

## ABSTRAK

### **PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN DSS01 *MANAGE OPERATIONS* (STUDI KASUS: PT. BANK RAKYAT INDONESIA *BRANCH OFFICE* LIWA)**

Oleh

**SALSABILA HUMAIRA**

PT. Bank Rakyat Indonesia *Branch Office* Liwa telah menggunakan teknologi informasi yang andal dalam menjalankan bisnisnya. Namun, dalam implementasinya terdapat kendala dalam bidang manajemen operasional seperti pengelolaan risiko keamanan, pemeliharaan infrastruktur, dan manajemen insiden. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen operasional perusahaan, maka penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 yang difokuskan pada domain DSS01 *Manage Operations*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai penerapan tata kelola teknologi informasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia *Branch Office* Liwa dan memberikan rekomendasi perbaikan atau peningkatan dalam tata kelola teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian didapatkan bahwa nilai *Current Capability Level* pada PT. Bank Rakyat Indonesia *Branch Office* Liwa sebesar 4,36 (mengarah ke level 4 *Predictable Process*) dengan nilai *Expected Capability Level* sebesar 4,59 (mengarah ke level 5 *Optimising Process*) dan rekapitulasi skor kesesuaian RACI *Chart* pada domain DSS01 terhadap jabatan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia *Branch Office* Liwa memiliki hasil sebesar 24%. Terdapat 13 rekomendasi perbaikan atau peningkatan dalam tata kelola teknologi informasi yang dibuat agar PT. Bank Rakyat Indonesia *Branch Office* Liwa dapat mencapai *Expected Capability Level* yang berada pada level 5 *Optimising Process*, meningkatkan kinerja, dan keberlanjutan perusahaan secara keseluruhan.

Kata kunci: Tata Kelola Teknologi Informasi, Manajemen Operasional, COBIT 5, DSS01, Capability Level.

## **ABSTRACT**

### **ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE USING THE COBIT 5 FRAMEWORK BASED ON DSS01 MANAGE OPERATIONS DOMAIN (CASE STUDY OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA BRANCH OFFICE LIWA)**

**By**

**SALSABILA HUMAIRA**

*PT. Bank Rakyat Indonesia Branch Office Liwa has used reliable information technology in running its business. However, in its implementation there are obstacles in the field of operational management such as security risk management, infrastructure maintenance, and incident management. To evaluate and improve the company's operational management, this research uses the COBIT 5 framework which is focused on DSS01 Manage Operations domain. This study aims to assess the implementation of information technology governance at PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Liwa and provide recommendations for repair or improvement in information technology governance. The research method used is descriptive qualitative with data collection done through literature studies, observations, interviews, and distributing questionnaires. The results showed that the Current Capability Level value at PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Liwa was 4.36 (leading to level 4 Predictable Process) with an Expected Capability Level value of 4.59 (leading to level 5 Optimizing Process) and a recapitulation of the RACI Chart suitability score in DSS01 domain against existing positions at PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Liwa has a result of 24%. There are 13 recommendations for repairs or improvements in information technology governance made so that PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Liwa can achieve the Expected Capability Level which is at level 5 Optimizing Process, improving overall company performance and sustainability.*

*Keywords: Information Technology Governance, Operational Management, COBIT 5, DSS01, Capability Level.*