

**LAPORAN AKHIR  
HIBAH PENELITIAN DOSEN PEMULA**

**PENILAIAN LEVEL KAPABILITAS ORGANISASI YANG  
MEMANFAATKAN SISTEM INFORMASI UNTUK PROSES  
BAI04 DENGAN FRAMEWORK COBIT 5**

**Sandfreni, S.SI, MT  
Fransiskus Adikara, S.Kom, MMSI**

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
AGUSTUS 201**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENELITIAN DOSEN PEMULA**


Judul : Penilaian Level Kapabilitas Organisasi Yang  
Memanfaatkan Sistem Informasi Untuk Proses BAI04  
Dengan *Framework* Cobit 5

Ketua Peneliti  
Nama Lengkap : Sandfreni  
NIDN : 0304029102  
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli  
Program Studi : Sistem Informasi  
No. HP : 08112778791  
E-mail : [sanfreni@esaunggul.ac.id](mailto:sanfreni@esaunggul.ac.id)

Tahun Pelaksanaan : Tahun ke-1 dari rencana 1 tahun  
Biaya tahun berjalan : Rp. 20.000.000,-  
Biaya keseluruhan : Rp. 20.000.000,-

Jakarta, 25 Oktober 2016


Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Esa Unggul

  
Dr. Ir. Husni S. Sastramihardja  
NIK. 214030494

Ketua Peneliti,

  
Sandfreni, S.SI, MT  
NIK. 215090609

Menyetujui,  
Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat  
Universitas Esa Unggul

  
Dr. Hasyim, SE, MM, M.Ed  
NIK. 0201040164

## RINGKASAN

Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) penerapan kontrol yang melibatkan struktur peran, proses/prosedur, dan mekanisme relasional untuk memastikan bahwa TI dikelola sesuai dengan kebutuhan dan strategi organisasi (Van Grembergen). Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi sudah sangat dibutuhkan agar dapat memastikan pertanggung-jawaban eksekutif dan direksi yang meliputi kepemimpinan, struktur organisasi dan prosedur kerja – dalam memastikan bahwa TI menjadi pendukung dan pendorong strategi pencapaian tujuan organisasi (ITGI).

Pada penelitian kali ini menggunakan studi kasus tata kelola organisasi agar dapat dilihat kegunaan penerapan Teknologi informasi dalam setiap kegiatannya baik dalam memberikan dukungan operasional perusahaan dan sebagai nilai tambah kompetitif dibandingkan perusahaan lainnya. Responden penelitian akan melingkupi stakeholder pengguna teknologi informasi yaitu direktur, kepala divisi, staff dan biro Teknologi informasi dan jika memungkinkan sampai penyedia Teknologi informasi untuk keperluan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pada penelitian ini akan dilakukan analisa terhadap definisi kondisi kegiatan dan prosedur yang berhubungan dengan teknologi informasi berjalan. Selanjutnya akan dilakukan evaluasi serta penilaian untuk mendapatkan hasil sebagai usulan perbaikan model yang sudah berjalan pada perusahaan tersebut.

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

## PRAKATA

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berjalannya penelitian ini untuk mempercepat dan memperlancar berjalannya proses penyelesaian Penelitian Dosen Pemula saya. Terima kasih saya ucapkan kepada Republik Indonesia yang telah memberikan kepercayaan kepada kami untuk menerima dan menjalankan penelitian ini dengan dana dari HIBAH PENELITIAN DOSEN PEMULA, serta kepada Universitas Esa Unggul yang telah banyak memfasilitasi saya dalam pelaksanaan penelitian ini.

Dengan adanya penelitian di bidang IT Governance, maka akan semakin maksimal pelaksanaan penerapan sebuah sistem informasi di suatu organisasi/perusahaan. Dengan adanya penelitian ini, maka setiap organisasi/perusahaan dapat memaksimalkan penerapan sistem informasi.

Besar harapan kami agar penelitian ini bisa digunakan dan diaplikasikan hasilnya dalam rangka meningkatkan kemampuan serta kualitas dari pendidikan nasional kita.

Hormat kami,  
Peneliti



## DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	2
PRAKATA.....	3
BAB I PENDAHULUAN .....	7
1.1 Latar Belakang.....	7
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Hipotesis.....	8
1.4 Ruang Lingkup .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
1.5 II.1. Performance Assessment.....	10
1.6 II.2. Build, Acquire, and Implementation 04 (BAI04): <i>Manage, Availability and Capacity</i> .....	11
1.7 II.3. PT Perkebunan Mitra Ogan .....	12
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	13
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	14
4.1. Jenis Penelitian.....	14
4.2. Bahan dan Alat .....	15
4.3. Kerangka Penelitian.....	15
4.4. Subyek Penelitian .....	16
4.5. Data dan Sumber Data .....	16
BAB V HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN.....	18
V.1 Instrumen.....	18
RACI ChartBAI04 .....	18
5. V.2. Pembuatan Kuisioner .....	18
6. V.3. Hasil Penilaian .....	23
V. 4 ANALISIS KESENJANGAN DAN USUL PERBAIKAN.....	24
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
DAFTAR PUSTAKA.....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV-1 Bagan Alir Tahapan Penelitian..... 16



## DAFTAR TABEL

Tabel 0-1 Tabel RACI proses BAI 04 (ISACA, 2013).....	18
Tabel 5-1 Proses Performance Indicator proses BAI 04 (COBIT 5 PAM) .....	19
Tabel 5-2 Kuesioner Level 0 <i>Capability</i> .....	21
Tabel 5-3 Kuesioner Level 1 <i>Capability</i> .....	21
Tabel 5-4 Kuesioner Level 2 <i>Capability</i> .....	22
Tabel 5-5 Kuesioner Level 3 <i>Capability</i> .....	22
Tabel 6-1 Rekap Hasil Penilaian <i>Capability</i> .....	23
Tabel 6-1 Analisis Kesenjangan ( <i>GAP Analysis</i> ).....	27

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Informasi adalah sumber daya utama bagi semua perusahaan, teknologi memainkan peran penting. Teknologi informasi yang semakin maju dan telah menjadi bagian di perusahaan dan di lingkungan sosial, masyarakat dan dunia usaha. Akibatnya, saat ini lebih dari sebelumnya, perusahaan dan eksekutif mereka berusaha untuk:

- a. Menjaga informasi berkualitas tinggi untuk mendukung keputusan bisnis.
- b. Menghasilkan nilai bisnis dari investasi IT -enabled, yaitu mencapai tujuan strategis dan menyadari manfaat bisnis melalui penggunaan yang efektif dan inovatif IT.
- c. Mencapai keunggulan operasional melalui aplikasi yang handal dan efisien.
- d. Menjaga IT - terkait di tingkat yang dapat diterima.
- e. Mengoptimalkan biaya layanan IT dan teknologi.
- f. Mematuhi terus meningkat hukum, peraturan, perjanjian kontrak dan kebijakan.

Selama satu dekade terakhir, istilah '*governance*' telah pindah ke garis depan pemikiran bisnis dalam menanggapi kemajuan tata kelola Teknologi Informasi. Perusahaan yang sukses telah mengakui bahwa dewan dan eksekutif perlu merangkul IT seperti bagian penting lain dalam melakukan bisnis. Manajemen yang baik dalam suatu bisnis adalah suatu manajemen yang dapat berkolaborasi dan bekerja sama, sehingga IT termasuk dalam tata kelola dan manajemen pendekatan. Selain itu, undang-undang semakin banyak menerapkan berbagai peraturan untuk mengatasi kebutuhan ini.

IT Governance merupakan konsep yang berkembang dari sektor swasta, namun dengan berkembangnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) oleh organisasi pemerintahan maka IT Governance juga harus diterapkan di sektor ini. Peranan IT Governance tidaklah diragukan lagi dalam pencapaian tujuan suatu organisasi yang mengadopsi TI salah satunya adalah institusi perguruan tinggi. IT Governance pada intinya adalah kegiatan memajemen penggunaan TI agar menghasilkan keluaran yang maksimal dalam organisasi, membantu proses pengambilan keputusan dan membantu proses pemecahan masalah. (Adikara, 2013: 2)



COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka untuk tata kelola dan manajemen perusahaan IT. Secara sederhana, hal ini membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara menyadari manfaat dan mengoptimalkan tingkat resiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 memungkinkan IT untuk diatur dan dikelola secara holistik untuk seluruh perusahaan, mengambil dalam bisnis penuh *end-to-end* dan tanggung jawab IT bidang fungsional, mengingat kepentingan yang berhubungan dengan IT pemangku kepentingan internal dan eksternal. COBIT 5 adalah kerangka bisnis untuk tata kelola manajemen perusahaan IT (*IT governance framework*), dan juga kumpulan alat yang mendukung para manajer untuk menjembatani jarak (*gap*) antara kebutuhan yang dikendalikan (*control requirements*), masalah teknis (*technical issues*) dan resiko bisnis (*business risk*) (Furqan Al-Fadhli, 2014). COBIT 5 dibagi menjadi 5 domain antara lain *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*, *Align, Plan and Organize (APO)*, *Build, Aquire and Implementation (BAI)*, *Deliver, Service and Support (DSS)* dan *Monitor, Evaluate and Assess (MEA)*.

Domain yang akan digunakan dalam tulisan ini adalah *Build, Aquire and Implementation* yang fokus pada proses BAI04, dengan melakukan penilaian ini diharapkan sistem informasi yang diterapkan di PTP. Mitra Ogan dapat menjadi lebih efektif dan efisien sesuai dengan kerangka panduan COBIT 5.

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diselesaikan pada penelitian ini secara umum adalah bagaimana melakukan penilaian Level Kapabilitas Organisasi yang memanfaatkan Sistem Informasi Untuk proses BAI04 dengan Framework COBIT 5

## 1.3 Hipotesis

Penelitian ini dilandasi dengan hipotesis-hipotesis sebagai berikut :

- Framework COBIT 5 dapat melakukan menilai level kapabilitas organisasi untuk melihat kemampuan dan kualitas tatakelola pemanfaatan sistem informasi.

- PTP Mitra Ogan merupakan perusahaan yang masih dapat meningkatkan level kapabilitasnya dalam meningkatkan kualitas tata-kelola pemanfaatan sistem informasi terutama pada proses BAI04 dengan menggunakan framework COBIT 5.

#### 1.4 Ruang Lingkup

. Ruang lingkup dari penelitian ini adalah :

- Penilaian dilakukan berdasarkan framework COBIT 5 pada domain proses BAI04.
- Penilaian dikerjakan pada PTP Mitra Ogan pada kurun waktu tiga bulan.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 1.5 II.1. Performance Assessment

Metode COBIT 5 Process Assessment Model mendukung penilaian kapabilitas kinerja tata kelola teknologi informasi dengan menyediakan indikator sebagai pedoman dalam interpretasi tujuan proses dan keluaran yang didefinisikan dalam COBIT 5 dan atribut proses yang didefinisikan dalam ISO/IEC 15504. Pengukuran kapabilitas didasarkan pada sembilan atribut proses. Kesembilan atribut di atas terdapat dalam level-level kapabilitas proses dan harus dipenuhi untuk mencapai suatu level, yaitu (British Standard, 2003) :

0. ***Incomplete process***

Proses-proses tidak diimplementasikan atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya.

1. ***Performed process***

Proses diimplementasikan dan mencapai tujuan prosesnya.

2. ***Managed process***

Proses yang dijelaskan sebelumnya kini diimplementasikan dalam suatu pengelolaan (direncanakan, dimonitor dan disesuaikan) dan produk pekerjaannya secara tepat ditetapkan, dikendalikan dan dipelihara.

3. ***Established process***

Proses yang dikelola telah dijelaskan sebelumnya kini diimplementasikan menggunakan proses yang didefinisikan yang mampu mencapai hasil prosesnya.

4. ***Predictable process***

Proses yang ditetapkan telah dijelaskan sebelumnya sekarang beroperasi dalam batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.

5. ***Optimizing process***

Proses yang dijelaskan sebelumnya terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis saat ini yang relevan dan yang diproyeksikan.

Penilaian dengan menggunakan COBIT 5 Process Assessment Model menggunakan dua tipe indikator penilaian, yaitu:

1. *Process capability indicators*, yang digunakan pada kapabilitas level 2 sampai 5. *Process capability indicators* yang digunakan antara lain:

- *Genericpractice* (GP)
  - *Genericworkproduct* (GWP)
2. *Process performance indicators*, yang digunakan hanya pada kapabilitas level 1, antara lain *basepractices* dan *workproducts*.

Dalam melakukan pengukuran, setiap atribut pada tiap level juga harus diberikan *rating* dengan skala sebagai berikut (ISACA, 2013):

- *Not Achieved*, untuk pencapaian 0-15%
- *Partially Achieved*, untuk pencapaian 15-50%
- *Largely Achieved*, untuk pencapaian 50-85%
- *Fully Achieved*, untuk pencapaian 85-100%

Sebuah proses dapat dinyatakan mencapai tingkatan kapabilitas tentu apabila seluruh atribut yang ada pada tingkat tersebut memiliki *rating* “*Fully Achieved*” atau “*Largely Achieved*”, dengan seluruh atribut pada tingkat di bawahnya memiliki *rating* “*Fully Achieved*”.

#### 1.6 II.2. Build, Acquire, and Implementation 04 (BAI04): *Manage, Availability and Capacity*

Proses BAI04 adalah proses Membangun, Memperoleh, dan Implementasi dengan mengelola, ketersediaan dan kapasitas dari sebuah *enterprise* yang berfokus pada penyeimbangan kebutuhan saat ini dan masa depan baik dalam segi ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dengan penyediaan layanan dengan biaya yang efektif. Memasukkan penilaian kemampuan saat ini, peramalan kebutuhan masa depan berdasarkan kebutuhan bisnis, analisis dampak bisnis, dan penilaian risiko untuk merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk memenuhi persyaratan diidentifikasi. Tujuan dari proses ini adalah menjaga ketersediaan layanan, manajemen sumber daya yang efisien, dan mengoptimalkan kinerja sistem melalui prediksi kinerja dan kapasitas kebutuhan masa depan. Menjaga ketersediaan layanan, manajemen sumber daya yang efisien,

### 1.7 II.3. PT Perkebunan Mitra Ogan

PT Perkebunan Mitra Ogan (PTP MO) berkedudukan di kota Palembang Sumatera Selatan, didirikan pada tanggal 19 Desember 1988. PTP MO merupakan perusahaan patungan antara PT RNI dan PTPN III yang bergerak di bidang usaha Perkebunan kelapa sawit dan karet serta pengolahan buah kelapa sawit menjadi minyak sawit mentah/crude palm oli (CPO) dan inti sawit/palm kernel (PK).

Pada awalnya PTP Mitra Ogan hanya mengusahakan kebun Kelapa Sawit seluas 12.000 Ha dan kebun Karet seluas 1.000 Ha, namun sampai tahun 2012 PTP MO telah berhasil mengembangkan diri sehingga luas kebun yang dimiliki menjadi 39.000 Ha serta 2 buah pabrik pengolahan Kelapa Sawit yang berkapasitas 90 ton per jam. Rencana jangka panjang selanjutnya adalah penambahan areal sehingga diharapkan jumlah areal bisa mencapai 100.000 Ha serta pembangunan satu PKS dengan kapasitas 30 ton per jam yang terletak di Kabupaten Musi Banyuasin.

PT Perkebunan Mitra Ogan (PTP MO) memiliki 2 (dua) pabrik kelapa sawit dengan kapasitas olah sebesar 90 ton tandan buah segar per jam. Produk utamanya antara lain Minyak Kelapa Sawit (CPO), Inti Kelapa Sawit (PK) dan latek. Kegiatan Perusahaan antara lain mencakup budidaya dan pengolahan tanaman Kelapa Sawit dan Karet.

PTP. Mitra Ogan memiliki visi yaitu menjadi perusahaan dalam bidang argo industri yang handal, bertumpu pada produktivitas, kualitas produk dan pelayanan yang prima dengan kemampuan sendiri. Dan misi yaitu menjadi badan usaha dengan kinerja terbaik dalam bidang agribisnis, yang dikelola secara profesional dan inovatif dengan orientasi menjaga mutu hasil Crude Palm Oil (CPO), Palm Kernel (PK), dan Karet Kering, agar tumbuh dan berkembang untuk bersaing secara competitive, sehingga memenuhi harapan dan memuaskan pihak-pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*).

## BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 3.1. Tujuan

1. Mengevaluasi kinerja karyawan PTP. Mitra Ogan Tahun 2015 dengan menggunakan *framework* COBIT 5.
2. Mendapatkan model monitoring dan evaluasi untuk pelaksanaan tata kelola Teknologi informasi di PTP. Mitra Ogan
3. Mendapatkan hasil dari penilaian evaluasi dan memperbaiki kapabilitas organisasi kerja di PTP. Mitra Ogan.

### 3.2. Manfaat

Manfaat yang dicapai adalah :

- a. Mengukur kualitas dan sistem yang ada di PTP. Mitra Ogan dengan menggunakan *framework* COBIT 5
- b. Mengetahui *GAP Analysis* pada sistem yang sudah berjalan di PTP. Mitra Ogan
- c. Mempunyai hasil publikasi ilmiah berdasarkan penelitian di bidang *IT Governance*.



## BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

### 4.1. Jenis Penelitian

Prosedur pengumpulan data dilakukan berdasarkan bentuk data yang ingin diperoleh, yaitu:

- Observasi, dilakukan untuk mengamati kesesuaian antara pelaksanaan tindakan dan perencanaan yang telah disusun dan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tindakan dapat menghasilkan perubahan yang sesuai dengan yang dikehendaki.
- Catatan lapangan, dilakukan untuk melengkapi data.
- Kuesioner, diberikan kepada stakeholder dengan tujuan untuk mengetahui respon stakeholder dalam pemanfaatan teknologi informasi yang berjalan.
- Web pooling, untuk diberikan juga kepada stakeholder untuk turut berpartisipasi dalam memberikan masukan akan model IT Governance yang baik dan diharapkan untuk dijalankan

Berdasarkan jenis data yang dijangkau dalam penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik kualitatif. Teknik kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992:18), yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Secara garis besar tiga tahap analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Pada tahap ini dilakukan penyederhanaan dan abstraksi terhadap data yang telah terkumpul, meliputi: penggunaan penilaian portofolio dalam standar prosedur operasional yang berhubungan dengan teknologi informasi, isi portofolio stakeholder, hasil kuesioner harapan dan hambatan dalam pelaksanaan pemanfaatan teknologi informasi yang sedang berjalan, hasil pengamatan, dan catatan lapangan. Kegiatan penyederhanaan dan abstraksi ini dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang jelas sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

#### 2. Penyajian data

Pada tahap ini dilakukan pengorganisasian data yang telah direduksi. Seluruh informasi yang diperoleh dari reduksi disusun secara naratif untuk pembuatan kesimpulan.

Penyusunan informasi ini dengan cara memadukan data yang telah diperoleh, baik dari kuesioner, portofolio mahasiswa, catatan lapangan, maupun observasi.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Pada tahap ini dilakukan kegiatan yang meliputi menentukan arti atau makna mengenai data yang telah diperoleh dan memberikan penjelasan, selanjutnya menguji kebenarannya dengan verifikasi.

#### 4.2. Bahan dan Alat

Bahan dan alat yang digunakan dan dilakukan untuk penilaian level kapabilitas adalah Framework COBIT 5 pada domain proses BAI04. TempKat pelaksanaan dilakukan pada PTP. Mitra Ogan.

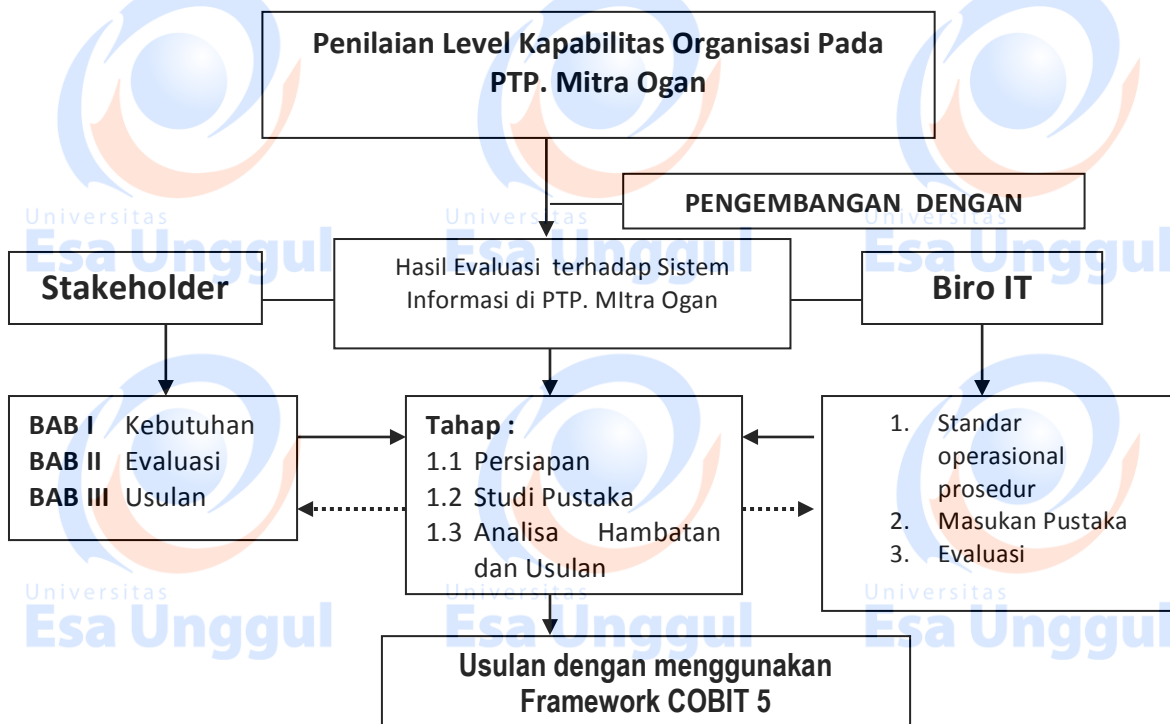
#### 4.3. Kerangka Penelitian

Berdasarkan gambar IV-1, pada tahap awal penelitian akan menilai level kapabilitas yang sudah ada di PTP. Mitra sudah sejauh mana. Dengan penelitian ini, fokus nya lebih pada hasil evaluasi dari system yang sudah ada di PTP. Mitra Ogan.

Penelitian akan melakukan tahap pertama yaitu analisa kelebihan dan kekurangan terhadap penggunaan system yang sudah ada agar dapat terlihat apakah IT Governance pada perusahaan tersebut sudah berjalan dengan baik atau sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Survey dan evaluasi akan disebar dan diperoleh dari peningkatan nilai kegunaan dari teknologi informasi sendiri berdasarkan hasil statistik pemakaian dan kemampuan penyerapan pembelajaran oleh karyawan IT dan wawancara terhadap stakeholder lainnya mengenai pelaksanaan model IT Governance yang ada.





Gambar IV-1 Bagan Alir Tahapan Penelitian

#### 4.4. Subyek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah Stakeholder dari para pengguna teknologi informasi di PTP. Mitra Ogan, saat ini dengan studi kasus para pengguna teknologi informasi di seluruh PTP. Mitra Ogan. Peneliti perlu mendapatkan masukan dari pihak penyelenggara perusahaan, kepala divisi, karyawan, biro IT, biro-biro terkait yang menggunakan teknologi informasi, serta penyedia teknologi informasi bagi perusahaan ini. Selanjutnya setelah mendapatkan hasil evaluasi, akan lebih berfokus pada usulan perbaikan terhadap system yang sudah ada dalam pemanfaatan investasi Teknologi informasi yang ada.

#### 4.5. Data dan Sumber Data

Data yang akan dijangkau dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1 Portfolio Teknologi Informasi Perusahaan kelapa sawit.

- 3.2 Standar prosedur operasional untuk semua kegiatan yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi
- 3.3 Harapan dan hambatan dalam pelaksanaan IT Governance yang baik berdasarkan mekanisme dan kerangka kerja COBIT
- 3.4 Respon stakeholder setelah dilakukan penerapan dan implementasi IT Governance apakah terjadi peningkatan nilai dari penerapan teknologi informasi di perguruan tinggi, lewat simulasi dan uji coba.

Sumber data dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang memanfaatkan teknologi informasi di PTP. Mitra Ogan.



## BAB V HASIL YANG DICAPAI DAN PEMBAHASAN

### V.1 Instrumen

#### RACI Chart BAI04

Tabel 0-1 Tabel RACI proses BAI 04 (ISACA, 2013)

BAI04 RACI Chart																										
Key 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>BAI04.01</b> Assess current availability, performance and capacity and create a baseline.						I												C		C	A		R	C	C	
<b>BAI04.02</b> Assess business impact.						A												C		C	R		R	C	C	
<b>BAI04.03</b> Plan for new or changed service requirements.						R												C		C	A		R	C	C	
<b>BAI04.04</b> Monitor and review availability and capacity.						R												C		C	A		R	C	C	
<b>BAI04.05</b> Investigate and address availability, performance and capacity issues.					I	R												I	R	C	A		R	I	I	

Dari tabel RACI di atas dapat diketahui siapa saja yang dapat menjadi responden untuk diwawancarai ataupun menjawab kuesioner.

#### 5. V.2. Pembuatan Kuesioner

Kuesioner dibuat berdasarkan *process performance indicator* dan *process capability indicator* dari PAM COBIT 5. Kuesioner dibagi menjadi 2 bagian yakni kuesioner level 1 (menggunakan *base practices* dan *output work product*) dan kuesioner level 2-3 (menggunakan kriteria pada *self-assessment template*). Kuesioner hanya sampai level 3 karena target *capability level* yang ingin dicapai adalah level 3.

Tabel 5-1 Proses Performance Indicator proses BAI 04 (COBIT 5 PAM)

<b>ID Proses</b>	BAI04	
<b>Nama Proses</b>	Mengelola, Ketersediaan dan Kapasitas	
<b>Deskripsi Proses</b>	Memperhitungkan kebutuhan saat ini dan masa depan untuk ketersediaan, kinerja dan kapasitas dengan penyediaan layanan hemat biaya. memasukkan penilaian kemampuan saat ini, peramalan kebutuhan masa depan berdasarkan kebutuhan bisnis, analisis dampak bisnis, dan penilaian risiko untuk merencanakan dan melaksanakan tindakan untuk memenuhi persyaratan diidentifikasi.	
<b>Pernyataan Tujuan Proses</b>	Menjaga ketersediaan layanan, manajemen sumber daya yang efisien, dan optimalisasi kinerja sistem melalui prediksi kinerja dan kapasitas kebutuhan masa depan.	
<b>Outcomes (Os)</b>		
<b>Nomor</b>	<b>Deskripsi</b>	
BAI04-01	Rencana ketersediaan mengantisipasi ekspektasi bisnis kebutuhan kapasitas kritis.	
BAI04-02	Kapasitas, kinerja dan ketersediaan memenuhi persyaratan.	
BAI04-03	Ketersediaan, kinerja dan kapasitas masalah diidentifikasi dan diselesaikan secara rutin.	
<b>Base Practice (BP)</b>		
<b>Nomor</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Pendukung</b>
BAI04-BP1	<p><b>Menilai ketersediaan saat ini, kinerja dan kapasitas dan membuat data awal.</b></p> <p>Menilai ketersediaan, kinerja dan kapasitas layanan dan sumber daya untuk memastikan bahwa kapasitas biaya dibenarkan dan kinerja yang tersedia untuk mendukung kebutuhan bisnis dan memberikan terhadap SLA(<i>Service Level Agreement</i>). Buat ketersediaan, kinerja dan kapasitas baseline untuk perbandingan masa depan.</p>	BAI04-01/02/03
BAI04-BP2	<p><b>Menilai dampak bisnis.</b></p> <p>Mengidentifikasi layanan penting bagi perusahaan, memetakan layanan dan sumber daya untuk proses bisnis, dan mengidentifikasi dependensi bisnis. Pastikan bahwa dampak dari sumber daya tidak tersedia sepenuhnya disetujui dan diterima oleh pelanggan. Memastikan bahwa, untuk fungsi bisnis penting, persyaratan ketersediaan SLA(<i>Service Level Agreement</i>) dapat dipenuhi.</p>	BAI04-01
BAI04-BP3	<p><b>Rencanakan untuk kebutuhan layanan baru atau diubah.</b></p> <p>Merencanakan dan memprioritaskan ketersediaan, kinerja dan kapasitas implikasi perubahan kebutuhan bisnis dan persyaratan layanan.</p>	
BAI04-BP4	<p><b>Memantau dan meninjau ketersediaan dan kapasitas.</b></p> <p>Memantau, mengukur, menganalisa, laporan dan review ketersediaan, kinerja dan kapasitas. Mengidentifikasi</p>	

	penyimpangan dari baseline didirikan. Laporan analisis trend Ulasan mengidentifikasi adanya masalah yang signifikan dan varians, memulai tindakan mana yang diperlukan dan memastikan bahwa semua isu yang beredar ditindaklanjuti .	BAI04-02/03	
BAI04-BP5	<b>Menyelidiki dan ketersediaan alamat, kinerja dan kapasitas masalah.</b> Alamat penyimpangan dengan menyelidiki dan menyelesaikan ketersediaan, kinerja dan kapasitas masalah yang diidentifikasi.		
<b>Work Products (WPs)</b>			
<b>Input</b>			
<b>Nomor</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Pendukung</b>	
BAI02-WP1	Repositori definisi persyaratan dan semua hasil	BAI04-BP1 dan semua <i>outcomes</i>	
BAI02-WP6	Resiko register Persyaratan		
BAI02-WP2	Dikonfirmasi penerimaan persyaratan dari para pemangku kepentingan	BAI04-BP3 BAI04-01	
BAI03-WP1	Disetujui <i>high-level</i> spesifikasi desain		
BAI03-WP2	Disetujui spesifikasi desain rinci		
BAI03-WP3	Komponen solusi yang terdokumentasi		
<b>Output</b>			
<b>Nomor</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Dimasukkan ke</b>	<b>Pendukung</b>
BAI04-WP1	Ketersediaan, kinerja dan kapasitas baseline	Internal	BAI04-BP1 dan semua <i>outcomes</i>
BAI04-WP2	Evaluasi terhadap SLA( <i>Service Level Agreement</i> )	APO09.06	
BAI04-WP3	Prioritas Perbaikan	APO02.02	BAI04-BP3
BAI04-WP4	Kinerja dan kapasitas rencana	APO02.02	BAI04-01
BAI04-WP5	Ketersediaan, kinerja dan kapasitas tinjauan monitoring laporan	MEA01.03	BAI04-BP4 BAI04-02/03
BAI04-WP6	Kinerja dan kapasitas gap	Internal	BAI04-BP5 BAI04-02/03
BAI04-WP7	Tindakan korektif	APO02.02	
BAI04-WP8	Prosedur eskalasi darurat	DSS04.02	
BAI04-WP9	Ketersediaan, kinerja dan kapasitas skenario	Internal	BAI04-BP2
BAI04-WP10	Ketersediaan, kinerja dan kapasitas dampak bisnis ketetapan	Internal	BAI04-01

Tabel V.2 digunakan sebagai dasar untuk membuat kuesioner level 1 *capability*. Sebuah proses dianggap memenuhi level 1 *capability* jika proses atribut PA 1.1 *process performance* bernilai *fully achieved*. PA 1.1 akan bernilai *fully achieved* jika seluruh *outcomes* yang tertulis pada tabel V.2 telah terpenuhi. Salah satu cara untuk mengetahui apakah *outcomes* tersebut terpenuhi yakni dengan cara menghitung jumlah *base practice* yang dilaksanakan dan *work product* yang dihasilkan. Oleh karena itu, *base practice* dan *work product* dijadikan sebagai

pertanyaan pada kuesioner level 1 *capability* dengan kemungkinan jawaban hanya ya atau tidak (1/0). Untuk membuat kuesioner level 2-5 *capability*, kriteria dari *self-assessment template* dengan rentang penilaian dari 0 sampai dengan 3, dimana 0- tidak sesuai, 1- sesuai namun belum teratur, 2- sesuai dan sudah teratur, namun terkadang masih terjadi kesalahan, 3- sangat sesuai.

Tabel 5-2 Kuesioner Level 0 *Capability*

Kuesioner Level 0 <i>Capability</i>		
Proses tidak di implementasikan atau gagal mencapai tujuan proses		
No.	Pertanyaan	Nilai (1/0)
1	Apakah PTP.Mitra Ogan Memiliki Sistem Informasi	

Tabel 5-3 Kuesioner Level 1 *Capability*

Kuesioner Level 1 <i>Capability</i>		
PA 1.1 Performed Process		
No	Base Practices (BPs)	Nilai (1/0)
	Pertanyaan	
1	Adakah penilaian ketersediaan saat ini, kinerja dan kapasitas serta membuat data diawal?	
2	Adakah penilaian terhadap dampak bisnis?	
3	Adakah rencana untuk kebutuhan layanan baru atau mengubah layanan yang sudah ada saat ini?	
4	Adakah pemantauan dan peninjauan ketersediaan dan kapasitas?	
5	Adakah penyelidikan dan ketersediaan alamat, kinerja dan kapasitas masalah?	
Work Product Outputs		
6	Adakah bukti ketersediaan, kinerja dan kapasitas baseline?	
7	Adakah hasil evaluasi terhadap SLA( <i>Service Level Agreement</i> )?	
8	Adakah hasil dari prioritas perbaikan?	
9	Adakah hasil dari kinerja dan kapasitas rencana?	
10	Adakah hasil dari ketersediaan, kinerja dan kapasitas tinjauan monitoring laporan?	
11	Adakah hasil dari kinerja dan kapasitas gap?	
12	Adakah rencana tindakan korektif?	
13	Adakah rencana prosedur eskalasi darurat?	
14	Adakah hasil dari ketersediaan, kinerja dan kapasitas skenario?	
15	Adakah hasil dari ketersediaan, kinerja dan kapasitas dampak bisnis ketetapan?	

Tabel 5-4 Kuesioner Level 2 *Capability*

<b>Kuesioner Level 2 Capability</b>		
<b>PA 2.1 Performance Management</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai (0/1)</b>
1	Apakah tujuan dari kinerja proses telah didefinisikan?	
2	Apakah kinerja proses telah direncanakan dan dipantau?	
3	Apakah kinerja proses telah disesuaikan agar sesuai rencana ?	
4	Apakah tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses telah didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan?	
5	Apakah sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses telah diidentifikasi, dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan?	
6	Apakah terdapat antarmuka untuk pihak-pihak yang terlibat untuk dikelola untuk memastikan komunikasi efektif dan kejelasan penugasan tanggung jawab?	
<b>PA 2.2 Work Product Management</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai (0/1)</b>
1	Apakah persyaratan untuk produk kerja dari proses didefinisikan?	
2	Apakah persyaratan untuk dokumentasi dan kontrol dari produk kerja telah didefinisikan?	
3	Apakah produk kerja secara tepat telah diidentifikasi, didokumentasikan dan dikendalikan?	
4	Apakah produk kerja ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan?	

Tabel 5-5 Kuesioner Level 3 *Capability*

<b>Kuesioner Level 3 Capability</b>		
<b>PA 3.1 Process Definition</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai (0/1)</b>
1	Telah terdapat sebuah proses standar, termasuk pedoman yang telah disesuaikan, didefinisikan yang menggambarkan unsur-unsur mendasar untuk dimasukkan kedalam proses yang telah didefinisikan	
2	Urutan dan interaksi proses standar dengan proses lainnya telah ditentukan	
3	Kompetensi yang dibutuhkan dan peran untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar	
4	Infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar	
5	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses telah diidentifikasi, dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan	
<b>PA 3.2 Process Development</b>		
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai (0/1)</b>
1	Sebuah proses yang didefinisikan telah dikerahkan/didasarkan pada proses standar yang tepat dipilih dan/atau disesuaikan?	

2	Peranyang diperlukan, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses definisi tugas dan dikomunikasikan?	
3	Personil melakukan proses definisi kompetensi dasar pendidikan, pelatihan dan pengalaman?	
4	Sumber daya yang diperlukan dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses definisi yang dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan?	
5	Infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses definisi yang dibuat tersedia, dikelola dan dipelihara?	
6	Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses, untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas, serta mengevaluasi perbaikan terus-menerus dari proses yang dapat dibuat	

### 6. V.3. Hasil Penilaian

Pada table 3.7 dapat dilihat hasil rekapitulasi dari jawaban kuesioner (dapat dilihat pada lampiran I) bahwa untuk proses BAI04 pada PTP. Mitra Ogan masih berada pada level 2 namun sebagian besar dari proses sudah terlaksanakan. Oleh karena itu dibutuhkan perbaikan pada *IT Governace* untuk mencapai *capability* level 3 sesuai dengan target yang diinginkan.

Tabel 6-1 Rekap Hasil Penilaian *Capability*

BAI04	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
Process Attribute		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating by criteria	100%	86.7%	88.9%	83.3%	86.7%	61.1%				
Capability Level Achieved	F	F	F	L	F	L				

Persentase yang terdapat pada table 3.7 didapatkan menggunakan rumus sederhana :

Persentase = (Total poin yang di dapat seluruh responden / Total poin maksimal seluruh responden) \* 100%



#### V. 4 ANALISIS KESENJANGAN DAN USUL PERBAIKAN

Untuk memperoleh hasil penilaian di setiap level kapabilitas adalah dengan mencari total persentase penilaian terlebih dahulu dengan menjumlahkan persentase jenis jawaban dimana pada level 0 jawaban 1 berarti “ya” dan jawaban 0 berarti “tidak” sedangkan pada level 1, level 2 dan level 3 jawaban 0 berarti “tidak sesuai”, jawaban 1 berarti “sesuai namun belum teratur”, jawaban 2 berarti “sesuai dan sudah teratur, namun terkadang masih terjadi kesalahan”, dan jawaban 3 berarti “sangat sesuai”. Dan sesuai dengan skala rating pengukuran yaitu *Not Achieved* untuk pencapaian 0-15%, *Partially Achieved*, untuk pencapaian 15-50%, *Largely Achieved*, untuk pencapaian 50-85% dan *Fully Achieved*, untuk pencapaian 85-100%

##### Level 0

Kriteria Utama : 1

Jenis Jawaban :

1. Total Menjawab 0 (Tidak) = 0
2. Total Menjawab 1 (Ya) = 1

Total Persentase Penilaian = 100%

Hasil : Level 0 terpenuhi/*Fully Achieved*

##### Level 1

PA 1.1

Kriteria Utama : 15

Jenis Jawaban :

1. Total Menjawab 0 (Tidak) = 2
2. Total Menjawab 1 (Ya) = 13

Total Persentase Penilaian = 86.7%

Hasil : Level 1 terpenuhi/*Fully Achieved*

##### Level 2

PA 2.1

Kriteria Utama : 6

Jenis Jawaban :

1. Total Menjawab 0 (tidak sesuai) = 0

2. Total Menjawab 1 (sesuai namun belum teratur) = 0
3. Total Menjawab 2 (sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan) = 2
4. Total Menjawab 3 (sangat sesuai) = 4

Total Persentase Penilaian = 88.9%

PA 2.2

Kriteria Utama : 4

Jenis Jawaban :

1. Total Menjawab 0 (tidak sesuai) = 0
2. Total Menjawab 1 (sesuai namun belum teratur) = 0
3. Total Menjawab 2 (sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan) = 2
4. Total Menjawab 3 (sangat sesuai) = 4

Total Persentase Penilaian = 83.3%

Hasil : Level 2 terpenuhi/*Fully Achieved*

Semua proses yang lulus fully dari level 1 dipastikan juga lulus untuk level 2 nya karena:

- Karyawan sadar akan tujuan dari kegiatan yang dilakukannya.
- Performa semua karyawan dipantau dengan KPI (*Key Performance Indicator*).
- Semua kegiatan sudah ditentukan perkiraan durasi pengerjaannya, bisa dilihat dari sistem KPI (*Key Performance Indicator*) perusahaan, yang mengecek kesesuaian segala sesuatunya dengan prinsip on time, on budget, on schedule. Sehingga performa setiap proses selalu diawasi dan dikendalikan apabila ada penyimpangan.
- Semua sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam perusahaan sudah disediakan, misalnya untuk komputer, semua karyawan diberikan 1 PC atau laptop masing-masing.
- Semua dokumen hasil kerja sudah ditentukan harus seperti apa. Beberapa dokumen penting sudah disediakan template-nya, sedangkan sisanya menggunakan dokumen sebelumnya sebagai batasan minimal kualitas dokumen yang dibuat.

- Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nama pembuat, dan pemeriksa yang menyetujuinya, biasanya atasan, hal ini bisa dilihat misalnya di SOP.
- Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nomor revisi sehingga menjadi jelas bahwa dokumen dalam PTP. Mitra Ogan dikontrol dengan baik.
- Adanya kesediaan dari perusahaan untuk merubah format dokumen mereka bila dibutuhkan, contohnya PTP. Mitra Ogan menyewa konsultan untuk membantu dalam menentukan format SOP yang baik.

### Level 3

#### PA 3.1

Kriteria Utama : 5

Jenis Jawaban :

1. Total Menjawab 0 (tidak sesuai) = 0
2. Total Menjawab 1 (sesuai namun belum teratur) = 0
3. Total Menjawab 2 (sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan) = 2
4. Total Menjawab 3 (sangat sesuai) = 2

Total Persentase Penilaian = 86.7%

#### PA 3.2

Kriteria Utama : 6

Jenis Jawaban :

1. Total Menjawab 0 (tidak sesuai) = 0
2. Total Menjawab 1 (sesuai namun belum teratur) = 1
3. Total Menjawab 2 (sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan) = 5
4. Total Menjawab 3 (sangat sesuai) = 0

Total Persentase Penilaian = 61.1%

Hasil : Level 3 sebagian besar terpenuhi/*Largely Achieved*

Dalam melakukan penilaian level 3, dilakukan pengecekan terhadap dokumentasi dan pelaksanaan SOP perusahaan apakah telah mencakup generic

practices di CobiT. Dari hasil pengecekan terbukti bahwa dalam tiap proses yang masuk ke level 3 telah memenuhi kriteria generic practices dari standar CobiT. Setelah itu, dilakukan penilaian terhadap konten SOP perusahaan apakah telah mencakup poin-poin yang ada di level 1.

Melalui data hasil yang didapat berdasarkan instrumen penilaian “*self-assessment*” dengan narasumber yaitu Kepala Bagian Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) PTP.Mitra Ogan, Bapak Ir. Alwi Sirajuddin yang kemudian diolah sehingga memperoleh hasil penilaian dalam setiap level kapabilitas proses BAI04 yaitu Mengelola ketersediaan dan kapasitas dapat dianalisis bahwa pengelolaan ketersediaan dan kapasitas pada PTP. Mitra Ogan dengan memanfaatkan sistem informasi agar dapat melakukan perbaikan-perbaikan yang berada di level 1, level 2 maupun level 3 sehingga dapat mencapai dan memenuhi *capabilities* level 3. Adapun analisis kesenjangannya berdasar kan Tabel 4.1.

**Tabel 6-1 Analisis Kesenjangan (*GAP Analysis*)**

No	<i>Gap Analysis</i>	Usulan/Rekomendasi
1	Tidak adanya rencana tindakan korektif.	Merencanakan tindakan korektif terhadap pengelolaan ketersediaan kinerja.
2	Tidak adanya rencana prosedur eskalasi darurat.	Merencanakan prosedur eskalasi darurat
3	Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses telah didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan dengan sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Memenuhi tanggung jawab untuk setiap proses ditentukan, baik dalam SOP, tugas dan wewenang jabatan, maupun penugasan secara tidak tertulis oleh atasan.
4	Terdapat antarmuka untuk pihak-pihak yang terlibat untuk dikelola untuk memastikan komunikasi efektif dan kejelasan penugasan tanggung jawab dengan sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Menentukan hubungan dengan pihak lain dalam melaksanakan proses baik dalam SOP, maupun secara tidak tertulis diajarkan oleh rekan kerja atau atasan untuk memastikan komunikasi efektif dan kejelasan penugasan tanggung jawab.
5	Produk kerja secara tepat telah diidentifikasi, didokumentasikan dan	Mengidentifikasi, mendokumentasikan dan mengendalikan produk dengan

	dikendalikan dengan sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	sesuai dan teratur.
6	Produk kerja ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan namun terkadang terjadi kesalahan.	Meninjau produk kerja sesuai dengan SOP pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.
7	Infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar dengan sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Menyesuaikan infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses SOP.
8	Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses telah diidentifikasi, dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan dengan sesuai dan sudah teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Mengidentifikasi, mengalokasikan dan menggunakan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses sesuai dengan SOP.
9	Sebuah proses yang didefinisikan telah dikerahkan tidak sesuai dengan yang didasarkan pada proses standar tepat dipilih dan / atau disesuaikan.	Menyesuaikan proses yang didefinisikan dan dikerahkan dengan proses standarnya.
10	Peran yang diperlukan, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan ditugaskan dan dikomunikasikan sudah sesuai dan teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Mendefinisikan, menugaskan dan mengkomunikasikan peran yang diperlukan, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses sesuai dengan SOP.
11	Sumber daya yang diperlukan dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses didefinisikan yang dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan sudah sesuai dan teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Mendefinisikan, mengalokasikan dan menggunakan sumber daya dan informasi yang diperlukan sesuai dengan standar untuk melakukan proses-prosesnya.
12	Infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses didefinisikan yang dibuat tersedia, dikelola dan dipelihara sudah sesuai dan teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	Mendefinisikan, mengelola dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja sesuai dengan standard an aturan untuk melakukan proses-prosesnya.
13	Data yang sesuai dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar untuk memahami perilaku proses, untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas, serta mengevaluasi perbaikan terus-menerus dari proses	Mengumpulkan, menganalisis data yang sesuai dengan SOP sebagai dasar untuk memahami perilaku proses, untuk menunjukkan kesesuaian dan efektivitas, serta mengevaluasi perbaikan terus-menerus dari proses

yang dapat dibuat sudah sesuai dan teratur namun terkadang terjadi kesalahan.	yang dapat dibuat.
---	--------------------



## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Untuk *Manage Availability and Capacity*, perusahaan sudah memiliki panduan yang menjadi satu dengan SOP *Change Management* dan SOP *Database Monitoring* yang mencakup Menilai dampak bisnis, Rencana untuk kebutuhan layanan baru atau diubah, Memantau dan meninjau availability dan kapasitas.

SOP *Change Management* membahas mengenai:

- Keharusan untuk menganalisa layanan apa yang paling penting bagi perusahaan,
- Kondisi apabila terdapat perubahan maka harus direncanakan secara baik.
- SOP *Database Monitoring* mengatur bahwa database harus dipantau keadaannya secara terus menerus setiap hari.

Namun belum ada SOP yang membahas mengenai penilaian tentang ketersediaan dan kapasitas saat ini apakah sesuai dan mampu mendukung SLA atau tidak. Meskipun sudah ada SOP untuk pemantauan database, namun tidak dilanjutkan sampai keharusan untuk menginvestigasi dan mengatasi permasalahan kapasitas dan ketersediaan.

Dari hasil penilaian *capability level*, proses *Manage Availability and Capacity* telah mencapai level 2 untuk proses BAI04. Untuk mencapai level 3, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang sebaiknya dilakukan untuk memperbaiki tata kelola teknologi informasi pada proses BAI04. Langkah-langkah perbaikan tersebut dibuat untuk pencapaian tiap level, mulai dari pemenuhan level 1 sampai dengan level 3, dan harus dilakukan secara konsisten sehingga tingkat kapabilitas dapat mencapai level tertentu dengan *rating* atribut mencapai "*Fully Achieved*".

## DAFTAR PUSTAKA

Alberch, Bob & Pirani, Judith A. 2004. Using an IT Governance Structure to Achieve Alignment at the University of Cincinnati.

Amaral, Alberto, dkk. 2002. Governing Higher Education. Springer.

Brisebois, Richard, dkk. 2005. What is IT Governance ?. into IT

British Standard, 2003. *ISO/IEC 15504, Software Engineering - Process Assessment, Part 2: Performing an Assessment*. s.l.:British Standard.

Cartel-Steel, Aileen. 2008. Information Technology Governance and Service Management. IGI Global Snippet.

Chew, Eng K, & Gottschalk Petter. 2009. Information Technology Strategy and Management: Best Practice. IGI Global Snippet.

ITGI. 2000. IT Governance Institute: Board briefing on IT governance.

[www.itgi.org](http://www.itgi.org)

ISACA. 2000. IT Governance Institute: Cobit Management Guidelines, 3rd edition. [www.isaca.org](http://www.isaca.org).

ISACA, 2012. *COBIT 5 Enabling Process*. s.l.:ISACA.

ISACA, 2013. *COBIT Process Assessment Model (PAM) : Using COBIT 5*. s.l.:ISACA.

ISACA, 2013. *Self-Assessment Guide : Using COBIT 5*. s.l.:ISACA.

<http://www.mitraogan.co.id>[Accessed 16 Februari 2016].

Jogiyanto, HM & Abdillah, Willy. 2011. Sistem Tatakelola Teknologi Informasi. Andi Publisher.

Jusuf, Heni. 2009. IT Governance pada Layanan Akademik On-Line di Universitas Nasional menggunakan COBIT (Control Objective for Information and Related Technology) versi 4.0. SNATI 2009.

Kaplan, R., Norton, D. 1996. The Balanced Scorecard. Harvard Business School Press

Leach, William D. 2008. Shared Governance in Higher Organization: Structural and Cultural Response to a Changing National Climate. Center for Collaborative Policy CSUS.



Surendro, Kridanto. 2009. Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi. Informatika.

Van Grembergen, W. 2004. Strategies for Information Technology Governance. Idea Group Inc.

Van Grembergen, W. & Haes, Steven De. 2009. Enterprise Governance of Information Technology. Springer.

Van Grembergen, W. & Haes, Steven De. 2009. Implementing Information Technology Governance. IGI Global Snippet

Weill, P., Ross, J. W. 2004. IT governance – How top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results. Harvard Business School Press

Wibowo, Arrianto Mukti. 2008. IT Governance Patterns in Indonesian Organization. IT Governance Lab UI.

Yanosky, Roland & Caruso, Judith B. Process and Politics : IT Governance in Higher Education. 2008. Educause Center for Applied Research.

