

LAMPIRAN I

HASIL WAWANCARA

I. WAWANCARA/INTERVIEW PART 1

I.I. Perkenalan Wawancara

Sebelum wawancara alangkah baiknya saya memperkenalkan nama saya, saya Nur Apriliany Sari, Mahasiswa Semester akhir angkatan 2017 Universitas Esa Unggul Fakultas Ilmu Komputer Prodi Sistem Informasi, dan ijinakan saya melakukan penelitian di tempat ibu ani fatmawati selaku manager *payment collection* dengan judul penelitian saya yaitu Evaluasi Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi Manajemen *Payment Collection* PT. Telekomunikasi Tbk. Dengan Menggunakan *framework* Cobit 5 pada Domaiian MEA01. (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Confermance*).

Dengan Penelitian ini saya selaku penulis bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap sistem yang digunakan oleh divisi *payment collection* yang saat ini sudah berjalan guna menyelesaikan studi saya. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya mengenai implementasi sistem *payment collection* ini. Bapak/Ibu dan kaka-kakak dapat menyampaikan pendapat, pengalaman, saran dan komentar apa saja, karena hal tersebut sangat bernilai bagi penelitian ini. Segala informasi yang Bapak/Ibu sampaikan akan terjaga kerahasiannya.

Saya sangat mengharapkan Bapak/Ibu dan kaka-kakak untuk membantu memberikan informasi sehubungan dengan penelitian ini. Atas bantuan dan Partisipasinya, saya ucapkan Terima kasih.

I.II. Daftar Pertanyaan Interview/Wawancara

Narasumber : Bapak Haikal Prasetyo

Jabatan : CTO IT OPERATIONS

Tanggal Wawancara : 08-April-2021

1. Bagaimana kebijakan dari perencanaan Sistem yang yang digunakan pada *payment collection*?

Jawaban: Tidak ada perencanaan dari kebijakannya tapi hanya berdasarkan yang sudah ditentukan oleh atasannya dulu dan kebijakan dari PT Telkom ini setiap unit harus menggunakan sistem yang sudah ditentukannya karena PT Telkom tersebut sudah memiliki integrasinya jadi semua yang ada pada *payment collection* sudah terhubung oleh sistem dari *customer*/pelanggan jadi semuanya harus diinput kedalam sistem yang sudah ditentukan.

2. Menurut pendapat bapak, bagaimana manfaat yang dirasakan adanya beberapa Sistem yang digunakan *payment collection* saat ini?

Jawaban: Manfaatnya yaitu kelebihan dari segi proses transaksinya yang terhubung lebih cepat dan pula dalam pencarian data pelanggan lebih mudah, dari pencarian kode transaksi atau kode barang yang digunakan oleh pelanggan dari pembayaran, penunggakan bahkan penutupan barang.

3. Sudah berapa lamakah Sistem yang digunakan dalam divisi *payment collection* berjalan dan digunakan sampai saat ini?

Jawaban: Menurut sih bapaknya sih ada yang 2017 dan 2020.

4. Bagaimana mekanisme pemilihan kebijakan Sistem divisi *payment collection* yang berjalan sampai saat ini:

Jawaban: Sudah ditentukan dari atasannya waktu itu, tapi sekarang sudah digantikan oleh yang baru jadi kebijakan awalnya adalah dengan adanya presentasi dari masing-masing atasan, lalu atasan meng-iyakan atau acc dengan adanya perancangan sistem dari setiap divisi, dan bagian IT

hanya mengerjakan perintah dari atasan yang sudah ditentukan dan langsung dikerjakan dan diserahkan ke bagian IT.

5. Menurut pendapat bapak, kekurangan apa aja yang ada di sistem yang digunakan divisi payment collection yang berjalan atau digunakan saat ini

Jawaban: Menurut bapaknya kekurangannya itu selama berjalan sistem tersebut, sistem/aplikasi ini berjalan kurang lebih 80% masih bisa dibilang semi manual, error-error atau bugs-bugs yang ada di divisi payment collection tersebut dan kekurangannya satu karena tidak full, Jadi istilahnya source code kita ini dipake sistem *closed source*, dan akhirnya tidak bisa diapa-apain, Makanya kalau ada masalah program bergantung sama vendor, untuk biayanya baru lagi dan mahal. Dan juga dari pihak IT sendiri belum ada SOP masihnya.

6. Berapa kira-kira presentase saat ini dalam kegiatan aktivitas payment collection yang masing dikerjakan dengan manual?

Jawaban: semuanya sudah menggunakan komputer dan sistem yang sudah ditentukan oleh setiap divisi sih.

7. Menurut bapak, bagaimana kualitas dari beberapa sistem pada divisi *payment collection* ini?

Jawaban: *User* (managernya dari *payment collection*) mudah menggunakannya, sistem ini sebenarnya sudah kompleks alurnya juga sudah enak, tetapi masih kurang friendly atau nyaman karena selalu ada aja masalah kadang dalam penggunaannya dan akhirnya kami bagian IT bolak-balik memperbaikinya.

8. Apakah saat ini dari beberapa sistem yang ada saat ini dapat dikembangkan atau diperbaruhui?

Jawaban: Dari bagain IT tidak bisa pengembangan dengan sendirinya, karena source kodingannya sudah dikeep oleh atasan tapi kalau kita mau pengembangan sistem tersebut harus kembali ijin keatasannya karena

kalau buat database kita buat report sendiri tetapi kalau mau merubah secara spesifik di program kita tidak bisa, karena sudah ditentukannya.

9. Bagaimana spesifiknya dari beberapa sistem yang saat ini diimplementasikan?

Jawaban: kalau sistemnya sih itu sudah berbasis website, jadi tidak perlu diinstal disetiap komputer, tapi yang hanya bisa akses itu yang mempunyai ip yang sudah ditentukan oleh PT. Telkom dan tidak sembarangan orang bisa akses sistem tersebut.

10. Saran Pengembangan apa saja yang menurut bapak untuk sistem yang sudah ditentukan dari atasan untuk setiap divisinya?

Jawaban: untuk kebutuhan saat ini sudah cukup, tapi kalau dari manajemen segala macam masih kurang harusnya dia bisa melihat realtime segala macam tetapi ini tidak bisa, masukannya saran saya ya membuat sistem sejago apapun dari divisi IT dan mengembangkannya kalau lebih baik yang harus benar-bener perfect untuk bisa digunakan sih.

11. Apakah ada laporan dalam bentuk dokumnetasi hasil monitoring kepada direktur atau manajemen dari setiap divisi sebagai bahan acuan evaluasi kinerja sistem tersebut?

Jawaban: Iyah ada, laporan kepada direktur PT. Telkom, tetapi tindakan evaluasi dibuatnya SOP masih kurang, karena kurangnya pengawasan kepada yang menjalankan Sistem, jika terjadinya error pada sistem maka tenaga IT yang langsung memperbaiki.

12. Apakah ada SOP dalam menjalankan beberapa sistem tersebut?

Jawaban: Kalau SOP sih ada, tetapi tetapi setiap unit sudah mengetahui masing masing apa yang dikerjakan dalam menjalankan tugasnya. Kan dalam menjalankan

Sistem yang sudah terintegrasi satu sama lain ya, kalau ada pelanggan tentu sudah mengetahui identitas pelanggan tersebut dari awal, karena

dari unit pelayanan awalnya sudah menginput data pelanggan atau keluhan pelanggan. Dan akan berlanjut sampai penunggakan pelanggan dalam penggunaan barang tersebut.

13. Apakah ada standard dan kebijakan dalam manajemen resiko? Kalau ada ISO yang digunakan apa?

Jawaban: Kayaknya Ada (Ragu jawabnya), Tapi Bapaknya kurang mengetahui ISO berapanya.

14. Apakah ada pengawasan monitor khusus yang dilakukan jika SIMRS error?

Jawaban: Secara berkala dalam waktu yang terus menerus masih kurang, tetapi ada itulah guna tenaga IT di setiap divisi, terutama divisi *payment collection* PT. Telkom yang saya penelitian. jika terjadi kegagalan sistem mereka yang bertanggung jawab dalam memperbaiki sistem agar pelayanan *payment collection* kembali seperti normal dan bisa digunakan.

Hasil Wawancara/Interview kepada bapak bagian IT

No	Government Practice	Pertanyaan dan Jawaban
1	MEA01.01 (<i>Establish a Monitoring Approach</i>) atau Menetapkan Pendekatan Pemantauan.	<p>Bagaimana proses pengambilan keputusan dalam pembuatan sistem informasi?</p> <p>Jawaban: Prosesnya dibuat dulu perancangannya terus pelaksanaannya nanti diperiksa dahulu dan di laporkan dengan presentasi dan langsung disetujui oleh atasan.</p> <p>Apakah harus diadakan rapat terlebih dahulu dari atasan?</p> <p>Jawaban: Mungkin harus ada rapat terlebih dahulu oleh atasan atau yang</p>

No	Government Practice	Pertanyaan dan Jawaban
		<p>bertanggung jawab karena supaya lebih mengetahui rincinya.</p> <p>Apakah sistem dibuat melalui analisis yang dilakukan?</p> <p>Jawaban: iya ada, karena melalui analisis yang dilakukan akan menghasilkan sesuatu hasil.</p> <p>Bagaimana tata kelola dalam melakukan analisa dan evaluasi di PT. Telkom setiap divisi atau divisi payment collection?</p> <p>Jawaban: Paling cuma dengan melakukan dari pengumpulan data yang dibutuhkan, sama diskusi atau kompromi dengan atasan yang saling terkait dan bertanggung jawab.</p>
2	<p>MEA01.02(<i>Set Performance and Conformance Targets</i>) atau Menetapkan Target Kinerja dan Kesesuaian.</p>	<p>Apakah divisi IT bertanggung jawab sepenuhnya dalam melakukan evaluasi sistem?</p> <p>Jawaban: Iyah semuanya divisi IT dan pengembangannya.</p> <p>Apakah divisi payment collection melakukan evaluasi sistemnya?</p> <p>Jawaban: iya payment collection melakukan evaluasi sistemnya supaya kalau ada masalah yang terjadi pada sistem tersebut.</p>

No	Government Practice	Pertanyaan dan Jawaban
3	MEA01.03 (<i>Collect and Process Performance and Conformance Data</i>) Atau Mengumpulkan dan Memproses Data Kinerja dan Kesesuaian.	Adakah jadwal dalam melakukan penginputan data? Jawaban: kalau ini sih dilakukan oleh staff dari divisi paymentnya langsung tapi waktunya sih ada dan ketika terjadi sesuatu oleh sistem penginputan tersebut akan diproses dan dilaporkan kebagian IT.
		Bagaimana proses pengumpulan atau pengecekan data dilakukan? Jawaban : sama seperti sebelumnya ini dilakukan oleh setiap divisi tapi sekiranya saya tau kalau pengecekan data, tarik data, dan terus melakukan pengecekan data yang dibutuhkan.
		Apakah sering terjadi penumpukan data akibat salah input? Jawaban : Ya, kalau dari setiap user salah input data maka terjadi penumpukan data, tetapi langsung juga diatasi agar tidak menumpuk oleh divisi IT dan stiap divisi akan bikin laporan mengenai menumpukan data yng didalam sistem tersebut.
4.	MEA01.04 (<i>Analyse and Report Performance</i>) atau Menganalisis dan Melaporkan Kinerja.	Apakah laporan hasil monitoring di cetak atau di dokumentasikan? Jawaban: iyah hasil dari laporannya dicetak dan didokumentasikan.

No	Government Practice	Pertanyaan dan Jawaban
		<p>Apakah ada SOP atau Buku Panduan dalam penggunaan sistem?</p> <p>Jawaban: iya ada buku panduan atau sop dalam penggunaan sistem untuk melakukan kegiatan setiap divisi atau divisi payment collection.</p>
		<p>Siapa yang bertanggung jawab monitoring sistem?</p> <p>Jawaban: yang bertanggung jawab dalam sistem sih bagian divisi IT tapi yang sepenuhnya tanggung jawab dari perancangan sistem iyah atasannya.</p>
		<p>Adakah jadwal dalam monitoring sistem?</p> <p>Jawaban: Tidak ada jadwal khusus, ketika terjadi kesalahan pada sistem barulah di atasi atau diperbaiki</p>
5	MEA01.05 (<i>Ensure the Implementation of Corrective Actions</i>) atau Memastikan Implementasi terhadap Tindakan yang Korektif.	<p>Jika terjadi kesalahan sistem apakah divisi IT langsung yang menanganinya atau ada pihak khusus yang menanganinya?</p> <p>Jawaban: kalau yang terjadi kesalahan oleh sistem bagian IT yang langsung turun tangan atau ada pihak lain yang membantunya.</p>

I.III. Wawancara/Interview II

Narasumber : Ibu Anie Fatmawati

Jabatan : Manager Payment Collection

1. Apakah ada pelatihan khusus karyawan atau staff di payment collection untuk menjalankan beberapa sistem yang digunakan pada saat ini?

Jawaban: Iya ada pelatihan awalnya, jadi seperti pelatihan khusus cumin kalau pelatihannya kurang efisien juga dalam saat menjalankan sistemnya kadang ada karyawan atau staff yang menginput data sampai melakukan kesalahan sampai berulang kali.

2. Jumlah karyawan atau staff yang menggunakan beberapa sistem untuk divisi payment collection ini berapa orang?

Jawaban: Hampir semua staff divisi payment collection sih cuman kaya terbagi aja sistem apa yang dibutuhkan setiap staffnya dan ada staffnya yang tidak boleh membuka atau tracking sistem tersebut.

3. Pada Penggunaan beberapa sistem yang digunakan apa saja manfaatnya bagi pelayanan pelanggan untuk payment collection tersebut?

Jawaban: Manfaatnya sih untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan mudah dioperasikan oleh staff untuk tetap focus pada kinerjanya, karena kalau pakai komputer atau sistemnya semua bisa terlihat dari data baru sampai data lama jadi bisa digunakan dan membantunya lebih cepat.

4. Berapa Presentase payment collection menggunakan komputer dan sistemnya?

Jawaban: Sudah hampir semua proses kerja dengan menggunakan komputer sistemnya dan ada beberapa persen yang masih menggunakan manual sih.

5. Bagaimana kinerja sistem jenis komunikasinya dalam memasukkan data pelanggan?

Jawaban: dengan memasukkan data pelanggan seperti pelanggan baru dan lama, permasalahan produk, penunggakan pembayaran dll.

6. Bagaimana kecepatan sistem dalam melakukan fungsi kerjanya?

Jawaban: Lumayan cepat sih kecuali sedang banyak digunakan sistemnya akan lama untuk melakukannya.

7. Bagaimana dalam memperbaiki kesalahan untuk entry data, apakah cukup mudah atau sebaliknya?

Jawaban: Cukup mudah, tapi tergantung dari berapa orang yang menggunakan untuk entry datanya

8. Apakah ada pengamanan pada sistem untuk divisi payment collection?

Jawaban: ada sistem password dan ada keterangan siapa yang abis digunakan dan setiap orang yang mau masuk sistemnya harus mempunyai akses seperti ip untuk terhubungnya.

9. Bagaimana kualitas dari tampilan desain dan kelengkapan sistem untuk memenuhi prosedur kinerja dari payment collection?

Jawaban: Cukup bagus dan sesuai dengan kebutuhan atau memenuhi prosedur yang diperlukan oleh divisi kami.

10. Bagaimana kinerja sistem apakah sudah akurat?

Jawaban: Cukup akurat, cuman untuk bagian tracking untuk seorang pelanggan pemberhentian produk dan belum bayar sampai berbulan-bulan gabisa tau lokasi pelanggan itu.

11. Bagaimana kinerja sistem apakah sudah akurat

Jawaban: iyah kadang tepat waktu dan lumayan cepat askesnya tapi kadang eror kalau kebanyakn pakai sistem diwaktu bersamaan.

12. Bagaimana kinerja sistem mempengaruhi terhadap kualitas kerja dan keamanan kerja?

Jawaban: yah karena kinerja dalam bekerja akan lebih cepat dan menghemat waktu dan untuk kemanan dalam bekerja itu kita bisa tau info atau update yang sedang melakukan kegiatan didalam sistem tersebut.

13. Bagaimana kinerja sistem mempengaruhi terhadap kualitas kerja?

Jawaban: Sangat mempengaruhi karena divisi payment collection itu mencakup pembayaran atau penunggakan seorang pelanggan.

14. Bagaimana kualitas layanan pada dukungan departemen IT pada beberapa Sistem yang digunakan di divisi *payment collection*?

Jawaban: Cepat tanggap, karena kalau misalnya tiba-tiba ngehang gitu kalau orang lagi sibuk biasanya orang IT-nya itu langsung datang dan langsung perbaiki.

15. Bagaimana kualitas layanan terhadap Sistem secara keseluruhan?

Jawaban: Cukup Puas. Tapi akan lebih puas semuanya serba otomatis sistemnya.

16. Apakah ada saran mengenai beberapa sistem terhadap perbaikan untuk pengembangan sistem?

Jawaban: ada beberapa saran untuk perbaiki beberapa sistem yang digunakan, yaitu sebagai berikut:

1. Mungkin perlu perbaikan yah untuk mengetahui ada namanya siapa aja gitu di monitor yang lagi online atau yang lagi menggunakan sistem tersebut. Jadi bisa ingat.
2. Jangan keseringan eror kalau lagi digunakan dalam waktu bersama karena bakal rugi waktunya.

I.IV. Wawancara/Interview III

Narasumber : Fifi dan Diana

Jabatan : Admin Obc Payment Collection

1. Apakah mudah dalam penggunaan menu pada Sistem Tersebut?

Jawaban: Sangat mudah karena dari kegunaan dari beberapa sistem yang kan gunakan untuk mengecek data pelanggan.

2. Apakah sistem itu manfaat bagi payment collection?

Jawaban: Sangat bermanfaat karena dapat melihat keseluruhan data.

3. Apakah mudah penggunaan Sistem dengan desain yang ada?

Jawaban: iyah cukup mudah, karena kita sebagai pengguna tidak lebih dari satu minggu sudah cukup pahan untuk penggunaan sistem tersebut dan bagian-bagian yang cukup mudah terjaangkau.

4. Apakah mudah dalam mengoperasikan keseluruhan data pelanggan kedalam sistem?

Jawaban : Tidak susah dan sangat muda, karena kita tau sop dari sistem itu bekerja.

5. Apakah mudah dalam pengubahan atau pemasukkan data jika terjadi kesalahan pada pengolahan tersebut didalam sistem?

Jawaban: mudah, asal jangan sampai proses payment karena akan fatal akibatnya.

6. Apakah mudah dalam memperbaiki kesalahan entri data?

Jawaban: kalau ada kesalahan dalam data itu sudah dikasih tau kaya ada filter warna gitu dan selagi tidak menyangkut payment atau sudah payment itu cukup mudah diperbaiki.

7. Bagaimana kecepatan dalam melakukan fungsi kerjanya terhadap sistem?

Jawaban: kalau dalam kecepatan sih bisa dibilang iya selama sistem tersebut tidak eror.

8. Bagaimana kinerja sistem mempengaruhi terhadap efesiensi kerja?

Jawaban: pokoknya dengan adanya sistem itu membantu dan menambah efesiensi kerja.

9. Bagaimana kinerja sistem mempengaruhi terhadap kualitas kerja?

Jawaban: sangat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas kerja.

10. Bagaimana kinerja sistem terhadap ketepatan waktu?

Jawaban : ketepatan waktu sih cukup yah tergantung sistem itu ngebug atau eror sih.

11. Apakah ada saran untuk perbaikan sistem terhadap pengembangan sistem?

Jawaban: ada beberapa saran intinya sih jangan keseringan yang tiba-tiba eror dan kalau misalnya eror itu data seharusnya langsung simpan otomatis dan untuk kita menyelesaikan pengolahan sistem seharusnya harus kembali ke menu awal.

I.V. Wawancara/Interview IV

Narasumber : Iwan setiawan

Jabatan : Asman debt manajemen payment collection

1. Apakah sistem itu sangat berguna untuk bagian pelacakan seseorang yang dalam masalah payment atau penunggakan dan pemberhentian pemakaian produk tapi tidak dibayarkan?

Jawaban: Sangat berguna tapi kadang sistem tersebut menunjukkan lokasi yang dicantumkan oleh pelanggan yang tidak akurat dan kadang sistem tersebut eror

2. Bagaimana cara sistem itu mendeteksi dalam penunggakan payment?

Jawaban: iyah kan disistem tersebut ada pilihan menu jadi di beberapa menu itu kita bisa mendeteksinya.

LAMPIRAN II
KUESIONER PENELITIAN

UNIVERSITAS ESA UNGGUL



**EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
PAYMENT COLLECTION PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN MEA01**

Assalamualaikum Wr.Wb.

Bapak/Ibu / Kakak-kakak yang terhormat,

Saya Nur Apriany Sari, Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul, sedang melakukan penelitian mengenai Evaluasi Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi Manajemen *Payment Collection* Menggunakan *Framework* Cobit 5 pada domain MEA01.

Pada kesempatan ini saya mohon untuk ketersediaan bapak/ibu/kaka-kaka untuk berpartisipasi dalam menjawab kuesioner ini. Tidak ada jawaban yang salah dalam kuesioner ini. Seluruh informasi yang diterima dalam kuesioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan hanya kepentingan penelitian, Atas kerjasama dalam berpartisipasi untuk menjawab kuesioner dalam penelitian ini, saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Kuesioner ini merupakan tahap instrument penelitian, dan tujuan dibuatnya kuesioner ini untuk memperoleh data dari para responden *Payment Collection* PT. Telkom yang terkait khususnya bagian pada *RACI Chart* Cobit 5 dalam MEA01. Kuesioner ini dikembangkan untuk mengetahui penilaian tingkat kapabilitas saat ini (*as in*) maupun kondisi yang diharapkan (*to be*) dari proses tata kelola TI yaitu *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Comformance* (MEA01). Hasil kuesioner selanjutnya dapat dijadikan dasar yang cukup untuk diidentifikasi prioritas peningkatan (*Improvement*) pada proses pengelolaan tata kelola

sistem informasi payment collection, untuk mempermudah menjawab respon, kuesioner ini didesain dalam format pilihan ganda yang terdiri dari beberapa pertanyaan-pertanyaan dikelompokkan menurut atribut kematangan dan pada setiap pertanyaan memiliki 2 jawaban yang masing-masing mewakili kondisi terkini dan kondisi yang diharapkan. Masing-masing pertanyaan memiliki 6 pilihan jawaban yang menunjukkan tingkat kematangan terhadap atribut tertentu proses pengelolaan konfigurasi. Pilihan tersebut dari 0-5 secara berturut-turut mempresentasikan tingkat kematangan yang semakin meningkat terhadap suatu, yaitu **A=0, B=1, C=2, D=3, E=4, F=5** pada kolom yang tertera pada jawaban. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap bisa mewakili kondisi kematangan baik yang saat ini maupun yang diharapkan, terkait dengan atribut kematangan tertentu dalam proses pengelolaan data dengan melakukan (✓) pada tempat yang tersedia. Dengan mengetahui posisi kematangan saat ini dan yang diharapkan, selanjutnya akan dilakukan analisa yang diharapkan dapat menjadi dalam pendefinisian rancangan solusi untuk perbaikan dalam proses pengelolaan sistem informasi konfigurasi. Untuk kebutuhan sebagai responden bapak/ibu/kaka-kaka dapat memberikan pilihan sebagai jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner ini untuk kemudian dapat saya oleh menjadi penelitian ini.

Berikut merupakan penjelasan kategori jawaban dari kuesioner dari skala 0-5.

Skala Pencapaian = A	PT. Telkom divisi payment collection pada tahap ini tidak melaksanakan proses-proses IT yang seharusnya ada atau belum berhasil mencapai tujuan dari proses tersebut.
Skala Pencapaian = B	Tahap ini, telah berhasil melaksanakan proses IT dan tujuan prosesnya tersebut benar-benar tercapai.
Skala Pencapaian = C	Tahap ini dalam melaksanakan proses IT tersebut dan mencapai tujuannya dilaksanakan secara terkelola dengan baik, sehingga ada penilaian lebih karena pelaksanaannya dan pencapaiannya dilakukan dengan pengelolaan yang baik. Pengelolaan berupa proses perencanaan, evaluasi dan penyesuaian untuk kearah yang lebih digunakan.
Skala Pencapaian = D	Pada tahap ini memiliki proses-proses IT yang sudah distandarkan dalam lingkup organisasi secara keseluruhan artinya yang sudah memiliki standar proses yang berlaku di seluruh lingkup organisasi tersebut.

<p>Skala Pencapaian = E</p>	<p>Pada tahap ini telah menjalankan proses-proses TI dalam batasan-batasan yang sudah pasti misalkan batasan waktu dan proses yang dijalankan telah memiliki hasil dan batasan-batasannya yang dihasilkan dari pengukuran yang telah dilakukan pada saat pelaksanaan proses IT sebelumnya</p>
<p>Skala Pencapaian = F</p>	<p>Pada tahap ini organisasi melakukan inovasi-inovasi dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuannya.</p>

BAGIAN I. RESPONDEN dan LEMBAR KUESIONER

Nama : Bapak Haikal, Ibu Anni Fatmawati, Pak Irwan dan Pak Yudi,
 Kak fifi dan Kak Diana, Kak syafira dan pak jamal

Jabatan : IT Operations, Manager Payment Collection, Asman debt management dan Asman payment collection, Admin, Staff Audit

Tanggal/Hari : 12 April 2021











































Keterangan : (☑=Pak Haikal), (☑= Bu Anni),(☑= pak irwan), (☑=pak yudi), (☑=kak fifi dan kak Diana),(☑=Kak syafira dan ☑=pak jamal)

MEA 01.01 <i>Estabilish A Monitoring Approach</i>														
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)						
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F	
1	Sejauh mana koordinasi secara terus menerus dalam proses memonitoring atau pengawasan evaluasi dalam pengumpulan data maupun pelaporan system			☑	☑							☑	☑	
				☑	☑							☑	☑	
				☑	☑							☑	☑	

MEA 01.01 <i>Estabilish A Monitoring Approach</i>														
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)						
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F	
2	Sejauh mana pemantauan manajamen payment collection mempengaruhi pencapaian sistem dikemudian hari				✓ ✓ ✓ ✓ ✓								✓ ✓ ✓ ✓ ✓	
3	Sejauh mana stakeholder mengetahui tujuan dari ruang lingkup dari pelayanan IT			✓ ✓ ✓ ✓ ✓						✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓			
4	Sejauh mana berinteraksi antara divisi IT dengan devisi lainnya untuk memperbaiki dalam pengembangan sistem dan pengawasan dan memonitoring serta pelaporannya.			✓ ✓ ✓ ✓ ✓						✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓			
5	Sejauh mana rencana kerja pada payment collection				✓ ✓							✓ ✓ ✓		

MEA 01.01 <i>Estabilish A Monitoring Approach</i>														
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)						
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F	
	mempengerahui pencapaian sistem dikemudia hari				✓ ✓ ✓ ✓								✓ ✓ ✓	
6	Sejauh mana pemantauan pada sistem dalam melaksanakan kinerja atau pekerjaan yang didahulukan dan diprioritaskan			✓ ✓ ✓ ✓ ✓								✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	
7	Sejauh mana keterlibatan stakeholder dalam mengevaluasi sistem dengan pihak luar atau divisi lain demi kemajuan dan kegunannya.			✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓							✓ ✓ ✓ ✓ ✓		

MEA 01.02 <i>Set Performance and Coformance Targets</i>														
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)						
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F	
1	Sejauh mana stakeholder berinteraksi dalam komunikasi terhadap perubahan manajemen			✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓							✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	

MEA 01.02 Set Performance and Coformance Targets													
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)					
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F
	payment collection dan terhadap perubahan yang diusulkan.												
2	Sejauh mana stakeholder memantau secara berkala dengan tujuan sistem untuk mengetahui target dari pengguna beberapa sistem.				      								      
3	Sejauh mana mengevaluasi tujuan sistem pada pencapaian yang spesifik sesuai dengan waktu yang kebutuhan			    	 					    	 		
4	Sejauh mana stakeholder berinteraksi dengan komunikasi dengan perubahan matriks atau tujuan Sistem		    	 					    	 			

MEA 01.03 Collect and Process Performance and Comformance Data													
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)					
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F
1	Sejauh mana TI dalam proses dan format data untuk analisis payment collection.			✓ ✓ ✓ ✓ ✓							✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
2	Sejauh mana data yang digunakan bisa jadi bukti untuk pencapaian tujuannya			✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓							✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
3	Sejauh mana pengumpulan data yang berkaitan mengenai informasi IT untuk disampaikan kepada pihak pengembang atau divisi IT		✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓						✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓		
4	Sejauh mana pengumpulan data yang berkaitan mengenai informasi IT untuk disampaikan kepada stakeholder		✓ ✓ ✓ ✓ ✓								✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
5	Sejauh mana menyelaraskan tujuan sistem terhadap data yang diinginkan pada payment collection.			✓ ✓ ✓ ✓ ✓							✓ ✓ ✓ ✓ ✓		

MEA 01.03 <i>Collect and Process Performance and Comformance Data</i>													
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)					
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F

MEA 01.04 <i>Analyse and Report Performance</i>													
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)					
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F
1	Sejauh mana pencapaian sistem terhadap kinerjanya		✓	✗						✓			
			✓	✗						✓			
			✗	✓						✗	✓		
				✓							✓	✗	
				✗							✗	✓	
				✓							✓	✗	
				✓							✓	✗	
2	Sejauh mana divisi IT melakukan pengawasan jika terjadi masalah terhadap sistem		✓	✗						✗	✗		
			✓							✗			
			✗							✓			
			✗							✓			
			✓							✗			
			✓							✓			
3	Sejauh mana divisi IT melakukan dan melaporkan manajemen sistem kepada stakeholder			✓							✓		
				✗							✗		
				✗							✗		
				✓							✓		
				✓							✓		
4	Sejauh mana rekomendasi perebuhan pada tujuan sistem.				✓							✓	
					✓							✓	
					✗							✗	
					✗							✗	
					✓							✓	

MEA 01.04 <i>Analyse and Report Performance</i>														
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)						
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F	
					✓								✓	
5	Sejauh mana IT dalam memudahkan dalam pengambilan keputusan yang efektif dan tepat waktu agar sesuai dengan tujuannya			✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓								✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
6	Sejauh mana perbandingan nilai kinerja dari divisi lain atau pihak internal dan external dalam pencapaian tujuan sistem	✓ ✓ ✓ ✓ ✓		✓						✓ ✓ ✓ ✓ ✓		✓		

MEA 01.05 <i>Ensure The Implementation Of Corrective Actions</i>														
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)						
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F	
1	Sejauh mana pelaporan hasil evaluasi kepada stakeholder dan para pemangku berkepentingan			✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓								✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓		
2	Sejauh mana pemantauan sistem dari hasil evaluasi dilakukan				✓ ✓							✓ ✓		✓

MEA 01.05 Ensure The Implementation Of Corrective Actions													
NO	Pernyataan	Saat Ini (As Is)						Yang diharapkan (To Be)					
		A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	F
				✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓						✓	✓ ✓ ✓	
3	Sejauh mana pihak yang bertanggung jawab pada pengevaluasi sistem			✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓							✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	
4	Sejauh mana pihak IT dalam mengatasi masalah dan tindakan penyimpangan yang terjadi			✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓						✓	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	

LAPORAN III
BUKTI DARI CHECKLIST

MEA 01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Comformance				
NO	Hasil	Deskripsi	TIDAK	YA
1	<i>Evaluation of enterprise reporting requirements</i>	Evaluasi persyaratan pelaporan dari perusahaan divisi payment collection		✓
2	<i>Reporting and communication principles</i>	Prinsip-prinsip pelaporan dan komunikasi		✓
3	<i>Rules for validating and approving mandatory reports</i>	Aturan untuk memvalidasi dan menyetujui laporan wajib		✓
4	<i>Assessment of reporting effectiveness</i>	Penilaian efektivitas pelaporan		✓
5	<i>Performance goals and metrics for process improvement tracking</i>	Sasaran dan metric kinerja untuk pelacakan peningkatan proses		✓
6	<i>Investment portfolio performance reports</i>	Laporan kinerja portofolio	✓	
7	<i>Service level performances reports</i>	Laporan hasil kinerja tingkat layanan		✓
8	<i>Supplier compliance monitoring review results</i>	Hasil tinjauan pemantauan kaptuhan pemasok		✓
9	<i>Results of proframme performance reviews</i>	Hasil ulasan kinerja progress		✓
10	<i>Availability performance reviews</i>	Keterangan tinjauan pemantauan ketersediaan kinerja dan kapasitas		✓

MEA 01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Comformance				
NO	Hasil	Deskripsi	TIDAK	YA
11	<i>Success measures and results</i>	Ukuran dan hasil keberhasilan		✓
12	<i>Facilities assement reports</i>	Laporan penilaian fasilitas	✓	
13	<i>Incident status and trend report</i>	Status insiden dan laporan		✓
14	<i>Escalation Guidelines</i>	Pedoman eskklasi peningkatan	✓	
15	<i>Non-Compliance remedia action</i>	Tindakan perbaikan non-kepatuhan	✓	

LAMPIRAN IV
BUKTI PENELITIAN

Surat Ijin Penelitian dari Universitas Esa Unggul Fakultas Ilmu Komputer



Jakarta, 30 juni 2021

Nomor : 83-024/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/EXT/VI/2021
Lampiran : -
Perihal : Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian

Kepada Yth. Ibu Annie Fatmawati
PT Telekomunikasi Indonesia (bagian Payment Collection)
Jl. Let.jendela S,parman Kav,8 jakarta 11440
Hrd Telkom & Mng Payment Collection

Dengan hormat,

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Nur Apriliany Sari
NIM : 20170803094
Judul TA/Skripsi: EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PAYMENT COLLECTION PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN MEAO1 (Monitor, Evaluate and Assess Performance and Confermance)

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami



Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM
Ketua Program Studi Sistem Informasi

C.c : 1. Arsip

Surat Bukti Wawancara

SURAT KETERANGAN BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annie Fatmawati
NIK : 700017
Jabatan : Manager Payment Collection
Jenis Kelamin : Perempuan

Menerangkan bahwa mahasiswa yang dibawah ini melakukan penelitian dan wawancara :

Nama : Nur Apriliany Sari
NIM : 20170803094
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Angkatan : 2017
Judul Tugas Akhir :Evaluasi Tingkat Kapabilitas Sistem Informasi Manajemen Payment Collection Menggunakan Framework Cobit 5 pada domain MEA01.

Menyatakan sudah melakukan wawancara mengenai penelitian pada bulan April 2021 sejak melakukan kegiatan kerja Praktik 3 September 2020 s/d 3 Oktober 2020 dan penelitian tugas akhir pada April s/d Agustus 2021

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan untuk bukti penelitiannya.

Jakarta, 5 Agustus 2021



Annie Fatmawati

700017. Manager Payment Collection

LAMPIRAN V

**SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP *PAYMENT*
COLLECTION PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL
JAKARTA BARAT**

NO	Aspek Prosedur Pengendalian Internal	Tingkat Pengendalian	Alasan
1	Lingkungan Pengendalian <i>payment</i> <i>collection</i>	KUAT	Terdapat struktur organisasi secara jelas dan tertulis, perusahaan menjunjung tinggi integritas dan kompetensi karyawan, serta adanya aktivitas Rapat/Meeting yang dilakukan secara rutin.
2	Penaksiran risiko	KUAT	Perusahaan menerapkan prosedur penagihan piutang usaha yang baik untuk mengurangi risiko tidak tertagihnya piutang usaha dari pelanggan. Perusahaan juga menerapkan pengenaan denda apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran pada batas waktu yang telah ditentukan.
3	Kebijakan perusahaan untuk menetapkan	LEMAH	Prosedur dan standarisasi dalam penagihan piutang

NO	Aspek Prosedur Pengendalian Internal	Tingkat Pengendalian	Alasan
	Jaminan kepada pelanggan		usaha kepada pelanggan telah dilakukan dengan benar. Namun terdapat kendala yaitu pelanggan sering mengabaikan kewajibannya untuk membayar tagihan. Oleh karena itu diperlukan kebijakan dari perusahaan terkait penetapan jaminan kepada pelanggan.
4	Aktivitas persetujuan kontrak berlangganan dengan pelanggan	KUAT	Aktivitas persetujuan kontrak berlangganan yang telah disepakati antara pihak pemberi jasa layanan telekomunikasi (Telkom) dengan pihak pelanggan yang ditandai dengan tanda tangan kontrak sebagai persetujuan.
5	Standard Operating Procedure (SOP)	LEMAH	Payment collection memiliki SOP secara tertulis sehingga terkadang menyulitkan karyawan apabila tidak mengetahui batas wewenangnya.
6	Aktivitas penilaian kinerja terkait pencapaian	KUAT	Perusahaan menerapkan adanya Sasaran Kerja

NO	Aspek Prosedur Pengendalian Internal	Tingkat Pengendalian	Alasan
	target dalam pencairan		Individu dan Sasaran Kerja Unit untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan terkait target pencairan piutang usaha. Penilaian tersebut dirasa penting untuk dilakukan karena akan menjadi dasar dalam pembayaran gaji, selain itu juga digunakan untuk standar dalam pemberian promosi dan insentif
7	Aktivitas pendokumentasi an dan otorisasi dokumen	KUAT	Perusahaan telah menerapkan aktivitas dokumentasi dan otorisasi dokumen terkait penerimaan kas sampai dengan pencatatan berdasarkan fungsi atau bagiannya masing-masing.
8	Kecukupan dokumen yang dihasilkan dari prosedur pemberian dan penagihan	KUAT	Perusahaan menggunakan sistem dokumentasi pencatatan piutang usaha yang dilakukan secara terkomputerisasi. Semua dokumen mulai dari penagihan sampai dengan

NO	Aspek Prosedur Pengendalian Internal	Tingkat Pengendalian	Alasan
			pencatatan dilakukan melalui web
9	Kecukupan informasi yang dihasilkan dari prosedur pemberian dan penagihan Payment	KUAT	Setiap karyawan fungsi yang berkaitan dengan piutang usaha seperti Divisi Payment and Collection selalu memberikan informasi terbaru yang diperoleh kepada manajemen. Informasi terkait payment dan penagihan tersebut dapat diakses melalui website
10	Kebijakan manajemen dalam menyampaikan informasi	KUAT	Manajemen perusahaan juga selalu mengkomunikasikan informasi terbaru, kebijakan, atau masalah-masalah eksternal kepada karyawan dengan menggunakan beberapa media, diantaranya yaitu MILIS, terdapat MILIS regional dan MILIS Jatim Selatan atau Malang; Portal yaitu web resmi Telkom; Email; terdapat juga forum sharing session.
11	Kegiatan pemantauan	KUAT	Kegiatan pemantauan

NO	Aspek Prosedur Pengendalian Internal	Tingkat Pengendalian	Alasan
	terkait perkembangan saldo		dilakukan setiap hari, setiap bulan, sampai dengan setiap tiga bulan terkait dengan berapa persen piutang yang berhasil tertagih dan tidak tertagih. Aktivitas pemantauan dapat diakses dengan web sehingga mulai dari karyawan yang kedudukannya terendah sampai dengan karyawan yang kedudukannya tertinggi dapat memantau perkembangan saldo.