

**ANALISIS DELIVERY SERVICE AND SUPPORT (DSS) PADA TATA
KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE)
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT.
INDONESIA GADAI OKE)**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH

MUHAMMAD IQBAL FAIZ

NPM. 2109010034



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

**ANALISIS DELIVERY SERVICE AND SUPPORT (DSS) PADA TATA
KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE)
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT.
INDONESIA GADAI OKE)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dalam Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

MUHAMMAD IQBAL FAIZ

NPM. 2109010034

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS DELIVERY SERVICE AND SUPPORT
(DSS) PADA TATA KELOLA TEKNOLOGI
INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT.
INDONESIA GADAI OKE)

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD IQBAL FAIZ

NPM : 2109010034

Program Studi : SISTEM INFORMASI

Menyetujui
Komisi Pembimbing



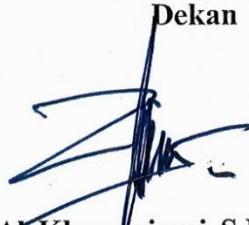
(Martiano, S.Pd, S.Kom, M.Kom)
NIDN. 0128029302

Ketua Program Studi



(Dr. Firahmi Rizky, S.Kom., M.Kom.)
NIDN. 3048770671230343

Dekan



(Dr. Al-Khowarizmi, S.Kom., M.Kom.)
NIDN. 0127099201

PERNYATAAN ORISINALITAS

ANALISIS DELIVERY SERVICE AND SUPPORT (DSS) PADA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT. INDONESIA GADAI OKE)

SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa karya tulis ini adalah hasil karya sendiri, kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang masing-masing disebutkan sumbernya.

Medan, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Iqbal Faiz

NPM. 2109010034

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhammad Iqbal Faiz
NPM	: 2109010034
Program Studi	: Sistem Informasi
Karya Ilmiah	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Hak Bedas Royalti Non-Eksekutif (*Non-Exclusive Royalty free Right*) atas penelitian skripsi saya yang berjudul:

*ANALISA DELIVERY, SERVICE, AND SUPPORT (DSS) PADA TATA
KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT. INDONESIA GADAI OKE)*

bersama dengan perangkat saat ini jika diperlukan. Selama menunjukkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemegang dan atau pemilik hak cipta, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara memiliki hak bebas royalti non-eksekutif ini untuk menyimpan, mengalih media, memformat, mengelola dalam bentuk database, dan mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin saya. Pernyataan ini sebenarnya dibuat dengan cara ini.

Medan, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Iqbal Faiz

NPM. 2109010034

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Muhammad Iqbal Faiz
Tempat dan Tanggal Lahir : Medan, 08 November 2003
Alamat Rumah : JL. KLY Sudarso KM.7 NO 21 C LK 9
Telepon/Faks/HP : 082276006732
E-mail : iqbalfaiz530@gmail.com
Instansi Tempat Kerja : -
Alamat Kantor : -

DATA PENDIDIKAN

SD	: SD Laksamana Martadinata	TAMAT: 2015
SMP	: SMP Negeri 11 Medan	TAMAT: 2018
SMA	: MAN 1 Medan	TAMAT: 2021

KATA PENGANTAR



Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan hasil laporan penelitian saya dalam bentuk skripsi mengenai “ANALISA *DELIVERY, SERVICE, AND SUPPORT (DSS)* PADA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (*IT GOVERNANCE*) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT. INDONESIA GADAI OKE)”. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pengalaman baru dalam bidang audit. Kolaborasi dan bantuan penuh dari banyak pihak mendukung penelitian ini. Penulis menyampaikan apresiasi mendalam kepada semua pihak yang telah terus mendukung dan mendoakan hingga penyusunan skripsi ini rampung. kepada:

1. Prof. Dr. Agussani, M.AP., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)
2. Dr. Al-Khowarizmi, S.Kom., M.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi (FIKTI) UMSU.
3. Martiano S.Pd, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan Dosen Pembimbing yang selalu membimbing saya.
4. Kepada Bapak/Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu yang luar biasa kepada saya selama proses perkuliahan.
5. Keluarga nuklir saya yang telah memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada saya untuk melanjutkan dan menyelesaikan studi saya.
6. Honorable Mention kepada Michelle Melanie Putri, Gerson Octavian Latumeten, Dian Putri Utami, Freedom George Nanuru, Elvira Gouw, serta teman – teman Discord server Haven & Chill.
7. Tak lupa kepada seluruh pihak yang terlibat langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat penulis ucapkan satu-persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Sebagai bagian dari program studi Strata 1 atau Sarjana di jurusan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan inovasi kepada siapa pun yang menilainya. Terakhir, penulis dengan tulus dan tulus berterima kasih atas kebajikan dan bantuan Bapak/Ibu dan rekan-rekan sekalian.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Iqbal Faiz', with a stylized, flowing script.

Muhammad Iqbal Faiz

ANALISA *DELIVERY, SERVICE, AND SUPPORT (DSS)* PADA TATA
KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (*IT GOVERNANCE*) MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT. INDONESIA GADAI OKE)

ABSTRAK

Studi ini menyelidiki tata kelola teknologi informasi (TI) pada domain Pengiriman, Layanan, dan Dukungan (DSS) PT. Indonesia Gadai Oke menggunakan framework COBIT 5. Hasilnya menunjukkan bahwa keadaan DSS memiliki kemampuan yang lebih baik daripada sebelumnya.

Tingkat 3 (Established Process), dengan skor 2,9, sejajar dengan tingkat ekspektasi (3.4), tetapi masih ada perbedaan skor yang perlu diperbaiki untuk mencapai titik optimal Tingkat 3. Peningkatan ini mencakup pengawasan tugas, tanggung jawab, dan kinerja operasional agar sesuai dengan dokumen terkait dan prosedur operasional standar (SOP). Perusahaan menghadapi masalah seperti jadwal pemeliharaan dan staf yang terbatas.

hardware dan software belum diperbarui seiring bertambahnya fasilitas TI dan basis pengetahuan operasional yang kurang lengkap. Oleh karena itu, disarankan agar staf lebih mampu melaporkan kinerja sistem dan proaktif membarui jadwal pemeliharaan untuk memastikan cakupan seluruh aset TI untuk mencapai proses operasional yang prediktif dan optimal.

Kata Kunci : Tata Kelola TI, COBIT 5, Delivery Service and Support (DSS), Tingkat Kapabilitas, GAP Analysis, Rekomendasi

Analysis of Delivery Service and Support (DSS) in IT Governance Using COBIT 5 Framework (Case Study: PT. Indonesia Gadai Oke)

ABSTRACT

PT. Indonesia Gadai Oke's information technology (IT) governance which in Delivery, Service, and Support (DSS) area is examined in this study utilizing the COBIT 5 framework. With a score of 2.9, the analysis shows that the existing DSS capability is at Level 3 (Established Process), which is in line with the anticipated level of 3.4. Even after attaining level alignment, there is still a score disparity, necessitating adjustments to get to the ideal Level 3. In order to conform to standard operating procedures (SOPs) and associated paperwork, this improvement entails heightened control of operational duties, responsibilities, and performance. Limited staff, out-of-date hardware and software maintenance schedules brought on by expanding IT facilities, and an inadequate operational knowledge base are some of the company's problems. In order to guarantee that all IT assets are covered, recommendations center on enhancing staff capabilities for system performance reporting and proactive, recurring modifications to maintenance schedules, with the ultimate goal of predictable and optimal operating procedures.

Keywords : *IT Governance, COBIT 5, Delivery Service and Support (DSS), Capability Level, GAP Analysis, Recommendations.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Analisis	7
2.2. <i>IT Governance</i>	7
2.2.1. Pengertian IT Governance	7
2.2.2. Pentingnya IT Governance	8
2.3. COBIT	9
2.3.1. Prinsip COBIT 5	10
2.3.2. Model Referensi Proses COBIT 5	12
2.3.3. Level Kapabilitas Proses COBIT 5	14
2.3.4. DSS (<i>Deliver, Service, and Support</i>)	17
2.3.5. RACI Chart COBIT 5	19

2.4.	Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		23
3.1.	Jenis Penelitian.....	23
3.2.	Studi Literatur	23
3.3.	Tempat Pelaksanaan Penelitian.....	23
3.4.	Metode Pengambilan Data	24
3.4.1.	<i>Initiation</i>	25
3.4.2.	<i>Planning The Assesment</i>	25
3.4.3.	<i>Data Collection</i>	25
3.4.4.	<i>Data Validation</i>	25
3.4.5.	<i>Process Atribute Level</i>	26
3.4.6.	<i>Findings and Outcome</i>	26
3.5.	Metode Analisis Data	27
3.5.1.	Analisa Kapabilitas	28
3.5.2.	Analisa Harapan Tingkat Kapabilitas	29
3.5.3.	Metode Perhitungan <i>Rating Scale</i>	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1.	<i>Initiation</i>	32
4.1.1.	Sejarah PT. INDONESIA GADAI OKE	32
4.1.2.	Struktur Organisasi PT. INDONESIA GADAI OKE	33
4.2.	<i>Designing the Strategy</i>	33
4.2.1.	Hasil Responden pada Proses DSS (<i>Delivery, Service and Support</i>)	34
4.3.	<i>Data Collection</i>	36
4.3.1.	Hasil Data Collection Proses DSS	37
4.4.	<i>Data Validation</i>	39
4.4.1.	Rekapitulasi Respon Kuesioner DSS	39

4.5.	<i>Process Atribute Level</i>	56
4.5.1.	Perhitungan Nilai DSS	57
4.5.2.	Penentuan Level Kapabilitas DSS (Delivery, Service, and Support)	61
4.5.3.	Tingkat Kapabilitas Keseluruhan Proses.....	64
4.5.4.	Pencapaian Proses pada Tata Kelola Teknologi Informasi PT Indonesia Gadai Oke Berdasarkan Proses Atribut.....	65
4.6.	GAP Analysis dan Rekomendasi	69
4.6.1.	<i>GAP Analysis</i> / Analisa Kesenjangan.....	69
4.6.2.	Penentuan Temuan dan Rekomendasi.....	70
BAB V	PENUTUP	72
5.1.	Kesimpulan	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Kriteria Nilai Responden.....	27
Tabel 3.2 Tabel Evaluasi Tingkat Kapabilitas.....	29
Tabel 4.1 RACI Chart Proses DSS01 ke Struktur Organisasi.....	34
Tabel 4.2 RACI Chart Proses DSS02 ke Struktur Organisasi.....	34
Tabel 4.3 RACI Chart Proses DSS03 ke Struktur Organisasi.....	34
Tabel 4.4 RACI Chart Proses DSS01	34
Tabel 4.5 RACI Chart Proses DSS02.....	35
Tabel 4.6 RACI Chart Proses DSS03.....	36
Tabel 4.7 Output Process DSS	37
Tabel 4.8 Kriteria Nilai Responden.....	39
Tabel 4.9 Hasil Rekap DSS01.01	40
Tabel 4.10 Kriteria Nilai Responden.....	41
Tabel 4.11 Hasil Rekap DSS01.02	42
Tabel 4.12 Kriteria Nilai Responden.....	43
Tabel 4.13 Hasil Rekap DSS01.03	44
Tabel 4.14 Kriteria Nilai Responden.....	45
Tabel 4.15 Hasil Rekap DSS02.01	45
Tabel 4.16 Kriteria Nilai Responden.....	47
Tabel 4.17 Hasil Rekap DSS02.02	47
Tabel 4.18 Kriteria Nilai Responden.....	49
Tabel 4.19 Hasil Rekap DSS02.03	49
Tabel 4.20 Kriteria Nilai Responden.....	50

Tabel 4.21 Hasil Rekap DSS03.01	51
Tabel 4.22 Kriteria Nilai Responden.....	53
Tabel 4.23 Hasil Rekap DSS03.02	53
Tabel 4.24 Kriteria Nilai Responden.....	55
Tabel 4.25 Hasil Rekap DSS03.03	55
Tabel 4.26 Tingkat Kapabilitas DSS01	61
Tabel 4.27 Tingkat Kapabilitas DSS02	62
Tabel 4.28 Tingkat Kapabilitas DSS03	63
Tabel 4.29 Keseluruhan Capability Level DSS.....	64
Tabel 4.30 Proses DSS01	65
Tabel 4.31 Skala Penilaian DSS01	66
Tabel 4.32 Proses DSS02	67
Tabel 4.33 Skala Penilaian DSS02.....	67
Tabel 4.34 Proses DSS03	68
Tabel 4.35 Skala Penilaian DSS03	68
Tabel 4.36 Analisa Kesenjangan (GAP).....	69
Tabel 4.37 Penentuan dan Rekomendasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ruang Lingkup IT Governance	8
Gambar 2.2 Prinsip COBIT 5	10
Gambar 2.3. COBIT 5 Proses Model Referensi	13
Gambar 2.4. Level Kapabilitas Proses COBIT 5 2019.....	14
Gambar 2.5 Model Kapabilitas Proses COBIT 5	15
Gambar 3.1 Metode Penelitian	24
Gambar 3.2 COBIT 5 Process Reference Guide Contents DSS.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Indonesia Gadai Oke.....	33
Gambar 4.2 Representasi Capability Level DSS01	62
Gambar 4.3 Representasi Capability Level DSS02	63
Gambar 4.4 Representasi Capability Level DSS03	64
Gambar 4.5 Representasi Capability Level Keseluruhan.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pesatnya transformasi teknologi informasi (TI) telah menjadikannya aspek yang krusial dalam memenuhi kebutuhan bisnis masa kini. Perusahaan telah menyadari bahwa TI dapat menyelesaikan berbagai proses bisnis organisasi. Oleh sebab itu, *IT Governance* sangat dibutuhkan untuk memudahkan evaluasi dan pemantauan sistem informasi. (Habiba et al., 2021)

Evaluasi dan monitoring yang dilakukan secara teratur merupakan praktik penting dalam tata kelola TI. Melalui evaluasi dan monitoring, bisnis dapat memahami kinerja layanan TI yang diberikan dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, sehingga pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan keseluruhan organisasi. Implementasi tata kelola TI yang baik harus didorong oleh pemanfaatan perangkat dan sumber daya yang dimiliki perusahaan.

COBIT 5 merupakan sebuah kerangka kerja komprehensif untuk audit tata kelola dan manajemen TI yang menyediakan panduan yang terstruktur dan terorganisir. Framework ini mencakup domain-domain tata kelola dan manajemen, proses-proses di dalamnya, tujuan-tujuan yang ingin dicapai, aktivitas-aktivitas yang perlu dilakukan, model kematangan untuk mengukur kapabilitas proses, serta struktur organisasi yang relevan. COBIT 5 mendorong perusahaan untuk memahami dan mengelola aset teknologi internal secara holistik, menghubungkan TI dengan kebutuhan bisnis, dan menciptakan nilai dari investasi TI.

Salah satu metode penilaian tata kelola TI yang digunakan dalam COBIT 5 adalah **tingkat kapabilitas (capability level)**, atau tingkat kematangan. Tingkat

kapabilitas ini merupakan cara untuk mengukur sejauh mana pengembangan dan pengelolaan proses-proses TI telah mencapai kematangan. Pengukuran ini akan memberikan gambaran mengenai kemampuan manajemen TI dalam menjalankan proses-prosesnya secara efektif dan efisien. Dengan mengetahui tingkat kapabilitas saat ini, manajemen perusahaan dapat mengidentifikasi area kekurangan dalam tata kelola TI mereka dan menentukan langkah selanjutnya yang diambil agar meraih standar kematangan yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan bisnis. Penelitian ini akan menggunakan *framework* COBIT 5, terutama pada *Deliver, Service and Support (DSS)*, untuk menganalisis praktik tata kelola TI terkait penyampaian layanan dan dukungan di PT. Indonesia Gadai Oke.

Oleh karena itu, Analisis Domain *DSS* menjadi suatu kebutuhan tata kelola TI dengan *framework* COBIT 5 pada PT. Indonesia Gadai Oke, dengan COBIT 5, kita dapat menilai kualitas internal audit dan mengetahui apakah sistem dalam organisasi saat ini mampu memenuhi ekspektasi yang sudah ditetapkan. Analisa berikut berfokus pada keamanan sistem informasi untuk memastikan kelengkapan dokumen dan ketepatan proses bisnis dalam pengelolaan tata kelola TI PT. Indonesia Gadai Oke, panduan ini digunakan sebagai referensi lengkap untuk analisis dan penentuan kebutuhan. Hasil dari analisis ini, yang didukung oleh audit tingkat efektivitas dan kemampuan, akan dipakai untuk menyusun rencana perbaikan dan pengembangan sistem informasi di masa depan.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan pertimbangan situasi saat ini, maka fokus pada penelitian tata kelola sistem informasi ini adalah :

1. Langkah apa yang harus diambil untuk mengaudit sistem informasi yang berkaitan dengan dukungan dan hubungan pelanggan, dengan berpedoman pada Domain DSS dari COBIT 5?
2. Bagaimana identifikasi penentuan *Capability Level* pada Domain DSS di PT. Indonesia Gadai Oke dengan menggunakan *framework COBIT 5*?
3. Bagaimana kita perumusan rekomendasi perbaikan untuk organisasi berdasarkan hasil penilaian tingkat kemampuan (*Capability Level*) yang ditemukan pada domain DSS (Deliver, Service, and Support) di kerangka kerja COBIT 5?

1.3.Batasan Masalah

Dalam analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (TI) ini, penulis menetapkan batasan masalah pada PT. Indonesia Gadai Oke guna memastikan fokus dan keterbatasan penelitian. Cakupan Domain DSS dibatasi pada proses *DSS.01 – Managed Operations* hingga *DSS.03 – Managed Problems*. Selain itu, analisis aktivitas dalam setiap proses DSS01 hingga DSS03 dibatasi hingga tiga aktivitas terpilih. Domain *DSS.04 Managed Continuity* hingga *DSS06 Managed Business Process Controls* tidak diikutsertakan dalam penelitian ini atas dasar kesepakatan antara penulis dan pihak perusahaan terkait pertimbangan kerahasiaan informasi tertentu. Adapun batasan dalam penelitian ini juga mencakup jenis dokumen yang akan dianalisis, yaitu dokumen internal PT. Indonesia Gadai Oke yang secara langsung berkaitan dengan operasional dan pengelolaan layanan TI pada domain DSS COBIT 5, seperti prosedur operasional standar (SOP), kebijakan TI, dan laporan kinerja layanan yang dapat diakses.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan atau mengukur tingkat kemampuan manajemen TI pada domain DSS COBIT 5 di PT. Indonesia Gadai Oke, serta melakukan penelitian dan penilaian proses bisnis untuk mencapai tingkat kemampuan pada Domain DSS dalam struktur COBIT 5. Penelitian ini juga membuat rekomendasi berdasarkan temuan penelitian sebelumnya tentang domain DSS pada COBIT 5.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, menganalisis tata kelola sistem informasi memiliki manfaat dari berbagai perspektif adalah sebagai berikut :

Manfaat untuk mahasiswa :

1. Pemahaman mendalam mengenai COBIT 5 : Dengan penelitian ini, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam mengenai konsep, prinsip, domain, dan proses yang termasuk dalam struktur COBIT 5, khususnya domain DSS.
2. Penguasaan Metode Penelitian : Proses penelitian yang mencakup perumusan masalah, pengumpulan data, analisa dan pengambilan kesimpulan akan meningkatkan kemampuan mahasiswa untuk menggunakan metode penelitian yang sesuai.
3. Pengembangan Keterampilan Analitis : Menganalisis data terkait tata kelola TI dan pelayanan pelanggan, serta mengidentifikasi korelasi di antaranya, akan mengasah keterampilan analitis dan berpikir kritis mahasiswa.

Manfaat untuk perusahaan :

Perusahaan dapat menerapkan *Capability Level* ke perusahaan :

1. Peningkatan tata kelola yang terstruktur : Penelitian ini menawarkan pendekatan terstruktur berdasarkan COBIT 5 untuk menilai dan meningkatkan tata kelola TI perusahaan, khususnya dalam bidang operasional.
2. Peningkatan Efektivitas juga Efisiensi Layanan TI : Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik: Pemahaman yang lebih baik tentang kapasitas manajemen TI akan membantu manajemen membuat pilihan yang lebih baik tentang investasi TI, alokasi sumber daya, dan pengembangan layanan.
3. Penelitian ini berfungsi sebagai panduan bagi perusahaan untuk mengambil keputusan yang diperlukan demi mengoptimalkan sistem, meningkatkan efisiensi biaya, dan memacu produktivitas kegiatan operasional di masa depan.

Manfaat untuk masyarakat :

Dampak penelitian ini tidak terbatas hanya kepada peneliti dan perusahaan, Namun penelitian ini juga memiliki dampak kepada masyarakat antara lain :

1. Masyarakat akan merasakan proses yang lebih ringkas, respons yang lebih cepat, dan penanganan masalah yang lebih efektif karena sistem TI yang didukung oleh tata kelola yang baik.
2. Dengan adanya tata kelola yang terorganisir, perusahaan dapat lebih efektif membentengi diri dari kerentanan keamanan sehingga tidak mudah dimanfaatkan oleh aktor jahat sehingga mengurangi potensi penipuan yang merugikan masyarakat.

3. Data yang dihasilkan oleh sistem TI yang dikelola dengan baik akan lebih akurat dan dapat diandalkan, yang secara tidak langsung berdampak pada informasi yang diterima masyarakat dari lembaga tersebut.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Analisis

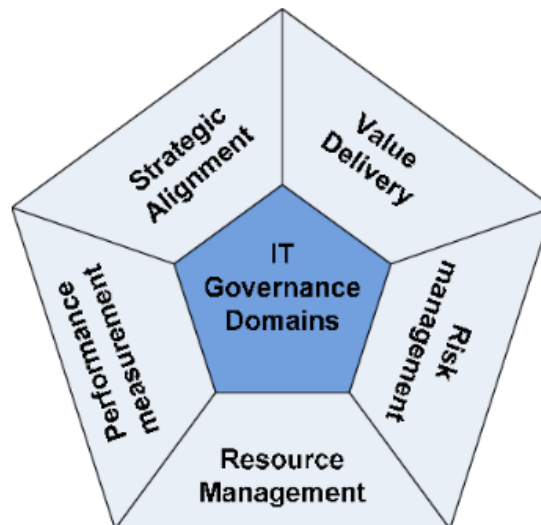
Menurut KBBI, Analisis didefinisikan sebagai tindakan berpikir kritis di mana kita memecah seluruh objek atau konsep menjadi komponen-komponen penyusunnya. Hal ini memungkinkan kita untuk mengidentifikasi tanda-tanda spesifik setiap bagian, memahami keterkaitan mereka, serta melihat peran masing-masing dalam membentuk keseluruhan yang terpadu.

2.2. *IT Governance*

2.2.1. Pengertian IT Governance

Melalui Tata Kelola TI, perusahaan dapat memastikan pengukuran yang akurat terhadap efektivitas dan efisiensi dari setiap peningkatan proses bisnis. Tata kelola ini menggunakan struktur TI untuk memastikan TI berkontribusi pada tujuan strategis perusahaan. Caranya adalah dengan menggabungkan praktik terbaik dalam seluruh siklus manajemen TI, mulai dari perencanaan hingga pengawasan kinerja.

2.2.2. Pentingnya IT Governance



Gambar 2.1 Ruang Lingkup IT Governance

(Sumber : Wahab, I.H.A., & Arief, A. 2016 dalam Habiba et al., 2021)

Ruang lingkup tata kelola teknologi pada Gambar 2.1 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *Strategic Alignment* : Tujuan dari tindakan ini adalah untuk memastikan bahwa proses bisnis selalu sesuai dengan strategi TI yang ada. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan dan uji coba nilai dari setiap usulan teknologi. Semua upaya ini dilakukan untuk menyeimbangkan sasaran TI dengan sasaran strategis bisnis.
- b. *Value Delivery* : Tujuan dari proses ini adalah untuk membuat proposisi nilai di seluruh siklus pengiriman dan memastikan bahwa TI mempengaruhi tujuan bisnis yang tercantum dalam strategi, terutama dengan fokus pada pengoptimalan biaya.

- c. *Resource management* : Fokusnya adalah pada pengelolaan aset TI utama: aplikasi, data (informasi), infrastruktur, dan SDM. Juga menekankan pentingnya optimalisasi infrastruktur yang ada secara berkelanjutan.
- d. *Risk Management* : Memberi tahu pemangku kepentingan tentang cara organisasi pengelolaan resiko, kemudian mempelajari protokol tata kelola teknologi informasi, melihat kemungkinan resiko yang ada serta mengambil tindakan atau penyelesaian manajemen resiko.
- e. *Performance Measurement* : Ini mencakup pengukuran dan implementasi kinerja strategi, penyelesaian proyek, kepatuhan sumber daya, keseimbangan kinerja proses dan layanan, dan bagaimana strategi digunakan untuk mencapai tujuan. Menerjemahkan strategi ke dalam praktik melibatkan penggunaan skor imbang (*balanced scorecard*).

2.3. COBIT

Control Objective for Information and Related Technology adalah panduan lengkap untuk tata kelola dan audit TI. ISACA merupakan organisasi pengembang panduan tersebut yang bertujuan untuk mendorong perusahaan untuk mensinambungkan manfaat teknologi informasi, penggunaan sumber daya, dan pengelolaan resiko. (Meiriati et al., 2020)

Lima domain utama COBIT 5 meliputi *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM), *Align, Plan, Organize* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS), dan *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA). Dalam studi ini, fokus pembahasan dibatasi hanya pada domain DSS, yang akan dianalisis melalui enam sub-domainnya: DSS01 sampai DSS06.

2.3.1. Prinsip COBIT 5

Prinsip COBIT 5 dapat diterapkan pada perusahaan dalam skala apa pun, baik bisnis komersial, nirlaba, maupun pemerintah.



Gambar 2.2 Prinsip COBIT 5

(Sumber : COBIT 5 Principles ISACA, 2012a)

Menurut (Novianto, 2020), Prinsip COBIT 5 meliputi :

1. Memenuhi esensial pemangku kepentingan (Stakeholder).

Dalam tata kelola, berbagai pemangku kepentingan bernegosiasi dan membuat keputusan. Seluruh pemangku kepentingan harus dipertimbangkan sistem tata kelola saat membuat keputusan tentang penilaian manfaat, sumber daya, dan risiko.

2. Mencakup keseluruhan organisasi secara End-to-End.

COBIT 5 menawarkan perspektif tata kelola yang modern dan komprehensif yang mencakup semua fungsi dan proses bisnis. Secara fundamental, COBIT 5 memadukan tata kelola teknologi informasi ke dalam struktur tata kelola

perusahaan yang lebih besar, sehingga fokusnya melampaui sekadar "fungsi TI" dan juga mencakup informasi yang diproses oleh teknologi tersebut.

3. Menerapkan kerangka kerja tunggal yang bersifat terpadu.

Karena COBIT 5 mengikuti regulasi dan kerangka kerja terkini yang berlaku dalam dunia bisnis, perusahaan dapat memanfaatkannya sebagai platform penyatu untuk mengelola dan mengatur berbagai kerangka kerja tata kelola dan manajemen yang digunakan.

4. Memungkinkan pendekatan secara holistik.

Prinsip ini mendorong organisasi untuk mengambil pendekatan secara keseluruhan terhadap audit manajemen TI karena menekankan pentingnya mempertimbangkan semua aspek organisasi, termasuk orang, proses, teknologi, dan informasi. Dengan menerapkan pendekatan holistik, organisasi dapat memastikan bahwa semua faktor yang relevan dipertimbangkan dan bahwa keputusan dibuat demi kepentingan terbaik seluruh perusahaan.

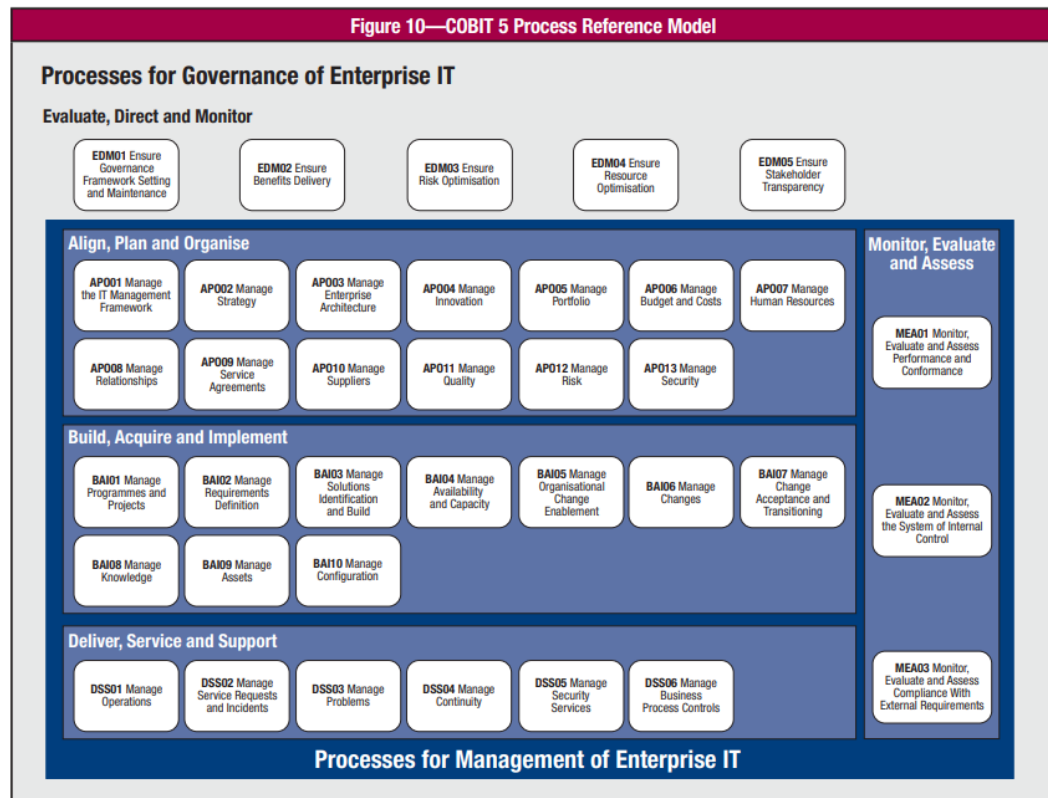
5. Memisahkan tata kelola dan manajemen

Sistem meyakinkan bahwa kebutuhan, keadaan, dan opsi pemangku kepentingan diawasi untuk mengarahkan tujuan perusahaan yang sejalan dan disepakati untuk dicapai. Untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, manajemen melaksanakan empat fungsi utama: perencanaan, pembangunan, pelaksanaan, dan pemantauan. Semua fungsi ini harus selaras dengan kebijakan dan petunjuk yang diberikan oleh badan tata kelola.

COBIT awalnya terdiri dari lima pilar utama: prioritaskan pemenuhan kebutuhan stakeholder; mencakup semua aspek bisnis; memberikan kerangka kerja yang menyatukan semua fungsi; mendukung pendekatan holistik; dan membedakan peran tata kelola (governance) dari manajemen. COBIT 2019, versi yang lebih baru, memasukkan prinsip keenam yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Prinsip-prinsip ini, bersama dengan tujuh pendorong, bekerja sama untuk menyelaraskan tujuan TI dengan keputusan bisnis dan memberikan landasan yang kuat untuk mengelola kepatuhan.

2.3.2. Model Referensi Proses COBIT 5

Model referensi proses COBIT 5 mendefinisikan secara komprehensif berbagai proses manajemen dan tata kelola, meskipun bukan satu-satunya yang tersedia. Model ini menawarkan kerangka referensi umum yang mudah dipahami oleh manajer TI, manajer bisnis, dan manajer operasional untuk menggambarkan semua aktivitas TI dalam organisasi. Setiap bisnis tetap harus menyesuaikan prosedurnya dengan kebutuhan spesifik mereka. Sebagai pengganti model COBIT 4.1, model COBIT 5 kini mengintegrasikan model proses Risk IT dan Val IT. (ISACA, 2012b)



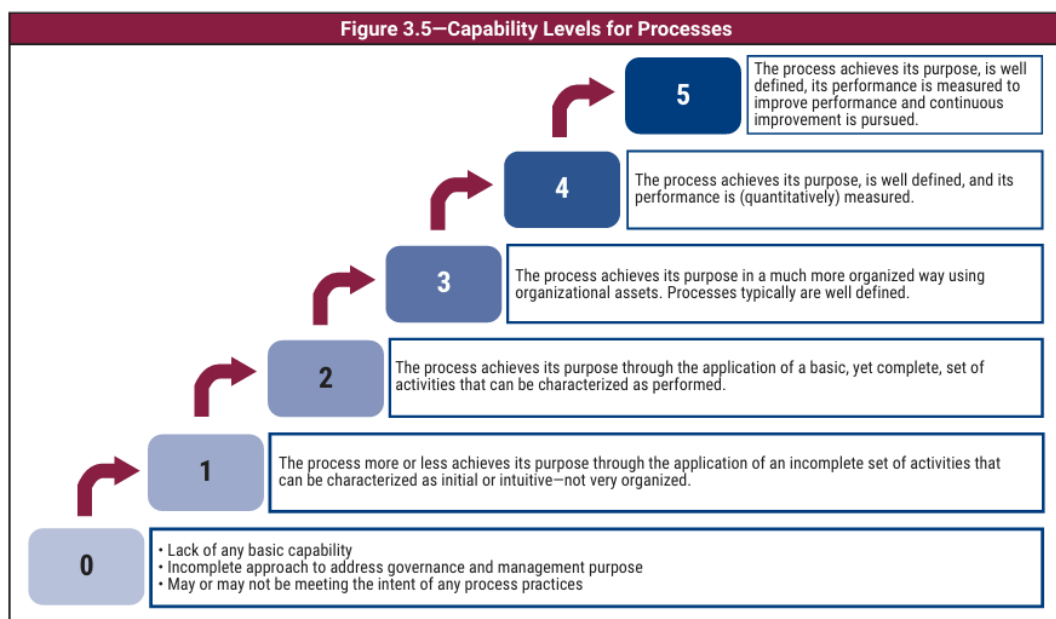
Gambar 2.3. COBIT 5 Proses Model Referensi

(Sumber : *Enabling Processes COBIT 5*)

Model referensi proses COBIT 5 mengorganisasi kegiatan TI perusahaan menjadi dua kategori besar: tata kelola dan manajemen. Kategori manajemen terdiri dari lima proses yang merinci praktik DSS. Keempat domain yang ada memberikan cakupan komprehensif untuk TI, dan semua ini sejalan dengan pembagian tanggung jawab PBRM (*Plan, Build, Run, Monitor*). Telah disebutkan sebelumnya bahwa sebagian besar proses membutuhkan tindakan "perencanaan", "implementasi", "eksekusi", dan "pemantauan". Namun demikian, proses tersebut dikategorikan menurut pekerjaan TI yang paling relevan di tingkat perusahaan.

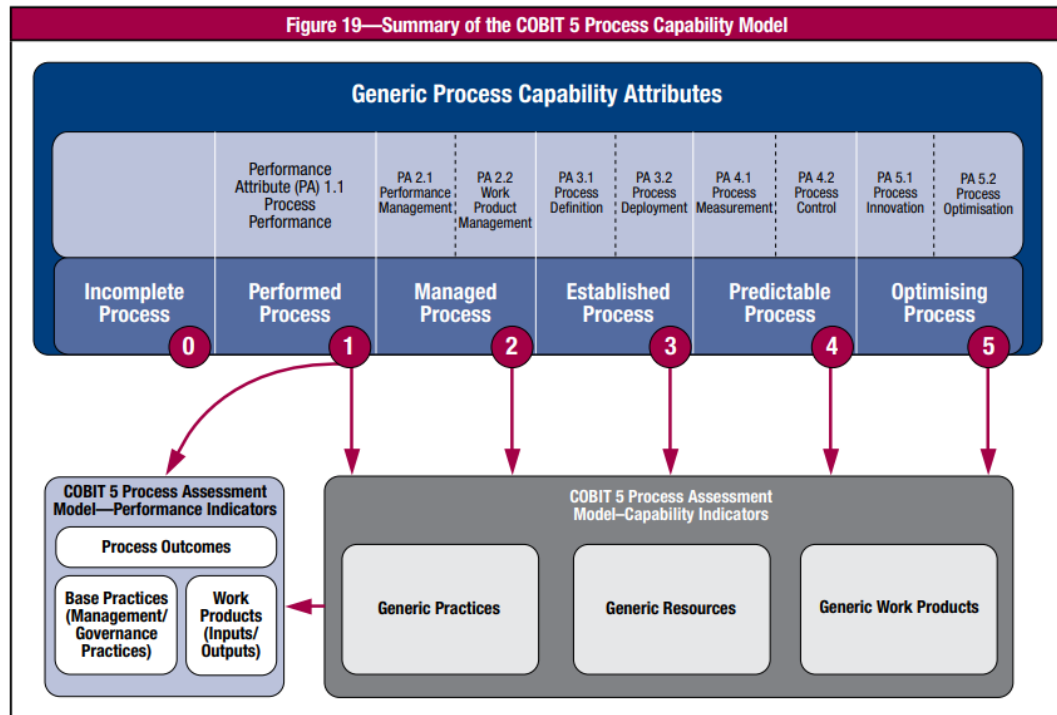
2.3.3. Level Kapabilitas Proses COBIT 5

Setiap aktivitas proses memiliki tingkat kapabilitas yang ditentukan, yang membantu mendefinisikan proses secara spesifik pada setiap tingkatan. Suatu proses hanya bisa mencapai level tertentu jika semua aktivitas yang disyaratkan telah berhasil dilakukan. COBIT® 2019 mengadopsi skema kapabilitas proses CMMI (skala 0–5) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas implementasi dan kinerja aktual dari proses tersebut. (ISACA, 2019)



Gambar 2.4. Level Kapabilitas Proses COBIT 5 2019

Sumber : COBIT 2019 Framework Governance and Management Objectives



Gambar 2.5 Model Kapabilitas Proses COBIT 5

Sumber : COBIT 5 Framework A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT

Gambar 2.5 menunjukkan pemetaan karakteristik terhadap tingkat kapabilitas. (Andika et al., 2023), yang mencakup :

1. **Level 0 : Incomplete Process** – Implementasi proses tersebut tidak efektif dan gagal memenuhi tujuan yang diinginkan..
2. **Level 1 : Performed Process** - Sasaran tercapai dan prosedur dilaksanakan dengan sukses. Kinerja Proses (PA 1.1), sebuah atribut kunci pada Level 1 yang menilai seberapa jauh tujuan proses telah terpenuhi, menunjukkan keberhasilan pencapaian kualitas ini. Proses yang secara konsisten menghasilkan output sesuai ekspektasi menunjukkan pencapaian kualitas ini.

3. **Level 2 : Managed Process** – Sudah direncanakan, dipantau, dan dievaluasi dalam suatu kerangka pengaturan yang resmi juga berarti semua produk kerja didefinisikan, diawasi, dan dipertahankan secara memadai. Proses mencapai Level 2 juga dimaksudkan. Pada tingkat ini, penilaian didasarkan pada PA 2.1 (Manajemen Kinerja), yang mengevaluasi seberapa efektif pengaturan proses; dan PA 2.2 (Manajemen Produk Kerja), yang mengevaluasi pengendalian atas hasil kerja yang terorganisir.
4. **Level 3 : Established Process** – Proses di Level 2 berarti telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan dapat secara konsisten memberikan hasil yang diharapkan. Atributnya adalah : PA3.1 Definisi Proses: Proses didefinisikan untuk mendukung penerapan proses yang terukur sejauh mana. Dan PA3.2 Penerapan Proses: Standar proses yang diterapkan secara efektif diukur sejauh mana.
5. **Level 4 : Predictable Process** – Untuk mencapai hasil yang diharapkan, proses Level 4 dijalankan dengan keterbatasan yang terdefinisi. Hal ini dikonfirmasi oleh PA 4.1 (Pengukuran Proses), yang menilai bagaimana data pengukuran dimanfaatkan untuk menjamin dukungan terhadap sasaran organisasi. Selain itu, PA 4.2 (Pengendalian Proses) mengukur kontrol kuantitatif yang diterapkan untuk menghasilkan proses yang stabil dan dapat diprediksi.
6. **Level 5 : Optimising Process** - Proses di Level 5 ditandai dengan peningkatan yang tiada henti agar selalu relevan dengan sasaran organisasi, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Penilaian level ini mencakup: PA 5.1 (Inovasi Proses), yang mengukur seberapa baik organisasi

mengidentifikasi dan menerapkan inovasi dalam prosesnya; serta PA 5.2 (Optimalisasi Proses), yang menilai bagaimana perubahan didefinisikan dan diarahkan untuk mengelola pelaksanaan **proses secara optimal** demi mencapai perbaikan yang ditargetkan.

(ISACA, 2012a) Skala penilaian yang digunakan untuk mengevaluasi setiap atribut proses disebut sebagai standar penilaian yang ditetapkan oleh ISO/IEC 15504. Skala yang digunakan untuk mengevaluasi setiap atribut proses adalah :

1. N : Not Achieved (0 to 15%). Tidak ada atau hanya sedikit bukti bahwa proses yang dinilai telah mencapai atribut yang ditentukan.
2. P : Partially Achieved (>15% to 50%). Ada bukti bahwa upaya untuk mencapai atribut dilakukan dengan cara yang baik dan sistematis. Tingkat pencapaian kurang dari yang diharapkan.
3. L : Largely Achieved (>50% to 85%). Ada bukti yang menunjukkan pendekatan yang efektif dan terorganisir serta pencapaian yang signifikan terhadap atribut yang ditetapkan.
4. F : Fully Achieved (>85% to 100%). Ada bukti yang lengkap mengenai pendekatan sistematis, dan karakteristik yang ditentukan telah tercapai sepenuhnya dalam proses yang dinilai.

2.3.4. DSS (*Deliver, Service, and Support*)

Menurut (Novianto, 2020), domain ini sangat dominan dalam mengaudit pasokan dan dukungan layanan, mencakup operasional, *user helpdesk*, dan keamanan. Fokus utamanya adalah pada aspek pengiriman TI, yaitu bagaimana

aplikasi dan hasilnya dioperasikan dalam sistem TI, serta dukungan proses yang esensial untuk menjaga kinerja sistem. (Agustinus & Zuraidah, 2023)

(A. K. Setiawan & Fernandes Andry, 2019) Domain *DSS (Delivery, Service and Support)* sendiri memiliki lima tahap, yang mencakup :

a. DSS01 Manage Operations

Tujuan dari subdomain ini adalah untuk mengukur seberapa baik operasional sehari – hari, termasuk langkah operasional, direncanakan dan dilaksanakan untuk menyediakan layanan teknologi kepada pengguna secara internal dan eksternal seefisien mungkin. Pelaksanaan prosedur operasi standar yang telah ditentukan sebelumnya, serta semua tindakan pengawasan yang diperlukan, termasuk dalam bagian ini.

b. DSS02 Manage Service Requests and Incidents

Sasaran subdomain ini yaitu mengevaluasi efisiensi waktu dan efektivitas jawaban yang diberikan terhadap isu pengguna yang diminta dan penyelesaian segala jenis insiden yang dialami pengguna untuk meningkatkan output dan mengurangi kendala dengan penyelesaian masalah secara cepat.

c. DSS03 Manage Problems

Sasaran utama subdomain ini adalah meninjau identifikasi, kategorisasi, dan penyebab mendasar suatu peristiwa agar segera diberikan penyelesaian terbaik dan menghentikan permasalahan agar tidak terulang. Tujuannya adalah meningkatkan saran yang dibuat dalam subdomain ini. Peningkatan tingkat layanan pengguna, efisiensi anggaran, dan peningkatan layanan umum melalui lebih sedikit kendala operasional merupakan sasaran subdomain ini.

d. DSS04 Manage Continuity

Subdomain ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa aktivitas dan operasional TI yang esensial berjalan lancar selama insiden, serta untuk menjaga ketersediaan informasi selama kendala, subdomain ini juga berfungsi untuk mengevaluasi serta pemeliharaan yang akan memungkinkan bisnis dan TI untuk menanggapi kendala secara teratur dan tepat waktu. Jika terjadi kendala, tujuan subdomain ini adalah untuk mengemas dan menyediakan data dan informasi saat sedang menjalankan proses bisnis penting.

e. DSS05 Manage Security Services

Sasaran subdomain ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik perlindungan data organisasi untuk menegakkan keamanan informasi sesuai dengan kebijakan keamanan organisasi untuk meningkatkan kredibilitas organisasi terhadap data pengguna. Subdomain ini juga berfungsi untuk mendefinisikan dan mempertahankan fungsi keamanan TI, hak akses, dan pengawasan keamanan.

f. DSS06 Managed Process Business Services

Sasaran subdomain ini untuk meyakinkan pengendalian internal yang diperlukan (baik manual maupun otomatis) tertanam dalam proses bisnis untuk mengurangi risiko yang terkait dengan informasi dan pemrosesan informasi. Ini berarti bahwa, dari perspektif TI, organisasi harus memastikan bahwa proses bisnisnya beroperasi dengan andal, akurat, dan aman.

2.3.5. RACI Chart COBIT 5

(ISACA, 2012b) Fokusnya adalah pada pendefinisian level tanggung jawab yang ditujukan untuk setiap praktik proses, yang dibebankan kepada berbagai peran dalam struktur perusahaan. Dalam bagan yang ada, peran organisasi sengaja

dibedakan dengan pengarsiran yang lebih gelap dibandingkan dengan peran yang berasal dari unit TI. Berbagai tingkat keterlibatan tersebut berupa :

1. R(Responsible/Pelaksana) - Siapa yang menyelesaikan tugas? Peran ini memiliki tanggung jawab utama secara operasional untuk melaksanakan aktivitas dan menciptakan hasil yang diharapkan.
2. A(Accountable/Penanggung Jawab Akhir) - Siapa yang bertanggung jawab penuh atas keberhasilan akhir? Peran ini bertanggung jawab untuk memastikan tugas selesai. Meskipun akuntabilitas harus didelegasikan sejauh mungkin, peran ini tidak dapat dibagi dan sering kali terlibat langsung dalam tugas operasional.
3. C(Consulted/Pihak yang diberi Masukan) - Siapa yang harus memberikan masukan sebelum keputusan dibuat? Ini adalah peran penting yang harus dimintai informasi dan saran. Peran *Responsible* (R) bertanggung jawab untuk berkonsultasi dengan komite pengarah, pemilik proses, atau rekan lain, dan melakukan eskalasi jika diperlukan.
4. I(Informed/Pihak yang diberi Informasi) - Siapa yang menerima keterangan atau *update*? Peran ini perlu menerima informasi mengenai pencapaian atau hasil akhir dari tugas. Posisi *Accountable* (A) dan pihak terkait lainnya harus selalu diinformasikan agar dapat melakukan pengawasan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel di bawah ini memuat hasil penelitian sebelumnya yang berfungsi sebagai referensi dan landasan teoretis untuk mendukung kerangka pemikiran penelitian yang sedang dilakukan. ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Wulung et al., 2021)	Implementasi COBIT 5 DSS Untuk Mengukur Kematangan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado.	Dinas Komunikasi dan Informatika telah berhasil mengelola TI dengan baik melalui prosedur yang terdefinisi, yang dibuktikan dengan tingkat kematangan saat ini (3,72) yang masuk kategori Level 4. Untuk mencapai target ideal Level 5, perusahaan perlu terus meningkatkan semua proses secara bertahap.
2.	(Habiba et al., 2021)	Evaluasi Tata Kelola Keamanan Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada PT. Tsabita Cake	Hasil menunjukkan bahwa sistem keamanan PT. Tsabita Cake telah dikelola dengan cukup baik. Hasil menunjukkan bahwa proses keamanan telah mencapai tingkat 2, dengan skor rata-rata 2,90 dan status yang dicapai secara besar-besaran (75%). Kesenjangan yang ditemukan sangat kecil (0,1),

			sehingga hasil ini menunjukkan bahwa sistem keamanan PT. Tsabita Cake telah dikelola dengan cukup baik.
3.	(Alfaravi, 2023)	Audit Sistem Informasi pada Aplikasi SIGA (Sistem Informasi Gadai) Menggunakan Framework COBIT 5.0 (Studi Kasus : PT. Indonesia Gadai Oke)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses EDM saat ini mencapai Level 4 (kapasitas 4,0), tetapi targetnya adalah Level 5 (skor 4,6), sehingga ada perbedaan signifikan sebesar 1,0. Untuk mengatasi perbedaan ini, diperlukan upaya untuk memenuhi indikator yang masih kurang dari Level 4, terutama melalui optimalisasi berbagai faktor penyusunan dokumen dan meningkatkan pengawasan terhadap tugas, tanggung jawab, dan kinerja agar konsisten dengan deskripsi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus. (Harahap, 2020) menjelaskan bahwa istilah ini berasal dari bahasa Inggris (*Case Study*), yang berarti mempelajari secara mendalam suatu peristiwa, situasi, atau fenomena. Fungsi utama studi kasus adalah menganalisis dan meneliti suatu kejadian untuk menemukan dan menyoroti karakteristik unik atau spesifik yang dimiliki oleh kasus tersebut.

Studi kasus adalah metode yang paling tepat di antara penelitian kualitatif lain untuk mendapatkan pemahaman yang utuh, intensif, dan alami (*naturalistik*) mengenai latar belakang masalah atau interaksi sosial. Dengan membatasi objek penelitian (misalnya pada satu keluarga atau peristiwa tunggal), peneliti dapat menghayati dan memahami secara mendalam bagaimana objek tersebut berfungsi atau bertindak dalam konteks lingkungan alaminya.

3.2. Studi Literatur

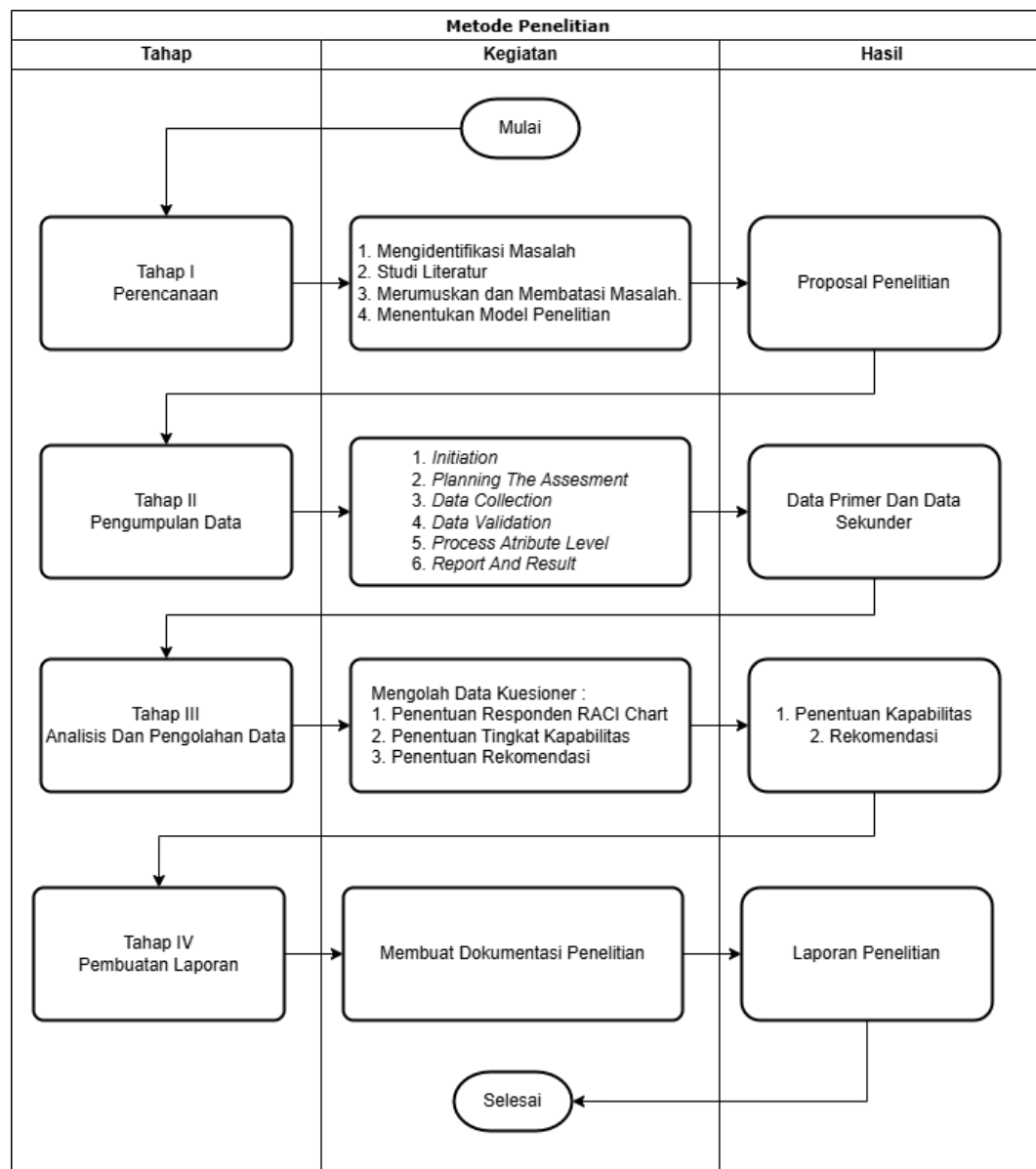
Dalam rangka menyelesaikan penelitian, berbagai sumber harus ditinjau secara mendalam, mencakup literatur akademik dan dokumen yang relevan. Landasan utama yang digunakan untuk mengevaluasi kemampuan pengelolaan TI adalah panduan dari kerangka kerja COBIT 2019 (ISACA, 2019) dan COBIT 5 (ISACA, 2012).

3.3. Tempat Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Head Office PT. Indonesia Gadai Oke tepatnya di Jl. Kapten Muslim Komplek Megakom No. C18-C19 & D1-D2, Kota Medan, Sumatera Utara 20124, Indonesia.

3.4. Metode Pengambilan Data

Tahap pengumpulan data merupakan bagian penting dari proses penelitian karena data yang dikumpulkan merupakan dasar yang diperlukan untuk menarik informasi yang relevan dan memastikan bahwa tujuan studi tercapai.



Gambar 3.1 Metode Penelitian

Sumber : Pribadi

3.4.1. *Initiation*

Langkah pertama adalah pengumpulan data penting. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran awal tentang PT. Indonesia Gadai Oke, serta visi perusahaan dan data terkait lainnya. Pada tahap ini, semua data yang dikumpulkan sangat penting karena akan digunakan sebagai dasar untuk menilai dan menetapkan Domain COBIT 5 yang tepat.

3.4.2. *Planning The Assessment*

Langkah ini melibatkan pemilihan responden yang teliti untuk proses evaluasi. Peneliti menggunakan *purposive sampling*, yang berarti sampel dipilih secara sengaja karena dianggap paling relevan dan informatif untuk tujuan penelitian. Kriteria utama untuk memilih responden adalah bahwa mereka harus memiliki RACI Chart yang jelas yang menunjukkan tanggung jawab atas tindakan yang berkaitan dengan praktik manajemen penting COBIT 5.

3.4.3. *Data Collection*

Langkah ini dimulai dengan peneliti membuat form kuesioner dari *Google Form* untuk setiap langkah di PT. Indonesia Gadai Oke. Kuesioner disebarakan untuk menilai secara objektif cakupan proses dan untuk memastikan tingkat kemampuan yang telah berhasil dicapai di dalam bidang proses yang relevan.

3.4.4. *Data Validation*

Ini adalah langkah yang melibatkan pemeriksaan silang antara hasil penelitian dalam dokumen responden dan RACI Chart dari domain proses yang telah dipilih. Dengan bertujuan untuk meyakinkan bahwa semua dokumen responden mengandung informasi yang benar dan lengkap untuk memenuhi standar evaluasi nilai yang telah disetujui.

3.4.5. *Process Attribute Level*

Tahap ini melibatkan seluruh prosedur di bidang yang telah ditetapkan diperiksa secara menyeluruh untuk memastikan bahwa setiap proses memenuhi kebutuhan dokumentasi dan persyaratan pada tiap tingkatannya. Data yang sudah divalidasi pada tahap sebelumnya adalah dasar penilaian ini.

3.4.6. *Findings and Outcome*

Tahap ini melibatkan evaluasi hasil studi sistem informasi, di mana peneliti berfokus pada peninjauan tanggapan dari responden serta aktivitas yang dilakukan dalam setiap proses yang diteliti.

1. *Capability Level*

Dalam penelitian ini, tingkat kapabilitas dari domain DSS COBIT 5 merujuk pada tingkat kematangan pengelolaan proses-proses terkait penyampaian layanan, dukungan teknis, dan hubungan dengan pelanggan di PT. Indonesia Gadai Oke. Penilaian ini akan didasarkan pada *Process Assessment Model* (PAM) COBIT 5 berfungsi untuk mengukur kualitas proses, menilai sejauh mana proses-proses tersebut telah didefinisikan, diimplementasikan, dikelola, diukur, dan dioptimalkan dalam rangka mencapai tujuan bisnis.

2. Rekomendasi

Analisis tingkat kemampuan dan analisis kesenjangan terhadap proses yang dievaluasi digunakan untuk membuat rekomendasi perbaikan sebagai bagian dari proses perancangan solusi. PT. Indonesia Gadai Oke kemudian akan menerima saran perbaikan yang disesuaikan dengan tujuan nilai.

3.5. Metode Analisis Data

Tahap ini kuesioner telah mengumpul informasi yang akan dianalisis dan diolah. Proses ini dilakukan dengan menilai tingkat kapabilitas yang ada, kemudian membandingkan hasilnya dengan target kapabilitas yang diinginkan melalui perhitungan analisis perbedaan kemampuan.

Berikutnya, internal PT Indonesia Gadai Oke akan menilai hasil kuesioner menggunakan perhitungan penilaian berikut untuk menilai tanggapan pemberi jawaban.

Tabel 3.1 Kriteria Nilai Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

3.5.1. Analisa Kapabilitas

Pada tahap ini, utamanya adalah menyusun data kuesioner dari responden secara menyeluruh. Informasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk menilai kapabilitas saat ini (*existing capability*). Setiap cara akan disekat dengan tekun selama tahap analisis ini. Untuk mengetahui tingkat kemampuan saat ini, rumus berikut akan digunakan sebagai teknik perhitungan :

Perhitungan Rangkuman Respons Kuesioner :

$$S = \frac{R}{Q} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

S (Summary) : Kesimpulan Data yang diperoleh dari survei Tingkat Kapabilitas menggambarkan persentase sebaran jawaban responden di setiap level (dari 0 hingga 5) dalam konteks berbagai aktivitas yang berbeda.

R (Respondent) : Banyaknya jawaban dalam kuesioner tingkat kapabilitas untuk tiap opsi masing – masing aktivitas.

Q (Quantity) : Jumlah pertanyaan dari kuesioner

Perhitungan Nilai dan Tingkat Kapabilitas :

$$CS = \frac{(CC \times CL)0 + (CC \times CL)1 + (CC \times CL)2 + (CC \times CL)3 + (CC \times CL)4 + (CC \times CL)5}{100}$$

Keterangan :

CS : *Capability Score* = Skor Kapabilitas yang dihasilkan dari respon kuesioner dari responden.

CC : *Current Condition* = Kondisi saat ini yang dihasilkan dari respon kuesioner dari responden.

CL : *Capability Level* = Persentase jumlah respon dari responden yang menilai tingkat tertentu dalam kuesioner.

Tabel berikut menunjukkan pemahaman yang lebih jelas tentang kemampuan ini dengan menilai setiap subproses dan memberikan perhatian yang sama pada tingkat kemampuan yang sama;

Tabel 3.2 Tabel Evaluasi Tingkat Kapabilitas

Rating Nilai	Nilai Kapabilitas	Tingkat Kapabilitas
0 – 0,50	0	(0) <i>Incomplete Process</i>
0,51 – 1,50	1	(1) <i>Performed Process</i>
1,51 – 2,50	2	(2) <i>Managed Process</i>
2,51 – 3,50	3	(3) <i>Established Process</i>
3,51 – 4,50	4	(4) <i>Predictable Process</i>
4,51 – 5,00	5	(5) <i>Optimising Process</i>

3.5.2. Analisa Harapan Tingkat Kapabilitas

Tahap ini memanfaatkan **kuesioner** sebagai alat untuk **menetapkan nilai tujuan** yang dihasilkan dari tanggapan yang diberikan oleh responden. Tahap ini berfungsi untuk membuat kerangka acuan untuk kemajuan manajemen teknologi informasi di PT. Indonesia Gadai Oke. Panduan ini akan dibuat dengan menilai beberapa elemen penting, seperti perencanaan dan sasaran PT. Indonesia Gadai Oke, dan meninjau ulang hasil survei kuesioner, serta kegiatan lain, seperti bertemu dan berbicara dengan orang yang bekerja pada pengembangan dan layanan IT.

COBIT 5/2019 menyatakan bahwa di antara semua komponen yang ada, penggunaan teknik yang benar untuk menyusun kuesioner adalah satu elemen penting yang wajib mendapat perhatian.

A. Component: Process	
Management Practice	1
DSS01.01 Perform operational procedures. Maintain and perform operational procedures and operational tasks reliably and consistently.	a. Number of incidents caused by operational problems b. Number of nonstandard operational procedures executed
Activities	Capability Level
1. Develop and maintain operational procedures and related activities to support all delivered services.	2
2. Maintain a schedule of operational activities and perform the activities.	
3. Verify that all data expected for processing are received and processed completely, accurately and in a timely manner. Deliver output in accordance with enterprise requirements. Support restart and reprocessing needs. Ensure that users are receiving the right outputs in a secure and timely manner.	3
4. Manage the performance and throughput of the scheduled activities.	4
5. Monitor incidents and problems dealing with operational procedures and take appropriate action to improve reliability of operational tasks performed.	5

Domain: Deliver, Service and Support		2	Focus Area: COBIT Core Model
Management Objective: DSS01 - Managed Operations			
Description			
Coordinate and execute the activities and operational procedures required to deliver internal and outsourced I&T services. Include the execution of predefined standard operating procedures and the required monitoring activities.			
Purpose			
Deliver I&T operational product and service outcomes as planned.			
The management objective supports the achievement of a set of primary enterprise and alignment goals:			
Enterprise Goals		Alignment Goals	
• EG01 Portfolio of competitive products and services • EG08 Optimization of internal business process functionality		AG05 Delivery of I&T services in line with business requirements	
Example Metrics for Enterprise Goals		Example Metrics for Alignment Goals	
EG01 a. Percent of products and services that meet or exceed targets in revenues and/or market share b. Percent of products and services that meet or exceed customer satisfaction targets c. Percent of products and services that provide competitive advantage d. Time to market for new products and services		AG05 a. Percent of business stakeholders satisfied that I&T service delivery meets agreed service levels b. Number of business disruptions due to I&T service incidents c. Percent of users satisfied with the quality of I&T service delivery	
EG08 a. Satisfaction levels of board and executive management with business process capabilities b. Satisfaction levels of customers with service delivery capabilities c. Satisfaction levels of suppliers with supply chain capabilities			

Gambar 3.2 COBIT 5 Process Reference Guide Contents DSS

Sumber : ISACA 2019

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa :

1. Aktivitas subkontrol dan referensi penelitian untuk kuesioner dan wawancara.

2. Memberikan penjelasan tentang tujuan referensi penelitian yang digunakan untuk menentukan kuesioner dan wawancara, serta tujuan untuk sebuah organisasi secara keseluruhan.

Dari kedua poin diatas, Sesuai dengan peraturan ISACA 2019 tentang COBIT 5, penelitian ini melihat alur kerja kuesioner untuk audit PT. Gadai Oke Indonesia. Ini akan disesuaikan dengan sub domain DSS (DSS01 hingga DSS06)

3.5.3. Metode Perhitungan *Rating Scale*

(ISACA, 2012a) Skala standar penilaian berdasarkan ISO/IEC 15504 disebut skala penilaian yang digunakan untuk mengukur setiap atribut proses. Skala yang digunakan untuk menilai atribut proses adalah :

1. N : Not Achieved (0 to 15%). Tidak ada atau hanya sedikit bukti bahwa proses yang dinilai telah mencapai atribut yang ditentukan.
2. P : Partially Achieved (>15% to 50%). Ada bukti bahwa upaya untuk mencapai atribut dilakukan dengan cara yang baik dan sistematis. Tingkat pencapaian kurang dari yang diharapkan.
3. L : Largely Achieved (>50% to 85%). Ada bukti yang menunjukkan pendekatan yang efektif dan terorganisir serta pencapaian yang signifikan terhadap atribut yang ditetapkan.
4. F : Fully Achieved (>85% to 100%). Ada bukti yang lengkap mengenai pendekatan sistematis, dan karakteristik yang ditentukan telah tercapai sepenuhnya dalam proses yang dinilai.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

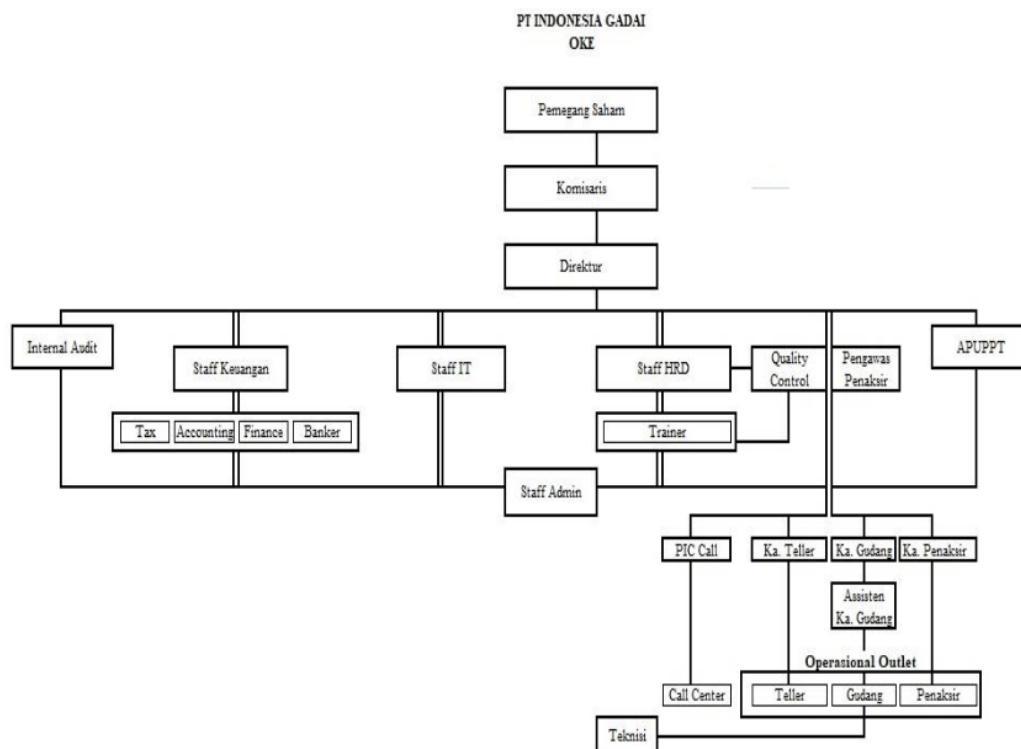
4.1. *Initiation*

Dalam kerangka COBIT 5, langkah ini termasuk dalam proses Penilaian Langsung & Pemantauan. Fungsinya ganda: mendapatkan data aktual tentang situasi organisasi saat ini, dan pada saat yang sama, menggali tujuan serta harapan yang menjadi aspirasi organisasi.

4.1.1. Sejarah PT. INDONESIA GADAI OKE

PT Indonesia Gadai Oke adalah perusahaan yang bergerak di sektor pergadaian. Didirikan pada Februari 2014 oleh Bapak Danioko Sastra Sembiring (Pemilik dan Direktur saat ini), perusahaan ini awalnya dikenal sebagai "Oke Komputer" sebelum bertransformasi menjadi PT Indonesia Gadai Oke. Perusahaan ini resmi terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak 18 Juni 2019, dan mengantongi izin usaha OJK pada 27 Desember 2019 (KEP-54/NB.1/2019). Layanan utamanya mencakup pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak, serta menyediakan jasa titipan dan taksiran, semua dijalankan dalam kerangka hukum gadai.

4.1.2. Struktur Organisasi PT. INDONESIA GADAI OKE



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Indonesia Gadai Oke

Sumber : Dokumentasi Pribadi

4.2. Designing the Strategy

Peneliti kini menyusun langkah-langkah dengan cara mengidentifikasi individu yang akan dilibatkan dalam proses evaluasi. Pemilihan partisipan ini dilakukan melalui pendekatan *purposive sampling* dengan tujuan utama mengekstrak RACI Chart yang relevan. Kriteria utama dalam studi ini adalah setiap individu yang memiliki tanggung jawab yang jelas atas tugas-tugas dalam praktik manajemen kunci yang terpilih di domain DSS.

Dengan berpedoman pada RACI Chart untuk proses DSS, peneliti berhasil menetapkan satu individu yang memiliki kecocokan sempurna dengan peran yang diperlukan dan struktur organisasi yang berlaku.

Tabel 4.1 RACI *Chart* Proses DSS01 ke Struktur Organisasi

RACI <i>Chart</i>	Struktur Organisasi
Senior IT Staff	Technician Operational Outlet

Tabel 4.2 RACI *Chart* Proses DSS02 ke Struktur Organisasi

RACI <i>Chart</i>	Struktur Organisasi
Senior IT Staff	PIC Call / Call Center

Tabel 4.3 RACI *Chart* Proses DSS03 ke Struktur Organisasi

RACI <i>Chart</i>	Struktur Organisasi
Senior IT Staff	Technician Operational Outlet

4.2.1. Hasil Responden pada Proses DSS (*Delivery, Service and Support*)

Hasil pemetaan RACI Chart domain DSS berhasil menetapkan posisi-posisi penting dalam operasional perusahaan. Demi memastikan kesuksesan transformasi fungsional, penting sekali untuk menganalisis secara intensif peran dan tanggung jawab yang telah dipetakan dalam *RACI Chart* tersebut.

Untuk melihat pemetaan lengkapnya dapat merujuk pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 RACI *Chart* Proses DSS01

NO	RACI Chart DSS Dalam COBIT 5	Struktur Organisasi
1	Senior IT Staff bertanggung jawab untuk memberikan dukungan teknis lanjutan (Tier 2/3) dengan menangani masalah kompleks dan eskalasi yang tidak dapat	Teknisi operasional outlet adalah mata dan tangan Staff IT di lapangan, memastikan bahwa semua sistem dan perangkat di outlet berfungsi optimal sehingga

	diselesaikan oleh staf tingkat pertama, serta melakukan <i>troubleshooting</i> mendalam pada <i>hardware</i>, <i>software</i>, jaringan, <i>server</i>, dan aplikasi. Mereka juga berperan dalam manajemen dan pemeliharaan infrastruktur TI, termasuk pemantauan, pengelolaan, dan penerapan <i>patch</i> keamanan.	transaksi gadai dapat berjalan lancar dan efisien setiap hari.
--	---	---

Tabel 4.5 Pemetaan RACI *Chart* Proses DSS02

NO	RACI Chart DSS Dalam COBIT 5	Struktur Organisasi
1	Senior IT Staff bertanggung jawab untuk memberikan dukungan teknis lanjutan (Tier 2/3) dengan menangani masalah kompleks dan eskalasi yang tidak dapat diselesaikan oleh staf tingkat pertama, serta melakukan <i>troubleshooting</i> mendalam pada <i>hardware</i>, <i>software</i>, jaringan, <i>server</i>, dan aplikasi. Mereka juga berperan dalam manajemen dan pemeliharaan infrastruktur TI,	PIC Call / Call Center bertanggung jawab sebagai garis depan interaksi dengan pelanggan dan pengguna internal dengan memastikan bahwa semua permintaan atau insiden didokumentasikan dan disalurkan ke pihak yang tepat untuk penyelesaian lebih lanjut, sehingga menjaga kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

	termasuk pemantauan, pengelolaan, dan penerapan <i>patch</i> keamanan.	
--	--	--

Tabel 4.6 Pemetaan RACI *Chart* Proses DSS03

NO	RACI Chart DSS Dalam COBIT 5	Struktur Organisasi
1	Senior IT Staff bertanggung jawab untuk memberikan dukungan teknis lanjutan (Tier 2/3) dengan menangani masalah kompleks dan eskalasi yang tidak dapat diselesaikan oleh staf tingkat pertama, serta melakukan <i>troubleshooting</i> mendalam pada <i>hardware</i> , <i>software</i> , jaringan, <i>server</i> , dan aplikasi. Mereka juga berperan dalam manajemen dan pemeliharaan infrastruktur TI, termasuk pemantauan, pengelolaan, dan penerapan <i>patch</i> keamanan.	Teknisi operasional outlet adalah mata dan tangan Staff IT di lapangan, memastikan bahwa semua sistem dan perangkat di outlet berfungsi optimal sehingga transaksi gadai dapat berjalan lancar dan efisien setiap hari.

4.3. *Data Collection*

Peneliti saat ini sedang mencari metode pengumpulan data yang berhubungan dengan proses DSS yang mencakup manajemen kualitas layanan, pengawasan penyediaan, penilaian kinerja, dan evaluasi kesesuaian prosedur.

Tujuannya untuk mendapatkan hasil operasional yang relevan dari PT Indonesia Gada Oke. Hasil ini akan digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi berbagai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi, dengan penekanan khusus pada penentuan output yang harus dipenuhi oleh organisasi.

4.3.1. Hasil Data Collection Proses DSS

Berikut merupakan kebutuhan *output* wawancara untuk proses DSS (*Delivery, Service, and Support*) :

Tabel 4.7 Output Process DSS

<i>Praktisi Kunci Manajemen</i>	<i>Hasil</i>
DSS01 Meyakinkan Prosedur Operasional dilakukan secara optimal.	Memiliki SOP yang jelas untuk pengoperasian harian infrastruktur dan sistem TI.
	Efektivitas infrastruktur TI (jaringan, server, basis data) secara aktif dipantau.
	Kegiatan pemeliharaan preventif (misalnya <i>patching, backup</i>) secara teratur.
	Jadwal operasional seperti <i>batch processing, backup</i>) dikelola sesuai rencana.
	Pelaporan kinerja operasional TI secara keseluruhan.

DSS02 Menentukan skema klasifikasi untuk insiden dan permintaan layanan.	Adanya titik kontak yang jelas bagi pengguna.
	Pencatatan insiden dan permintaan layanan.
	Pengguna diberikan <i>update</i> secara teratur mengenai status insiden.
	Solusi sementara yang diberikan kepada pengguna jika insiden tidak bisa diselesaikan secara permanen.
	Penutupan insiden dan masalah secara resmi setelah pemenuhan dikonfirmasi.
DSS03 Mengidentifikasi dan menganalisis akar penyebab insiden dan mengelola solusi permasalahan.	Memiliki proses yang jelas untuk mengidentifikasi masalah berulang.
	Melakukan analisa akar masalah secara sistematis.
	Pencegahan masalah berulang dengan analisa solusi setiap permasalahan.
	Melakukan pembaharuan untuk menyelesaikan masalah.
	Dokumentasi riwayat permasalahan disimpan dalam basis pengetahuan.

Tabel ini bertujuan agar PT Indonesia Gadai Oke dapat mengatur dan memelihara penyediaan layanan serta dukungan TI-nya dengan baik, sehingga struktur operasional yang efisien tetap terjaga.

4.4. *Data Validation*

Fase ini peneliti merangkum data lewat pengukuran dan penilaian tingkat kemampuan. Selanjutnya, data dari responden dievaluasi sesuai dengan RACI Chart. Peneliti juga menyelidiki jawaban responden untuk mengetahui rincian tentang aktivitas (layanan dan dukungan TI) kondisi terkini PT Indonesia Gadai Oke.

4.4.1. Rekapitulasi Respon Kuesioner DSS

4.4.1.1.DSS01.01 Menjalankan Prosedur Operasional

Tabel 4.8 Kriteria Nilai Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.

6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..
---	---	---

Tabel 4.9 Hasil Rekap DSS01.01

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Prosedur operasional standar (SOP) untuk pengoperasian harian infrastruktur dan sistem TI terdefinisi dengan jelas.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	0.00	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
2	Staf operasi TI memahami dan secara konsisten mengikuti SOP yang telah ditetapkan.	<i>As is</i>	0.00	0.00	50	0.00	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
3	SOP operasional secara rutin ditinjau dan diperbarui agar tetap relevan dengan perubahan teknologi atau proses.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	0.00	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
4	Terdapat mekanisme untuk memastikan kepatuhan staf terhadap SOP operasional.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
5	Pelaksanaan prosedur operasional terdokumentasi dengan baik dan dapat diaudit.	<i>As is</i>	0.00	50	50	0.00	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	0.00	50	0.00

Kondisi Realita	0.00	40	20	10	30	0.00
Kondisi Ekspektasi	0.00	0.00	30	60	10	0.00

Evaluasi kuesioner DSS01.01 memperlihatkan bahwa sekitar 40% responden menempatkan sistem tata kelola saat ini (*as-is*) pada level kemampuan "1". Kontras dengan kondisi tersebut, 60% responden menyatakan harapan agar sistem dapat mencapai Tingkat Kapabilitas 3 di masa depan (*to-be*).

4.4.1.2.DSS01.02 Lakukan Pemantauan Infrastruktur TI

Tabel 4.10 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.11 Hasil Rekap DSS01.02

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Infrastruktur TI, yang terdiri dari jaringan, server, dan aplikasi, secara teratur dipantau untuk mengidentifikasi masalah ketersediaan dan kinerja.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	0.00	50	0.00
2	Alat dan sistem pemantauan yang digunakan efektif dalam memberikan peringatan dini terhadap potensi masalah TI.	<i>As is</i>	50	0.00	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
3	Terdapat prosedur yang jelas untuk merespons peringatan dari sistem pemantauan.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
4	Ketersediaan layanan TI diukur dan dilaporkan secara berkala.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
5	Tindak lanjut terhadap masalah yang terdeteksi dari pemantauan dilakukan secara cepat dan efektif.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
Kondisi Realita			10	40	0.00	50	0.00	0.00
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	40	40	20	0.00

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa responden menyetujui Level 3 sebagai kondisi saat ini (*as-is*) dan Level 3 sebagai kondisi yang diinginkan (*to-be*) untuk sistem tata kelola, meskipun ada perbedaan pada detail aktivitas. Menariknya, persentase yang menilai kondisi saat ini (50%) berada di Level 3 lebih tinggi daripada persentase yang mengharapkan (40%) Level 3 sebagai kondisi ideal.

4.4.1.3.DSS01.03 Lakukan Pemeliharaan Infrastruktur TI

Tabel 4.12 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.13 Hasil Rekap DSS01.03

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Kegiatan pemeliharaan preventif (misalnya, patching sistem, firmware update) dilakukan secara teratur.	As is	0.00	50	0.00	0.00	0.00	50
		To be	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
2	Jadwal pemeliharaan terencana dikomunikasikan dengan baik kepada pengguna untuk meminimalkan gangguan layanan.	As is	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
		To be	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
3	Backup data dan sistem dilakukan secara konsisten dan diuji kelayakannya secara bertahap.	As is	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		To be	0.00	0.00	0.00	50	0.00	50
4	Terdapat prosedur untuk restorasi data dari backup yang teruji dan dapat diandalkan.	As is	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		To be	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
5	Sumber daya dan keahlian yang memadai tersedia untuk melakukan tugas-tugas pemeliharaan TI.	As is	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		To be	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
Kondisi Realita			0.00	40	10	40	0.00	10
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	10	60	20	10

Menurut analisis kuesioner DSS01.03, peserta menilai kondisi sistem tata kelola saat ini (seperti yang ada). Tetapi hanya sekitar 40% orang yang menjawab

menilai tingkat kemampuannya berada pada Tingkat 1, dan 60% orang yang menjawab sangat berharap kondisi yang diinginkan (to-be) dapat mencapai Tingkat 3.

4.4.1.4.DSS02.01 Menerima Permintaan Layanan dan Insiden

Tabel 4.14 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.15 Hasil Rekap DSS02.01

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)

1	Terdapat titik kontak yang jelas dan mudah diakses (misalnya, help desk, portal tiket) bagi pengguna untuk melaporkan insiden.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	0.00	50
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100
2	Semua insiden dan permintaan layanan dicatat secara akurat dalam sistem manajemen tiket.	<i>As is</i>	50	0.00	0.00	0.00	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
3	Pengguna menerima konfirmasi otomatis atau manual atas laporan mereka segera setelah diterima.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
4	Staf yang menerima laporan memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengumpulkan informasi awal yang relevan.	<i>As is</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
5	Waktu respons awal terhadap laporan insiden sesuai dengan Service Level Agreements (SLA) yang ditetapkan.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
Kondisi Realita			10	10	10	50	10	10
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	0.00	70	10	20

Hasil analisis kuesioner DSS02.01 memperlihatkan penilaian positif responden terhadap tata kelola *as-is*. Sebanyak 50% responden menempatkan kapabilitas sistem saat ini di Tingkat 3. Sementara itu, harapan untuk kondisi ideal

(*to-be*) menunjukkan Level 3 sebagai target utama, dengan persentase yang lebih dominan, yaitu 70%.

4.4.1.5.DSS02.02 Klasifikasi dan Prioritas Permintaan Layanan dan Insiden

Tabel 4.16 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.17 Hasil Rekap DSS02.02

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)

1	Insiden dan permintaan layanan diklasifikasikan secara konsisten berdasarkan kategori yang telah ditentukan.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
2	Tingkat prioritas (misalnya, urgensi dan dampak) untuk setiap insiden ditetapkan dengan jelas.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
3	Staf yang menangani insiden memahami kriteria untuk klasifikasi dan prioritisasi.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
4	Jalur eskalasi (escalation path) untuk insiden yang tidak dapat diselesaikan pada level pertama telah ditetapkan dan dipahami.	<i>As is</i>	50	0.00	0.00	0.00	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
5	Klasifikasi dan prioritisasi insiden ditinjau secara berkala untuk memastikan keefektifannya.	<i>As is</i>	0.00	50	0.00	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
Kondisi Realita			10	10	0.00	40	40	0.00
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	0.00	80	20	0.00

Analisis kuesioner pada proses DSS02.02 memperlihatkan bahwa meskipun 40% responden menilai kondisi tata kelola saat ini sudah mencapai Tingkat 3, 80% responden berharap Tingkat 3 tetap menjadi sasaran yang harus dicapai (*to-be*).

4.4.1.6.DSS02.03 Menyelesaikan Insiden dan Memenuhi Permintaan Layanan

Tabel 4.18 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.19 Hasil Rekap DSS02.03

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Insiden diselesaikan dan permintaan layanan dipenuhi sesuai dengan tingkat prioritas yang ditetapkan.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	100	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	100	0.00

2	Tim dukungan memiliki pengetahuan dan alat yang memadai untuk melakukan diagnosis dan resolusi masalah.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	100	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
3	Solusi sementara (workaround) dikembangkan dan dikomunikasikan secara efektif kepada pengguna jika diperlukan.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
4	Pengguna diperbarui secara aktif mengenai status penyelesaian insiden atau permintaan layanan mereka.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	100	0.00
5	Terdapat proses untuk verifikasi penyelesaian insiden atau permintaan layanan dengan pengguna sebelum penutupan.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	100	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
Kondisi Realita			0.00	0.00	0.00	30	70	0.00
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	0.00	30	70	0.00

Dari tabel DSS02.03, terlihat jelas bahwa 70% responden menilai sistem tata kelola saat ini telah mencapai Tingkat 4. Lebih lanjut, harapan organisasi untuk kondisi yang diinginkan (*to-be*) selaras dengan penilaian tersebut, yaitu Tingkat 4, juga didukung oleh persentase yang sama.

4.4.1.7.DSS03.01 Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Masalah

Tabel 4.20 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.21 Hasil Rekap DSS03.01

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Terdapat proses yang jelas untuk mengidentifikasi masalah berulang atau insiden besar yang mungkin menunjukkan akar penyebab mendasar.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
2	Informasi dari insiden (misalnya,	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00

	data historis insiden) digunakan secara efektif sebagai input untuk identifikasi masalah.	<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
3	Masalah diklasifikasikan dan diprioritaskan berdasarkan potensi dampak dan frekuensi terjadinya.	<i>As is</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
4	Tim yang bertanggung jawab memiliki kompetensi dalam mengidentifikasi potensi masalah.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
5	Potensi masalah yang dilaporkan dari berbagai sumber dicatat dan ditinjau secara sistematis.	<i>As is</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
Kondisi Realita			0.00	0.00	20	70	10	0.00
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	0.00	70	30	0.00

Hasil analisis kuesioner DSS03.01, sebagaimana tertera dalam tabel di atas, mengindikasikan bahwa responden menilai dengan skor yang tinggi terhadap situasi sistem tata kelola saat ini (*as is*). Penilaian ini, jika dikonversi ke dalam kerangka Capability Level, menunjukkan bahwa 70% responden mengategorikannya pada tingkat 3. Harapan responden terhadap kondisi ideal (*to-be*) selaras dengan kondisi yang dinilai saat ini, yaitu di Tingkat 3, dan juga mendapatkan persetujuan sebesar 70%.

4.4.1.8.DSS03.02 Menganalisis Masalah

Tabel 4.22 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.23 Hasil Rekap DSS03.02

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Analisis akar masalah (Root Cause Analysis - RCA) dilakukan secara sistematis untuk memahami penyebab dasar dari masalah TI.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	50	50	0.00	0.00
2	Teknik analisis masalah yang tepat	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00

	(misalnya, 5 Why's, Fishbone Diagram) digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab.	<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
3	Pakar dari berbagai domain (TI dan bisnis) dilibatkan dalam proses analisis masalah.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
4	Solusi sementara (workaround) dikembangkan dan dikomunikasikan secara efektif kepada pengguna jika solusi permanen membutuhkan waktu.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
5	Hasil analisis masalah terdokumentasi dengan baik termasuk akar penyebab dan potensi solusi.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
Kondisi Realita			0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	10	50	40	0.00

Berdasarkan data yang disajikan terlihat bahwa evaluasi sistem tata kelola, responden memberikan skor yang signifikan terhadap kondisi aktual (*as is*). Penilaian ini, jika dikaitkan dengan Capability Level, mengindikasikan bahwa sistem berada di tingkat 3, dengan tingkat kepercayaan mencapai 50%. Yang menarik adalah bahwa Level 3 juga menjadi level yang diinginkan (*to-be*) oleh responden, dengan jumlah persetujuan yang menunjukkan angka serupa di 50%.

4.4.1.9.DSS03.03 Menyelesaikan Masalah

Tabel 4.24 Kriteria Skor Responden

NO	Level	Deskripsi Kriteria
1	0	Aksi belum terpenuhi dan percobaan yang kurang memuaskan.
2	1	Telah berhasil meraih luaran yang diharapkan berkat penyelesaian seluruh langkah proses.
3	2	Diwujudkan melalui penerapan <i>framework</i> yang terorganisir (direncanakan, dimonitor, dan diperbaiki).
4	3	Dilaksanakan melalui serangkaian langkah yang disetujui untuk menjamin tercapainya hasil yang telah direncanakan.
5	4	Berjalan secara konsisten berdasarkan parameter yang ditetapkan untuk mendapatkan hasil proses yang dikehendaki.
6	5	Mengalami peningkatan berkelanjutan demi memastikan relevansi dengan tren organisasi dan pencapaian sasaran bisnis yang terbaru..

Tabel 4.25 Hasil Rekap DSS03.03

No	Proses	Status	Distribusi Jawaban					
			0(%)	1(%)	2(%)	3(%)	4(%)	5(%)
1	Solusi permanen untuk masalah diidentifikasi dan direncanakan dengan jelas.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00

2	Implementasi solusi permanen dikendalikan melalui proses manajemen perubahan yang terstruktur.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	0.00	100	0.00
3	Efektivitas solusi yang diimplementasikan diverifikasi setelah penyelesaian masalah.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	100	0.00	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
4	Sumber daya yang memadai tersedia untuk mengimplementasikan solusi permanen masalah.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
5	Komunikasi mengenai penyelesaian masalah permanen disampaikan kepada pihak terkait.	<i>As is</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
		<i>To be</i>	0.00	0.00	0.00	50	50	0.00
Kondisi Realita			0.00	0.00	0.00	60	40	0.00
Kondisi Ekspektasi			0.00	0.00	0.00	40	60	0.00

Mempertimbangkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap sistem manajemen saat ini (*as-is*) seimbang pada Tingkat Kapabilitas 3 dengan persentase 60%. Sementara itu, harapan responden untuk kondisi ideal (*to-be*) berada pada Tingkat Kapabilitas 4, juga dengan persentase yang setara, yaitu 60%.

4.5. *Process Attribute Level*

Peneliti kini melakukan penilaian terhadap setiap subprocess dengan menerapkan formula penilaian yang telah ditetapkan di BAB III. Data yang diperoleh dari kuesioner tahap sebelumnya sangat krusial karena akan digunakan

untuk menetapkan nilai dan tingkat kemampuan yang dihasilkan sebagai input penting untuk analisis perbedaan yang akan datang.

4.5.1. Perhitungan Nilai DSS

4.5.1.1. Skor Kapabilitas DSS01.01 Melakukan Prosedur Operasional

As is DSS01.01

$$CS = \frac{(0)0 + (40)1 + (20)2 + (10)3 + (30)4 + (0)5}{100} = 2.3$$

To be DSS01.01

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (30)2 + (60)3 + (10)4 + (0)5}{100} = 2.8$$

Perhitungan menunjukkan bahwa skor tata kelola TI saat ini adalah 2,3 (Level 2). Di sisi lain, skor kapabilitas yang ditargetkan adalah sekitar 2,8, yang berarti perusahaan berharap mencapai Tingkat 3.

4.5.1.2. Skor Kapabilitas DSS01.02 Lakukan Pemantauan Infrastruktur TI

As is DSS01.02

$$CS = \frac{(10)0 + (40)1 + (0)2 + (50)3 + (0)4 + (0)5}{100} = 1.9$$

To be DSS01.02

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (40)2 + (40)3 + (20)4 + (0)5}{100} = 2.8$$

Berdasarkan perhitungan, tata kelola teknologi informasi (TI) saat ini dinilai mencapai skor 1,9, yang setara dengan Tingkat Kapabilitas 2. Namun, tingkat kapabilitas yang diharapkan jauh lebih tinggi, yaitu skor 2,8, yang menargetkan Tingkat 3.

4.5.1.3. Skor Kapabilitas DSS01.03 Lakukan Pemeliharaan Infrastruktur TI

As is DSS01.03

$$CS = \frac{(0)0 + (40)1 + (10)2 + (40)3 + (0)4 + (0)5}{100} = 1.8$$

To be DSS01.03

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (10)2 + (60)3 + (20)4 + (10)5}{100} = 3.3$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa skor tata kelola TI yang berjalan saat ini adalah 1,8 (Level 2). Sementara itu, skor kapabilitas yang ditargetkan adalah sekitar 3,3, yang mengindikasikan bahwa perusahaan berharap meningkatkan kapabilitasnya ke Tingkat 3.

4.5.1.4. Skor Kapabilitas DSS02.01 Menerima Permintaan Layanan dan

Insiden

As is DSS02.01

$$CS = \frac{(10)0 + (10)1 + (10)2 + (50)3 + (10)4 + (10)5}{100} = 2.7$$

To be DSS02.01

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (70)3 + (10)4 + (20)5}{100} = 3.5$$

Dirumuskan dari perhitungan, penilaian tata kelola TI saat ini menunjukkan Tingkat 3 dengan skor 2,7. Kontras dengan kondisi tersebut, harapan kapabilitas perusahaan berada di skor 3,5, yang menjadikan Tingkat 4 sebagai sasaran utama yang harus dicapai.

4.5.1.5. Skor Kapabilitas DSS02.02 Klasifikasi dan Prioritas Permintaan

Layanan dan Insiden

As is DSS02.02

$$CS = \frac{(10)0 + (10)1 + (0)2 + (40)3 + (40)4 + (0)5}{100} = 2.9$$

To be DSS02.02

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (80)3 + (20)4 + (0)5}{100} = 3.2$$

Dirumuskan dari perhitungan, tata kelola TI saat ini menunjukkan skor 2,9 yang menempatkannya di Tingkat 3. Sementara itu, penilaian kapabilitas yang diharapkan juga berada di Tingkat 3 dengan skor 3,2, mengindikasikan bahwa target level sudah tercapai namun perlu peningkatan skor.

4.5.1.6. Skor Kapabilitas DSS02.03 Menyelesaikan Insiden dan Memenuhi Permintaan Layanan

As is DSS02.03

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (30)3 + (70)4 + (0)5}{100} = 4.6$$

To be DSS02.03

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (30)3 + (70)4 + (0)5}{100} = 4.6$$

Perhitungan menunjukkan bahwa tata kelola TI saat ini telah mencapai skor 4,6 yang setara dengan Tingkat 5. Ini sesuai sepenuhnya dengan ekspektasi penilaian kapabilitas perusahaan, yang juga menargetkan dan menerima skor sekitar 4,6 (Tingkat 5).

4.5.1.7. Skor Kapabilitas DSS03.01 Identifikasi dan Klasifikasi Masalah

As is DSS03.01

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (20)2 + (70)3 + (10)4 + (0)5}{100} = 2.9$$

To be DSS03.01

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (70)3 + (30)4 + (0)5}{100} = 3.3$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa penilaian tata kelola TI saat ini berada di Tingkat 3 dengan skor 2,9. Hal yang menggembirakan adalah harapan

kapabilitas perusahaan sangat dekat dengan keadaan sebenarnya, yaitu berada di Tingkat 3 dengan target skor 3,3.

4.5.1.8. Skor Kapabilitas DSS03.02 Menganalisis Masalah

As is DSS03.02

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (50)3 + (50)4 + (0)5}{100} = 3.5$$

To be DSS03.02

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (10)2 + (50)3 + (40)4 + (0)5}{100} = 3.3$$

Sebuah temuan menarik dari analisis yang telah dilakukan adalah bahwa penilaian tata kelola TI saat ini secara mengejutkan lebih tinggi daripada yang diantisipasi. Saat ini, tata kelola teknologi informasi menerima nilai 3,5 yang setara dengan tingkat 4, tetapi nilai yang diharapkan sedikit di bawahnya yaitu sekitar 3,3 yang setara dengan tingkat 3. Ini menunjukkan bahwa kondisi sebenarnya dari tata kelola teknologi informasi melampaui perkiraan awal.

4.5.1.9. Skor Kapabilitas DSS03.03 Menyelesaikan Masalah

As is DSS03.03

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (60)3 + (40)4 + (0)5}{100} = 3.4$$

To be DSS03.03

$$CS = \frac{(0)0 + (0)1 + (0)2 + (40)3 + (60)4 + (0)5}{100} = 3.6$$

Hasil perhitungan merumuskan bahwa skor tata kelola TI yang berjalan saat ini adalah 3,4 (Level 3). Sementara itu, penilaian kapabilitas yang diharapkan mencapai skor 3,6, yang mengindikasikan adanya upaya peningkatan menuju Tingkat 4.

4.5.2. Penentuan Level Kapabilitas DSS (Delivery, Service, and Support)

Data yang dianalisis dari kuesioner yang telah divalidasi berfungsi untuk menunjukkan secara spesifik tingkat kapabilitas yang dimiliki oleh proses-proses DSS01, DSS02, dan DSS03.

4.5.2.1. Tingkat Kapabilitas DSS01

Tabel 4.26 Tingkat Kapabilitas DSS01

No	Sub Proses	Nilai Kapabilitas		Nilai Kematangan	
		<i>As is</i>	<i>To be</i>	<i>As is</i>	<i>To be</i>
1	DSS01.01	2.3	2.8	2	3
2	DSS01.02	1.9	2.8	2	3
3	DSS01.03	1.8	3.3	2	3
Sub Total		2	2.96	2	3

Kapasitas DSS01 saat ini (*as is*) menerima skor 2 berdasarkan data yang disajikan. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan proses telah direncanakan, dipantau, dan dievaluasi, dan bahwa hasil kerja proses telah didefinisikan, diawasi, dan dipelihara dengan baik. Untuk DSS01, Dengan target skor 2,96, kapabilitas ideal (*to-be*) yang diinginkan adalah Level 3 (Established Process). Target ini mencerminkan usaha perusahaan untuk mengimplementasikan proses dan mencapai luaran yang diinginkan melalui prosedur yang telah distandarisasi. Berikut disajikan diagram keseluruhan dari proses DSS01 :



Gambar 4.2 Representasi *Capability Level* DSS01

Sumber : Excel, Dokumentasi Pribadi

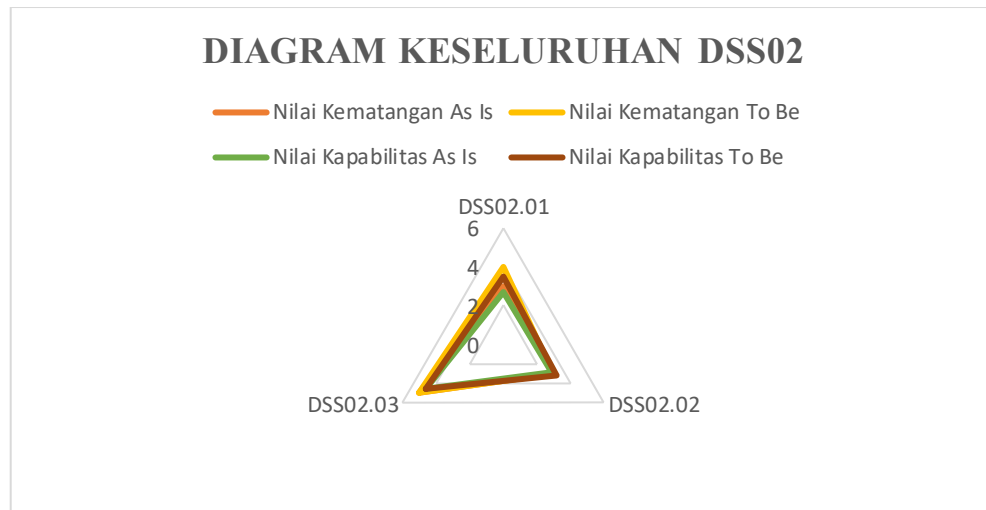
4.5.2.2. Tingkat Kapabilitas DSS02

Tabel 4.27 Tingkat Kapabilitas DSS02

No	Sub Proses	Nilai Kapabilitas		Nilai Kematangan	
		<i>As is</i>	<i>To be</i>	<i>As is</i>	<i>To be</i>
1	DSS02.01	2.7	3.5	3	4
2	DSS02.02	2.9	3.2	3	3
3	DSS02.03	4.6	4.6	5	5
Sub Total		3.4	3.8	3.6	4

Kapasitas DSS02 saat ini (*as is*) menerima skor “3.4” berdasarkan data yang disajikan yang menunjukkan bahwa tingkat proses yang ditetapkan adalah Level 3 (*Established Process*) artinya perusahaan berusaha untuk menerapkan strategi yang telah ditetapkan dan mencapai hasil yang diharapkan dari proses. Target kapabilitas DSS02 (*to-be*) ditetapkan pada skor 3,8, yang setara dengan Level 4 (Predictable Process). Sasaran ini mengharuskan perusahaan untuk mengelola dan mengawasi proses manajemen TI dengan efisien, yang pada akhirnya akan menghasilkan

proses yang konsisten dan dapat diprediksi. Diagram keseluruhan proses DSS02 dapat dilihat di bawah ini :



Gambar 4.3 Representasi *Capability Level DSS02*

Sumber : Excel, Dokumentasi Pribadi

4.5.2.3. Tingkat Kapabilitas DSS03

Tabel 4.28 Tingkat Kapabilitas DSS03

No	Sub Proses	Nilai Kapabilitas		Nilai Kematangan	
		<i>As is</i>	<i>To be</i>	<i>As is</i>	<i>To be</i>
1	DSS03.01	2.9	3.3	3	3
2	DSS03.02	3.5	3.3	4	3
3	DSS03.03	3.4	3.6	3	4
Sub Total		3.3	3.4	3.3	3.3

Berdasarkan data yang disajikan, kapasitas DSS03 saat ini (*as is*) menerima skor “3.3” berdasarkan data yang disajikan yang menempatkannya pada Level 3 (*Established Process*). Ini menunjukkan bahwa bisnis sedang dalam tahap melaksanakan dan mencapai hasil dari proses yang sudah ditetapkan. Kapasitas DSS03 yang diharapkan (*to be*) adalah “3.8” menunjukkan target level 4 (*Predictable Process*). Perusahaan diharapkan telah berhasil menjalankan dan mengawasi prosedur manajemen TI pada level ini. Sangat penting untuk diingat

bahwa tingkat 3 atau proses yang telah ditetapkan adalah dasar dimana perusahaan berusaha untuk menerapkan metode yang telah ditetapkan dan mencapai hasil proses yang diinginkan. Berikut diagram keseluruhan dari proses DSS03 :



Gambar 4.4 Representasi *Capability Level* DSS03

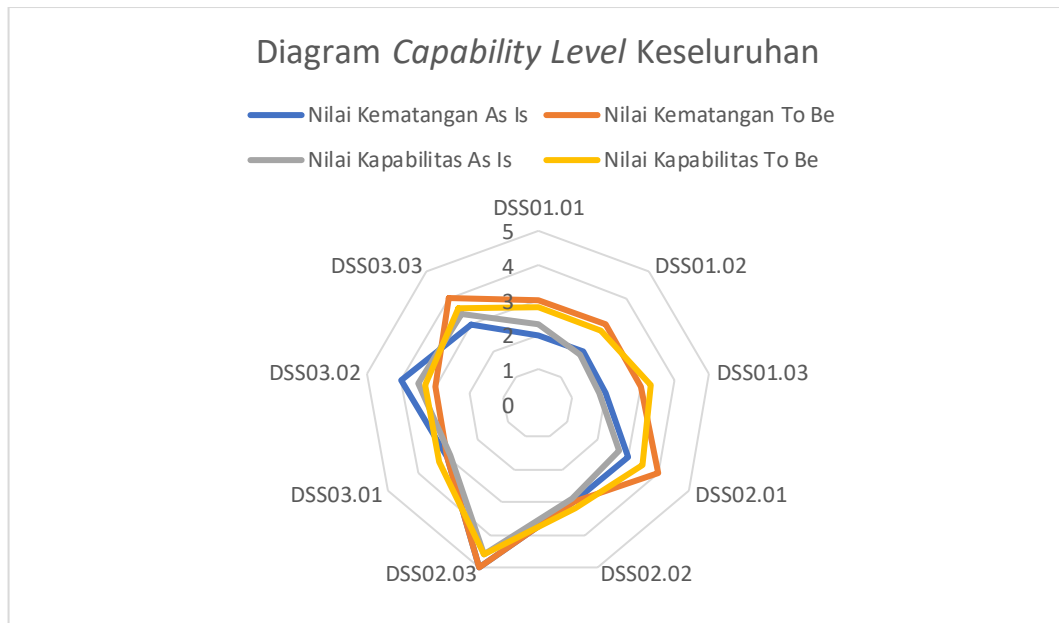
4.5.3. Tingkat Kapabilitas Keseluruhan Proses

Berikut penilaian keseluruh tingkat kapabilitas yang ada pada proses DSS01, DSS02, DSS03 :

Tabel 4.29 Keseluruhan *Capability Level* DSS

No	Sub Proses	Nilai Kapabilitas		Nilai Kematangan	
		<i>As is</i>	<i>To be</i>	<i>As is</i>	<i>To be</i>
1	DSS01.01	2.3	2.8	2	3
2	DSS01.02	1.9	2.8	2	3
3	DSS01.03	1.8	3.3	2	3
4	DSS02.01	2.7	3.5	3	4
5	DSS02.02	2.9	3.2	3	3
6	DSS02.03	4.6	4.6	5	5
7	DSS03.01	2.9	3.3	3	3
8	DSS03.02	3.5	3.3	4	3
9	DSS03.03	3.4	3.6	3	4
Sub Total		2.9	3.4	3	3.4

Berikut diagram *capability level* keseluruhan dari proses DSS01, DSS02, DSS03 :



Gambar 4.5 Diagram *Capability Level* Keseluruhan

4.5.4. Pencapaian Proses pada Tata Kelola Teknologi Informasi PT

Indonesia Gadai Oke Berdasarkan Proses Atribut

4.5.4.1. Pencapaian Proses DSS01 Mengelola Operasional

Tingkat kapabilitas DSS01 PT. Indonesia Gadai Oke terkini (*as is*) berada pada tingkat 2, menurut data responden. Oleh karena itu, manajemen TI perusahaan tersebut harus memenuhi atribut – atribut pada level ini. Ini berarti PT. Indonesia Gadai Oke harus menunjukkan bukti bahwa kerangka kerja tata kelola TI untuk DSS01 telah diimplementasikan dan dipelihara. Tabel berikut berisi rincian bukti yang diperlukan :

Tabel 4.30 Proses DSS01

Aktivitas Dasar	Contoh Produk	Tingkat	Bukti
-----------------	---------------	---------	-------

DSS01.01 Menjalankan Prosedur Operasional	Dokumen Standar Operasional Prosedur	N	Dokumen Prosedur Standar Operasi
DSS01.02 Lakukan Pemantauan Infrastruktur TI	Dokumen jadwal pemeliharaan perangkat keras.	F	Jadwal Pemeliharaan Sistem
	Dokumen anomali yang terdeteksi di aplikasi/sistem.	L	Dokumen Jadwal Maintenance Hardware dan Software
DSS01.03 Lakukan Pemeliharaan Infrastruktur TI	Dokumen Metrik penggunaan teknologi organisasi	N	Dokumen Laporan Kinerja Sistem
	Dokumen Konfigurasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Jaringan dan Layanan.	P	Dokumentasi Konfigurasi Sistem
	Daftar Inventaris Aset TI	F	Dokumen Inventaris Aset TI
Rata – Rata Skor		43.3	

Tabel 4.31 Skala Penilaian DSS01

Nama Proses	Tingkat 0	Tingkat 1	Tingkat 2	Tingkat 3	Tingkat 4	Tingkat 5
Penilaian berdasarkan kriteria		F	F	N	-	-
Note : <i>N</i> (0 – 15%), <i>P</i> (>15 – 50%), <i>L</i> (>50 – 85%), <i>N</i> (>85 – 100%)						

4.5.4.2. Pencapaian Proses DSS02 Pengelolaan Layanan Permintaan dan

Insiden

Data menunjukkan bahwa kapabilitas DSS02 saat ini telah mencapai skor 3,4, yaitu Tingkat 3. Ini membuktikan bahwa perusahaan berhasil melaksanakan

strategi yang ditetapkan dan mewujudkan luaran yang diharapkan dari proses yang bersangkutan. Sementara itu, kapabilitas DSS02 yang diharapkan (*to be*) mencapai “3.8” yang menargetkan level 4 (*Predicted Process*) dimana perusahaan diharapkan dapat menjalankan dan mengawasi proses teknologi informasi dengan efisiensi, sehingga tingkatan mencapai proses yang dapat diprediksi :

Tabel 4.32 Proses DSS02

Aktivitas Dasar	Contoh Produk	Tingkat	Bukti
DSS02.01 Menerima Permintaan Layanan dan Insiden	Dokumen Prosedur Standar Operasi (SOP) Penanganan Permintaan Layanan.	F	Dokumen Manajemen Insiden
DSS02.02 Mengklasifikasikan dan Memprioritaskan Permintaan Layanan dan Insiden	Definisi Tingkat Keparahan Insiden dan Prioritas,	F	Dokumen Manajemen Insiden
	Dokumen catatan detail dari setiap permintaan layanan, status, waktu respons, dan waktu penyelesaian.	F	Dokumen Laporan Kendala
DSS02.03 Menyelesaikan Insiden dan Memenuhi Permintaan Layanan	Dokumen Metrik Kinerja Layanan	F	Laporan SLA (<i>Service-Level Agreement</i>)
	Daftar masukan atau komentar spesifik dari pengguna	N	Laporan Kepuasan Pengguna (Feedback)
Rata – Rata Skor		66.6	

Tabel 4.33 Skala Penilaian DSS02

Nama Proses	Tingkat 0	Tingkat 1	Tingkat 2	Tingkat 3	Tingkat 4	Tingkat 5
Penilaian berdasarkan Kriteria		F	F	F	P	

Note : $N (0 - 15\%)$, $P (>15 - 50\%)$, $L (>50 - 85\%)$, $N (>85 - 100\%)$

4.5.4.3. Pencapaian Proses DSS03 Pengelolaan Masalah

Tingkat kapabilitas DSS03 PT. Indonesia Gadai Oke saat ini berada pada Level 3, menurut data responden. Oleh sebab itu, pengelolaan TI organisasi tersebut bertanggung jawab untuk melengkapi atribut yang terkait dengan tingkat kapabilitas ini. Oleh karena itu, PT. Indonesia Gadai Oke harus menunjukkan bukti jelas bahwa kerangka kerja tata kelola TI khusus untuk DSS03 telah dilaksanakan dan dipelihara dengan sukses. Tabel berikut menunjukkan rincian bukti yang dibutuhkan :

Tabel 4.34 Proses DSS03

Aktivitas Dasar	Contoh Produk	Tingkat	Bukti
DSS03.01 Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Masalah	Prosedur terperinci dari alur proses manajemen masalah.	F	Dokumen Kontrol dan Akses Login
DSS03.02 Menganalisis Masalah	Basis data masalah yang berisi status, dampak, dan solusi setiap permasalahan.	F	Dokumen Laporan Kendala
DSS03.03 Menyelesaikan Masalah	Catatan tren insiden dan masalah.	P	Dokumen Laporan Kendala
	Panduan manual cara konfigurasi sistem operasional.	L	Dokumen Konfigurasi Sistem
	Panduan alur prosedur akses ke setiap perangkat sistem.	L	Dokumen Kontrol dan Akses Login
Rata – Rata Skor		66.6	

Tabel 4.35 Skala Penilaian DSS03

Nama Proses	Tingkat 0	Tingkat 1	Tingkat 2	Tingkat 3	Tingkat 4	Tingkat 5
Penilaian berdasarkan Kriteria		F	F	F	P	
Note : <i>N</i> (0 – 15%), <i>P</i> (>15 – 50%), <i>L</i> (>50 – 85%), <i>N</i> (>85 – 100%)						

4.6. GAP Analysis dan Rekomendasi

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan nilai kesenjangan atau *GAP* yang kemungkinan ada di setiap tahapan aktivitas. Peneliti akan menyusun rekomendasi yang berfungsi sebagai panduan bagi manajemen TI PT. Indonesia Gadai Oke untuk mewujudkan tingkat kemampuan proses yang menjadi sasaran perusahaan. Dengan mempertimbangkan tanggapan yang diberikan oleh sejumlah responden dalam kuesioner, diketahui bahwa nilai proses DSS01 untuk tingkat kapabilitas terkini adalah 2 (*Managed Process*), dan nilai proses DSS02 untuk nilai kapabilitas saat ini ialah “3.4”, nilai tersebut setara dengan level 3 (*Established Process*). Dan nilai proses DSS03 untuk skor kapabilitas saat ini adalah “3.3”, skor ini setara dengan level 3 (*Established Process*).

Data yang ada diperoleh dari perkiraan tim manajemen PT Indonesia Gadai Oke berdasarkan survei yang mereka sebar. Penilaian ini divalidasi dengan menggunakan skala penilaian COBIT 5 untuk mengonfirmasi sejauh mana tingkat kapabilitas telah tercapai.

4.6.1. GAP Analysis / Analisa Kesenjangan

Dari rekapitulasi nilai kapabilitas yang ditampilkan, terlihat jelas adanya kesenjangan nilai (perbedaan) yang signifikan pada setiap aspek yang telah diukur, yaitu :

Tabel 4.36 Analisa Kesenjangan (GAP)

Subdomain	Tingkat Kematangan		
	Ekspektasi Tingkat Kapabilitas	Realita Tingkat Kapabilitas	Kesenjangan
DSS01	3	2	1
DSS02	4	4	0
DSS03	3	3	0
Rata – Rata			0.3

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) pada domain COBIT DSS mengungkapkan adanya perbedaan kapabilitas antara kondisi yang diharapkan (*to-be*) dengan kondisi aktual (*as-is*). Secara spesifik, DSS01 menunjukkan selisih 1 tingkat, sedangkan DSS02 dan DSS03 menunjukkan kesenjangan nol (0).

Meskipun kesenjangan yang ditemukan sangat kecil (bahkan hampir tidak ada pada dua sub-domain), Tidak menunjukkan bahwa organisasi tidak memiliki ruang untuk perkembangan justru karena tingkat kematangan masih cenderung rendah sehingga ada banyak area potensial yang dapat ditingkatkan untuk membantu perusahaan berkembang. Oleh karena itu, setiap domain masih membutuhkan penyesuaian khusus untuk optimalisasi lebih lanjut meskipun perbedaan kecil.

4.6.2. Penentuan Temuan dan Rekomendasi

Dari tiga domain DSS yang dianalisis dalam penelitian ini, hanya satu menunjukkan perbedaan satu poin, sementara dua lainnya tidak menunjukkan perbedaan sama sekali. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tidak ada kesenjangan yang signifikan pada domain DSS.

Ini menunjukkan bahwa aktivitas proses teknologi informasi PT. Indonesia Gada Oke di bidang operasional telah berhasil memenuhi ekspektasi perusahaan dengan memberikan pemenuhan di seluruh wilayah DSS yang dievaluasi.

Tabel 4.37 Penentuan dan Rekomendasi

Temuan	Rekomendasi
Dokumen Laporan Kinerja Sistem kurang maksimal dikarenakan personel untuk pembuatan dokumen tersebut.	Meningkatkan kapasitas staf yang bertanggung jawab untuk membuat dokumen Laporan Kinerja Sistem, tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang akurat tentang kinerja sistem dan membantu dalam pengambilan keputusan.
Dokumen Jadwal Maintenance Hardware dan Software perlu pembaharuan lebih lanjut dikarenakan fasilitas TI semakin bertambah.	Melakukan revisi dan pembaharuan secara proaktif dan berkala untuk memastikan pemeliharaan yang menyeluruh dan tepat waktu untuk seluruh aset TI serta menjaga kinerja sistem yang optimal.
Dokumen Basis Pengetahuan yang dinilai kurang lengkap di bidang operasional.	Mengembangkan Dokumen Basis Pengetahuan di bidang operasional bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dengan selesainya analisis di bab sebelumnya, peneliti telah siap untuk menyusun kesimpulan penelitian meliputi :

1. Dengan kapabilitas DSS saat ini (2.9) yang berada pada Level 3, yang juga merupakan level ekspektasi yang diharapkan (3.4), dapat disimpulkan bahwa realitas operasional secara keseluruhan telah memenuhi target yang ditetapkan. Meskipun demikian, meskipun kedua level sudah sama, masih ada perbedaan skor yang harus diperbaiki untuk mencapai titik ideal Level 3. Oleh karena itu, fokus utama harus diberikan untuk menyelesaikan indikator penilaian skala Level 3 yang masih belum terpenuhi. Agar selaras sepenuhnya dengan prosedur operasional standar (SOP) dan dokumen terkait, ini mencakup peningkatan pengawasan terhadap tugas, tanggung jawab, dan kinerja seluruh komponen operasional. Untuk memastikan proses operasional tidak hanya dapat diprediksi tetapi juga mencapai tingkat optimalisasi yang diharapkan, meskipun secara level sudah sesuai, langkah-langkah ini sangat penting.
2. Karena keterbatasan personel, jadwal pemeliharaan hardware dan software yang belum diperbarui seiring bertambahnya fasilitas TI, dan basis pengetahuan operasional yang kurang lengkap, organisasi saat ini menghadapi kesulitan dalam menghasilkan laporan kinerja sistem yang optimal. Untuk mengatasi masalah ini, organisasi harus meningkatkan kemampuan staf untuk

3. melaporkan kinerja dan melakukan pembaharuan proaktif dan berkala jadwal pemeliharaan untuk memastikan cakupan seluruh aset TI.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, M., & Zuraidah, E. (2023). Audit Sistem Informasi Absensi Fingerprint Menggunakan COBIT 5. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(2), 854–863. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1082>
- Alfaravi, A. F. (2023). *AUDIT SISTEM INFORMASI PADA APLIKASI SIGA (SISTEM INFORMASI GADAI) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 (STUDI KASUS: PT INDONESIA GADAI OKE)*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Andika, B. D., Sucipto, S., & Nugroho, A. (2023). A Local Government Application Capability Level Information System Audit using COBIT 5 Framework. *Journal of Innovation Information Technology and Application (JINITA)*, 5(2), 130–140. <https://doi.org/10.35970/jinita.v5i2.1971>
- Habiba, A., Saputra, Y. A., Widodo, A. P., Soedarto, J. P., & Semarang, T. (2021). Evaluasi Tata Kelola Keamanan Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Pada PT. Tsabita Cake. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2). <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (H. Sazali, Ed.). Wal Ashri Publisher.
- ISACA. (2012a). *COBIT® 5 Supplementary Guide for the COBIT 5 Process Assessment Model (PAM)*. www.isaca.org
- ISACA. (2012b). *COBIT 5 Enabling Processes*. <http://linkd.in/ISACAOOfficial>
- ISACA. (2019). *COBIT 2019 Framework Governance and Management Objectives*.

- Meiriati, T., Sukanto, A. S., Mutiah, N., Prof, J., & Nawawi, H. H. (2020). TATA KELOLA MANAJEMEN ASET TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DAN ITAM. *Coding: Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 8(2), 22–32.
- Novianto, F. (2020). *Electronic Government Development Strategies Using Frameworks COBIT 5*. 3, 263–271.
- Setiawan, A., & Handojo, A. (2022). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework COBIT 5 Di Lembaga XYZ Cabang Denpasar. *Jurnal Infra*, 10(1).
- Setiawan, A. K., & Fernandes Andry, J. (2019). IT GOVERNANCE EVALUATION USING COBIT 5 FRAMEWORK ON THE NATIONAL LIBRARY. *Journal of Information System*, 15(1).
- Wulung, G. L., Rindengan, Y. D. Y., & Sentinuwo, S. R. (2021). Implementasi COBIT 5 DSS UNTUK MENGUKUR KEMATANGAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MANADO. *Jurnal Teknik Elektro Dan Komputer*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/elekdankom>

LAMPIRAN

Pertanyaan Jawaban **2** Setelan

 Formulir ini tidak menerima respons. Kelola

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Bagian 1 : Data Demografi Responden

Nama *

Martiano

Jenis Kelamin *

☒ Pria

☐ Wanita

Usia *

☐ <25 Tahun

☒ 25 - 35 Tahun

☐ 36 - 45 Tahun

☐ >45 Tahun

Bagian 1 : Data Demografi Responden

Nama *

Muhammad Dimas Trisandi

Jenis Kelamin *

☒ Pria

☐ Wanita

Usia *

☐ <25 Tahun

☒ 25 - 35 Tahun

☐ 36 - 45 Tahun

☐ >45 Tahun

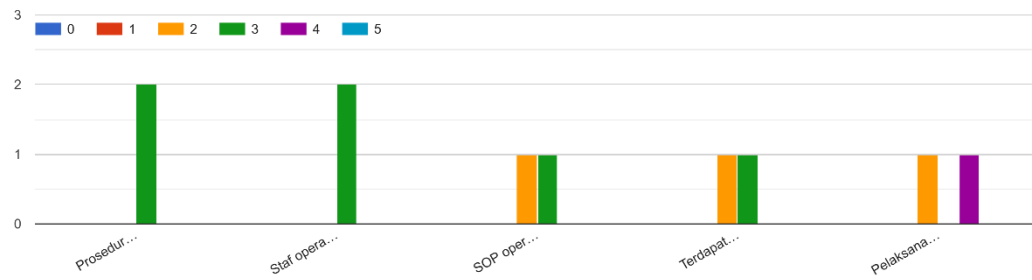
Petunjuk: Untuk setiap pernyataan di bawah ini, silakan isi **dua kolom nilai**:

1. **Ekspektasi:** Tingkat kematangan **yang seharusnya** atau **yang diharapkan** ada di perusahaan ini untuk aktivitas tersebut.
2. **Realita:** Tingkat kematangan **yang sebenarnya** Anda rasakan atau amati di perusahaan ini untuk aktivitas tersebut.

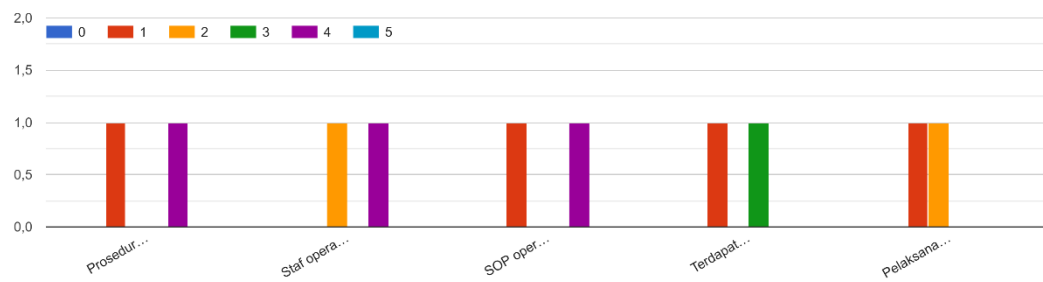
Skala Penilaian Tingkat Kematangan (0-5):

- 0 = Tindakan belum tercapai dan percobaan yang gagal.
- 1 = Sudah berhasil meraih hasil yang diinginkan melalui langkah-langkah yang telah dilalui.
- 2 = Diterapkan melalui suatu kerangka pengelolaan yang terstruktur (Direncanakan, Diawasi, dan Diperbaiki).
- 3 = Diterapkan melalui langkah-langkah yang telah diatur dengan kemampuan untuk mencapai *output* yang diinginkan.
- 4 = Saat ini berjalan sesuai dengan parameter yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam prosesnya.
- 5 = Terus-menerus ditingkatkan demi mencapai tujuan bisnis yang relevan dengan perkembangan terkini dan berfokus.

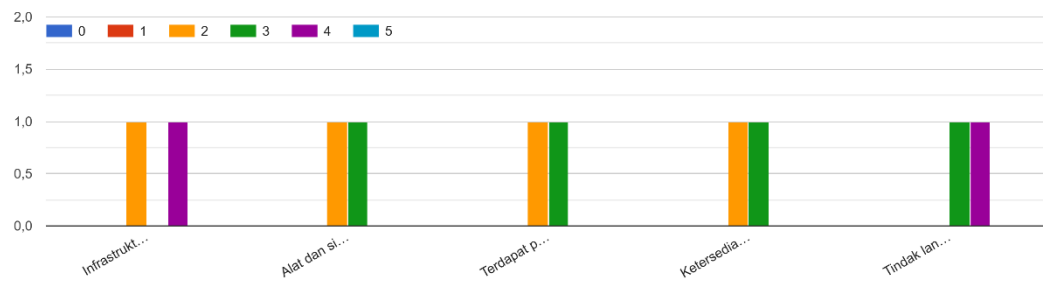
DSS01.01 Lakukan Prosedur Operasional (Ekspektasi)



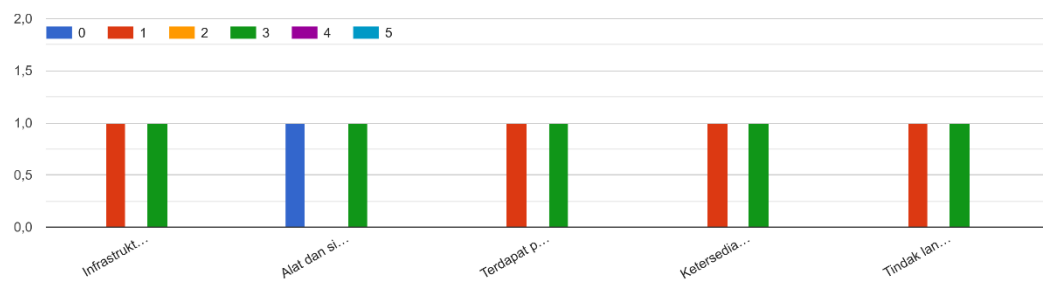
DSS01.01 Lakukan Prosedur Operasional (Realita)



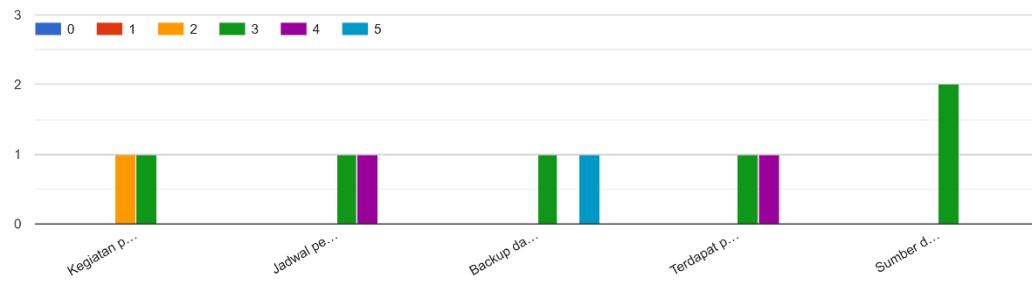
DSS01.02 Lakukan Pemantauan Infrastruktur TI (Ekspektasi)



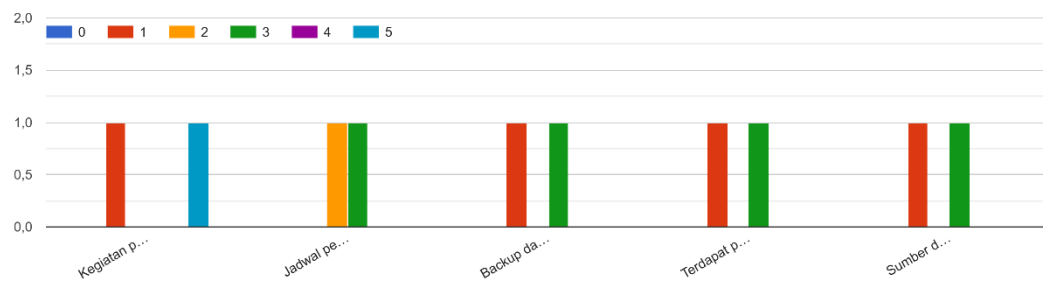
DSS01.02 Lakukan Pemantauan Infrastruktur TI (Realita)



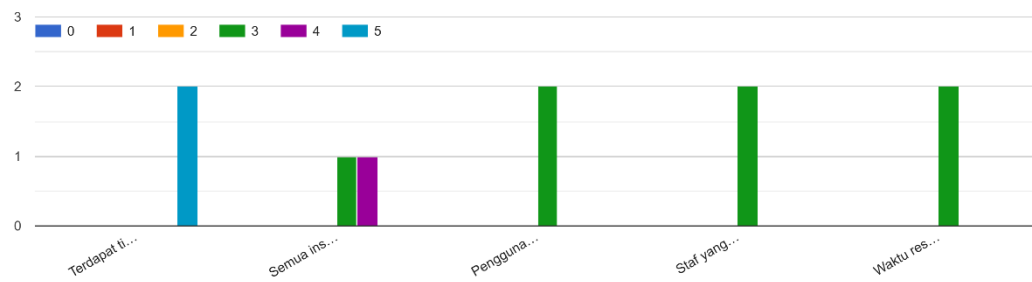
DSS01.03 Lakukan Pemeliharaan Infrastruktur TI (Ekspektasi)



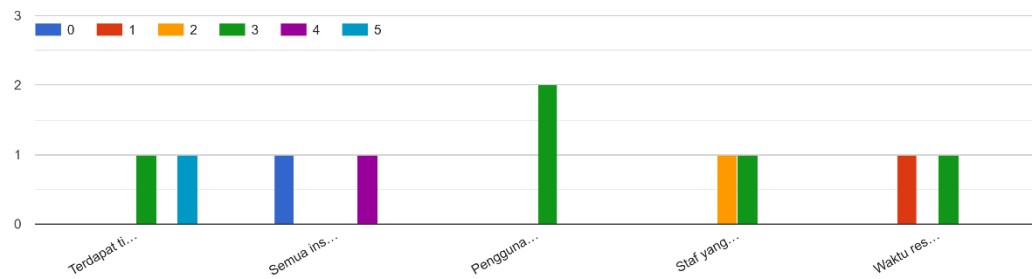
DSS01.03 Lakukan Pemeliharaan Infrastruktur TI (Realita)



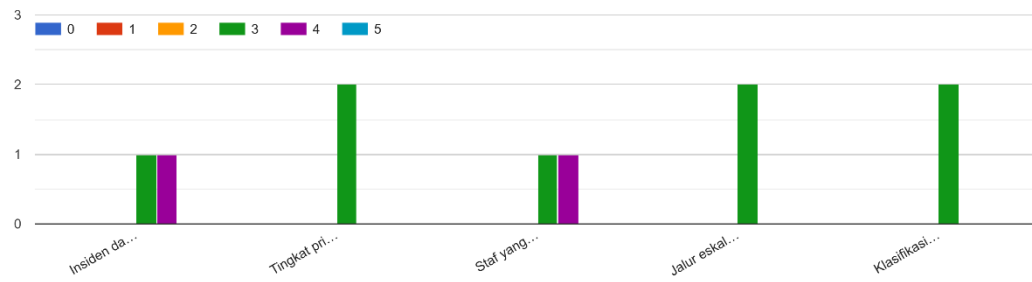
DSS02.01 Menerima Permintaan Layanan dan Insiden (Ekspektasi)



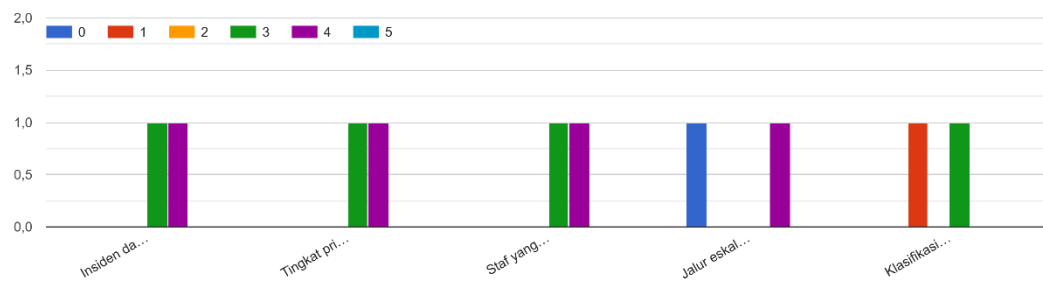
DSS02.01 Menerima Permintaan Layanan dan Insiden (Realita)



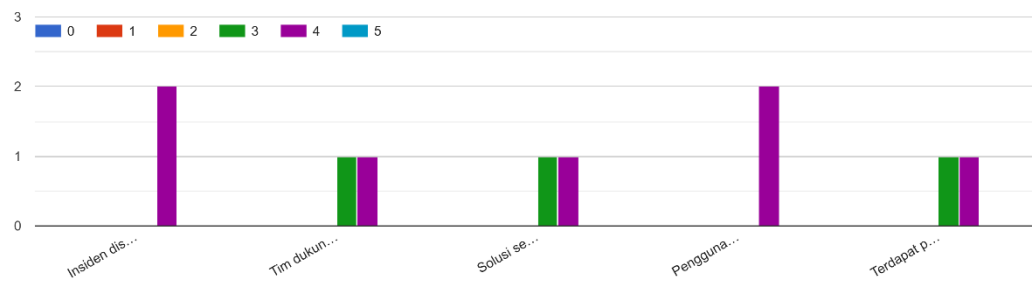
DSS02.02 Mengklasifikasikan dan Memprioritaskan Permintaan Layanan dan Insiden (Ekspektasi)



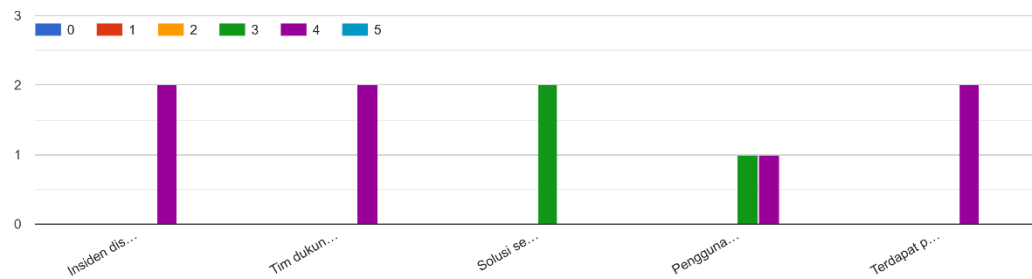
DSS02.02 Mengklasifikasikan dan Memprioritaskan Permintaan Layanan dan Insiden (Realita)



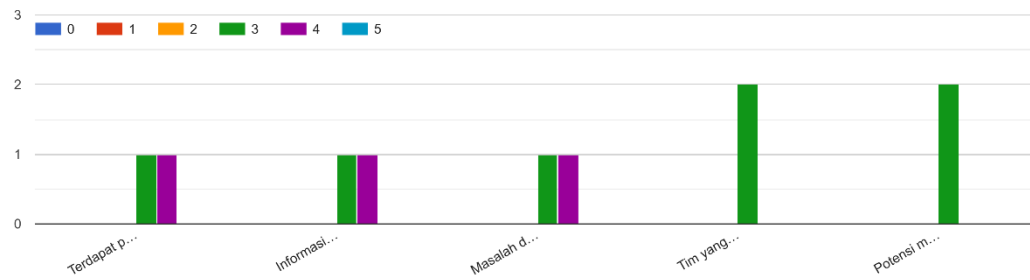
DSS02.03 Menyelesaikan Insiden dan Memenuhi Permintaan Layanan (Ekspektasi)



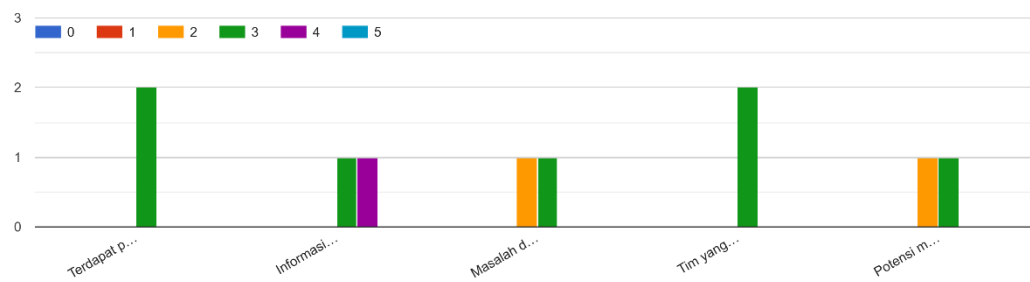
DSS02.03 Menyelesaikan Insiden dan Memenuhi Permintaan Layanan (Realita)



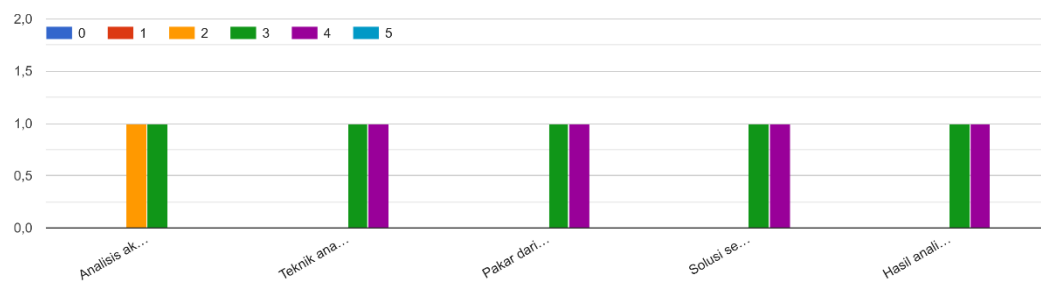
DSS03.01 Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Masalah (Ekspektasi)



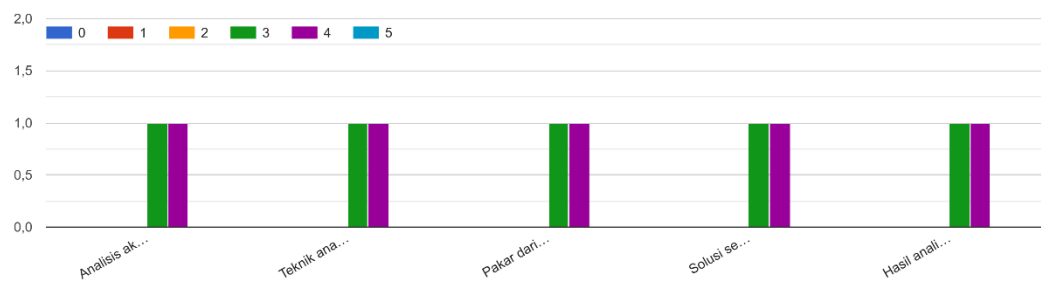
DSS03.01 Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Masalah (Realita)



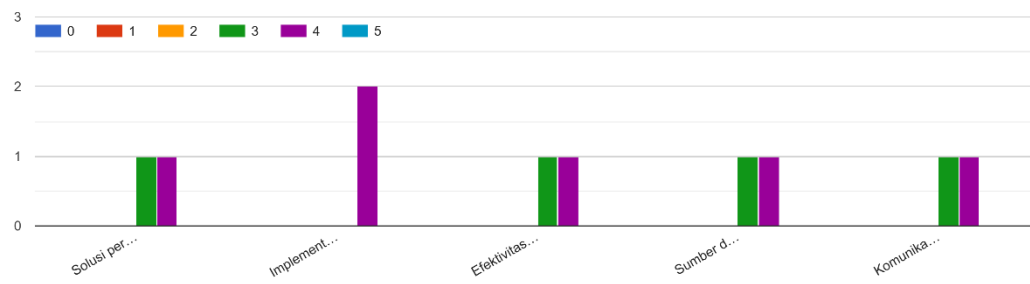
DSS03.02 Menganalisis Masalah (Ekspektasi)



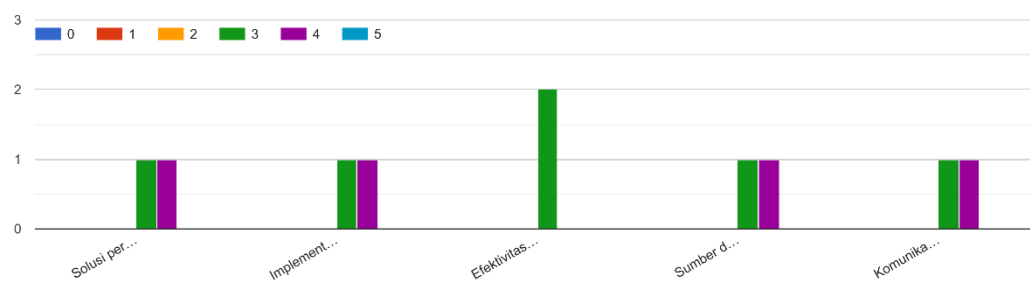
DSS03.02 Menganalisis Masalah (Realita)



DSS03.03 Menyelesaikan Masalah (Ekspektasi)



DSS03.03 Menyelesaikan Masalah (Realita)



Lampiran 2 – Dokumen Organisasi

Drive

Telusuri di Drive

Dibagikan kepada saya > audit

Minta Gemini

Jelajahi file ini

Jenis Orang Dimodifikasi Sumber

Nama	Pemilik	Tanggal diubah	Ukuran file	Urutkan
Dokumentation system	M martinno84	2 Jul	—	
inventarisasi.csv	M martinno84	2 Jul	17 KB	
jadwal maintenance hardware dan software.pdf	M martinno84	23 Jun	225 KB	
kontrol dan akses login.pdf	M martinno84	23 Jun	1,6 MB	
laporan_kendala(1) (1).csv	M martinno84	2 Jul	25 KB	
manajemen insiden.pdf	M martinno84	21 Jun	439 KB	
SOP Manajemen Kapasitas_R0.docx.pdf	M martinno84	23 Jun	96 KB	

13,69 GB dari 2 TB telah digunakan

Dapatkan penyimpanan ekstra

	PROSEDUR Kontrol Akses & Login	No. Dokumen : 01 Revisi Ke 1 Berlaku Mulai :22 januari 2023 Halaman :
--	---	--

Daftar Isi

1. Tujuan.....	3
2. Ruang Lingkup dan Tanggung Jawab.....	3
3. Definisi.....	3
3.1. Akses ke Server (Login & Pengelolaan Data).....	3
3.2. Akses ke Database (Login & Pengelolaan Data).....	3
3.3. Akses ke Source Code Server.....	3
3.4. Akses ke Aplikasi (Backend).....	3
3.5. Akses ke Aplikasi (Frontend).....	4
3.6. Akses ke Perangkat Komputer (PC/Laptop).....	4
3.7. Akses ke Folder pada Perangkat Komputer (PC/Laptop).....	4
3.8. Akses ke File pada Perangkat Komputer (PC/Laptop).....	4
3.9. Akses ke Perangkat Backup Fisik (Flashdisk, Harddisk External).....	4
3.10. Akses ke Perangkat CCTV (Web Browser, Mobile & DVR).....	4

	SOP	Hal	1 of 8
		No. Dok	SOP-MR-12
	MANAJEMEN INSIDEN	No. Rev	0
		Tgl Efektif	

Daftar Isi

1. Tujuan	2
2. Ruang Lingkup	2
3. Tanggung Jawab	2
4. Definisi	2
5. Referensi	3
6. Prosedur	4
6.1. Pelaporan Insiden Keamanan	4
6.2. Laporan Eksternal	5
6.3. Melaporkan Kegagalan Pemakaian Software	5
6.4. Belajar dari Insiden	5
6.5. Pengumpulan Bukti	5
6.5.1.	P
eran dan Tanggung Jawab	5
6.5.2.	P
etunjuk	6
6.5.3.	K
ategori Insiden Keamanan Informasi	6
7. Dokumen Pendukung	9
8. Status Perubahan	8

logo	SOP	Hal	1 of 4
		No. Dok	017/SOP/IX/18
	Manajemen Kapasitas	No. Rev	00
		Tgl Terbit	25-09- 2018

Daftar Isi

1. Tujuan
2. Ruang Lingkup
3. Tanggung Jawab
4. Definisi
5. Referensi
6. Prosedur
7. Dokumen Pendukung
8. Status Perubahan

Distribusi

Nama / Divisi	Tanggal
IT	25-09- 2018
HRD dan GA	25-09- 2018
QC	25-09- 2018
Maintenance	25-09- 2018

Lampiran 3 – Dokumen Rekomendasi

Template Laporan Kinerja Sistem

1. Informasi Umum

- Nama Dokumen : Laporan Kinerja Sistem – [Nama Sistem / Aplikasi]
- Tanggal Laporan : [Tanggal Laporan Dibuat]
- Periode Pelaporan : [Contoh : Januari 2025 – Juni 2025]
- Disusun Oleh : [Nama Departemen]

2. Pendahuluan

- Tujuan Laporan : -
- Ruang Lingkup : Sistem atau aplikasi yang dibahas dalam laporan ini (misalnya sistem ERP, CRM, sistem keuangan, dsb)
- Audience : Siapa yang akan membaca laporan ini (manajemen senior, tim IT, pengguna bisnis).

3. Gambaran Umum Sistem

- Nama Sistem / Aplikasi : (Nama lengkap sistem / aplikasi)
- Deskripsi Singkat Sistem : Fungsi Utama dan tujuan sistem.
- Arsitektur Sistem (Opsional) : Deskripsi Komponen utama sistem (server, database, jaringan yang dipakai.)
- Pengguna Utama : (Siapa yang akan menggunakan sistem ini dan untuk tujuan apa.)

4. Kinerja Sistem (Domain DSS – *Deliver, Service, and Support*)

Bagian ini akan berfokus pada metrik kinerja yang relevan dengan domain DSS, yang mencakup aspek penyampaian layanan, operasional, dan dukungan.

4.1. Ketersediaan Sistem (DSS01 : Manage Operations)

- Waktu Operasi Terencana : [Contoh : 24/7, Jam Kerja]
- Ketersediaan Aktual (Uptime) :
 - Total Waktu Berjalan : [Jumlah Jam / Hari]
 - Total Waktu Henti (Downtime) : [Jumlah Jam / Hari]

- **Insiden Waktu Henti:**

- Jumlah Insiden: [Jumlah]
- Penyebab Utama Insiden: [Daftar penyebab, contoh: Kegagalan hardware, bug software, masalah jaringan]
- Dampak Insiden: [Contoh: Gangguan layanan, kehilangan data kecil]

- **Tabel Ketersediaan (Contoh):**

Bulan	Ketersediaan (%)	Waktu Henti (Jam)
Jan	99.95	0.5
Feb	99.80	1

Lampiran 4 – Letter of Acceptance Jurnal



LETTER OF ACCEPTANCE

Dear Corresponding Author **Muhammad Iqbal Faiz**

We are pleased to inform you that your submission ID: **1764-JAIEA** titled **Analysis of Delivery, Service, and Support (DSS) in Information Technology Governance (IT Governance) Using the COBIT 5 Framework (Case Study : PT. Indonesia Gadai Oke)** " having author(s): **Muhammad Iqbal Faiz, Martiano** for publication in **Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (E-ISSN 2808-4519), Accredited by Sinta Rank 5**. The acceptance decision was based on the reviewers' evaluation after double-blind peer review and the chief editor's **approval**.

You shall submit the Open Access processing fee (Rp.300,000,- / \$20.00) please use transfer/bank draft to:

Bank	: Permata Bank
Account Name	: Akim Manaor Hara Pardede
Account Number (IDR)/(USD)	: 4119651064
Swift Code	: BBBADJ10SS

After performing the bank transfer, please email a copy of the transaction to jaiea@ioinformatic.org for with subject [Payment for: Your paper id, author's name]. All bank charges are to be covered by the author. Payments made are NOT refundable.

Kindly proceed with registration fee submission for slot allocation in **15th October 2025, Vol. 5, No. 1**. The final updated copy can be submitted at a later time after slot reservation.

We shall encourage more quality submissions from you and your colleagues in the future.

Please do acknowledge receiving this notification.

Regards,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Akim', is written over a circular stamp that contains the JAIEA logo.

Dr. Ir. Akim Manaor Hara Pardede, ST., M.Kom
 Editor-in-Chief
 Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)

Lampiran 5 – Surat Penetapan Dosen Pembimbing



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 8802/BBN-PT/Komutif/PT/000019
 Pusat Administrasi: Jalan Wakhtar Beati No. 1 Medan 20238 Telp. (061) 8224400 - 8224407 Fax. (061) 8224474 - 8231005
 Email: info@umsu.ac.id Website: www.umsu.ac.id Instagram: @umsu.medan Facebook: UMSUMedan Twitter: @umsu_medan YouTube: UMSUMedan

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
 PROPOSAL/SKRIPSI MAHASISWA
 NOMOR : 313/IL3-AU/UMSU-09/F/2025**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris.

Program Studi : Sistem Informasi
Pada tanggal : 07 Februari 2025

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa.

Nama : Muhammad Iqbal Faiz
NPM : 2109010034
Semester : VII (Tujuh)
Program studi : Sistem Informasi
Judul Proposal / Skripsi : Audit Sistem Informasi Pada Departemen CDAC Menggunakan Framework COBIT 5.0 (Studi Kasus : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara)

Dosen Pembimbing : Martiano, S.Pd.,S.Kom.,M.Kom.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal / Skripsi Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi UMSU
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL " bila tidak selesai sebelum Masa Kadalua tanggal : 07 Februari 2026**
4. Revisi judul.....

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : Medan
 Pada Tanggal : 08 Sya'ban 1446 H
 07 Februari 2025 M

a.n.Dekan
 Wakil Dekan I



Balqis Maulana, S.T.,M.Kom.
 NIDN : 0121119102




Lampiran 6 – Surat Pernyataan Penyelesaian Penelitian



SURAT PERNYATAAN PENYELESAIAN PENELITIAN Nomor: PT-IGO/SE/1023/I/2025

Dengan Ini Menyatakan:

Nama : Muhammad Iqbal Faiz
NIM : 2109010034
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas / Universitas : Fakultas Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan penelitian dengan judul:

"Analisa Delivery, Support, and Service pada Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: PT. Indonesia Gadai Oke)"

Telah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan penelitian sesuai dengan prosedur akademik yang berlaku di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Penelitian ini dilakukan di PT. Indonesia Gadai Oke dan telah memenuhi kelengkapan administrasi serta hasil akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surat ini dikeluarkan sebagai bentuk pernyataan resmi bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitiannya dan dapat digunakan untuk keperluan akademik maupun administratif lainnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 4 Agustus 2025
 Yang menyatakan,
 Staf IT Indonesia Gadai Oke


 Martiano, M. Kom



Lampiran 7 – Surat Keterangan Hasil Turnitin

ANALISIS DELIVERY SERVICE AND SUPPORT (DSS) PADA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT. INDONESIA GADAI OKE)

ORIGINALITY REPORT

24%	23%	6%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.umsu.ac.id Internet Source	11%
2	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Student Paper	1%
4	repository.unsub.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	<1%
7	docplayer.info Internet Source	<1%
8	jer.or.id Internet Source	<1%
9	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%

Lampiran 8 – Berita Acara Bimbingan Proposal



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa mengasah nalar (or agar diwujudkan) nomor dari bangkanya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fiki.umsu.ac.id> fiki@umsu.ac.id [umsuamedan](https://www.facebook.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.instagram.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.youtube.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.linkedin.com/umsuamedan)

Berita Acara Pembimbingan Proposal

Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal Faiz Program Studi : Sistem Informasi
NPM : 2109010034 Konsentrasi :
Dosen Pembimbing : Martiano, S.Pd, S.Kom, M.Kom
Judul Penelitian : ANALISIS DELIVERY SERVICE AND SUPPORT (DSS) PADA
TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI (IT GOVERNANCE) MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS : PT. INDONESIA GADAI OKE)

Tanggal Bimbingan	Hasil Evaluasi	Paraf Dosen
19/04-2025	Revisi Bab I meliputi Latar Belakang dan Rumusan masalah, buatkan secara Poin - Poin.	
21/04-2025	Revisi Bab II meliputi Penentuan cakupan teori yang diambil (DSS 01 - DSS 05 saja)	
22/04-2025	Acc Bab I - II - III dan Mengajukan Seminar Proposal	
5/05-2025	Revisi Bab I berfokus pada Cakupan Penelitian, Babasan masalah, Tujuan penelitian, dan Manfaat Penelitian	
11/06-2025	Progress Bab IV membutuhkan data dokumen dari Perusahaan	
06/07-2025	Progress Penelitian Bab IV membutuhkan respon kuesioner dari 2 staf IT Indonesia Gadai Oke sebagai responden.	
17/07-2025	Penekanan Materi Bab III dan IV untuk persiapan Sidang Ujian Skripsi	
22/07-2025	Acc Bab IV dan Bab V serta mengajukan Permohonan Sidang ujian skripsi	

Medan, 13 Oktober 2025

Diketahui oleh :
Ketua Program Studi
Sistem Informasi

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing

