

**PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN  
*APO08 MANAGE RELATIONSHIP*  
[STUDI KASUS DEPARTEMEN *MARKETING* PT XYZ]**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**RACHEL ADELLA FERNINDA**



**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2023**

**PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN  
*APO08 MANAGE RELATIONSHIP*  
[STUDI KASUS DEPARTEMEN *MARKETING* PT XYZ]**

**Oleh  
RACHEL ADELLA FERNINDA**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA TEKNIK**

**Pada  
Program Studi S1 Teknik Informatika  
Fakultas Teknik**



**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2023**

## ABSTRAK

# **PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN APO08 *MANAGE RELATIONSHIP* [STUDI KASUS DEPARTEMEN *MARKETING* PT XYZ]**

Oleh

**RACHEL ADELLA FERNINDA**

Dalam upaya menjalankan strategi bisnis berorientasi pelanggan, perusahaan mengandalkan teknologi informasi untuk mendukung operasionalnya. Namun, seringkali dalam penerapan teknologi mengalami kendala yang dapat menghambat kinerja perusahaan. Demi mengevaluasi dan meningkatkan penerapan teknologi informasi, penelitian ini melibatkan kerangka kerja COBIT 5, khususnya proses *APO08 Manage Relationship*. COBIT 5 merupakan sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk tata kelola teknologi informasi yang efektif. Dengan mengadopsi COBIT 5, penelitian ini bertujuan untuk membantu PT XYZ dalam menilai performa manajemen tata kelola teknologi informasi yang sedang berjalan, sehingga masalah yang dihadapi dapat diatasi dengan lebih efisien. Penelitian ini menunjukkan upaya perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan bisnisnya dan meningkatkan daya saing di era digitalisasi. Hasil penilaian membuktikan bahwa tingkat kesesuaian RACI Chart sebesar 31% dan penerapan tata kelola teknologi Departemen *Marketing* di PT XYZ berada di level 4 *predictable process* dengan *Expected Capability Level* di level 5 *optimizing process*. Hal ini membuktikan bahwa diperlukan rekomendasi peningkatan agar perusahaan dapat mencapai *Expected Capability Level* yang diinginkan.

Kata Kunci : Tata Kelola Teknologi Informasi, COBIT 5, APO08,  
*Marketing, Capability Level, Gap, Rekomendasi*

## **ABSTRACT**

# **EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE USING THE COBIT 5 FRAMEWORK BASED ON APO08 MANAGE RELATIONSHIP DOMAIN [CASE STUDY OF PT XYZ MARKETING DEPARTMENT]**

*By*

**RACHEL ADELLA FERNINDA**

*In order to carry out a customer-oriented Business strategy, the company relies on Information Technology to support its operations. However, the application of Technology often encounters obstacles that can hinder company performance. In order to evaluate and improve the application of Information Technology, this research involves the COBIT 5 framework, specifically the APO08 Manage Relationship process. COBIT 5 is a set of best practice documentation for effective Information Technology governance. By adopting COBIT 5, this study aims to assist PT XYZ in assessing the performance of ongoing Information Technology governance Management, so that problems encountered can be resolved more efficiently. This research shows the company's efforts to optimize the use of Information Technology to achieve its Business goals and increase competitiveness in the digitalization era. The results of the assessment prove that RACI Chart conformity rate is 31% and the implementation of the Technology governance of the Marketing Department at PT XYZ is at level 4 predictable process with the Expected Capability Level at level 5 optimizing process. This proves that recommendations for improvement are needed so that the company can achieve the desired Expected Capability Level.*

*Keywords :* Information Technology Governance, COBIT 5, APO08, Marketing, Capability Level, Gap, Recommendation

Judul Skripsi : **PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN APO08 *MANAGE RELATIONSHIP* [STUDI KASUS DEPARTEMEN *MARKETING* PT XYZ]**

Nama Mahasiswa : **Rachel Adella Ferninda**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1915061054

Program Studi : S1 Teknik Informatika

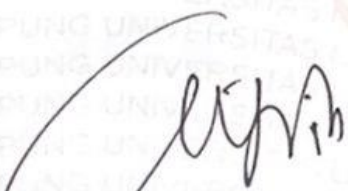
Fakultas : Teknik

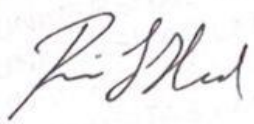


1. Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

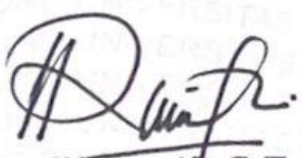
  
**Ir. Gigh Forda Nama, S.T., M.T.I., IPM.**  
NIP 19830712 200812 1 003

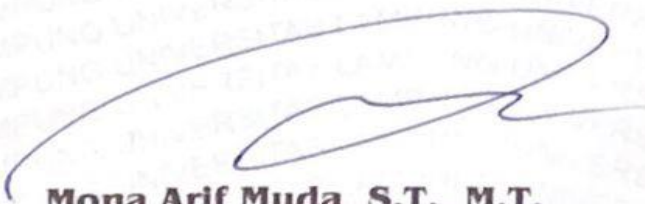
  
**Rio Arlestia Pradipta, S.Kom., M.T.I.**  
NIP 19860323 201903 1 013

2. Mengetahui

Ketua Jurusan  
Teknik Elektro

Ketua Program Studi  
Teknik Informatika

  
**Herlinawati, S.T., M.T.**  
NIP 19710314 199903 2 001

  
**Mona Arif Muda, S.T., M.T.**  
NIP 19711112 200003 1 002

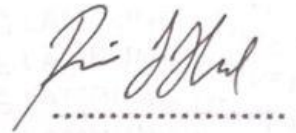
## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

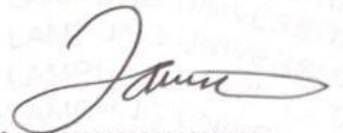
Ketua : **Ir. Gigih Forda Nama, S.T., M.T.I., IPM.** .....



Sekretaris : **Rio Ariestia Pradipta, S.Kom., M.T.I.** .....



Penguji : **Ir. Meizano Ardhi Muhammad, S.T., M.T.** .....



### 2. Dekan Fakultas Teknik



**Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc. )**  
NIP 19750928 200112 1 002



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **04 Agustus 2023**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 Berdasarkan Domain APO08 *Manage Relationship* [Studi Kasus Departemen *Marketing* PT XYZ]” dibuat oleh saya sendiri. Semua hasil yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan salinan atau dibuat oleh orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan hukum atau akademik yang berlaku.

Bandar Lampung, 04 Agustus 2023

Pembuat pernyataan,



Rachel Adella Ferninda

NPM 1915061009

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Bandarlampung, pada tanggal 24 Juni 2001. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Ferdiansyah, S.H. dan Ibu Kurniaty.

Penulis menyelesaikan pendidikannya di SD Negeri 2 Rawalaut pada tahun 2013, SMP Negeri 1 Bandarlampung pada tahun 2016, dan SMA Negeri 1 Bandarlampung pada tahun 2019.

Pada tahun 2019, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN.

Selama menjalani proses perkuliahan secara aktif, penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Teknik Elektro (HIMATRO) sebagai anggota Divisi Pendidikan pada periode 2020 – 2022. Pada organisasi luar kampus, penulis juga mengikuti komunitas Gerakan Digital Ekosistem Nusantara (GRADIEN) yang sekaligus menjadi wadah penulis dalam mengembangkan ilmu di bidang teknologi informasi. Selain proses perkuliahan, penulis juga pernah menjalankan magang di PT Danone Indonesia sebagai *Digital Project Intern*, PT Gojek Indonesia sebagai *Digital Marketing Intern*, dan PT L'Oreal Indonesia sebagai *CRM Marketing Intern*.

Prestasi yang pernah dicapai penulis antara lain adalah sebagai *Best Paper* dalam *National E-Commerce Olympiad* yang diselenggarakan oleh Universitas Negeri Semarang. Juga, menjadi juara 1 dalam *UI/UX Design Competition* yang diselenggarakan oleh Universitas Prof. Dr. Hamka. Keahlian penulis adalah dalam tata kelola teknologi informasi dan *Business Marketing*.



## MOTTO

“Di dalam setiap menit, saya mengalahkan batasan dalam diri saya.”

**(Penulis)**

“Jangan menjelaskan dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu dan yang membencimu tidak percaya itu.”

**(Ali bin Abi Thalib)**

“Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga jalan pulang.”

**(HR. Tirmidzi)**

*“The only thing that feels better than winning is winning when nobody thought you could.”*

**(Hank Aaron)**

*“I can accept failure, everyone fails at something. But I can't accept not trying.”*

**(Michael Jordan)**

*“There are so many great things in life, why dwell on negativity?”*

**(Zendaya)**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud syukur saya persembahkan kepada Allah سُبْحَانَكَ يَا وَهَّابُ ,  
Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Besar. Berkat limpahan rahmat-Nya saya bisa  
menjadi pribadi yang bertaqwa, beriman, dan berilmu. Semoga dengan  
keberhasilan yang telah dicapai ini, saya dapat menuju masa depan yang lebih  
baik dan dapat menggapai cita -cita serta selalu berada di jalan-Nya.

#### SAYA PERSEMBAHKAN SKRIPSI INI TERUNTUK:

“Mama Kurniaty dan Papa Ferdiansyah atas dukungan dan kasih sayang yang  
diberikan mulai dari saya ada di dunia ini sampai saya sudah besar seperti  
sekarang ini. Terima kasih kepada Mama dan Papa atas doa yang tak henti -  
hentinya diberikan serta pengorbanan yang tak terhitung nilainya. Semoga dengan  
ilmu dan cita - cita yang saya dapatkan kelak akan menjadi amal jariyah bagi  
Mama dan Papa.”

“Terima kasih untuk adik – adik saya Sheren Nazwa Ferninda dan Qeisha Nazalea  
Ferninda yang selalu menghibur saat di rumah. Semoga kalian kelak menjadi  
pribadi yang lebih sukses.”

“Diri saya sendiri. Terima Kasih telah berjuang, melewati rintangan dan berbagai  
zona nyaman, dan bekerja sama selama ini.”

“Terima kasih kepada teman-teman Teknik Informatika Kelas B 2019 yang telah  
menemani dan membantu saya selama perkuliahan di kampus tercinta Universitas  
Lampung. Semoga kelak kita semua akan menjadi orang-orang yang sukses.”

“Terima kasih kepada seseorang yang tidak henti - hentinya memberikan  
dukungan, menghadapi saya ketika berada di titik terendah di hidup saya,  
memberikan semangat untuk saya agar bisa menghadapi semua tantangan dan  
ketidakpercayaan diri saya. *Best wishes to you.*”

## SANWACANA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Berdasarkan Domain APO08 *Manage Relationship* [Studi Kasus Departemen *Marketing* PT XYZ]”. Dalam pelaksanaan dan pembuatan skripsi ini penulis menerima dukungan baik secara moral maupun materil yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian dan skripsi ini.
2. Rasulullah SAW yang telah menjadi suri tauladan di sepanjang hidup saya.
3. Mama dan Papa, serta keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Eng. Ir. Helmy Fitriawan, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Lampung.
5. Ibu Herlinawati, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro Universitas Lampung.
6. Bapak Mona Arif Muda, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Lampung dan telah membantu kelancaran pengerjaan penelitian.
7. Bapak Ir. Gigih Forda Nama, S.T., M.T.I., I.P.M. selaku Pembimbing Utama yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan.
8. Bapak Rio Ariestia Pradipta, S.Kom, M.T.I. selaku Pembimbing Pendamping yang selalu memberikan motivasi dan memberikan bimbingan kepada penulis untuk menjadi lebih baik.

9. Bapak Ir. Meizano Ardhi Muhammad, S.T., M.T., selaku Penguji dalam sidang skripsi yang juga turut memberikan bimbingan dan arahan.
10. Bapak M. Komarudin, S.T., M.T. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan di setiap semester dan selalu memberikan motivasi.
11. Mbak Rika selaku Admin Program Studi Teknik Informatika yang telah banyak membantu penulis dalam segala urusan administrasi selama perkuliahan.
12. Seluruh dosen dan staf Program Studi Teknik Informatika Universitas Lampung yang memberi masukan dan mempermudah proses pembuatan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan khususnya M. Iqbal Syahbana, teman - teman Grup Laut, Ciwiciwi, dan Tetap Jaga Kekompakan yang telah banyak memberikan saran, dukungan, dan bantuannya.
14. Tim PT XYZ terutama Kak Yori dan Kak Jihan juga seluruh responden yang turut serta membantu kelancaran penelitian dan pembuatan skripsi ini.
15. Semua pihak yang turut serta dalam membantu menyelesaikan penelitian dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Bandar Lampung, 04 Agustus 2023

Penulis,



Rachel Adella Ferninda

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Gambaran Perusahaan .....	5
2.1.1 Struktur Organisasi .....	5
2.2 Teknologi Informasi .....	6
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi .....	6
2.4 Audit .....	7
2.5 Kerangka Kerja Tata Kelola Teknologi Informasi .....	7
2.6 COBIT .....	8
2.7 COBIT 5 .....	9
2.8 Domain COBIT 5 .....	11
2.9 Domain <i>Align, Plan, and Organize</i> (APO) .....	14
2.10 APO08 <i>Manage Relationship</i> (Mengelola Hubungan) .....	15
2.11 <i>Process Capability Level</i> .....	16
2.12 <i>RACI Chart</i> .....	18
2.13 Skala Likert .....	19
2.14 Penelitian Terkait .....	19
2.14.1 Analisis Perbandingan COBIT 5 dan <i>ITIL V4</i> dalam Implementasi <i>IT Governance</i> (Sesilia Tiara Rahayu Ads, Annisa Lusyani Zahra, Dwi Shahita, Intania Rachman Martapura, Tri Lathif Mardi Suryanto, 2022) .....	19
2.14.2 Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Bagian Pemasaran dengan Menerapkan <i>Service Oriented Architecture</i> pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Palembang (Ismi Islamia Fathurrahmi, John Roni Coyanda, Lastri Widya Astuti, 2016) ...	20
2.14.3 Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (EMIS) Menggunakan Framework COBIT 5 PT TDM Bandarlampung (Ummy Permata Hakim, Dedi Darwis, 2016) .....	20

2.14.4	Audit Tata Kelola Teknologi Informasi di Universitas Lampung Menggunakan <i>Framework COBIT 5 Fokus Domain EDM (Evaluate, Direct, and Monitor)</i> (Cynthia Octaria, 2017) .....	21
2.14.5	Pembangunan Tools Audit Sistem Informasi Berdasarkan COBIT 5 pada Domain <i>Align, Plan, And Organize (APO)</i> (M. Ilham Nur Faizin, Eva Hariyanti, Badrus Zaman, 2015).....	21
2.14.6	Penerapan <i>Framework COBIT 5 Domain APO (Align, Plan and Organise)</i> Pada Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (Eni Yustanti, Angga Pratama, Arrazi, 2020).....	22
2.14.7	Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus: Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung) (Wilga Safira, Adhie Thyo Priandika, Muhaqiqin, Dedi Irawan, 2021) .....	22
2.14.8	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan <i>Framework COBIT 5 Fokus Pada Proses Manage Relationship (APO08)</i> Studi Kasus: PT OTO Multiartha (Fajrin Rizkia Pratiwi Suwarno, 2014).....	23
2.14.9	<i>Analysis of Payment Card Industry Data Security Standard [PCI DSS] Compliance by Confluence of COBIT 5 Framework</i> (Ashish Ukidve, Ds S SMantha, Milind Tadvalkar, 2017) .....	23
2.14.10	<i>Answering Key Global IT Management Concerns Through IT Governance and Management Processes: A COBIT 5 View</i> (Tim Huygh, Steven De Haes, Anant Joshi, Wim Van Grembergen, 2018) .....	24
2.14.11	<i>Disaster Management in India – An Analysis using COBIT 5 Principles</i> (Chippi Mohanan, Vivek Menon, 2016) .....	24
2.14.12	<i>Evaluation of Patient Information System in Public Health Service Using The COBIT 5 Framework</i> (W. Trianto, 2018) .....	25
2.14.13	<i>Measuring the Capability Level of IT governance: a research study of COBIT 5 at Universitas Negeri Gorontalo</i> (M. R. Katili, V. Pateda, M. G. Djafri, L. N. Amali, 2019).....	25
III.	METODOLOGI PENELITIAN .....	26
3.1	Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	26
3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	27
3.2.1	Alat Penelitian .....	27
3.2.2	Bahan Penelitian .....	27
3.3	Data.....	28
3.4	Metode Penelitian.....	28
3.4.1	Perumusan Masalah .....	29
3.4.2	Studi Literatur.....	29
3.4.3	Pengumpulan Data Sekunder .....	29
3.4.4	<i>Mapping</i> .....	29
3.4.5	Pengumpulan Data Primer .....	44
3.4.6	Responden .....	44
3.4.7	Analisis Data .....	46
3.4.8	<i>Gap Analysis</i> .....	47
3.4.9	Rekomendasi Perbaikan Tata Kelola Teknologi Informasi .....	48

IV.	HASIL, PEMBAHASAN, DAN REKOMENDASI.....	49
4.1	Analisis Kondisi <i>Existing</i> Teknologi Informasi di PT XYZ.....	49
4.2	Kuesioner Penelitian.....	50
4.3	Analisis Data Responden .....	51
4.3.1	Menilai Kesesuaian Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> dan RACI <i>Chart</i> .....	51
4.3.2	Nilai <i>Current</i> , <i>Expected</i> , <i>Risk</i> , dan <i>Gap</i> APO08 Berdasarkan Hasil Kuesioner <i>Management Awareness Diagnostic</i> .....	60
4.4	<i>Data Collection</i> , <i>Data Validation</i> , dan Hasil Temuan <i>Capability Level</i> ...	74
4.4.1	Hasil Temuan <i>Capability Level</i> APO08.01 .....	76
4.4.2	Hasil Temuan <i>Capability Level</i> APO08.02.....	77
4.4.3	Hasil Temuan <i>Capability Level</i> APO08.03.....	77
4.4.4	Hasil Temuan <i>Capability Level</i> APO08.04.....	78
4.4.5	Hasil Temuan <i>Capability Level</i> APO08.05.....	79
4.5.1	<i>Gap Analysis</i> Tata Kelola Teknologi Informasi pada Domain APO08.....	80
4.5.2	Rekomendasi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	81
V.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	87
5.1	Kesimpulan .....	87
5.2	Saran .....	88
	DAFTAR PUSTAKA .....	89
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 3.2. Alat Penelitian.....	27
Tabel 3.3. Mapping Enterprise Goals dan <i>IT</i> Related Goals dengan Proses Kerangka Kerja COBIT 5 .....	30
Tabel 3.4. Probabilitas Kemunculan Proses <i>IT</i> .....	34
Tabel 3.5. Tingkat Kepentingan Risiko Proses <i>IT</i> .....	36
Tabel 3.6. Mapping Fokus Sub Domain APO08 Manage Relationship .....	37
Tabel 3.7. Daftar Responden Kuesioner .....	45
Tabel 4.1. Daftar Perangkat Lunak di PT XYZ.....	50
Tabel 4.2. Rekapitulasi Kesesuaian Skor Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08 .....	60
Tabel 4.3. Pengolahan Kuesioner APO08.01 Memahami Harapan Bisnis untuk Menentukan <i>Current Capability Level</i> .....	61
Tabel 4.4. Rekapitulasi Hasil <i>Current Capability Level</i> APO08.01 Memahami Harapan Bisnis .....	62
Tabel 4.5. Pengolahan Kuesioner APO08.01 Memahami Harapan Bisnis untuk Menentukan <i>Expected Capability Level</i> .....	62
Tabel 4.6. Rekapitulasi Hasil <i>Expected Capability Level</i> APO08.01 Memahami Harapan Bisnis .....	62
Tabel 4.7. Pengolahan Kuesioner APO08.01 Memahami Harapan Bisnis untuk Menentukan <i>Risk</i> .....	63
Tabel 4.8. Rekapitulasi Hasil <i>Risk</i> APO08.01 Memahami Harapan Bisnis.....	63
Tabel 4.9. Pengolahan Kuesioner APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Risiko, dan Kendala <i>IT</i> untuk Meningkatkan Bisnis untuk Menentukan <i>Current Capability Level</i> .....	64
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil <i>Current Capability Level</i> APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Risiko, dan Kendala <i>IT</i> untuk Meningkatkan Bisnis .....	64
Tabel 4.11. Pengolahan Kuesioner APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Risiko, dan Kendala <i>IT</i> untuk Meningkatkan Bisnis untuk Menentukan <i>Expected Capability Level</i> .....	65
Tabel 4.12. Rekapitulasi Hasil <i>Expected Capability Level</i> APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Risiko, dan Kendala <i>IT</i> untuk Meningkatkan Bisnis .....	65
Tabel 4.13. Pengolahan Kuesioner APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Risiko, dan Kendala <i>IT</i> untuk Meningkatkan Bisnis untuk Menentukan <i>Risk</i> .	65



Tabel 4.14. Rekapitulasi Hasil <i>Risk</i> APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Risiko, dan Kendala <i>IT</i> untuk Meningkatkan Bisnis.....	65
Tabel 4.15. Pengolahan Kuesioner APO08.03 Mengelola Hubungan Bisnis untuk Menentukan <i>Current Capability Level</i> .....	66
Tabel 4.16. Rekapitulasi Hasil <i>Current Capability Level</i> APO08.03 Mengelola Hubungan Bisnis .....	67
Tabel 4.17. Pengolahan Kuesioner APO08.03 Mengelola Hubungan Bisnis untuk Menentukan <i>Expected Capability Level</i> .....	67
Tabel 4.18. Rekapitulasi Hasil <i>Expected Capability Level</i> APO08.01 Memahami Harapan Bisnis .....	67
Tabel 4.19. Pengolahan Kuesioner APO08.03 Mengelola Hubungan Bisnis untuk Menentukan <i>Risk</i> .....	68
Tabel 4.20. Rekapitulasi Hasil <i>Risk</i> APO08.03 Mengelola Hubungan Bisnis.....	68
Tabel 4.21. Pengolahan Kuesioner APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi untuk Menentukan <i>Current Capability Level</i> .....	68
Tabel 4.22. Rekapitulasi Hasil <i>Current Capability Level</i> APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi.....	69
Tabel 4.23. Pengolahan Kuesioner APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi untuk Menentukan <i>Expected Capability Level</i> .....	69
Tabel 4.24. Rekapitulasi Hasil <i>Expected Capability Level</i> APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi.....	69
Tabel 4.25. Pengolahan Kuesioner APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi untuk Menentukan <i>Risk</i> .....	70
Tabel 4.26. Rekapitulasi Hasil <i>Risk</i> APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi .....	70
Tabel 4.27. Pengolahan Kuesioner APO08.05 Menyediakan Masukan untuk Peningkatan Layanan Secara Berkelanjutan untuk Menentukan <i>Current Capability Level</i> .....	71
Tabel 4.28. Rekapitulasi Hasil <i>Current Capability Level</i> APO08.05 Menyediakan Masukan untuk Peningkatan Layanan Secara Berkelanjutan .....	71
Tabel 4.29. Pengolahan Kuesioner APO08.05 Menyediakan Masukan untuk Peningkatan Layanan Secara Berkelanjutan untuk Menentukan <i>Expected Capability Level</i> .....	71
Tabel 4.30. Rekapitulasi Hasil <i>Expected Capability Level</i> APO08.05 Menyediakan Masukan untuk Peningkatan Layanan Secara Berkelanjutan .....	72
Tabel 4.31. Pengolahan Kuesioner APO08.05 Menyediakan Masukan untuk Peningkatan Layanan Secara Berkelanjutan untuk Menentukan <i>Risk</i> ..	72
Tabel 4.32. Rekapitulasi Hasil <i>Risk</i> APO08.05 Menyediakan Masukan untuk Peningkatan Layanan Secara Berkelanjutan .....	72
Tabel 4.33. Hasil Perhitungan Keseluruhan <i>Capability Level</i> Domain APO08 ...	73
Tabel 4.34. Data Collection APO08 .....	74
Tabel 4.35. Data Validation APO08 .....	75

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT XYZ.....	5
Gambar 2.2. Cakupan COBIT 5 dalam Standar dan Kerangka Kerja Lain .....	8
Gambar 2.3. Prinsip COBIT 5.....	9
Gambar 2.4. Bidang Utama Tata Kelola dan Manajemen COBIT 5 .....	11
Gambar 2.5. Proses Manajemen IT pada COBIT 5.....	12
Gambar 2.6. Process Capability Level. ....	16
Gambar 2.7. RACI Chart dari Domain APO08.....	18
Gambar 3.1. <i>FlowChart</i> Tahapan Penelitian.....	28
Gambar 3.2. RACI <i>Chart</i> Sub Domain APO08 .....	45
Gambar 4.1. Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> .....	52
Gambar 4.2. Diagram Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.01 .....	53
Gambar 4.3. Rekapitulasi Skor Kesesuaian Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.01 .....	54
Gambar 4.4. <i>Chart</i> Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.02 .....	54
Gambar 4.5. Rekapitulasi Skor Kesesuaian Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.02 .....	55
Gambar 4.6. <i>Chart</i> Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.03 .....	55
Gambar 4.7. Rekapitulasi Skor Kesesuaian Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.03 .....	56
Gambar 4.8. <i>Chart</i> Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.04 .....	57
Gambar 4.9. Rekapitulasi Skor Kesesuaian Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.04 .....	58
Gambar 4.10. <i>Chart</i> Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.05 .....	58
Gambar 4.11. Rekapitulasi Skor Kesesuaian Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> APO08.05 .....	59
Gambar 4.12. Radar <i>Chart Capability Level</i> APO08 .....	80

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi adalah manajemen teknologi yang mencakup banyak bidang, seperti proses perangkat lunak komputer, sistem informasi, perangkat keras komputer, bahasa pemrograman, dan lain – lain. Sebuah perusahaan haruslah memiliki teknologi informasi yang memumpuni. Hal ini dikarenakan sebagai perusahaan yang memiliki tujuan bisnis tertentu terutama yang mengharuskan melibatkan penggunaan teknologi informasi, sangat diharuskan untuk dapat mengelola teknologi informasi secara tepat. Maka dari itu, audit manajemen *IT* perlu dilakukan, sehingga perusahaan memiliki kemampuan untuk bersaing dalam dunia bisnis. Audit pada bidang teknologi informasi merupakan audit dengan cara pengumpulan bukti - bukti melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yang digunakan oleh auditor sebagai acuan untuk menilai apakah sebuah sistem yang ada pada perusahaan tersebut sudah memiliki kapabilitas yang baik yang dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu kerangka kerja yang mendukung dalam pelaksanaan audit adalah COBIT. COBIT ialah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk tata kelola teknologi informasi yang dapat membantu auditor, manajemen, dan pengguna untuk menjembatani pemisah (*gap*) antara risiko bisnis, kebutuhan pengendalian, dan permasalahan - permasalahan teknis. Salah satu kerangka kerja bagian dari COBIT adalah COBIT 5. COBIT 5 menyediakan penjabaran bisnis secara *end-to-end* dari tata kelola teknologi informasi perusahaan untuk menggambarkan peran utama dari informasi dan teknologi dalam menciptakan nilai perusahaan, sehingga COBIT 5 dinilai cocok dan baik untuk dijadikan kerangka kerja dalam penilaian tata kelola teknologi informasi. [1]

PT XYZ adalah distributor utama sepeda motor \*\*\*\*A di Provinsi Lampung. PT XYZ bergerak di jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan suku cadang sepeda motor \*\*\*\*A di Indonesia. Dalam kegiatan bisnisnya, PT XYZ mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Kegiatan usaha PT XYZ bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi, dan digitalisasi. Hal ini terlihat dari lini bisnis yang terus berkembang melengkapi aspek - aspek yang sudah ada sebelumnya.

PT XYZ menggunakan teknologi informasi agar tujuan bisnis perusahaan dapat berjalan lancar. Namun, dalam sehari - hari, penggunaan teknologi informasi ini tidak luput dari kendala, seperti dalam sistem yang digunakan di Departemen *Marketing* masih menghadapi beberapa masalah, salah satunya adalah ketika dalam pengerjaan proyek IT, sering kali terjadi perubahan rencana yang mendadak, *miss-communication*, ataupun kurangnya koordinasi antar pihak yang relevan. Oleh karena itu, dibutuhkan penilaian dalam tata kelola teknologi informasi yang ada di PT XYZ untuk mengukur sejauh mana performa manajemen tata kelola teknologi informasi yang sedang berjalan, sehingga pekerjaan yang masih terkendala, dapat ditemukan penyelesaian yang lebih efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat dorongan untuk melakukan penilaian tata kelola teknologi informasi demi membantu perusahaan untuk mengevaluasi penerapan teknologi di Departemen *Marketing* PT XYZ. Maka dari itu, diputuskan penelitian akan melibatkan kerangka kerja COBIT 5 dengan proses APO08 *Manage Relationship*. Penelitian audit tata kelola teknologi informasi di Departemen *Marketing* PT XYZ ini akan diberi judul “**PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN APO08 MANAGE RELATIONSHIP (STUDI KASUS : DEPARTEMEN MARKETING PT XYZ)**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana penilaian tata kelola teknologi informasi di PT XYZ dengan menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan domain APO08?
2. Apakah ulasan rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil penilaian tata kelola teknologi informasi di PT XYZ dengan menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan domain APO08?

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penilaian tata kelola teknologi informasi dilakukan pada Departemen *Marketing* PT XYZ.
2. Penilaian tata kelola teknologi informasi ini membahas bagaimana keadaan tata kelola teknologi dengan menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan domain APO08.
3. Data penilaian berdasarkan data yang diperbolehkan untuk diakses oleh PT XYZ.
4. Wawancara dan kuesioner terbatas kepada jajarannya yang tersedia saat penelitian dilaksanakan pada tanggal 16 Maret – 15 Juli 2023.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengukur tingkat *Capability Level* tata kelola teknologi informasi saat ini pada Departemen *Marketing* PT XYZ.
2. Mengukur nilai level risiko tata kelola teknologi informasi di Departemen *Marketing* PT XYZ.
3. Memberikan ulasan rekomendasi yang dapat dilakukan untuk peningkatan dan perbaikan tata kelola teknologi informasi di Departemen *Marketing* PT XYZ agar tercapainya tujuan yang diinginkan perusahaan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bahan evaluasi dan rujukan dalam mengelola teknologi informasi di Departemen *Marketing* PT XYZ di masa mendatang.
2. Rekomendasi dari hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk mendukung proses pencapaian *IT Goals* di Departemen *Marketing* PT XYZ.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pada skripsi berikut adalah :

### **BAB I: PENDAHULUAN**

BAB I merupakan pendahuluan berisi tentang latar belakang, tujuan, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

BAB II merupakan tinjauan pustaka berisi definisi mengenai beberapa istilah dalam pengerjaan skripsi yang diambil dari berbagai sumber (buku, jurnal, dan sebagainya). BAB II berisi tentang pengertian audit, tata kelola teknologi informasi, COBIT, COBIT 5, perbandingan COBIT 5 dengan standar lainnya, domain APO, RACI *Chart*, perbandingan skala, dan penelitian yang berkaitan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

BAB III merupakan metodologi penelitian berisikan tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, alat dan bahan penelitian, dan responden.

### **BAB IV : HASIL, PEMBAHASAN, DAN REKOMENDASI**

BAB IV merupakan hasil, pembahasan, dan rekomendasi berisi tentang hasil dari penelitian yang dilakukan serta pengolahan data dan rekomendasi yang sesuai dengan hasil penelitian.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

BAB V merupakan kesimpulan dari hasil dan saran berdasarkan penelitian.

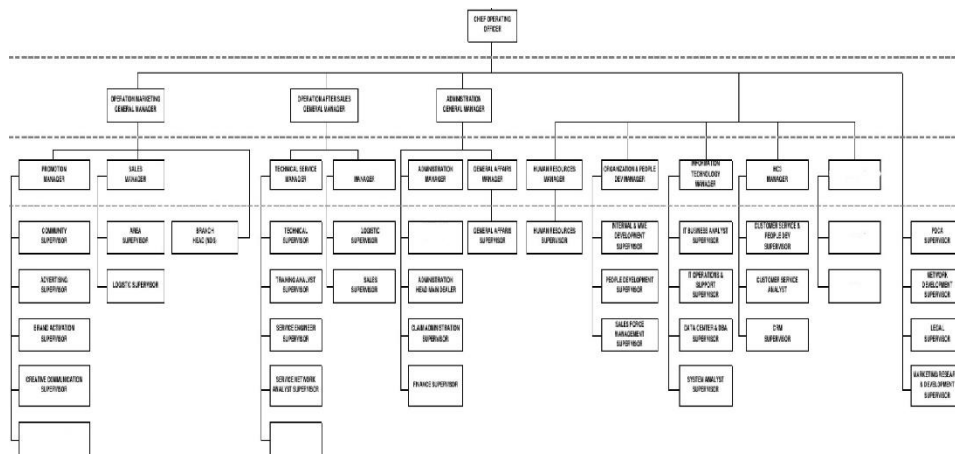
## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Gambaran Perusahaan

PT XYZ adalah distributor utama sepeda motor \*\*\*\*A di Provinsi Lampung yang berdiri pada akhir tahun 70-an. PT XYZ merupakan salah satu anak perusahaan dari grup PT XYZ yang dalam kegiatan usahanya, PT XYZ bekerja sama dengan Agen PT ABC. Dalam perkembangannya, PT XYZ bergerak di jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan, dan suku cadang sepeda motor \*\*\*\*A di Indonesia dengan total jumlah jaringan 76 outlet penjualan dan outlet perawatan yang tersebar di seluruh Indonesia. [2]

#### 2.1.1 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari PT XYZ adalah sebagai berikut.



Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT XYZ

Berdasarkan struktur organisasi PT XYZ, diperoleh informasi bahwa *Chief Operation Officer* membawahi tiga *General Manager*, yaitu *Operation Marketing General Manager*, *Operation After Sales General Manager*, dan *Administration General Manager*. *Operations Marketing General Manager* sebagai jabatan teratas di Departemen *Marketing* membawahi *Marketing Manager*. *Marketing Manager* menaungi *Network Development & Continous Improvement Supervisor*, *Marketing Research Development Supervisor*, *Area Supervisor*, *Sales Area Supervisor*, *Logistic Supervisor*, dan *Customer Loyalty Marketing Supervisor*.

## **2.2 Teknologi Informasi**

Teknologi informasi adalah bidang manajemen teknologi dan mencakup banyak bidang, seperti proses *software* komputer, sistem informasi, *hardware* komputer, bahasa pemrograman, dan lain – lain. Beberapa tugas yang dilakukan oleh teknologi informasi meliputi manajemen data, jaringan, rekayasa perangkat keras komputer, desain basis data dan perangkat lunak, serta manajemen dan operasi sistem secara keseluruhan. [3]

## **2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi**

Tata Kelola Teknologi Informasi adalah konsep luas yang berfokus pada layanan atau lingkungan Teknologi Informasi yang memberikan nilai bisnis kepada perusahaan atau organisasi. Tata Kelola Teknologi Informasi ini adalah seperangkat aturan, peraturan, dan kebijakan yang menentukan dan memastikan operasi departemen Teknologi Informasi yang efektif, terkendali, dan berharga. Tata Kelola Teknologi Informasi juga menyediakan metode untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja Teknologi Informasi dan hubungannya dengan pertumbuhan bisnis. Dengan mengikuti dan menerapkan kerangka kerja Teknologi Informasi, perusahaan dapat mematuhi persyaratan peraturan Teknologi Informasi agar mencapai manfaat bisnis yang terukur. [4]



## 2.4 Audit

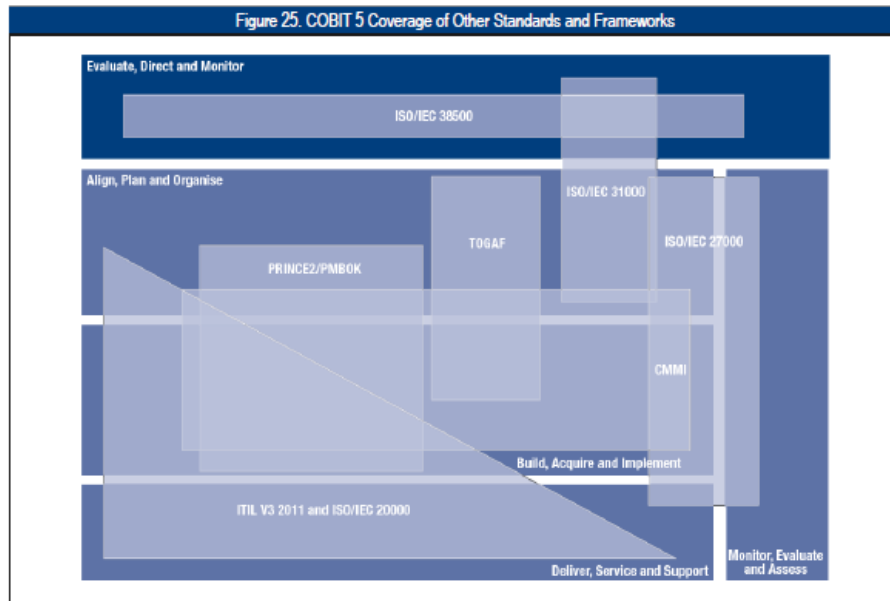
Definisi umum mengenai audit adalah sebuah investigasi independen dari beberapa aktivitas tertentu, atau dapat juga diartikan sebagai kegiatan pengumpulan dan pemeriksaan terkait suatu informasi untuk menentukan tentang tingkat kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang sudah organisasi atau perusahaan tentukan. Audit kerap kali berkaitan dengan pemeriksaan akuntansi. Namun, seiring berkembangnya zaman, kegiatan audit di bidang lain juga cukup terselenggara secara signifikan, seperti salah satunya adalah di bidang Tata Kelola Teknologi Informasi. Tujuan audit sendiri juga untuk memastikan bahwa sistem tata kelola perusahaan terhindar dari kesalahan penyajian. [1]

## 2.5 Kerangka Kerja Tata Kelola Teknologi Informasi

Terdapat berbagai kerangka kerja tata kelola teknologi informasi yang sudah diakui dan banyak digunakan secara internasional. Kerangka kerja ini umumnya adalah ekstraksi dari *best practices* yang selama ini dimanfaatkan dalam dunia teknologi informasi. Kerangka kerja tata kelola teknologi informasi tersebut antara lain COBIT, ITIL, CMMI, PMBOK, PRINCE2, ISO/IEC 20000, ISO 21500, ISO/IEC 38500, TOGAF, ISO/IEC 27001, dan sebagainya. Pemilihan COBIT 5 sebagai kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini dikarenakan COBIT 5 adalah kerangka kerja yang memberikan perusahaan berbagai matriks dan *Capability Levels* dalam mengukur pencapaiannya, sehingga dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Selain itu, COBIT 5 juga sudah banyak mencakup materi yang juga ada pada kerangka kerja lainnya, antara lain seperti di bawah ini:

1. *ITIL V3 2011*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO, BAI, dan DSS.
2. *Capability Maturity Model Integration (CMMI)*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO dan BAI.
3. *PRINCE2*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO dan BAI.
4. *ISO/IEC 20000*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO, BAI, dan DSS.
5. *ISO/IEC 38500*, mencakup proses yang terdapat pada domain EDM.

6. *TOGAF*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO dan EDM.
  7. *ISO/IEC 27000*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO, DSS, EDM, dan MEA.
  8. *ISO/IEC 31000*, mencakup proses yang terdapat pada domain APO dan EDM.
- [5]



Gambar 2.2. Cakupan COBIT 5 dalam Standar dan Kerangka Kerja Lain

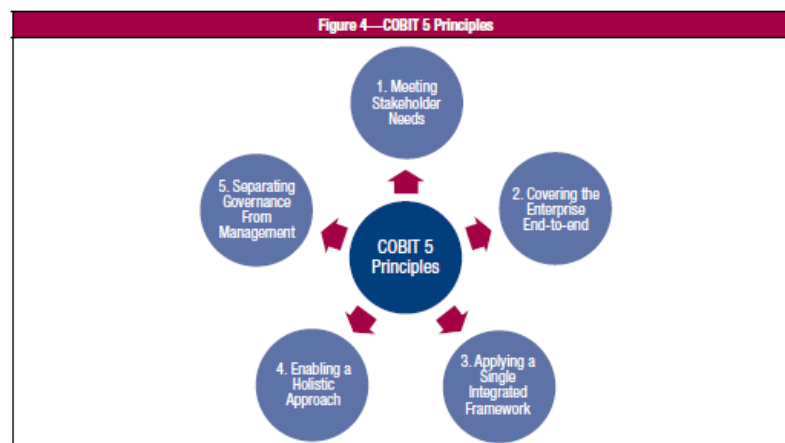
## 2.6 COBIT

*Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT)* merupakan sebuah kerangka kerja yang dikeluarkan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)* yang telah digunakan di banyak negara untuk mengelola tata kelola teknologi informasi dan infrastruktur *IT* di sebuah organisasi atau perusahaan sejak diperkenalkannya COBIT pada tahun 1996. Misi dari COBIT itu sendiri adalah untuk mengembangkan, mempublikasikan, dan mempromosikan otoritatif, *up-to-date*, set internasional yang diterima secara umum untuk tujuan pengendalian teknologi informasi untuk sehari – hari yang akan digunakan oleh para manajer dan auditor. COBIT bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu dalam identifikasi *IT control issues*.

COBIT berguna bagi pengguna *IT* karena pengguna dapat memperoleh keyakinan atas kehandalan sistem yang dipergunakan. Selain itu, juga dapat membantu dalam membuat keputusan investasi di bidang teknologi informasi serta infrastrukturnya, menyusun rencana strategi teknologi informasi, menentukan arsitektur informasi, dan keputusan atas pengadaan atau pembelian aset yang menunjang teknologi informasi perusahaan. [5]

## 2.7 COBIT 5

COBIT 5 adalah kerangka kerja komprehensif yang membantu manajemen *IT* dalam sebuah perusahaan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. COBIT 5 menyediakan penjabaran bisnis secara *end-to-end* dari tata kelola teknologi informasi perusahaan untuk menggambarkan peran utama dari informasi dan teknologi dalam menciptakan nilai perusahaan. COBIT 5 menyediakan prinsip – prinsip, praktik – praktik, alat – alat analisis yang telah diterima secara umum untuk meningkatkan kepercayaan dan nilai sistem – sistem informasi. COBIT 5 dibangun berdasarkan pengembangan dari COBIT 4.1 dengan mengintegrasikan *Val IT* dan *Risk IT* dari *ISACA*, *ITIL*, dan standar – standar yang relevan dari *ISO*.



Gambar 2.3. Prinsip COBIT 5

*ISACA* (2012) menuliskan dalam buku *A Business Framework for The Governance and Management of Enterprise IT* bahwa COBIT 5 didasarkan pada lima prinsip utama tata kelola dan manajemen *IT* perusahaan, yakni :

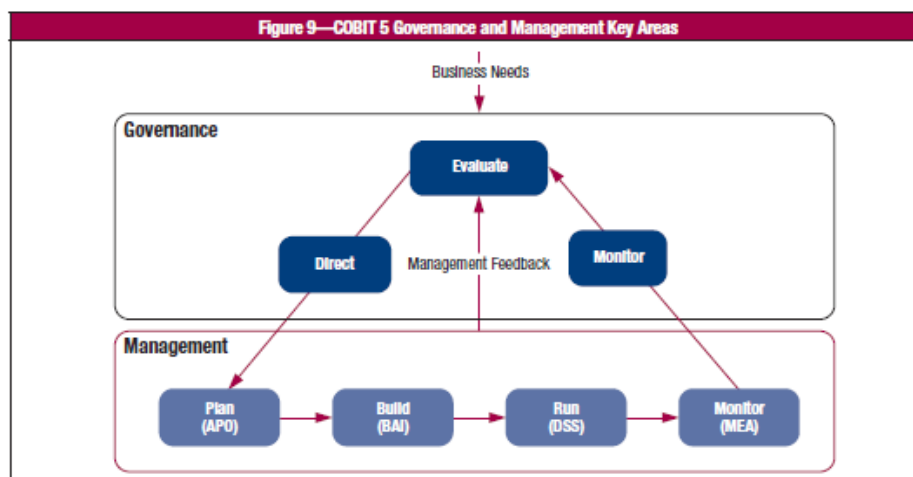
1. Prinsip Pertama, Pemenuhan Kebutuhan Pemangku Kepentingan.  
COBIT 5 terdiri atas proses-proses dan enabler untuk mendukung penciptaan nilai bisnis melalui penerapan *IT*. Sebuah perusahaan dapat menyesuaikan COBIT 5 dengan konteks perusahaan tersebut.
2. Prinsip Kedua, Melindungi Perusahaan secara Menyeluruh.  
COBIT 5 mengintegrasikan pengelolaan *IT* perusahaan terhadap tata kelola perusahaan. Hal ini dimungkinkan karena COBIT 5 mencakup seluruh fungsi dan proses yang ada di perusahaan. COBIT 5 tidak hanya berfokus pada fungsi *IT*, tetapi juga menjadikan teknologi dan informasi tersebut sebagai aset yang berhubungan dengan aset - aset lain yang dikelola semua orang di dalam sebuah perusahaan, dalam artian COBIT 5 mempertimbangkan seluruh entitas di perusahaan sebagai bagian yang saling memengaruhi.
3. Prinsip Ketiga, Pengaplikasian Kerangka Kerja yang Terintegrasi.  
COBIT 5 selaras dengan standar - standar terkait yang biasanya memberi panduan untuk sebagian dari aktivitas *IT*. COBIT 5 adalah kerangka kerja yang membahas *high level* terkait *governance* dan *Management* dari *IT* perusahaan. COBIT 5 menyediakan panduan *high level* dan panduan detailnya disediakan oleh standar - standar terkait lainnya.
4. Prinsip Keempat, Melakukan Pendekatan secara Holistik.  
*Governance* dan *Management IT* perusahaan yang efektif dan efisien membutuhkan pendekatan yang bersifat menyeluruh, yaitu mempertimbangkan komponen - komponen yang saling berinteraksi. COBIT 5 mendefinisikan sekumpulan entitas untuk mendukung implementasi *governance* dan *Management* sistem *IT* perusahaan secara komprehensif.
5. Prinsip Kelima, Memisahkan Tata Kelola dari Manajemen.  
COBIT 5 memberikan pemisahan yang jelas antara *Management* dan *governance*. Kedua hal ini meliputi aktivitas yang berbeda yang membutuhkan struktur organisasi yang berbeda dan melayani tujuan yang berbeda pula. Menurut COBIT 5, *governance* memastikan kebutuhan, kondisi, dan pilihan dari *Stakeholder* dievaluasi untuk menentukan objektif dari perusahaan yang akan disepakati untuk dicapai. *Governance* memberikan arah bagi penentuan prioritas dan pengambilan keputusan.

Selain itu, *governance* juga memantau kinerja dan kesesuaian terhadap objektif yang telah disepakati. Sementara itu, *Management* meliputi aktivitas merencanakan, membangun, menjalankan, dan memantau aktivitas yang diselaraskan dengan arahan yang ditetapkan oleh organisasi *governance* untuk mencapai objektif dari perusahaan. [5]

## 2.8 Domain COBIT 5

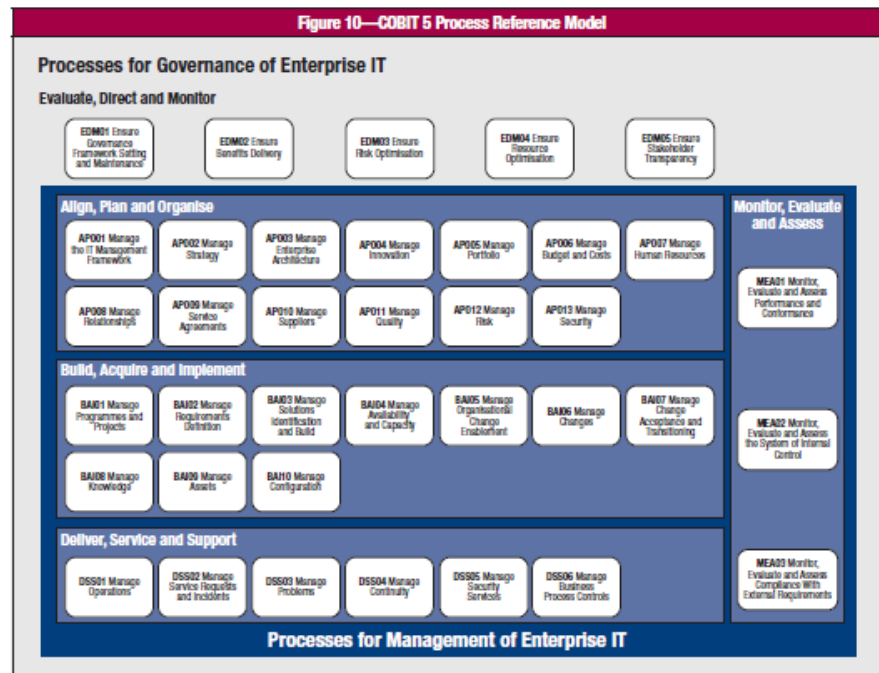
COBIT 5 (ISACA, 2012) membagi proses tata kelola dan manajemen *IT* perusahaan menjadi dua area proses utama, yakni :

1. Tata Kelola (*Governance*), yang pada model ini meliputi lima proses tata kelola, yang pada setiap prosesnya memuat praktik - praktik yang ada pada domain *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM).
2. Manajemen (*Management*), yang pada model ini meliputi empat domain di mana keempat domain ini sejajar dengan area tanggung jawab dari *Plan, Build, Run, and Monitor* (PRBM) yang mencakup runag lingkup *IT* secara menyeluruh. Domain ini merupakan perkembangan dari domain COBIT 4.1, yaitu *Align, Plan, and Organize* (APO), *Build, Acquire, and Implement* (BAI), *Deliver, Service, and Support* (DSS), dan *Monitor, Evaluate, and Asses* (MEA).



Gambar 2.4. Bidang Utama Tata Kelola dan Manajemen COBIT 5

COBIT 5 terbagi menjadi lima domain yang terdiri dari 37 proses. Berikut ialah model proses COBIT 5 dan sub domain yang dimiliki oleh masing - masing domain COBIT 5.



Gambar 2.5. Proses Manajemen IT pada COBIT 5

1. Domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*)

Domain EDM adalah domain yang memiliki fokus pada tujuan pemangku kekuasaan untuk melakukan proses penilaian dan optimalisasi risiko dan sumber daya. Berikut adalah sub domain dari domain EDM.

- EDM01 *Ensure Governance Framework Setting and Maintenance*
- EDM02 *Ensure Benefits Delivery*
- EDM03 *Ensure Risk Optimisation*
- EDM04 *Ensure Resource Optimisation*
- EDM05 *Ensure Stakeholder Transparency*

2. Domain APO (*Align, Plan, and Organize*)

Domain APO bertujuan untuk memberikan arahan serta solusi bagi domain BAI dan penyedia layanan dan memberikan dukungan pada domain DSS. Berikut adalah sub domain dari domain APO.

- a. *APO01 Manage the IT Management Framework*
  - b. *APO02 Manage Strategy*
  - c. *APO03 Manage Enterprise Architecture*
  - d. *APO04 Manage Innovation*
  - e. *APO05 Manage Portfolio*
  - f. *APO06 Manage Budget and Costs*
  - g. *APO07 Manage Humana Resources*
  - h. *APO08 Manage Relationship*
  - i. *APO09 Manage Service Agreements*
  - j. *APO10 Manage Suppliers*
  - k. *APO11 Manage Quality*
  - l. *APO12 Manage Risk*
  - m. *APO13 Manage Security*
3. Domain BAI (*Build, Acquire, and Implement*)
- Domain BAI fokus pada pengembangan teknologi informasi dan keselarasan terhadap kebutuhan pemangku kekuasaan. Berikut sub domainnya.
- a. *BAI01 Manage Programmes and Projects*
  - b. *BAI02 Manage Requirements Definition*
  - c. *BAI03 Manage Solutions Identification and Build*
  - d. *BAI04 Manage Availability and Capacity*
  - e. *BAI05 Manage Organisational Change Enablement*
  - f. *BAI06 Manage Changes*
  - g. *BAI07 Manage Changes Acceptance and Transitioning*
  - h. *BAI08 Manage Knowledge*
  - i. *BAI09 Manage Assets*
  - j. *BAI10 Manage Configuration*
4. Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*)
- Domain DSS berfokus pada evaluasi bidang kerja sistem teknologi informasi agar berjalan secara efektif dan efisien. Berikut sub domain dari domain DSS.
- a. *DSS01 Manage Operations*
  - b. *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*

- c. DSS03 *Manage Problems*
  - d. DSS04 *Manage Continuity*
  - e. DSS05 *Manage Security Services*
  - f. DSS06 *Manage Business Process Controls*
5. Domain MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*)
- Domain MEA berfokus pada manajemen dan pengawasan teknologi informasi yang berjalan. Berikut sub domain dari domain MEA.
- a. MEA01 *Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance*
  - b. MEA02 *Monitor, Evaluate, and Assess the System of Internal Control*
  - c. MEA03 *Monitor, Evaluate, and Assess Compliance with External Requirements* [5]

## **2.9 Domain *Align, Plan, and Organize* (APO)**

Proses manajemen *Align, Plan, and Organize* (APO) adalah dengan memberikan arah untuk penyampaian solusi (BAI) dan penyediaan layanan serta dukungan (DSS). Domain APO mencakup strategi yang dapat mengidentifikasi cara terbaik bagi teknologi informasi agar dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya. Berikut adalah sub domain proses *Align, Plan, and Organize* (APO).

1. APO01 *Manage the IT Management Framework* (Mengelola Kerangka Kerja Manajemen IT).
2. APO02 *Manage Strategy* (Manajemen Strategi).
3. APO03 *Manage Enterprise Architecture* (Manajemen Arsitektur Perusahaan).
4. APO04 *Manage Innovation* (Manajemen Inovasi).
5. APO05 *Manage Portfolio* (Mengelola Portofolio).
6. APO06 *Manage Budget and Costs* (Mengelola Anggaran dan Pengeluaran).
7. APO07 *Manage Human Resources* (Manajemen Sumber Daya Manusia)
8. APO08 *Manage Relationship* (Mengelola Hubungan)
9. APO09 *Manage Service Agreements* (Manajemen Persetujuan Layanan)



- 10. APO10 *Manage Suppliers* (Manajemen Pemasok)
- 11. APO11 *Manage Quality* (Manajemen Kualitas)
- 12. APO12 *Manage Risk* (Mengelola Risiko)
- 13. APO13 *Manage Security* (Mengelola Keamanan) [5]

## **2.10 APO08 *Manage Relationship* (Mengelola Hubungan)**

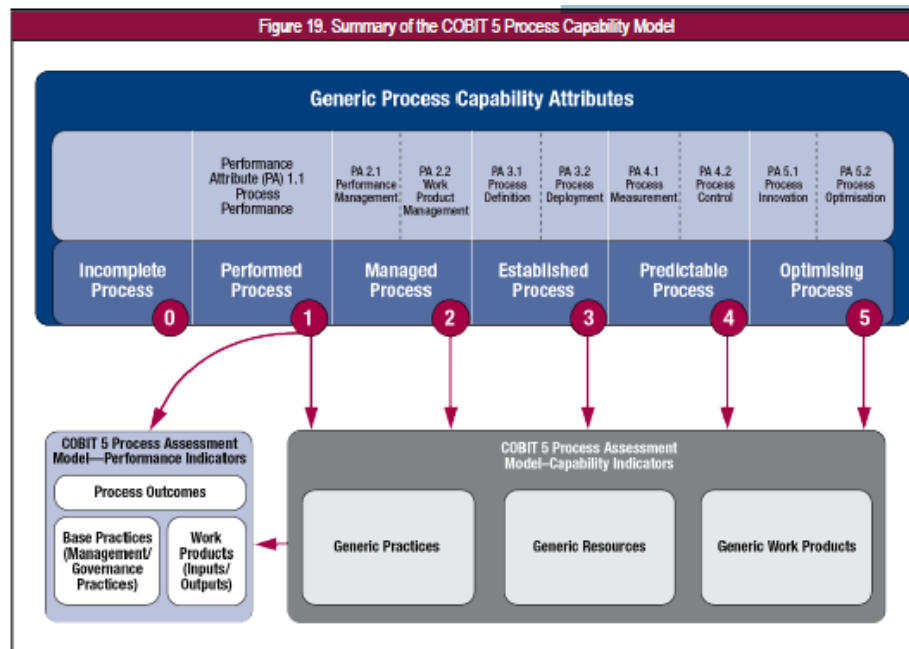
Domain APO08 *Manage Relationship* (Mengelola Hubungan) ialah proses pengelolaan hubungan antara bisnis dan teknologi informasi dengan metode yang transparan dan formal untuk dapat mencapai tujuan bersama. Juga, mendasarkan hubungan yang saling menguntungkan, atas dasar kepercayaan, serta kesediaan untuk mengambil kepemilikan dan akuntabilitas untuk mengunci keputusan. Tujuan domain APO08 ini adalah untuk menciptakan peningkatan pada hasil, peningkatan kepercayaan diri, kepercayaan pada teknologi informasi, serta penggunaan sumber daya yang efektif. Domain APO08 terdiri dari lima sub domain yaitu :

- 1. APO08.01 *Understand Business expectations* (Memahami harapan bisnis)**  
yakni mengerti masalah dan tujuan bisnis saat ini serta harapan bisnis untuk teknologi informasi. Juga, memastikan bahwa persyaratan dipahami, dikelola dan dikomunikasikan, dan status disepakati dan disetujui.
- 2. APO08.02 *Identify opportunities, Risk, and constraints for IT to enhance the Business* (Mengidentifikasi peluang, risiko, dan kendala untuk IT untuk meningkatkan bisnis),** yakni mengidentifikasi peluang potensial bagi teknologi informasi untuk menjadi pendukung kinerja perusahaan.
- 3. APO08.03 *Manage the Business relationship* (Mengelola hubungan bisnis),** yakni mengelola hubungan dengan pelanggan. Pastikan bahwa peran hubungan dan tanggung jawab didefinisikan dan dipertanggungjawabkan, serta komunikasi difasilitasi.
- 4. APO08.04 *Co-ordinate and communicate* (Koordinasi dan komunikasi),** yakni bekerja sama dengan pemangku kepentingan dan mengkoordinasikan penyampaian layanan dan penyediaan solusi teknologi informasi dari ujung ke ujung untuk bisnis.

5. **AP08.05 Provide input to the continual improvement of services (Menyediakan masukan untuk peningkatan layanan secara berkelanjutan)**, yakni terus meningkatkan dan mengembangkan layanan yang mendukung teknologi informasi dan penyampaian layanan kepada perusahaan untuk menyelaraskan dengan perubahan persyaratan perusahaan dan teknologi. [5]

### 2.11 Process Capability Level

COBIT 5 tidak lagi menggunakan pengukuran *Maturity Level* seperti yang digunakan pada COBIT 4.1. COBIT 5 menggunakan *Process Capability Level* dengan menggunakan skala 0 – 5. Pada setiap level *Process Capability Level* menuntut pemenuhan level sebelumnya terlebih dahulu untuk dapat ditingkatkan ke level yang lebih tinggi. Maka dari itu, perlu dilakukan penilaian terlebih dahulu dari level 1 berdasarkan proses *outcome*, *best practices*, dan *work products* dari setiap proses. Jika telah memenuhi standar tersebut, maka dapat dipertimbangkan parameter – parameter berikutnya.



Gambar 2.6. Process Capability Level.

Berikut adalah pemetaan kondisi *Capability Level* yang ditetapkan kerangka kerja COBIT 5 ke dalam nilai dengan skala 0 sampai 5. [5]

**1. Level 0 *Incompleted Process***

Pada level ini mengindikasikan bahwa proses tidak diimplementasikan atau gagal untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

**2. Level 1 *Performed Process***

Pada level ini proses telah diimplementasikan dan mencapai tujuan yang direncanakan.

**3. Level 2 *Managed Process***

Pada level ini proses yang telah diimplementasikan dilakukan pengelolaan dengan perencanaan, pemantauan, serta penyesuaian terhadap produk kerjanya, yang juga didukung dengan adanya pengendalian dan pemeliharaan.

**4. Level 3 *Established Process***

Pada level ini mengindikasikan bahwa proses manajemen yang telah dideskripsikan sekarang telah diimplementasikan menggunakan proses yang telah didefinisikan yang mampu mencapai hasil proses yang diinginkan.

**5. Level 4 *Predictable Process***

Pada level ini menunjukkan bahwa proses yang telah diterapkan sebelumnya sekarang beroperasi dalam batas – batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.

**6. Level 5 *Optimizing Process***

Pada level ini proses yang dijelaskan sebelumnya diprediksikan bahwa akan terus meningkatkan dan memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan mencapai tujuan bisnis. [5]

## 2.12 RACI Chart

RACI ialah singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*. *Chart* adalah matriks dari semua aktivitas dan wewenang pada organisasi yang membantu dalam mengambil keputusan, atau alat yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dan membantu pihak manajemen dalam mengidentifikasi peran dan tanggung jawab pegawainya. Berikut merupakan penjelasan mengenai RACI *Chart*.

1. **Responsible**, yaitu orang yang melakukan tugas atau pekerjaan atau pada dasarnya adalah pelaksana tugas.
2. **Accountable**, yaitu orang yang bertanggung jawab pada suatu tugas dan memiliki wewenang untuk memutuskan suatu permasalahan. *Accountable* pada dasarnya adalah penanggung jawab dan pengambil keputusan.
3. **Consulted**, yaitu orang yang memberikan masukan, pendapat, atau kontribusi ketika diperlukan pada tugas atau pekerjaan tersebut. *Consulted* pada dasarnya adalah konsultan ataupun penasihat.
4. **Informed**, yaitu orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil ataupun keputusan yang telah diambil. [5]

APO08 RACI Chart																										
Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>APO08.01</b> Understand business expectations.		C	C	C	C	R	C		C		C					C	C	A	C	R	R	C	R	R	R	
<b>APO08.02</b> Identify opportunities, risk and constraints for IT to enhance the business.					I	R	R				C			I		C	C	A	R	R	R		R			
<b>APO08.03</b> Manage the business relationship.		C	C	C	R	R	I											A		R	R		R			
<b>APO08.04</b> Co-ordinate and communicate.		R	I	R	R	R	I											A		R	R		R			
<b>APO08.05</b> Provide input to the continual improvement of services.		C		I	C	R	I		C							C	C	A	C	R	R		R	C	C	

Gambar 2.7. RACI Chart dari Domain APO08

## 2.13 Skala Likert

*Likert Scale* atau Skala Likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk penelitian disebut variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik. Tingkat persetujuan yang dimaksud adalah skala likert 1 - 5 pilihan, dengan gradasi dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun tingkatannya terdiri dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu - Ragu (RG), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). [6]

## 2.14 Penelitian Terkait

### 2.14.1 Analisis Perbandingan COBIT 5 dan *ITIL V4* dalam Implementasi *IT Governance* (Sesilia Tiara Rahayu Ads, Annisa Lusyani Zahra, Dwi Shahita, Intania Rachman Martapura, Tri Lathif Mardi Suryanto, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh informasi bahwa analisis dilakukan untuk membandingkan dua kerangka kerja untuk melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi. Diperoleh bahwa COBIT 5 dibandingkan *ITIL V4* penggunaannya lebih efisien dan akurat serta membuat pengelolaan pembiayaan perusahaan yang dievaluasi lebih terjangkau. Sedangkan *ITIL V4*, kekurangannya adalah sumber informasi masih sulit dijangkau, dan *ITIL* bersifat holistik serta memerlukan pelatihan khusus dan biaya untuk pelaksanaa dalam pedoman sumber buku *ITIL*. [7]

#### **2.14.2 Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Bagian Pemasaran dengan Menerapkan *Service Oriented Architecture* pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Palembang (Ismi Islamia Fathurrahmi, John Roni Coyanda, Lastri Widya Astuti, 2016)**

Hasil penelitian ini ialah analisis tata kelola teknologi informasi dilakukan dengan kerangka kerja *Service Oriented Architecture* (SOA) yang menyediakan suatu kerangka desain dengan tujuan agar realisasi pengembangan sistem dapat berjalan dengan cepat, tetapi dengan biaya yang lebih sedikit untuk meningkatkan kualitas sistem secara total. Dari hasil uji validitas yang dilakukan, didapatkan bahwa semua indikator dinyatakan *valid* dan *reliable*. Rekomendasi tata kelola teknologi informasi yang diberikan adalah dengan menerapkan SOA *web services* yang diharapkan dapat membantu memperluas pangsa pasar hingga mampu membuat keuntungan yang lebih besar. Juga, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan implementasi tata kelola teknologi informasi bagian pemasaran UMKM di Palembang dengan menggunakan kerangka kerja SOA, juga membahas mengenai jaringan yang akan digunakan dan *data recovery* terkait database yang akan digunakan. [8]

#### **2.14.3 Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (EMIS) Menggunakan Framework COBIT 5 PT TDM Bandarlampung (Ummi Permata Hakim, Dedi Darwis, 2016)**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh bahwa penelitian dilakukan dengan melibatkan empat sub domain COBIT 5, yaitu EDM04, APO08, BAI08, DSS06, dan MEA03. Hasil penelitian pada tahapan kuesioner dihasilkan nilai rata – rata yakni 3,761 yang mengindikasikan bahwa aplikasi EMIS PT TDM Bandarlampung sudah dimonitor dan diukur dengan baik. Adapun rekomendasi yang diberikan adalah perlu adanya perbaikan pada aplikasi EMIS yang dapat mengintegrasikan data *Main Dealer* dengan *dealer* agar data menjadi lebih akurat. Selain itu juga diperlukan pembagian hak akses pengguna sistem agar tanggung jawab pekerjaan dapat berjalan dengan baik. [9]

#### **2.14.4 Audit Tata Kelola Teknologi Informasi di Universitas Lampung Menggunakan *Framework COBIT 5 Fokus Domain EDM (Evaluate, Direct, and Monitor)* (Cynthia Octaria, 2017)**

Menurut Cynthia Octaria, tata kelola dan implementasi *IT* di Universitas Lampung telah dijalankan dengan cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Pada penelitian ini dilakukan audit tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 fokus domain EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*). Berdasarkan hasil *Capability Level*, level kapabilitas Universitas Lampung dalam mengelola teknologi informasi pada fokus domain EDM secara umum mengarah pada level 4. Rekomendasi yang diberikan adalah Universitas Lampung direkomendasikan untuk mengadakan pelatihan pada bidang *IT* secara berkala guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada bidang *IT*. Selain itu, direkomendasikan juga untuk memberi perhatian secara khusus dalam hal manajemen dan optimasi risiko agar hal – hal yang dapat memicu terjadinya masalah dapat dicegah. [10]

#### **2.14.5 Pembangunan Tools Audit Sistem Informasi Berdasarkan COBIT 5 pada Domain *Align, Plan, And Organize (APO)* (M. Ilham Nur Faizin, Eva Hariyanti, Badrus Zaman, 2015)**

Penelitian ini ditujukan untuk menciptakan suatu alat pengukuran tingkat kapabilitas yang dapat membantu proses evaluasi tata kelola teknologi informasi berdasarkan COBIT 5 pada domain *Align, Plan, and Organize (APO)*. Pembangunan alat pengukuran ini dilakukan dalam empat tahap, yakni tahap pertama yaitu analisis mengenai indikator yang dibutuhkan berdasarkan COBIT 5 dan Panduan Tata Kelola TIK Nasional. Tahap kedua yakni desain isi dan perancangan alat. Selanjutnya pada tahap ketiga dilakukan pembangunan alat menggunakan perangkat lunak berupa *spreadsheet*. Tahap terakhir dilakukan evaluasi melalui kuesioner mengenai alat dengan responden ditujukan kepada pengguna alat. Hasil evaluasi tersebut menyatakan 86% responden setuju bahwa alat memiliki konten yang mudah dipahami dan antarmuka yang baik, sementara 81% responden setuju bahwa alat memiliki fungsional dan operasional yang baik. [11]

#### **2.14.6 Penerapan Framework COBIT 5 Domain APO (Align, Plan and Organise) Pada Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (Eni Yustanti, Angga Pratama, Arrazi, 2020)**

Penelitian ini membahas tentang pentingnya tata kelola teknologi informasi. Dilakukan penelitian di Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan *framework* COBIT 5 fokus domain *Align, Plan, and Organise*. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh bahwa *Capability Level* tata kelola teknologi informasi di Bank Rakyat Indonesia dengan menggunakan *framework* COBIT 5 fokus domain APO adalah 2,8635 dengan sub domain APO06 memiliki level skor tertinggi yaitu 3. Rekomendasi yang diberikan adalah Bank Rakyat Indonesia diharapkan dapat membentuk bagian teknologi informasi yang menangani pengelolaan terkait teknologi informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya juga diharapkan bisa dilakukan dengan domain – domain COBIT 5 lainnya. [12]

#### **2.14.7 Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus: Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung) (Wilga Safira, Adhie Thyo Priandika, Muhaqiqin, Dedi Irawan, 2021)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Capability Level* dari penerapan teknologi informasi secara maksimal dalam memberikan pelayanan bisnisnya. Evaluasi tata kelola teknologi informasi ini menggunakan *framework* COBIT 5 dengan fokus APO08 *Manage Relationship*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diperoleh bahwa *Capability Level* penerapan sistem teknologi informasi di Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung pada domain APO08 adalah berada di level 4. Maka dari itu, untuk mencapai *Expected Capability Level* diperlukan target perbaikan dalam mengelola teknologi informasi. [13]



#### **2.14.8 Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 Fokus Pada Proses *Manage Relationship* (APO08) Studi Kasus: PT OTO Multiartha (Fajrin Rizkia Pratiwi Suwarno, 2014)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dikarenakan banyaknya keluhan dari pelanggan terkait kekecewaan pelanggan disebabkan kesalahpahaman antara pelanggan dan perusahaan. Maka dari itu, dilakukanlah evaluasi terhadap manajemen relasi yang dilakukan PT OTO Multiartha menggunakan *framework* COBIT 5 dengan sub domain APO08. Dengan menggunakan Skala Guttman untuk mengetahui hasil dan *Capability Level* berdasarkan sub domain APO08, diperoleh PT OTO Multiartha berada di level 3 dalam manajemen relasi. Untuk *Expected Capability Level*, PT OTO Multiartha mengharapkan *Capability Level* berada di level 4. [14]

#### **2.14.9 *Analysis of Payment Card Industry Data Security Standard [PCI DSS] Compliance by Confluence of COBIT 5 Framework* (Ashish Ukidve, Ds S SMantha, Milind Tadvalkar, 2017)**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ashish Ukidve, Ds S SMantha, dan Milind Tadvalkar pada *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) adalah organisasi yang menyimpan, memproses, atau mengirimkan data pemegang kartu atau data otentikasi harus mematuhi persyaratan keamanan PCI DSS. Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 *Enabling Process*, perusahaan - perusahaan ini juga dapat mencakup persyaratan keamanan PCI DSS03. Melihat dari sudut pandang lain, perusahaan dapat menggunakan persyaratan keamanan PCI DSS03 untuk memfasilitasi implementasi COBIT 5 dan mencapai tujuan untuk mengoptimisasikan level risiko dan penggunaan sumber daya. [15]

**2.14.10 *Answering Key Global IT Management Concerns Through IT Governance and Management Processes: A COBIT 5 View* (Tim Huygh, Steven De Haes, Anant Joshi, Wim Van Grembergen, 2018)**

Mengacu pada kerangka COBIT 5, penelitian ini menyajikan hasil analisis tata kelola dan manajemen proses TI yang dimanfaatkan dalam praktik untuk menjawab dua kunci global manajemen *IT* yakni keselarasan dan keamanan. Untuk praktik, penelitian ini secara khusus menyoroti tata kelola dan manajemen proses TI yang mana tampaknya paling penting untuk menjelaskan tercapainya keselarasan dan keamanan yang kemudian para praktisi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai tolak ukur untuk menjawab kekhawatiran ini. Dengan mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 dapat disimpulkan bahwa proses yang paling relevan untuk menjelaskan pencapaian tujuan penyelarasan bisnis atau TI adalah DSS04, BAI03, dan EDM02. Kemudian, untuk tujuan keamanan informasi, dua proses tampaknya memiliki kontribusi yang relatif sangat tinggi untuk pencapaiannya. Proses ini adalah APO13, "kelola keamanan", dan mitra operasionalnya DSS05 "kelola layanan keamanan". [16]

**2.14.11 *Disaster Management in India – An Analysis using COBIT 5 Principles* (Chippi Mohanan, Vivek Menon, 2016)**

Penelitian ini membahas manajemen bencana di India menggunakan prinsip pada COBIT 5. Telah dianalisis NDMP India pada tahun 2016 dan menemukan hal – hal yang harus ditingkatkan mengacu kepada *framework* COBIT 5 yaitu dengan mengubah matriks tanggung jawab yang sudah ada menjadi *RACI Chart* agar memberikan kejelasan lebih di antara *Stakeholder* yang mana akan meningkatkan utilitas dari NDMP 2016. Implementasi COBIT 5 juga dapat digunakan perubahan struktur deskripsi pada tiap - tiap proses di NDMP. COBIT 5 juga dapat digunakan untuk melihat tata kelola bencana. [17]

**2.14.12 *Evaluation of Patient Information System in Public Health Service Using The COBIT 5 Framework (W. Trianto, 2018)***

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses sistem yang sedang berjalan dengan domain COBIT 5, menghitung *Capability Level*, menghubungkan penilaian COBIT 5 dengan instrument *Public Health Service Accreditation*, dan mengidentifikasi sumber daya pendukung. Dari hasil penelitian ini, pemetaan domain yang terpilih adalah EDM02, EDM04, APO01, APO06, APO07, DSS01, DSS02, DSS05, dan DSS06. Evaluasi *Capability Level* berdasarkan data penilaian setiap tingkat, diperoleh tingkat kapabilitas berada di level 1. [18]

**2.14.13 *Measuring the Capability Level of IT governance: a research study of COBIT 5 at Universitas Negeri Gorontalo (M. R. Katili, V. Pateda, M. G. Djafri, L. N. Amali, 2019)***

Penelitian tentang pengukuran tingkat kapabilitas dalam tata kelola TI saat ini berada dalam *Enablised Process* dan jauh di bawah *Expected Capability Level*. *Gap* terletak pada kemampuan operator dalam mengelola operasi dan mengelola masalah. Oleh karena itu, pengetahuan dan keterampilan pengguna dalam aplikasi TI perlu ditingkatkan melalui pelatihan terjadwal secara rutin. Selain itu, komitmen manajemen Universitas Negeri Gorontalo terhadap pemanfaatan TI perlu ditingkatkan untuk lebih memperhatikan pemanfaatan TI di lembaga tersebut. [19]

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Maret 2023 hingga Juli 2023 di PT XYZ dengan jadwal penelitian sebagai berikut.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Bulan				Deskripsi Aktivitas
		ke -	1	2	3	
1	Perumusan Masalah					<i>Research Question</i>
2	Studi Literatur					Review dari jurnal terkait
3	Pengumpulan Data Sekunder dan <i>Mapping</i> Sub domain					<i>Mapping</i> visi, misi, struktur organisasi PT XYZ dengan tujuan <i>IT</i> yang dilakukan berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 yang akan menghasilkan domain yang tepat digunakan dalam proses audit.
4	Pengumpulan Data Primer					Mendapatkan data dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan kuesioner.

5	Analisis Data				Melakukan analisis dari data yang terkumpul untuk mengetahui <i>Gap</i> kapabilitas, level kapabilitas saat ini dan level kapabilitas yang diinginkan.
6	Penulisan Laporan Audit				Menghasilkan penilaian tata kelola teknologi informasi.

### 3.2 Alat dan Bahan Penelitian

#### 3.2.1 Alat Penelitian

Alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Dokumen sub domain dan proses COBIT 5
- Kuesioner

Di dalam pelaksanaan penelitian, digunakan perangkat pendukung berupa sebuah komputer dengan spesifikasi yang ditunjukkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Alat Penelitian

No	Perangkat Keras	Perangkat Lunak
1	Laptop Processor Intel(R) Core(TM) i5-10210U CPU 1.60GHz, 2112 Mhz	Microsoft <i>Office</i> 2016
2	Memori RAM 8GB	Microsoft Excel 2016

#### 3.2.2 Bahan Penelitian

Adapun bahan penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

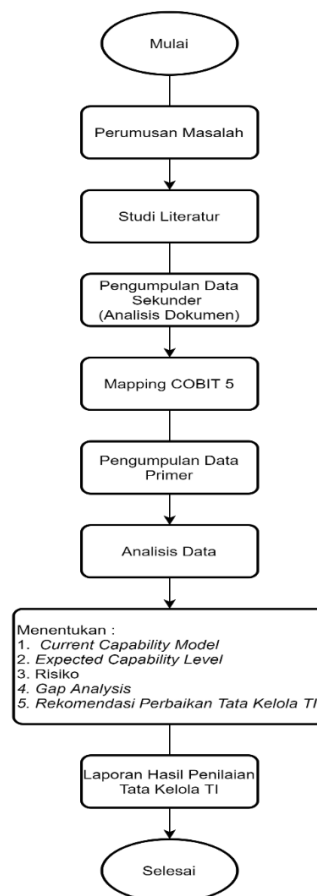
1. Observasi dan hasil kuesioner yang dilakukan di PT XYZ.
2. Bahan penelitian lainnya berupa buku teks, jurnal, skripsi, dan sumber ilmiah lainnya yang didapat dari perpustakaan dan berbagai situs web.

### 3.3 Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah berupa informasi tentang keadaan infrastruktur dan proses manajemen dan penerapan teknologi informasi di Departemen *Marketing* PT XYZ. Data yang didapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder. Data tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner.

### 3.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literature, di mana dibutuhkan sumber informasi atau pembelajaran yang dapat diperoleh dari buku, jurnal terkait, atau skripsi yang berkaitan dengan Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi dan Penggunaan Kerangka Kerja COBIT 5.



Gambar 3.1. *FlowChart* Tahapan Penelitian

### **3.4.1 Perumusan Masalah**

Perumusan masalah adalah tahapan merincikan permasalahan yang ditemukan dan disatukan dalam suatu *research question*. Kemudian, *research question* dijadikan sebagai pedoman atau fokus dari penelitian. Pada penelitian ini, topik permasalahan yang diangkat adalah terkait implementasi tata kelola teknologi informasi di PT XYZ. Dari topik permasalahan tersebut, *research question* akan dibuat dengan membahas penilaian tata kelola teknologi informasi di PT XYZ untuk mengetahui hal – hal apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dari tata kelola teknologi informasi di PT XYZ.

### **3.4.2 Studi Literatur**

Studi literatur merupakan tahapan di mana dilakukan peninjauan ulang (*review*), perbandingan, dan melihat literatur yang berkaitan dengan penelitian. Literatur yang digunakan berupa penelitian – penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penilaian atau audit tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5, jurnal ilmiah mengenai penilaian atau audit tata kelola *IT* menggunakan kerangka kerja COBIT 5, serta buku teks mengenai COBIT 5.

### **3.4.3 Pengumpulan Data Sekunder**

Pengumpulan data sekunder dilakukan melalui analisis dokumen cetak maupun digital pada *website* resmi PT XYZ serta wawancara. Adapun hasil data sekunder yang diperoleh berupa gambaran umum organisasi perusahaan (struktur organisasi, visi, misi, dan tujuan).

### **3.4.4 Mapping**

*Mapping* dilakukan menggunakan data – data yang didapat dari tahapan pengumpulan data sekunder. Data sekunder yang diperoleh berupa visi dan misi perusahaan serta *IT* perusahaan untuk dapat memudahkan dalam menentukan *Enterprise Goals* dan *IT Related Goals* pada PT XYZ.

Tabel 3.3. Mapping Enterprise Goals dan IT Related Goals dengan Proses Kerangka Kerja COBIT 5

Sumber	<i>Enterprise Goals</i> menurut COBIT 5	<i>IT – Related Goals</i> menurut COBIT 5	Domain
Visi	<i>11 Optimisation of Business process functionality</i>	<i>1 Alignment of IT and Business strategy</i>	1) EDM01 <i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i> 2) EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i> 3) APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i> 4) APO02 <i>Manage Strategy</i> 5) APO03 <i>Manage Enterprise Architecture</i> 6) APO05 <i>Manage Portfolio</i> 7) APO07 <i>Manage Human Resources</i> 8) APO08 <i>Manage Relationship</i> 9) BAI01 <i>Manage Programmes and Projects</i> 10) BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i>
		<i>7 Business service continuity and availability</i>	1) EDM01 <i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i> 2) EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i> 3) EDM05 <i>Ensure Stakeholder Transparency</i> 4) APO02 <i>Manage Strategy</i> 5) APO08 <i>Manage Relationship</i> 6) APO09 <i>Manage Service Agreements</i> 7) APO10 <i>Manage Suppliers</i> 8) APO11 <i>Manage Quality</i> 9) BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i> 10) BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i>



			<p>11) BAI04 <i>Manage Availability and Capacity</i></p> <p>12) BAI06 <i>Manage Changes</i></p> <p>13) DSS01 <i>Manage Operations</i></p> <p>14) DSS02 <i>Manage Service Requests and Incidents</i></p> <p>15) DSS03 <i>Manage Problems</i></p> <p>16) DSS04 <i>Manage Continuity</i></p> <p>17) DSS06 <i>Manage Business Process Controls</i></p> <p>18) MEA01 <i>Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance</i></p>
		8 <i>Adequate use of applications, Information and Technology solutions</i>	<p>1) APO04 <i>Manage Innovation</i></p> <p>2) BAI05 <i>Manage Organisational Change Enablement</i></p> <p>3) BAI07 <i>Manage Change Acceptance and Transitioning</i></p>
		9 <i>IT agility</i>	<p>1) EDM04 <i>Ensure Resource Optimisation</i></p> <p>2) APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i></p> <p>3) APO03 <i>Manage Enterprise Architecture</i></p> <p>4) APO04 <i>Manage Innovation</i></p> <p>5) APO10 <i>Manage Suppliers</i></p> <p>6) BAI08 <i>Manage Knowledge</i></p>
		12 <i>Enablement and support of Business processes by integrating applications and Technology into Business processes</i>	<p>1) APO08 <i>Manage Relationship</i></p> <p>2) BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i></p> <p>3) BAI07 <i>Manage Change Acceptance and Transitioning</i></p>

	16 <i>Skilled and motivated people</i>	16 <i>Competent and motivated Business and IT personnel</i>	1) APO08 <i>Manage Relationship</i> 2) BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i> 3) BAI07 <i>Manage Change Acceptance and Transitioning</i>
	17 <i>Product and Business innovation culture</i>	9 <i>IT agility</i>	1) EDM04 <i>Ensure Resource Optimisation</i> 2) APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i> 3) APO03 <i>Manage Enterprise Architecture</i> 4) APO04 <i>Manage Innovation</i> 5) APO10 <i>Manage Suppliers</i> 6) BAI08 <i>Manage Knowledge</i>
		17 <i>Knowledge, expertise and initiatives for Business innovation</i>	1) EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i> 2) APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i> 3) APO02 <i>Manage Strategy</i> 4) APO04 <i>Manage Innovation</i> 5) APO07 <i>Manage Human Resources</i> 6) APO08 <i>Manage Relationship</i> 7) BAI05 <i>Manage Organisational Change Enablement</i> 8) APO08 <i>Manage Knowledge</i>
Misi	6 <i>Customer-oriented service culture</i>	1 <i>Alignment of IT and Business strategy</i>	1) EDM01 <i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i> 2) EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i> 3) APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i> 4) APO02 <i>Manage Strategy</i> 5) APO03 <i>Manage Enterprise Architecture</i> 6) APO05 <i>Manage Portfolio</i>

			<p>7) APO07 <i>Manage Human Resources</i></p> <p>8) APO08 <i>Manage Relationship</i></p> <p>9) BAI01 <i>Manage Programmes and Projects</i></p> <p>10) BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i></p>
		<p><i>7 Business service continuity and availability</i></p>	<p>1) EDM01 <i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i></p> <p>2) EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i></p> <p>3) EDM05 <i>Ensure Stakeholder Transparency</i></p> <p>4) APO02 <i>Manage Strategy</i></p> <p>5) APO08 <i>Manage Relationship</i></p> <p>6) APO09 <i>Manage Service Agreements</i></p> <p>7) APO10 <i>Manage Suppliers</i></p> <p>8) APO11 <i>Manage Quality</i></p> <p>9) BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i></p> <p>10) BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i></p> <p>11) BAI04 <i>Manage Availability and Capacity</i></p> <p>12) BAI06 <i>Manage Changes</i></p> <p>13) DSS01 <i>Manage Operations</i></p> <p>14) DSS02 <i>Manage Service Requests and Incidents</i></p> <p>15) DSS03 <i>Manage Problems</i></p> <p>16) DSS04 <i>Manage Continuity</i></p> <p>17) DSS06 <i>Manage Business Process Controls</i></p> <p>18) MEA01 <i>Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance</i></p>

Tabel 3.3 adalah tabel yang memetakan visi dan misi PT XYZ terhadap tujuan bisnis dan tujuan *IT* hingga akhirnya mendapatkan proses *IT* atau domain COBIT 5 yang sesuai. Pemetaan visi misi tersebut dipetakan ke *Enterprise Goals* menurut COBIT 5. Setelah selesai dipetakan dan didapatkan *Enterprise Goals* menurut COBIT 5, *Enterprise Goals* tersebut memiliki hubungan primer dengan *IT-Related Goals* menurut COBIT 5.

Setelah ditemukan *IT-Related Goals* yang memiliki hubungan primer dengan *Enterprise Goals* terkait, dapat ditemukan domain atau proses COBIT 5 yang memiliki hubungan primer dengan *IT-Related Goals* yang sudah didapatkan sebelumnya. Perolehan pemetaan tersebut kemudian dihitung probabilitas kemunculannya agar dapat ditentukan tingkat kepentingan risikonya. Rumus untuk perhitungan probabilitas kemunculan proses teknologi informasi tersebut ialah :

$$\text{Probabilitas} = \frac{\text{Frekuensi Kemunculan Proses IT (P)}}{\text{Frekuensi Kemunculan Proses IT dalam COBIT}}$$

Tabel 3.4. Probabilitas Kemunculan Proses IT

Proses TI	Frekuensi Kemunculan Proses TI (P)	Frekuensi Kemunculan dalam COBIT	Probabilitas Kemunculan Proses TI
EDM01 <i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i>	2	3	0,67
EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i>	3	5	0,6
EDM03 <i>Ensure Risk Optimisation</i>	0	4	0
EDM04 <i>Ensure Resource Optimisation</i>	1	3	0,33
EDM05 <i>Ensure Stakeholder Transparency</i>	1	3	0,33
APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i>	4	7	0,57
APO02 <i>Manage Strategy</i>	3	3	1
APO03 <i>Manage Enterprise Architecture</i>	2	3	0,67
APO04 <i>Manage Innovation</i>	3	5	0,6
APO05 <i>Manage Portfolio</i>	1	3	0,33
APO06 <i>Manage Budget and Costs</i>	0	2	0

APO07 <i>Manage Human Resources</i>	2	5	0,4
APO08 <i>Manage Relationship</i>	5	4	1,25
APO09 <i>Manage Service Agreements</i>	1	2	0,5
APO10 <i>Manage Suppliers</i>	2	3	0,67
APO11 <i>Manage Quality</i>	1	3	0,33
APO12 <i>Manage Risk</i>	0	5	0
APO13 <i>Manage Security</i>	0	5	0
BAI01 <i>Manage Programmes and Projects</i>	1	4	0,25
BAI02 <i>Manage Requirements Definition</i>	3	3	1
BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i>	1	1	1
BAI04 <i>Manage Availability and Capacity</i>	1	3	0,33
BAI05 <i>Manage Organisational Change Enablement</i>	2	3	0,67
BAI06 <i>Manage Changes</i>	1	3	0,33
BAI07 <i>Manage Change Acceptance and Transitioning</i>	2	2	1
BAI08 <i>Manage Knowledge</i>	2	2	1
BAI09 <i>Manage Assets</i>	0	2	0
BAI10 <i>Manage Configuration</i>	0	3	0
DSS01 <i>Manage Operations</i>	1	3	0,33
DSS02 <i>Manage Service Requests and Incidents</i>	1	2	0,5
DSS03 <i>Manage Problems</i>	1	4	0,25
DSS04 <i>Manage Continuity</i>	1	3	0,33
DSS05 <i>Manage Security Services</i>	0	3	0
DSS06 <i>Manage Business Process Controls</i>	1	2	0,5
MEA01 <i>Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance</i>	1	4	0,25
MEA02 <i>Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control</i>	0	3	0
MEA03 <i>Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements</i>	0	2	0

Kemudian menentukan kepentingan risiko proses *IT* yang akan dibagi menjadi tiga klasifikasi, yakni *low*, *medium*, dan *high*. Perhitungan *range* tersebut dilakukan dengan rumus berikut.

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai Probabilitas Tertinggi} - \text{Nilai Probabilitas Terendah}}{3} = \frac{1,25 - 0}{3} = 0,42$$

Ditemukan angka *range* adalah 0,42. Maka, pembagian klasifikasi *range* akan menjadi berikut.

<i>Low</i>	: 0 – 0,42
<i>Medium</i>	: 0,421 – 0,83
<i>High</i>	: 0,84 – 1,25 [10]

Tabel 3.5. Tingkat Kepentingan Risiko Proses IT

Tingkat Kepentingan Risiko Proses IT	Proses IT
<i>High</i> (0,84 – 1,25)	APO02   APO08   BAI02   BAI03   BAI07   BAI08
<i>Medium</i> (0,421 – 0,83)	EDM01   EDM02   APO01   APO03   APO04   APO09   APO10   BAI05   DSS02   DSS06
<i>Low</i> (0 – 0,42)	EDM 03   EDM04   EDM05   APO05   APO06   APO07   APO10   APO12   APO13   BAI01   BAI04   BAI06   BAI09   BAI10   DSS01   DSS03   DSS04   DSS05   MEA01   MEA02   MEA03

Dalam pelaksanaan penilaian tata kelola teknologi *IT* ini akan memprioritaskan proses *IT* yang memiliki tingkat *high*. Hal ini dikarenakan proses tersebut memiliki pengaruh yang kritis terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil klasifikasi tingkat kepentingan risiko *IT* dengan tingkat kepentingan *high*, terdapat enam proses *IT* yang memiliki pengaruh yang kritis terhadap perusahaan, yakni APO02 *Manage Strategy*, APO08 *Manage Relationship*, BAI02 *Manage Requirements Definition*, BAI03 *Manage Solutions Identification and Build*, BAI07 *Manage Change Acceptance and Transitioning*, dan BAI08 *Manage Knowledge*.

Kemudian, dari proses – proses *IT* yang memiliki tingkat kepentingan *high*, proses APO08 *Manage Relationship* dipilih menjadi fokus domain dalam penilaian tata kelola teknologi informasi di Departemen *Marketing* PT XYZ. Faktor utamanya adalah proses APO08 memiliki nilai probabilitas kemunculan proses *IT* tertinggi yang mengartikan bahwa risiko yang dimiliki juga paling kritis terhadap perusahaan. Selain itu, pemilihan proses APO08 ini didasarkan dengan kesesuaian aktivitas *IT* dan lingkup penerapan *IT* di Departemen *Marketing* PT XYZ. [10]

Tabel 3.6. Mapping Fokus Sub Domain APO08 *Manage Relationship*

<i>Enterprise Goals</i> menurut COBIT 5	<i>IT Goals</i> menurut COBIT 5	COBIT 5 <i>Process</i>	<i>IT Process</i> APO08	<i>Activities</i>
6 <i>Customer oriented Service Culture</i>	1 <i>Alignment of IT and Business strategy</i>	APO08 <i>Manage Relationship</i>	APO08.01 <i>Understand Business expectations</i>	Adanya identifikasi terhadap wewenang & tanggung jawab para <i>stakeholder</i> dalam proses bisnis.
	7 <i>Business service continuity and availability</i>			Adanya peninjauan terhadap kondisi saat ini, permasalahan, tujuan, dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan.
11 <i>Optimisation of Business process functionality</i>	12 <i>Enablement and support of Business processes by integrating applications and Technology into Business processes</i>			Departemen <i>Marketing</i> memiliki pemahaman yang baik tentang kebutuhan bisnis dan senantiasa melakukan analisis untuk dapat memprediksi pola permintaan yang mungkin terjadi di masa depan.

<p>17 <i>Product and Business innovation culture</i></p>	<p>17 <i>Knowledge, expertise and initiatives for Business innovation</i></p>			<p>Departemen <i>Marketing</i> memastikan bahwa kebutuhan bisnis terpenuhi dan layanan <i>IT</i> dapat memberikan nilai yang diharapkan bagi pemangku kepentingan bisnis.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> memastikan bahwa semua kesepakatan terkait tujuan bisnis harus disetujui seluruh pemangku kepentingan bisnis dan tujuan bisnis telah dihubungkan ke seluruh bagian <i>IT</i> terkait.</p>
				<p>Mengelola ekspektasi dengan cara memastikan bahwa unit bisnis mengerti prioritas, ketergantungan, kendala finansial dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan.</p>
				<p>Memahami lingkungan bisnis saat ini, seperti melakukan perluasan area bisnis sebagai contoh dalam pembukaan <i>dealer</i> baru.</p>



			<p>APO08.02 <i>Identify opportunities, Risk and constraints for IT to enhance the Business</i></p>	<p>Departemen <i>Marketing</i> memahami tren teknologi terkini yang dapat mendukung inovasi dari segi teknologi informasi untuk membantu kegiatan bisnis.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> secara aktif berkomunikasi dengan pemangku kepentingan terkait peluang, risiko, dan kendala yang dapat muncul dengan adanya inovasi teknologi yang disesuaikan dengan proses bisnis.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> berkolaborasi dengan Departemen <i>IT</i> untuk melakukan inisiatif dan inovasi mengenai teknologi informasi yang menunjang kegiatan bisnis.</p>
				<p>Memastikan bisnis dan <i>IT</i> menghargai tujuan strategis dan visi arsitektur perusahaan.</p>

				<p>Adanya keterlibatan yang baik antara Departemen <i>Marketing</i> dan Departemen <i>IT</i> dalam memiliki pemahaman tentang tujuan jangka panjang perusahaan, sehingga dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan tersebut.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> berkoordinasi dengan Departemen <i>IT</i> untuk memastikan bahwa inisiatif <i>IT</i> baru yang direncanakan oleh Departemen <i>Marketing</i> memperhitungkan arsitektur perusahaan yang ada &amp; terintegrasi dengan baik.</p>
			<p>APO08.03 <i>Manage the Business relationship</i></p>	<p>Belum ada pihak yang menjadi penghubung dari satu unit bisnis dengan unit bisnis lain. Dibandingkan pihak, proses yang dapat menghubungkan antar unit bisnis adalah dengan diadakannya rapat yang dihadiri para unit bisnis.</p>

				<p>Departemen <i>Marketing</i> sudah dapat mengelola hubungan secara formal dan transparan dengan adanya sebuah komunikasi melalui pertemuan dengan para unit bisnis.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> melakukan proses identifikasi dan komunikasi terhadap risiko akan munculnya masalah – masalah yang mungkin timbul dalam kegiatan bisnis serta proses untuk menyelesaikan masalah tersebut.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> melakukan perencanaan dan penjadwalan dalam melakukan peninjauan serta melakukan strategi baru yang sesuai dengan keputusan dalam rapat.</p>
				<p>Setiap adanya keputusan atau kebijakan, dipastikan akan disetujui dan disepakati terlebih dahulu oleh pemangku kepentingan yang bertanggung jawab.</p>

			<p>APO08.04 <i>Co-ordinate and communicate</i></p>	<p>Mengkoordinasikan dengan baik jika terdapat perubahan rencana proyek atau perubahan jadwal atau kebijakan.</p>
				<p>Pembagian tugas dan wewenang di Departemen <i>Marketing</i> sudah jelas, sehingga jika terjadi perubahan atau peristiwa, sudah ada pihak yang bertanggung jawab menangani.</p>
				<p>Jika terdapat peristiwa besar atau krisis yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis, Departemen <i>Marketing</i> memiliki prosedur yang jelas untuk mengatasi hal tersebut, serta perusahaan siap memberikan dukungan langsung jika diperlukan untuk meminimalisir dampak negatif yang ditimbulkan.</p>

				<p>Komunikasi antar pemangku kekuasaan tidak selalu berjalan baik dan <i>end-to-end</i>. Terkadang terdapat informasi yang kurang disampaikan atau penyampaian informasi kurang tepat waktu.</p>
			<p>APO08.05 <i>Provide input to the continual improvement of services</i></p>	<p>Departemen <i>Marketing</i> menerima informasi terkait identifikasi kepuasan pelanggan dari Departemen HC3 untuk peningkatan kualitas pelayanan dan dalam perencanaan <i>Marketing</i> kedepannya. Departemen <i>IT</i> juga memiliki <i>IT Helpdesk</i> untuk menampung laporan terkait isu dan lainnya.</p>
				<p>Departemen <i>Marketing</i> senantiasa melakukan inisiatif terhadap suatu inovasi yang dapat mengembangkan bisnis dan bekerja sama dengan Departemen <i>IT</i> untuk mengeksekusi inovasi tersebut.</p>

				Departemen <i>Marketing</i> melakukan kerja sama dengan pihak manajemen layanan <i>IT</i> (Departemen <i>IT</i> perusahaan dan pihak ketiga) untuk terus meningkatkan layanan dan akar penyebab masalah yang ada dapat diidentifikasi dan diselesaikan. [10]
--	--	--	--	--

### 3.4.5 Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kualitatif, yakni melalui observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner. Observasi dan wawancara dilakukan secara langsung di PT XYZ mengenai implementasi dan tata kelola teknologi informasi yang berjalan di perusahaan. Kemudian, dalam pengumpulan data melalui pengisian kuesioner, dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang memenuhi syarat dan ketentuan *RACI Chart COBIT 5* pada sub – domain APO08. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner berisi tentang penilaian performa tata kelola teknologi informasi saat ini yang berjalan di perusahaan, kebutuhan tata kelola teknologi informasi di masa depan, dan tingkat risiko tata kelola teknologi informasi yang sesuai dengan sub – domain APO08.

### 3.4.6 Responden

Salah satu dari pengumpulan data primer adalah dengan pengisian kuesioner dan wawancara terhadap responden. Pemangku kekuasaan yang dibutuhkan digolongkan berdasarkan *RACI Chart* pada kerangka kerja COBIT 5 untuk sub domain APO08. Dalam *RACI Chart* sub domain APO08, terdapat 19 jabatan yang berperan dalam proses sub domain APO08, di mana 11 diantaranya merupakan jabatan yang bertanggung jawab langsung dengan sistem yang dievaluasi, yaitu jabatan yang memiliki peran R (*Responsible*) dan A (*Accountable*). [5]

APO08 RACI Chart																										
Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>APO08.01</b> Understand business expectations.		C	C	C	C	R	C		C		C					C	C	A	C	R	R	C	R	R	R	
<b>APO08.02</b> Identify opportunities, risk and constraints for IT to enhance the business.		I		I	I	R	R				C			I		C	C	A	R	R	R		R			
<b>APO08.03</b> Manage the business relationship.		C	C	C	R	R	I											A		R	R		R			
<b>APO08.04</b> Co-ordinate and communicate.		R	I	R	R	R	I											A		R	R		R			
<b>APO08.05</b> Provide input to the continual improvement of services.		C		I	C	R	I		C							C	C	A	C	R	R		R	C	C	

Gambar 3.2. RACI Chart Sub Domain APO08

Jabatan yang berperan dalam proses sub domain APO08 selanjutnya disesuaikan kembali dengan tugas pokok dan jabatan yang terdapat di PT XYZ. Penyesuaian atau konversi ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara disertai struktur organisasi dan tugas pokok yang berada di PT XYZ. Berikut daftar responden yang disesuaikan berdasarkan jabatan yang terdapat di PT XYZ.

Tabel 3.7. Daftar Responden Kuesioner

No	Responden berdasarkan RACI Chart	Pengkonversian Responden
1	<i>Business Executive</i>	<i>Marketing General Manager</i>
2	<i>Business Process Owners</i>	<i>Marketing Manager</i>
3	<i>Chief Information Officer</i>	<i>Information Technology Manager</i>
4	<i>Head Architect</i>	<i>Business Analyst Supervisor</i>
5	<i>Head Development</i>	<i>Project Management Office Supervisor</i>
6	<i>Head IT Operations</i>	<i>System Analyst Supervisor</i>
7	<i>Service Manager</i>	<i>IT Helpdesk Coordinator</i>
8	<i>Information Security Manager</i>	<i>Data Center &amp; DBA Staff</i>
9	<i>Business Continuity Manager</i>	<i>Network Development &amp; Continuous Improvement Supervisor</i>

### 3.4.7 Analisis Data

Data yang didapatkan akan dianalisis agar diperoleh informasi yang dibutuhkan. Data primer yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan skala *likert* dengan *Capability Level*. Hasil pengukuran menggunakan skala *likert* yang telah didapatkan selanjutnya akan dikonversi ke dalam bentuk *Capability Level* pada COBIT 5 dan akan didapatkan nilai *Current Capability Level*, *Expected Capability Level*, dan nilai risiko. *Current Capability Level* merupakan level tata kelola teknologi informasi yang menggambarkan kondisi tata kelola teknologi informasi saat ini pada Departemen *Marketing* PT XYZ yang didapat dari perhitungan jawaban kuesioner yang diisi oleh responden terpilih. *Expected Capability Level* merupakan nilai level tata kelola teknologi informasi yang diharapkan untuk tercapai oleh Departemen *Marketing* PT XYZ yang didapat dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden terpilih. *Risk* merupakan seberapa besar nilai risiko yang dimiliki oleh setiap aktivitas pada proses sub domain APO08 yang diperoleh berdasarkan perhitungan kuesioner yang telah diisi.

Dalam menghitung nilai *Capability Level*, Kridanto Surendro (2009) pada bukunya yang berjudul “Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi”, terdapat penjelasan mengenai hasil dari perhitungan kuesioner dibuat rekapitulasi yang dapat merepresentasikan persentase dan *Capability Level*. Rumus penilaian itu dapat diuraikan sebagai berikut.

#### 1. Rumus *Capability Level* pada Responden

$$\text{Capability Level} = \frac{(y_0*0) + (y_1*1) + (y_2*2) + (y_3*3) + (y_4*4) + (y_5*5)}{z}$$

Keterangan:

- **y** : Jumlah proses pada level 0 - 5
- **z** : Jumlah pertanyaan pada setiap sub domain [20]



## 2. Rumus *Capability Level* Keseluruhan pada Sub Domain

$$CLa = \frac{\Sigma CLi}{\Sigma R}$$

Keterangan :

- **CLa** : Nilai *Capability Level* untuk setiap sub domain
- **ΣCLi** : Jumlah nilai *Capability Level* pada setiap responden dalam setiap sub domain
- **ΣR** : Jumlah responden pada setiap sub domain

## 3. Rumus *Capability Level* pada Domain

$$CC = \frac{\Sigma CLa}{\Sigma Po}$$

Keterangan :

- **CC** : Nilai *Capability Level*
- **ΣCLa** : Jumlah seluruh nilai *Current Capability Level* pada setiap sub domain
- **ΣPo** : Jumlah proses pada domain [10]

### 3.4.8 *Gap Analysis*

*Gap analysis* ialah metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) di antara kinerja suatu variabel dengan harapan terhadap variabel tersebut. Dalam penelitian ini variabel yang dimaksud yakni *Current Capability Level* dengan *Expected Capability Level*. *Gap* diperoleh apabila terdapat selisih antara nilai *Current Capability Level* dan *Expected Capability Level* yang didapatkan dari hasil pengisian kuesioner. Hal ini mengacu pada *Process Capability Level* COBIT 5 yang terdiri atas level 0 sebagai nilai minimal hingga level 5 *optimizing process* sebagai nilai maksimal pencapaian tingkat kemampuan perusahaan.

### **3.4.9 Rekomendasi Perbaikan Tata Kelola Teknologi Informasi**

Rekomendasi perbaikan atau peningkatan tata kelola teknologi informasi ini diperoleh dari hasil analisis data yang didapatkan melalui wawancara dan pengisian kuesioner yang diisi oleh responden yang sesuai dengan RACI *Chart* sub domain APO08 di PT XYZ. Rekomendasi tersebut tentunya didasarkan pada area fokus penilaian tata kelola teknologi informasi yang diteliti, yakni APO08 *Manage Relationship*. Rekomendasi diberikan untuk membantu perusahaan mencapai tujuan bisnisnya, serta untuk memperbaiki atau meningkatkan aset atau komponen yang mendukung operasional tata kelola teknologi informasi di PT XYZ.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penilaian tata kelola *IT* pada Departemen *Marketing* PT XYZ, diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil skor kesesuaian RACI *Chart* COBIT 5 domain APO08 dengan jabatan pada perusahaan berada pada nilai 31%, tetapi ini tidak memengaruhi kinerja perusahaan karena perusahaan tetap memperoleh *Capability Level* mengarah pada level 4 *predictable process* dengan nilai 4,21.
2. Hasil perhitungan *Capability Level* Departemen *Marketing* PT XYZ dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 domain APO08 dengan nilai *Current Capability Level* sebesar 4,21 atau mengarah ke level 4, *Expected Capability Level* yang diharapkan berada di nilai 4,66 atau mengarah ke *maximum Capability Level* yakni level 5 *optimizing process*.
3. Hasil penilaian tata kelola *IT* di Departemen *Marketing* dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 domain APO08 membuktikan bahwa proses – proses sudah diterapkan selaras dengan standar dan batasan – batasan yang sudah ditetapkan, tetapi selama proses bisnis masih ada beberapa hal yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan, sehingga hasil atau level yang diharapkan belum tercapai. Untuk memenuhi *Gap* yang ada, maka dari itu dibuat rekomendasi agar *Expected Capability Level* dapat dicapai.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penilaian tata kelola *IT* pada Departemen *Marketing* PT XYZ, saran yang diberikan adalah sebagai berikut.

1. Untuk penelitian mengenai tata kelola teknologi informasi, disarankan melakukan pemetaan secara rinci terhadap tugas, pokok, dan fungsi masing – masing jabatan.
2. Penelitian mengenai penilaian tata kelola teknologi informasi dilakukan dengan kerangka kerja COBIT 5 domain DSS01 atau kerangka kerja dan domain yang lebih sesuai dengan kondisi di Indonesia atau perusahaan.
3. Penelitian berikutnya disarankan melibatkan tim *Head Office* PT ABC agar dapat terus menerus melakukan perbaikan dan peningkatan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] ISACA, *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*, ISBN 978-1. United States of America: ISACA, 2012.
- [2] T. \*\*\*\*A, "About Us | E-Registration." [https://karir.\\*\\*\\*\\*A-ku.com/aboutus](https://karir.****A-ku.com/aboutus) (accessed Apr. 13, 2023).
- [3] R. A. Kusuma D, Y. Rahardja, and M. N. N. Sitokdana, "Analysis of Information Technology Application in The Quotation Unit PT Asuransi Sinar Mas Using Cobit 5 Framework," *Tepian*, vol. 1, no. 3, pp. 92–96, 2020, doi: 10.51967/tepian.v1i3.166.
- [4] ITGID, "Kupas Tuntas Tata Kelola IT (IT Governance) - ITGID | IT Governance Indonesia," 2019. <https://itgid.org/kupas-tuntas-tata-kelola-it-governance/> (accessed Apr. 17, 2023).
- [5] D. Lanter, *COBIT 5 Enabling Processes*. USA: ISACA, 2012.
- [6] Sampoerna University, "Pengertian Skala Likert, Cara Penggunaan dan Contoh - Sampoerna," 2022. <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-skala-likert-cara-penggunaan-dan-contoh/> (accessed Apr. 13, 2023).
- [7] S. T. R. Ada, A. L. Zahra, D. Shahita, I. R. Martapura, and T. L. M. Suryanto, "Analisis Perbandingan Cobit 5 Dan Itil V4 Dalam Implementasi IT Governance," *Scan J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 17, no. 1, pp. 23–29, 2022.
- [8] I. I. Fathurrahmi, J. R. Coyanda, and L. W. Astuti, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Bagian Pemasaran Dengan Menerapkan Service Oriented Architecture Pada Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Palembang," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–9, 2016.
- [9] U. P. Hakim and D. Darwis, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (EMIS) Menggunakan Framework Cobit 5 PT TDM Bandarlampung," *J. Teknoinfo*, vol. 10, no. 1, p. 14, 2016, doi: 10.33365/jti.v10i1.21.
- [10] C. Octaria, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Di Universitas Lampung Menggunakan Framework Cobit 5 Fokus Domain Edm (Evaluate, Direct, And Monitor)," *Lap. Skripsi*, pp. 65–77, 2017.
- [11] M. I. Nur Faizin, E. Hariyanti, and B. Zaman, "Pembangunan Tools Audit Sistem Informasi Berdasarkan COBIT 5 pada Domain Align, Plan, And

Organize (APO),” *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 1, no. 2, p. 73, 2015, doi: 10.20473/jisebi.1.2.73-78.

- [12] E. Yustanti, A. Pratama, and A. Arrazi, “Penerapan Framework Cobit 5 Domain Apo(Align, Plan and Organise) Pada Audit Tata Kelola Teknologi Informasi,” *Sisfo J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 113–129, 2020, doi: 10.29103/sisfo.v4i2.6297.
- [13] W. Safira, A. T. Priandika, M. Muhaqiqin, and D. Irawan, “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus: Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung),” *J. Ilm. Infrastruktur Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 70–76, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/teknologiinformasi/article/view/1483>.
- [14] F. R. P. Suwarno, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Fokus Pada Proses Manage Relationship (APO08) Studi Kasus : PT OTO Multiartha,” 2014.
- [15] A. Ukidve, D. S. SMantha, and M. Tadvalka, “Analysis of Payment Card Industry Data Security Standard [PCI DSS] Compliance by Confluence of COBIT 5 Framework,” *Int. J. Eng. Res. Appl.*, vol. 07, no. 01, pp. 42–48, 2017, doi: 10.9790/9622-0701014248.
- [16] T. Huygh, S. de Haes, A. Joshi, and W. van Grembergen, “Answering key global *IT Management* concerns through *IT governance* and *Management* processes: A Cobit 5 view,” *Proc. Annu. Hawaii Int. Conf. Syst. Sci.*, vol. 2018-Janua, pp. 5335–5344, 2018, doi: 10.24251/hicss.2018.665.
- [17] C. Mohanan and V. Menon, “Disaster *Management* in India - An Analysis using COBIT 5 Principles,” *IEEE 2016 Glob. Humanit. Technol. Conf.*, pp. 31–34, 2016.
- [18] W. Trianto, “Evaluation of Patient *Information System* in Public Health Service Using the COBIT 5 Framework,” *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 407, no. 1, 2018, doi: 10.1088/1757-899X/407/1/012166.
- [19] M. R. Katili, V. Pateda, M. G. Djafri, and L. N. Amali, “Measuring the *Capability Level* of *IT governance*: A research study of COBIT 5 at Universitas Negeri Gorontalo,” *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1387, no. 1, 2019, doi: 10.1088/1742-6596/1387/1/012021.
- [20] W. S. Dewi, “Pengukuran *Capability Level* Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus : Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI),” Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- [21] A. Y. Januari, “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan COBIT 5 Fokus Subdomain Deliver, Service, And Support01 (DSS01) (Studi Kasus : PT Bank Lampung),” Skripsi, Universitas Lampung, Lampung, 2021.