi sumber daya dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk penjaminan optimasi sumber daya dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk penjaminan optimasi sumber daya dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data penjaminan optimasi sumber daya untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan optimasi sumber daya tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan optimasi sumber daya digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja penjaminan optimasi sumber daya yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses penjaminan optimasi sumber daya disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses penjaminan optimasi sumber daya disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran penjaminan optimasi sumber daya dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		

	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam penjaminan optimasi sumber daya		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses penjaminan optimasi sumber daya untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.2.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 5.2.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode penjaminan optimasi sumber daya		
	PA 5.2.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses penjaminan optimasi sumber daya dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.2.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan penjaminan optimasi sumber daya		
PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode penjaminan optimasi sumber daya dengan cara membandingkan antara sarannya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja penjaminan optimasi sumber daya dapat dipahami dan diatasi		

	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode penjaminan optimasi sumber daya.		

Proses ID	EDM05		
Nama Proses	Menjamin Transparansi <i>Stakeholder</i>		
Deskripsi	Proses ini memastikan bahwa komunikasi terhadap stakeholder bersifat efektif dan dilakukan secara berkala. Komunikasi diperlukan untuk mengkonfirmasi bahwa sasaran dengan strategi TI sejalan dengan strategi organisasi.		
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen penjaminan transparansi stakeholder		
Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	EDM05.01 - Mengevaluasi persyaratan pelaporan stakeholder		
	EDM05.02 - Komunikasi dan pelaporan stakeholder langsung.		
	EDM05.03 - Pantau komunikasi stakeholder		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja penjaminan transparansi stakeholder dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja penjaminan transparansi stakeholder terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja penjaminan transparansi stakeholder diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan penjaminan transparansi stakeholder dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk penjaminan transparansi stakeholder dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait penjaminan transparansi stakeholder, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam penjaminan transparansi stakeholder dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses penjaminan transparansi stakeholder dapat diidentifikasi		

	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan transparansi stakeholder teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan penjaminan transparansi stakeholder direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses penjaminan transparansi stakeholder, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses penjaminan transparansi stakeholder.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses penjaminan transparansi stakeholder.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses penjaminan transparansi stakeholder		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses penjaminan transparansi stakeholder diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses penjaminan transparansi stakeholder telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses penjaminan transparansi stakeholder dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk penjaminan transparansi stakeholder dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk penjaminan transparansi stakeholder dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data penjaminan transparansi stakeholder untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan transparansi stakeholder tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan penjaminan transparansi stakeholder digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan penjaminan transparansi stakeholder		

	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja penjaminan transparansi stakeholder yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses penjaminan transparansi stakeholder disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses penjaminan transparansi stakeholder disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran penjaminan transparansi stakeholder dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam penjaminan transparansi stakeholder		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi "special-causes" (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi "special-causes" (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses penjaminan transparansi stakeholder untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode penjaminan transparansi stakeholder		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses penjaminan transparansi stakeholder dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan penjaminan transparansi stakeholder		

PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode penjaminan transparansi stakeholder dengan cara membandingkan antara sasarnya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja penjaminan transparansi stakeholder dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode penjaminan transparansi stakeholder.		

<b>Proses ID</b>	<b>DSS01</b>
Nama Proses	Mengelola Operasional
Deskripsi	Pengelolaan operasional menetapkan dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) serta melakukan pengelolaan terkait pemeliharaan infrastruktur TI, pengelolaan lingkungan dan fasilitas layanan.
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengelolaan operasional organisasi

Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	DSS01.01 - Melakukan Prosedur Operasional		
	DSS01.02 - Mengelola Layanan Outsourcing Teknologi secara Outsourcing		
	DSS01.03 - Memantau Infrastruktur Teknologi Informasi		
	DSS01.04 - Mengelola Lingkungan		
	DSS01.05 - Mengelola fasilitas		

PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja pengelolaan operasional dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja pengelolaan operasional terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja pengelolaan operasional diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan operasional dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		

	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan operasional dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait pengelolaan operasional, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam pengelolaan operasional dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses pengelolaan operasional dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan operasional teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan operasional direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses pengelolaan operasional, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses pengelolaan operasional.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses pengelolaan operasional.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses pengelolaan operasional		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses pengelolaan operasional		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses pengelolaan operasional diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses pengelolaan operasional telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses pengelolaan operasional dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk pengelolaan operasional dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pengelolaan operasional dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		

	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data pengelolaan operasional untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan operasional tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan operasional digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan pengelolaan operasional		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pengelolaan operasional yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses pengelolaan operasional disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses pengelolaan operasional disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran pengelolaan operasional dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam pengelolaan operasional		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja pengelolaan operasional		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran pengelolaan operasional		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan operasional		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan operasional		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan operasional untuk mendukung tujuan bisnis		

PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja pengelolaan operasional		
PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode pengelolaan operasional		
PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan operasional dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan pengelolaan operasional		

PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode pengelolaan operasional dengan cara membandingkan antara sarasanya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja pengelolaan operasional dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode pengelolaan operasional.		

<b>Proses ID</b>	<b>DSS02</b>
Nama Proses	Mengelola permintaan dan layanan insiden
Deskripsi	Pengelolaan permintaan dan insiden layanan terhadap TI dilakukan berpedoman pada permintaan terkait masalah yang timbul terhadap TI ketika proses pekerjaan, pengelolaan insiden dan maintenance TI terjadwal setiap hari sabtu ketika tidak ada insiden.
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengelolaan permintaan dan layanan insiden TI

Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	DSS02.01 - Mendefinisikan insiden		
	DSS02.02 - Rekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden		
	DSS02.03 - Verifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan		

	DSS02.04 - Menyelidiki, mendiagnosa dan mengalokasikan insiden		
	DSS02.05 - Mengatasi dan pulih dari insiden		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait pengelolaan permintaan dan layanan insiden, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan permintaan dan layanan insiden teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan permintaan dan layanan insiden direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden.		

	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data pengelolaan permintaan dan layanan insiden untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan permintaan dan layanan insiden tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan permintaan dan layanan insiden digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		

	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran pengelolaan permintaan dan layanan insiden dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan permintaan dan layanan insiden dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan pengelolaan permintaan dan layanan insiden		
PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode pengelolaan permintaan dan layanan insiden dengan cara		

membandingkan antara sasarnya dengan standar proses yang berlaku		
PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja pengelolaan permintaan dan layanan insiden dapat dipahami dan diatasi		
PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode pengelolaan permintaan dan layanan insiden.		

<b>Proses ID</b>	<b>DSS03</b>
Nama Proses	Mengelola masalah
Deskripsi	Proses ini melakukan identifikasi terhadap masalah beserta akar permasalahannya. Terdapat tahapan prosedural pada saat pengelolaan masalah, dari mulai identifikasi masalah, klasifikasi hingga memberi solusi.
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengelolaan masalah

Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	DSS03.01 - Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah.		
	DSS03.02 - Menyelidiki dan mendiagnosis masalah.		
	DSS03.03 - Meningkatkan penyelesaian masalah yang sudah diketahui.		
	DSS03.04 - Mengatasi dan menyelesaikan masalah.		
	DSS03.05 - Melakukan manajemen masalah proaktif.		

PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja pengelolaan masalah dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja pengelolaan masalah terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja pengelolaan masalah diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan masalah dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan masalah dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		

	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait masalah, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam pengelolaan masalah dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses pengelolaan masalah dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan masalah teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan masalah direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses pengelolaan masalah, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses pengelolaan masalah.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses pengelolaan masalah.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses pengelolaan masalah		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses pengelolaan masalah		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses pengelolaan masalah diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses pengelolaan masalah telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses pengelolaan masalah dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk pengelolaan masalah dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pengelolaan masalah dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data pengelolaan masalah untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk		

	mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan masalah tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan masalah digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan pengelolaan masalah		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pengelolaan masalah yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses pengelolaan masalah disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses pengelolaan masalah disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran pengelolaan masalah dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam pengelolaan masalah		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja pengelolaan masalah		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran pengelolaan masalah		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan masalah		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan masalah		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan masalah untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja pengelolaan masalah		

PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode pengelolaan masalah		
PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan masalah dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan pengelolaan masalah		

PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode pengelolaan masalah dengan cara membandingkan antara sarasanya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja pengelolaan masalah dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode pengelolaan masalah.		

<b>Proses ID</b>	<b>DSS04</b>
Nama Proses	Mengelola Kontinuitas
Deskripsi	Mengumpulkan, memvalidasi, mengevaluasi bisnis, TI serta tujuan proses. Melakukan pemantauan untuk memastikan layanan sistem elektronik yang berjalan memiliki kinerja yang diharapkan.
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengelolaan kontinuitas

Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	DSS04.01 - Menentukan kebijakan kelangsungan bisnis, tujuan dan ruang lingkup		
	DSS04.02 - Mempertahankan strategi kesinambungan.		
	DSS04.03 - Mengembangkan dan menerapkan respon kelangsungan bisnis.		
	DSS04.05 - Tinjau, memelihara dan meningkatkan rencana kesinambungan		

	DSS04.06 - Melakukan pelatihan rencana kesinambungan		
	DSS04.07 - Mengelola pengaturan backup		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja pengelolaan kesinambungan dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja pengelolaan kesinambungan terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja pengelolaan kesinambungan diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan kesinambungan dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan kesinambungan dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait pengelolaan kesinambungan, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam pengelolaan kesinambungan dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses pengelolaan kesinambungan dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan kesinambungan teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan kesinambungan direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses pengelolaan kesinambungan, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses pengelolaan kesinambungan.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses pengelolaan kesinambungan.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses pengelolaan kesinambungan		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses pengelolaan kesinambungan		

PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses pengelolaan kesinambungan diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses pengelolaan kesinambungan telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses pengelolaan kesinambungan dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk pengelolaan kesinambungan dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pengelolaan kesinambungan dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data pengelolaan kesinambungan untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan kesinambungan tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan kesinambungan digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan pengelolaan kesinambungan		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pengelolaan kesinambungan yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses pengelolaan kesinambungan disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses pengelolaan kesinambungan disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran pengelolaan kesinambungan dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam pengelolaan kesinambungan		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja pengelolaan kesinambungan		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran pengelolaan kesinambungan		

PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan kesinambungan		
PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan kesinambungan		
PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		

PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan kesinambungan untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja pengelolaan kesinambungan		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode pengelolaan kesinambungan		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan kesinambungan dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan pengelolaan kesinambungan		

PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode pengelolaan kesinambungan dengan cara membandingkan antara sarasanya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja pengelolaan kesinambungan dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode pengelolaan kesinambungan.		

<b>Proses ID</b>	<b>DSS05</b>
Nama Proses	Mengelola layanan keamanan
Deskripsi	Proses ini melakukan pengelolaan dan pengaturan user login, password wifi maupun password masing-masing komputer. Karena setiap karyawan mempunyai PC kerja maupun ponsel pribadi yang harus dipastikan keamanannya agar tidak

	terjadi sabotase oleh pihak yang tidak diinginkan. Pengelolaan keamanan juga diperuntukkan pada database perusahaan.		
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengelolaan layanan keamanan		
Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	DSS05.01 - Melindungi terhadap malware.		
	DSS05.02 - Mengelola jaringan dan keamanan konektivitas.		
	DSS05.03 - Mengelola keamanan endpoint.		
	DSS05.04 - Mengelola identitas pengguna dan akses logis.		
	DSS05.05 - Mengelola akses fisik ke aset TI.		
	DSS05.06 - Mengelola dokumen sensitif dan perangkat output.		
	DSS05.07 - Memonitor infrastruktur untuk acara yang berhubungan dengan keamanan.		
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja pengelolaan layanan keamanan dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja pengelolaan layanan keamanan terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja pengelolaan layanan keamanan diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan layanan keamanan dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan layanan keamanan dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait pengelolaan layanan keamanan, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam pengelolaan layanan keamanan dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses pengelolaan layanan keamanan dapat diidentifikasi		

	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan layanan keamanan teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan layanan keamanan direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses pengelolaan layanan keamanan, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses pengelolaan layanan keamanan.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses pengelolaan layanan keamanan.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses pengelolaan layanan keamanan		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses pengelolaan layanan keamanan		
PA 3.2 Penerapan Standar dari Proses	PA 3.2.01 - Proses pengelolaan layanan keamanan diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		
	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses pengelolaan layanan keamanan telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses pengelolaan layanan keamanan dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk pengelolaan layanan keamanan dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pengelolaan layanan keamanan dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data pengelolaan layanan keamanan untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan layanan keamanan tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan layanan keamanan digunakan sebagai alat		

Pencapaian Tujuan	ukur kinerja pelaksanaan pengelolaan layanan keamanan		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pengelolaan layanan keamanan yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses pengelolaan layanan keamanan disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses pengelolaan layanan keamanan disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran pengelolaan layanan keamanan dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam pengelolaan layanan keamanan		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja pengelolaan layanan keamanan		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran pengelolaan layanan keamanan		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan layanan keamanan		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan layanan keamanan		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan layanan keamanan untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja pengelolaan layanan keamanan		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode pengelolaan layanan keamanan		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan layanan keamanan		

	dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan pengelolaan layanan keamanan		
PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode pengelolaan layanan keamanan dengan cara membandingkan antara sarasanya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja pengelolaan layanan keamanan dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode pengelolaan layanan keamanan.		

<b>Proses ID</b>	<b>DSS06</b>
Nama Proses	Mengelola kendala proses bisnis
Deskripsi	Secara garis besar proses bisnis terdapat pada 3 bagian utama, yaitu pemasaran, produksi dan keuangan. Pada proses ini memastikan bahwa kendala yang ada dapat diminimalisasi dengan TI maupun dapat dikelola dengan baik agar tidak terulang.
Tujuan Proses	Menyediakan pendekatan manajemen pengelolaan kendala proses bisnis

Level	Deskripsi Kriteria	Apakah Kriteria Terpenuhi ? (1/0)	Apakah Kriteria Perlu untuk Diterapkan ? (1/0)
PA 1.1 Kinerja Proses	Evaluasi proses-proses berikut :		
	DSS06.01 - Menyelaraskan kegiatan pengendalian tertanam dalam proses bisnis dengan tujuan perusahaan		
	DSS06.02 - Mengontrol pengolahan informasi.		
	DSS06.03 - Mengelola peran, tanggung jawab, hak akses dan tingkat kewenangan.		
	DSS06.04 - Mengelola kesalahan dan pengecualian.		
	DSS06.05 - Memastikan ketertelusuran peristiwa informasi		
	DSS06.06 - Aset informasi aman.		

PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses	PA 2.1.01 - Target kerja pengelolaan kendala proses bisnis dapat diidentifikasi		
	PA 2.1.02 - Pencapaian kinerja pengelolaan kendala proses bisnis terencana dan termonitor		
	PA 2.1.03 - Pencapaian kinerja pengelolaan kendala proses bisnis diatur untuk memenuhi perencanaan		
	PA 2.1.04 - Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan pengelolaan kendala proses bisnis dapat didefinisikan, ditugaskan, serta dikomunikasikan.		
	PA 2.1.05 - Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk pengelolaan kendala proses bisnis dapat diidentifikasi, disediakan, dialokasikan dan digunakan.		
	PA 2.1.06 - Terdapat pengaturan cara komunikasi antara pihak-pihak terkait pengelolaan kendala proses bisnis, dengan tujuan menghasilkan komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas.		
PA 2.2 Manajemen Output dari kinerja proses	PA 2.2.01 - Persyaratan untuk menghasilkan output dalam pengelolaan kendala proses bisnis dapat diidentifikasi.		
	PA 2.2.02 - Persyaratan untuk melakukan dokumentasi dan control terhadap output proses pengelolaan kendala proses bisnis dapat diidentifikasi		
	PA 2.2.03 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan kendala proses bisnis teridentifikasi, terdokumentasi, dan terkontrol dengan baik		
	PA 2.2.04 - Output dari setiap pekerjaan pengelolaan kendala proses bisnis direview terhadap perencanaan dan disesuaikan untuk memenuhi harapan.		
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Proses	PA 3.1.01 - Adanya standar dalam proses pengelolaan kendala proses bisnis, termasuk diberlakukannya panduan-panduan.		
	PA 3.1.02 - Terdapat standar urutan dan cara interaksi diantara sub-proses pengelolaan kendala proses bisnis.		
	PA 3.1.03 - Adanya standar penilaian terhadap kompetensi dan peran untuk menjalankan proses pengelolaan kendala proses bisnis.		
	PA 3.1.04 - Adanya standar penilaian terhadap infrastruktur dan lingkungan kerja untuk menjalankan proses pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 3.1.05 - Adanya monitoring efektivitas proses yang sesuai dengan proses pengelolaan kendala proses bisnis		
PA 3.2 Penerapan	PA 3.2.01 - Proses pengelolaan kendala proses bisnis diterapkan menggunakan proses standar yang sesuai.		

Standar dari Proses	PA 3.2.02 - Penetapan peran, tanggung jawab, dan kewenangan terhadap proses pengelolaan kendala proses bisnis telah diterapkan dan saling berkesinambungan.		
	PA 3.2.03 - Penetapan proses pengelolaan kendala proses bisnis dijalankan oleh personil yang kompeten, terlatih, dan berpengalaman di bidangnya.		
	PA 3.2.04 - Sumber daya dan informasi untuk pengelolaan kendala proses bisnis dapat disediakan, dialokasikan, serta digunakan.		
	PA 3.2.05 - Infrastruktur dan lingkungan kerja untuk pengelolaan kendala proses bisnis dapat disediakan, diatur, dan dipelihara.		
	PA 3.2.06 - Adanya pengumpulan dan analisa terhadap data pengelolaan kendala proses bisnis untuk menilai kinerja, kesesuaian, dan efektifitas proses, serta untuk mengetahui, potensi peningkatan kualitas proses secara terus menerus.		
PA 4.1 Pengukuran Proses Terhadap Pencapaian Tujuan	PA 4.1.01 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan kendala proses bisnis tersedia untuk mendukung tujuan bisnis.		
	PA 4.1.02 - Data dan informasi dari pelaksanaan pengelolaan kendala proses bisnis digunakan sebagai alat ukur kinerja pelaksanaan pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 4.1.03 - Digunakannya pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pengelolaan kendala proses bisnis yang relevan dengan masing-masing tujuan bisnis		
	PA 4.1.04 - Unit ukuran proses pengelolaan kendala proses bisnis disesuaikan dengan model output dari proses tersebut, serta frekuensi pengukuran proses pengelolaan kendala proses bisnis disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.		
	PA 4.1.05 - Hasil pengukuran pengelolaan kendala proses bisnis dikumpulkan, dianalisa, dan dilaporkan untuk memonitor apakah secara kuantitatif kualitas kinerja proses tersebut telah tercapai.		
	PA 4.1.06 - Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu dalam pengelolaan kendala proses bisnis		
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran	PA 4.2.01 - Menggunakan teknik kontrol dan analisa tertentu terhadap pengukuran kinerja pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 4.2.02 - Adanya pembatasan jumlah variasi dalam pengukuran pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 4.2.03 - Data pengukuran dijadikan bahan untuk menganalisa kondisi “special-causes” (penyebab		

	dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 4.2.04 - Perbaikan terhadap cara analisa dilakukan untuk menunjukkan letak kondisi “special-causes” (penyebab dibutuhkannya variasi) dalam pengukuran pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 4.2.05 - Pembatasan variasi selalu diterapkan menyusul tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya.		
PA 5.1 Inovasi Proses	PA 5.1.01 - Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan kendala proses bisnis untuk mendukung tujuan bisnis		
	PA 5.1.02 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum adanya variasi cara pengukuran kinerja pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 5.1.03 - Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode best-practice maupun berinovasi terhadap metode pengelolaan kendala proses bisnis		
	PA 5.1.04 - Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan kendala proses bisnis dari kemunculan teknologi baru, lengkap, dengan konsep prosesnya.		
	PA 5.1.05 - Memiliki strategi implementasi untuk mewujudkan sasaran peningkatan pengelolaan kendala proses bisnis		
PA 5.2 Optimasi Proses	PA 5.2.01 - Melakukan penilaian atas keseluruhan dampak dari usulan perubahan metode pengelolaan kendala proses bisnis dengan cara membandingkan antara sasarnya dengan standar proses yang berlaku		
	PA 5.2.02 - Adanya pengaturan terhadap penerapan seluruh perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja pengelolaan kendala proses bisnis dapat dipahami dan diatasi		
	PA 5.2.03 - Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan metode pengelolaan kendala proses bisnis.		

## LAMPIRAN 5

Hasil Pengujian Model Pengukuran Tingkat Kemampuan Teknologi Informasi di SBL

### REKAP HASIL ISIAN

EDM01 : Manajemen Pengaturan dan Pemeliharaan Kerangka Kerja Tata Kelola

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
EDM01.01	0	1	1	1	1	1
EDM01.02	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.05	1	0	0	0	0	1
PA 2.1.06	0	1	1	1	1	1
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	0	1	1	1	1	0
PA 2.2.02	0	1	1	0	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	1	1	1	1	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0

PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

EDM02 : Menjamin Pencapaian Manfaat

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
EDM02.01	0	1	1	1	1	1
EDM02.02	1	1	1	1	1	0
EDM02.03	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	1	1	0	1	0
PA 2.1.03	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.04	1	1	1	1	1	0
PA 2.1.05	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.06	0	1	1	1	1	0
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	1	1	1	1	1	0
PA 2.2.02	0	1	1	1	1	0
PA 2.2.03	0	1	1	0	1	0
PA 2.2.04	0	1	1	1	1	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	1	1	1	1	0

PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	1	1	1	1	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	1	1	1	1	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

EDM04 : Menjamin Optimasi Sumber Daya

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
EDM04.01	0	1	1	1	1	1
EDM04.02	0	0	0	1	1	1
EDM04.03	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	0	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.04	0	1	1	1	1	1

PA 2.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.02	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	1	1	1	1	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	0	0	0	1	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	1	1	1	1	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	1	1	0	1	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	1	1	0	1	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

REKAP HASIL ISIAN

EDM05 : Menjamin Transparansi Stakeholder

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
EDM05.01	1	1	1	1	1	1
EDM05.02	1	1	1	1	1	1
EDM05.03	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	0	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	1	1	0	1	0
PA 2.1.03	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.04	0	0	0	1	1	1
PA 2.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.06	0	0	0	1	1	0
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.02	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	0	0	0	1	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	1	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	1	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0

PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

DSS01 : Mengelola Operasional

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
DSS01.01	0	1	1	1	1	0
DSS01.02	1	0	0	1	1	0
DSS01.03	1	1	1	1	1	1
DSS01.04	0	1	1	1	1	1
DSS01.05	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.04	0	1	1	1	1	1
PA 2.1.05	1	1	1	1	1	0
PA 2.1.06	1	0	0	1	1	1
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	1	0	0	1	1	0
PA 2.2.02	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.03	0	1	1	1	1	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	1	0	0
PA 3.1.02	1	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	1	0	0	1	1	0

PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	1	0	0	0	1	0
PA 3.2.03	1	0	0	1	1	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	1	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

DSS02 : Mengelola Permintaan dan Layanan Insiden

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
DSS02.01	0	1	1	1	1	1
DSS02.02	0	0	0	1	0	0
DSS02.03	1	1	1	1	1	1
DSS02.04	1	0	0	1	1	1
DSS02.05	1	0	0	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						

PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	0	0	0	0	0	1
PA 2.1.04	1	0	0	0	0	1
PA 2.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.06	0	0	0	1	1	1
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.2.02	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	1	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	1	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						

PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

DSS03 : Mengelola Masalah

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
<b>PA 1.1 Kinerja Proses</b>						
DSS02.01	1	1	1	1	1	1
DSS02.02	1	0	0	1	0	0
DSS02.03	1	1	1	1	1	1
DSS02.04	1	0	0	1	1	1
DSS02.05	1	0	0	1	1	1
<b>PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses</b>						
PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	0	0	0	0	0	1
PA 2.1.04	1	0	0	0	0	1
PA 2.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.06	0	0	0	1	1	1
<b>PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses</b>						
PA 2.2.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.2.02	0	0	0	1	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
<b>PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses</b>						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	1	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	0	0	0	0	0
<b>PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses</b>						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	1	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
<b>PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan</b>						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0

PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

### DSS04 : Mengelola Kontinuitas

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
DSS04.01	1	1	1	1	1	0
DSS04.02	1	1	1	1	1	1
DSS04.03	1	1	1	1	1	1
DSS04.05	1	0	0	1	1	1
DSS04.06	1	0	0	0	0	0
DSS04.07	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	0	1	1	1	1	0
PA 2.1.04	1	0	0	0	0	0
PA 2.1.05	0	1	1	0	1	0
PA 2.1.06	1	0	0	1	1	1
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	0	1	1	1	1	1
PA 2.2.02	0	1	1	0	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0

PA 3.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

DSS05 : Mengelola Layanan Keamanan

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
DSS05.01	1	1	1	1	1	1
DSS05.02	1	1	1	1	1	1
DSS05.03	1	1	1	1	1	1
DSS05.04	1	1	1	1	1	1

DSS05.05	1	1	1	1	1	1
DSS05.06	1	1	1	1	1	1
DSS05.07	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.04	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.06	1	1	1	1	1	1
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0

PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0

## REKAP HASIL ISIAN

### DSS06 : Mengelola Kendala Proses Bisnis

Proses	M-TI	M-Pm Yk	M-Pm S	M-Keu	M-Prod	GM
PA 1.1 Kinerja Proses						
DSS06.01	1	0	0	0	0	0
DSS06.02	1	1	1	1	1	1
DSS06.03	1	1	1	1	1	1
DSS06.04	1	1	1	1	1	1
DSS06.05	1	0	0	1	1	0
DSS06.06	1	1	1	1	1	1
PA 2.1 Manajemen Kinerja Proses						
PA 2.1.01	1	1	1	1	1	1
PA 2.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.1.04	1	1	1	1	1	0
PA 2.1.05	0	0	0	0	1	0
PA 2.1.06	1	1	1	1	1	1
PA 2.2 Manajemen Output dari Kinerja Proses						
PA 2.2.01	0	1	1	1	1	1
PA 2.2.02	0	1	1	0	1	0
PA 2.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 2.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1 Pendefinisian Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 3.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2 Penerapan Standar dari Kinerja Proses						
PA 3.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.04	0	0	0	0	0	0

PA 3.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 3.2.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.1 Pengukuran Proses terhadap Pencapaian Tujuan						
PA 4.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 4.1.06	0	0	0	0	0	0
PA 4.2 Kontrol Proses dari Aktifitas Pengukuran						
PA 4.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.03	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.04	0	0	0	0	0	0
PA 4.2.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.1 Inovasi Proses						
PA 5.1.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.03	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.04	0	0	0	0	0	0
PA 5.1.05	0	0	0	0	0	0
PA 5.2 Optimasi Proses						
PA 5.2.01	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.02	0	0	0	0	0	0
PA 5.2.03	0	0	0	0	0	0