

## MENILAI KINERJA TATA KELOLA TI DI DOMAIN DELIVERY DAN SUPPORT PADA “MK” DENGAN MENGGUNAKAN COBIT

IRAWAN WINGDES

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Pontianak  
Jln. Merdeka No. 372 Pontianak, Kalimantan Barat  
Email: [john\\_sorgo@yahoo.com](mailto:john_sorgo@yahoo.com)

**Abstrak: Menilai Kinerja Tata Kelola TI di Domain Delivery dan Support pada “MK” dengan Menggunakan Cobit.** Penilaian kinerja pada tata kelola TI menjadi salah satu faktor penting dalam kesuksesan menyelenggarakan TI di perusahaan. Pada perusahaan UKM lokal seperti MK yang telah beroperasi lebih dari 20 tahun, kinerja TI dinilai berdasarkan kerangka kerja cobit dengan pembatasan hanya di domain delivery dan support. Riset dilakukan dengan eksploratif yang diikuti dengan deskriptif. Hasil riset eksploratif menunjukkan bahwa untuk industri yang sama, maturity level masih berada pada tingkat yang rendah. Untuk MK sendiri, hasil menunjukkan maturity level yang cukup sesuai dengan target pemilik. Namun, terdapat perbedaan persepsi antara pemilik bisnis dan pengguna TI.

**Kata Kunci:** *Maturity level, Cobit, IT Governance*

### 1. PENDAHULUAN

Penilaian kinerja TI untuk organisasi merupakan sesuatu yang penting dilakukan untuk organisasi. Biaya untuk mendapatkan dan menginstalasi sebuah proyek TI termasuk tinggi. Kembalian secara murni keuangan juga tidak dapat dihitung dengan pasti. Karena itu tata kelola TI perlu diukur dan diamati dengan seksama, supaya pengeluaran untuk TI yang tinggi dijamin dengan tata kelola yang baik pula.

Penelitian ini mengambil tempat di Pontianak, dengan objek penelitian sebuah perusahaan yang telah didirikan 20 tahun lalu dan beroperasi hanya di Pontianak. Perusahaan ini merupakan salah satu contoh perusahaan dagang yang merupakan mayoritas perusahaan dagang yang ada di Pontianak. Perusahaan ini sudah mulai dipimpin manajemen generasi kedua, dimana generasi kedua ini adalah anak dari pendiri perusahaan atau generasi pertama.

Penerapan TI di perusahaan ini dilakukan karena adanya kebutuhan untuk memudahkan transaksi sehari-hari, pengawasan, dan integritas data hasil transaksi sehari-hari yang merupakan informasi yang

berharga bagi pemilik atau manajemen perusahaan.

Perusahaan ini bergerak di bidang retail(dalam bentuk toko) dan distribusi(dalam bentuk grosir) di Pontianak. Untuk alasan kerahasiaan. Untuk selanjutnya perusahaan ini disebut dengan nama “MK”. MK merupakan perusahaan retail yang telah berdiri sejak 23 tahun lalu. Lokasi awal di tengah pasar tradisional dan terminal transportasi yang masih berdiri sampai sekarang yang merupakan cabang utama dari perusahaan ini.

Cabang kedua berdiri setelah kurang lebih 10 tahun cabang pertama berdiri. Cabang kedua juga berlokasi di dekat pasar tradisional dan sampai saat ini masih tetap beroperasi. Cabang ketiga dimulai 5 tahun lalu yang merupakan cabang khusus untuk distribusi kembali ke daerah selain pontianak. Daerah distribusi utamanya adalah Ketapang, Sintang, Putussibau, dan beberapa daerah kecil seperti Ngabang, Tayan, dan daerah sekitarnya. Cabang ketiga tidak merupakan cabang yang terbuka untuk umum atau retail, melainkan hanyalah kantor dengan fungsi tambahan yaitu gudang.

Fokus dari penelitian ini adalah menilai kinerja tata kelola TI dengan menggunakan COBIT. Penelitian ini berusaha menjawab pertanyaan kinerja layanan TI perusahaan jika dilihat dari maturity level COBIT. Penelitian ini juga untuk mengeksplorasi penggunaan TI di perusahaan-perusahaan sejenis untuk mendapatkan data standar industry. Domain yang diteliti dibatasi hanya pada domain delivery dan support.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. IT Governance

IT Governance merupakan satu kesatuan dengan kesuksesan yang didapatkan dari *enterprise governance* melalui peningkatan dalam efektivitas dan efisiensi dalam proses perusahaan yang berhubungan. IT Governance menyediakan struktur yang menghubungkan proses TI, sumber daya TI dan informasi bagi strategi dan tujuan perusahaan. Lebih jauh lagi IT Governance menggabungkan *best practice* dari perencanaan dan pengorganisasian TI, pembangunan dan pengimplementasian, *delivery* dan *support*, serta memantau kinerja TI untuk memastikan kalau informasi perusahaan dan teknologi yang berhubungan mendukung tujuan bisnis perusahaan.

### 2.2. COBIT

COBIT (*Control Objectives For Information And Related Technology*) adalah kerangka IT Governance yang ditujukan kepada manajemen, staf pelayanan TI, *control departement*, fungsi audit dan lebih penting lagi bagi pemilik proses bisnis (*business process owner's*), untuk memastikan *confidentiality, integrity* dan *availability* data serta informasi sensitif dan kritikal.

COBIT di rancang terdiri dari 34 *high level control objectives* yang menggambarkan proses TI yang terdiri dari 4 domain yaitu: *Plan and Organise, Acquire and Implement, Deliver and Support* dan *Monitor and Evaluate*. Kerangka kerja COBIT terdiri dari 34 proses TI yang terbagi ke dalam 4 domain pengelolaan (ITGI,2005), yaitu: *Plan and organise, Acquire and Implement, Deliver and Support, Monitor and Evaluate*.

### 2.3. Model Maturity

COBIT mempunyai model kematangan untuk mengontrol proses-proses TI dengan menggunakan metode penilaian/ scoring sehingga organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya (skala 0 sampai 5). *Maturity Models* yang ada pada COBIT dapat dilihat pada tabel berikut ini (ITGI,2005 : hal20) :

<b>0 – Existent</b>	Tidak ada sama sekali proses yang dapat dikenali. Perusahaan bahkan tidak mengetahui ada isu tentang TI yang perlu ditanggapi.
<b>1 Initial</b>	Sudah ada bukti bahwa perusahaan telah menyadari ada isu yang perlu ditanggapi. Namun tidak ada prosedur standar, hanya pendekatan yang dilakukan secara reaktif yang diaplikasikan untuk kasus per kasus. Pendekatan keseluruhan untuk manajemen TI masih tidak terorganisasi dengan baik.
<b>2 Repeatable</b>	Proses telah dikembangkan sampai tahap dimana sudah ada prosedur yang diikuti oleh orang-orang yang mempunyai tugas yang sama. Tidak ada pelatihan formal atau komunikasi akan prosedur standar, tanggung jawab masih tergantung kepada individual. Masih terutama mengandalkan pengetahuan individual dan kesalahan biasanya terjadi.
<b>3 Defined</b>	Prosedur telah distandarisasi dan didokumentasi, serta telah dikomunikasikan melalui pelatihan. Namun, masih tergantung kepada individu untuk mengikuti proses yang ada, dan biasanya kesalahan tidak terdeteksi. Prosedurnya sendiri tidak terlalu canggih tetapi merupakan formalisasi dari praktek yang sudah ada sebelumnya.
<b>4 Managed</b>	Sudah memungkinkan untuk mengawasi dan mengukur kesesuaian dengan prosedur untuk proses yang tidak berjalan efektif. Proses berada dalam perkembangan yang terus menerus dan memberikan praktek yang baik.

	Otomasi dan tool masih digunakan secara tersebar dan terbatas.
<b>5 Optimised</b>	Proses telah disempurnakan sampai tahap best practice, berdasarkan hasil dari perkembangan yang terus menerus dan memodel maturity dengan perusahaan lain. TI digunakan secara terintegrasi untuk mengotomatisasi alur pekerjaan, memberikan tool untuk memperbaiki kualitas dan efektifitas, menjadikan perusahaan sangat cepat beradaptasi.

Sumber: ITGI th 2005

**Tabel 1. Generic Maturity Models**

Dengan adanya *maturity level model*, maka organisasi dapat mengetahui posisi kematangannya saat ini, dan secara terus menerus serta berkesinambungan harus berusaha untuk meningkatkan levelnya sampai tingkat tertinggi agar aspek *governance* terhadap teknologi informasi dapat berjalan secara efektif.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan hasil yang disampaikan dalam bentuk deskripsi, baik itu kualitatif maupun kuantitatif. Selain itu, Penelitian ini juga bersifat eksploratif, dengan tujuan untuk

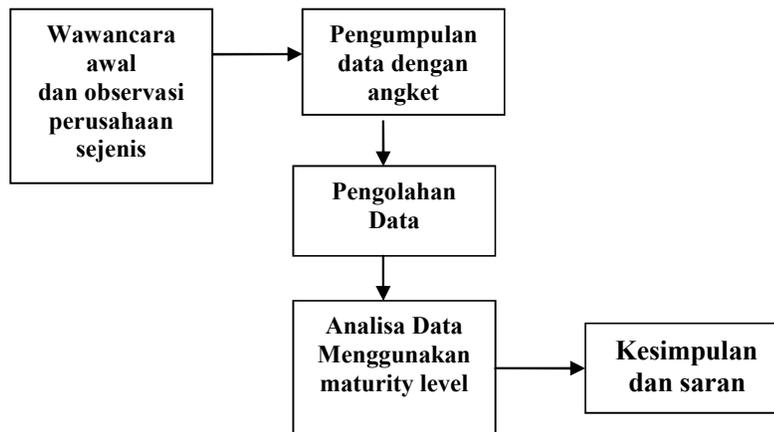
mendapatkan data industri tata kelola TI untuk perusahaan sejenis.

#### 3.2. Rancangan penelitian

Penelitian dilakukan melakukan wawancara terlebih dahulu dengan pemilik usaha dan pengguna sistem. Adapun anggota yang diwawancarai:

- a. Pemilik dari MK
- b. Karyawan kantor pusat
- c. Karyawan kantor cabang

Setelah diwawancarai, penulis menyusun angket dengan standar pertanyaan dari COBIT dan angket tersebut disebarkan kembali ke pemilik usaha dan pengguna sistem yang sebelumnya diwawancarai. Bila digambarkan dalam gambar, proses penelitian dapat dilihat dalam bagan berikut ini:

**Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian**

#### a. Wawancara

Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara awal dengan pemilik perusahaan dan karyawan yang berkaitan dengan penggunaan TI di perusahaan. Hasil wawancara ini akan menjadi pertimbangan domain apa yang akan digunakan dengan metode cobit. Selain itu,

wawancara ini juga untuk mengetahui tingkat standar maturity level yang ditentukan oleh pemilik perusahaan selaku inisiator dalam pengadaan TI di perusahaan.

#### b. Pengumpulan data dengan angket

Pada tahap ini, setelah dilakukan wawancara awal, angket disusun dengan

- menggunakan standar cobit. Angket kemudian disebar dan diiringi dengan wawancara dan observasi langsung untuk menjamin bahwa yang mengisi angket mengerti isi angket.
- c. Pengolahan data  
Pada tahap ini, data hasil angket diolah dengan menggunakan bantuan software Excel.
  - d. Analisa data menggunakan maturity level  
Setelah diproses di Excel, hasil pengolahan data dianalisa dengan mengikuti maturity level sesuai standar cobit.
  - e. Kesimpulan dan saran  
Pada tahap ini, hasil analisa dan pengolahan data sebelumnya dirangkum dalam kesimpulan dan saran.

### 3.3. Metode Sampling

*Sampling* dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Melalui teknik ini, pemilihan sampel dilakukan berdasarkan tujuan dari penelitian dan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan adalah antara lain:

- a. Pihak yang dapat menilai TI dari perusahaan adalah pemilik perusahaan selaku inisiator proyek TI.
- b. Pihak yang berinteraksi secara langsung dengan TI adalah pengawas / supervisor operasional sehari-hari yang setiap hari menggunakan laporan TI di perusahaan.
- c. Terakhir, pihak yang menggunakan TI secara langsung dan mengolah data ataupun menginput langsung adalah karyawan admin.

### 3.4. Instrumen penelitian

1. Observasi langsung  
Alat penelitian yang digunakan salah satunya adalah dengan melakukan observasi langsung, baik itu di perusahaan yang diteliti maupun perusahaan terkait yang mempunyai kesamaan dengan perusahaan yang diteliti. Observasi yang dilakukan di perusahaan lain dilakukan untuk mendapatkan gambaran standar industri TI yang ada.

2. Wawancara  
Wawancara dilakukan dengan tatap muka langsung antara peneliti dengan pihak yang diteliti.
3. Kuesioner atau Angket  
Angket disusun dan dikelompokkan berdasarkan proses sesuai standar cobit. Pertanyaan bersifat tertutup dengan menggunakan skala Guttman dimana dalam kuesioner disediakan 2 (dua) pilihan jawaban Y (Ya) dan T (Tidak).

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan dengan beberapa cara:

1. Observasi langsung  
Peneliti melakukan observasi atau pengamatan secara langsung proses penggunaan TI di perusahaan, baik itu di kantor pusat, maupun kantor cabang. Observasi dilakukan selama periode waktu tertentu. Selama observasi di perusahaan yang diteliti dilakukan, peneliti juga melakukan observasi di berbagai perusahaan lokal yang mirip atau sejenis untuk mendapatkan gambaran standar industri yang ada.
2. Wawancara  
Peneliti melakukan wawancara dan tanya jawab langsung dengan pemilik perusahaan dan karyawan maupun supervisor yang menggunakan TI di perusahaan.
3. Survei  
Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket yang dibagikan kepada responden yang dipilih menjadi sampel penelitian.

Sedangkan data sekunder didapatkan dengan beberapa cara:

1. Studi dokumentasi  
Data perusahaan terutama didapatkan dengan menggunakan studi dokumentasi untuk dokumen perusahaan yang ada, meliputi struktur organisasi, surat ijin usaha, dan lain-lain.

## 2. Internet

Akses internet digunakan untuk mencari data-data pendukung dari jurnal-jurnal ilmiah yang diterbitkan di internet.

## 3. Penelitian sebelumnya

Penelitian tentang cobit yang sebelumnya dilakukan di perusahaan lain menjadi acuan dalam melakukan penelitian.

### 3.6. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Secara kuantitatif, data diolah untuk mendapatkan tingkat maturity.
2. Pengolahan data tingkat maturity dilakukan di setiap proses untuk setiap responden secara individual.
3. Tingkat maturity secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung rata-rata.
4. Hasil disajikan dalam bentuk grafik.
5. Perhitungan menggunakan bantuan software Microsoft Excel.

### 3.7. Teknik Analisis

Beberapa langkah yang digunakan untuk menganalisis pada penelitian ini:

1. Analisis menggunakan metode cobit berfokus pada mengukur maturity.
2. Tingkat maturity tata kelola TI perusahaan saat ini diperoleh dengan hasil olahan angket yang disebarkan sebelumnya.
3. Tingkat kematangan perusahaan dibandingkan dengan standar industri melalui hasil observasi yang dilakukan sebelumnya oleh peneliti.
4. Tingkat kematangan juga dibandingkan dengan standar dari pemilik perusahaan selaku pihak yang mengadakan TI di perusahaan.
5. Perbedaan maturity level saat ini dengan standar yang ditetapkan dan standar industri merupakan indikator untuk memperbaiki tata kelola TI di perusahaan di masa depan.

## 4. HASIL PENELITIAN

### 4.1. Hasil wawancara perusahaan dan observasi perusahaan sejenis

Hasil observasi menunjukkan penggunaan TI perusahaan sejenis untuk memproses transaksi hanya mencapai 20%, dimana usaha-usaha sejenis masih menggunakan kertas dan ingatan secara manual. Hanya ada beberapa saja perusahaan yang cukup besar yang menggunakan TI dalam operasi sehari-hari.

Jika disesuaikan dengan standar dari cobit, maka tingkat maturity untuk industri ini hanyalah pada tingkat 1. Tingkat maturity 1 atau initial/adhoc dapat diterjemahkan menjadi: perusahaan sudah mengenali akan adanya isu TI yang perlu diperhatikan. Namun, belum ada proses yang standar, karena itu pendekatan dilakukan secara kasus per kasus. Pendekatan secara keseluruhan oleh pihak manajemen masih tidak terorganisir.

Setelah wawancara dengan pemilik perusahaan yang diteliti, peneliti menyimpulkan bahwa pemilik perusahaan mempunyai standar untuk tingkat maturity tata kelola TI sebesar 3.

### 4.2. Hasil kuesioner

Berdasarkan kuesioner, keseluruhan domain DS pada MK mendapatkan nilai 2,39 berikut ini dilampirkan hasil rangkuman dari setiap butir pertanyaan di domain DS:

<b>DS 1</b>	<b>Pendefinisian dan Pengelolaan Tingkat Layanan</b>	2,15
<b>DS 3</b>	<b>Mengatur Kinerja dan Kapasitas</b>	1,86
<b>DS 4</b>	<b>Menjamin Pelayanan yang Berkesinambungan</b>	2,46
<b>DS 5</b>	<b>Menjamin Keamanan Sistem</b>	2,33
<b>DS 6</b>	<b>Mengidentifikasi dan Mengalokasi Biaya</b>	2,78
<b>DS 7</b>	<b>Memberikan Pelatihan dan Training ke User</b>	2,68
<b>DS 8</b>	<b>Mengelola Meja Layanan Dan Insiden</b>	1,68
<b>DS 9</b>	<b>Mengatur Konfigurasi</b>	1,99

<b>DS 10 Memanage Permasalahan</b>	1,82
<b>DS 11 Manajemen Data</b>	2,7
<b>DS 12 Mengatur Lingkungan Fisik</b>	3,17
<b>DS 13 Memanage Operasi</b>	3,01
<b>Rata-rata Maturity level Delivery and Support</b>	2,39

Sumber: data olahan

Tabel 2. Rangkuman hasil kuesioner tingkat maturity domain DS

Perusahaan mempunyai kinerja terbaik pada domain DS12 dan DS13, yaitu mengatur lingkungan fisik dan memanage operasi. Sementara itu, kinerja terburuk didapatkan pada DS8, DS10, DS3, DS9. yaitu mengelola meja layanan dan insiden, memanage permasalahan, mengatur kinerja dan kapasitas, dan mengatur konfigurasi.

Pada mengelola meja layanan, domain ini terutama membahas tentang respons yang cepat dan efektif terhadap pertanyaan pengguna TI memerlukan sebuah meja layanan dan proses manajemen insiden yang didesain dengan baik dan dieksekusi dengan baik. Proses ini termasuk menyiapkan sebuah fungsi meja layanan dengan registrasi, pemrosesan insiden, analisis tren dan penyebab, beserta solusinya.

Pada memanage permasalahan, domain ini terutama membahas tentang manajemen masalah yang efektif memerlukan identifikasi dan klasifikasi dari masalah, analisis akar permasalahan dan solusi dari masalah tersebut.

Manajemen masalah mencatat dan menilai ulang identifikasi dan rekomendasi untuk perkembangan, perawatan dari catatan masalah dan penilaian ulang akan status dari

perbaikan yang dilakukan. Sebuah manajemen masalah yang efektif memperbaiki tingkat layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan konsumen.

Sedangkan pada mengatur kinerja dan kapasitas, domain ini membahas kebutuhan untuk mengatur kinerja dan kapasitas dari sumberdaya TI memerlukan sebuah proses yang rutin mengukur kinerja dan kapasitas dari sumber daya TI. Proses tersebut meliputi perkiraan kebutuhan masa depan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan, penyimpanan dan kebutuhan cadangan. Proses ini memberikan kepastian bahwa informasi yang diperlukan untuk mendukung kebutuhan bisnis selalu ada.

Pada mengatur konfigurasi, domain ini terutama membahas tentang memastikan integritas konfigurasi hardware dan software memerlukan pengumpulan dan pemeliharaan repository yang akurat dan lengkap. Proses tersebut meliputi pengumpulan informasi konfigurasi awal, menetapkan aturan dasar, verifikasi dan audit informasi konfigurasi, dan memperbaharui konfigurasi repository apabila diperlukan.

Manajemen konfigurasi yang efektif memfasilitasi ketersediaan sistem yang lebih baik, meminimalisir masalah produksi dan menyelesaikan masalah lebih cepat.

Di keempat topik ini, perusahaan berada pada posisi yang paling rendah tingkat maturity levelnya. Selain itu, pada penelitian ini, terdapat beberapa perbedaan persepsi antara pemilik dan pengguna TI di perusahaan, beberapa sub domain yang terdapat perbedaan itu adalah DS1, DS5, DS10, DS12, DS13. yaitu pada, pendefinisian dan pengelolaan tingkat layanan, menjamin keamanan sistem, memanage permasalahan, mengatur lingkungan fisik, dan memanage operasi. Rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

	DS1	DS3	DS4	DS5	DS6	DS7	DS8	DS9	DS10	DS11	DS12	DS13
<b>Pemilik</b>	2,76	1,56	1,85	1,68	2,53	2,63	1,34	1,98	1,98	1,43	2,33	1,68
<b>Manajer 1</b>	2,4	1,85	2,95	2,16	2,81	2,66	1,45	1,81	2,61	2,08	3,3	3,42
<b>Manajer 2</b>	2,25	2,03	2,78	2,47	2,78	2,64	1,85	1,86	2,77	1,87	3,31	3,27
<b>Manajer 3</b>	2,55	2,33	3,03	2,39	2,86	2,86	1,78	1,92	2,79	1,92	3,34	3,16
<b>Pengguna 1</b>	1,81	1,46	2,17	2,53	2,82	2,64	1,82	1,84	2,95	1,87	3,39	3,14
<b>Pengguna 2</b>	1,73	1,74	2,17	2,69	2,92	2,73	1,81	2,24	2,79	1,72	3,25	3,14
<b>Pengguna 3</b>	1,54	2,08	2,26	2,37	2,76	2,58	1,74	2,26	3	1,87	3,26	3,27
<b>Rata-rata</b>	2,15	1,86	2,46	2,33	2,78	2,68	1,68	1,99	2,7	1,82	3,17	3,01

Tabel 3. Perbedaan tiap sub domain dari DS tiap responden

Pada sub domain pendefinisian dan pengelolaan tingkat layanan, Pemilik mempunyai tingkat maturity paling tinggi, kemudian tingkat maturity paling rendah didapatkan pada pengguna 3 diikuti dengan pengguna 2 dan pengguna 1. masing-masing untuk nilai maturitynya adalah 1,536, 1,729, dan 1,814. selisih dengan maturity level yang sudah ditentukan cukup jauh, yaitu 1,464, 1,271, dan 1,186.

Hasil Maturity ini menunjukkan bahwa pemilik mempunyai harapan tinggi tetapi bertolak belakang dengan pengguna pengguna merasa tingkat layanan yang diberikan ke konsumen masih belum terdefinisi dan dikelola dengan jelas.

Pada sub domain menjamin keamanan sistem, maturity terendah didapatkan pada hasil kuesioner pemilik, yaitu 1,68 dengan selisih 1,32 dengan tingkat maturity yang diharapkan. Sementara hasil lainnya menunjukkan rata-rata berada di maturity level 2. Terdapat perbedaan maturity level pada responden dapat dikarenakan pemilik mempunyai harapan yang tinggi akan keamanan dan melihat bahwa TI yang diterapkan masih belum memasukkan unsur keamanan sebagai sesuatu yang penting. Sementara dari pengguna TI sendiri, persepsi akan keamanan sistem sudah dianggap mencapai maturity level 2 yang artinya sudah ada prosedur standar hanya kurang pelatihan dan komunikasi saja.

Pada sub domain manage permasalahan, pemilik masih mempunyai

persepsi terendah dimana maturity level untuk pemilik adalah 1,977. sementara dari pengguna TI yaitu manajer dan pengguna biasa menunjukkan maturity level yang sudah mencapai 3. dari sini dapat dilihat bahwa pemilik masih mempunyai persepsi bahwa tidak ada pelatihan formal untuk menangani masalah masih merupakan kekurangan, sedangkan pengguna sendiri sudah merasa bahwa penanganan masalah di perusahaan sudah cukup baik dan ada prosedurnya.

Pada sub domain mengatur lingkungan fisik, pemilik masih merupakan pihak yang mempunyai persepsi akan maturity paling rendah di sub domain ini. Maturity level pada pemilik hanya mencapai 2,326 dan mempunyai selisih 0,674 dengan maturity level yang ditetapkan. Berbeda dengan hasil yang didapatkan pada manajer dan pengguna, rata-rata setuju bahwa perusahaan sudah mempunyai prosedur standar dan pelatihan yang cukup untuk mengatur lingkungan fisik. Integritas data dapat dipertahankan dan keamanan terjaga.

Pada sub domain manage operasi, pemilik masih tetap mempunyai maturity level terendah, yaitu 1,68 dengan selisih 1,32 dari maturity level yang ditetapkan. Sementara pengguna dan manajer telah sepakat bahwa perusahaan telah mencapai maturity level yang ditetapkan yaitu level 3.

## 5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, ada beberapa kesimpulan yang didapatkan:

1. Secara keseluruhan, maturity level pada domain DS mempunyai maturity level sebesar 2,39. Selisih 0,61 dari maturity level yang ditetapkan.
2. Perusahaan berada pada maturity level terendah pada DS 8 yaitu pada mengelola meja layanan dan insiden dengan nilai maturity sebesar 1,68
3. Perusahaan juga mendapatkan nilai rendah pada DS11, DS3 dan DS9 dengan masing masing maturity bernilai 1,82, 1,86, 1,99. Dengan kata lain, perusahaan mempunyai kelemahan di bidang manajemen data, mengatur kinerja dan kapasitas, serta mengatur konfigurasi.
4. Perusahaan berada pada maturity level tertinggi pada DS12, DS13 dan DS6 dengan masing-masing nilai maturity sebesar 3,17, 3,01 dan 2,78. dengan kata lain, perusahaan mempunyai kekuatan di bidang mengatur lingkungan fisik, memanage operasi, serta mengidentifikasi dan mengalokasi biaya.
5. Dari hasil observasi perusahaan sejenis, maturity level industri hanya pada tingkat 0 sampai dengan 1. dengan kata lain, perusahaan-perusahaan lain sejenis pada umumnya belum mempunyai prosedur standar dan belum menyadari ada isu yang perlu ditanggapi di TI.
6. Terdapat perbedaan persepsi maturity pada pemilik perusahaan dan pengguna TI yaitu pada DS1, DS5, DS10, DS12, DS13.
7. Pada DS1 pemilik mempunyai nilai maturity tertinggi dibanding responden lain. Pemilik merasa bahwa pendefinisian dan pengelolaan tingkat layanan sudah cukup jelas dan terstandarisasi dengan pelatihan sementara ada pengguna yang masih belum jelas.
8. Pada DS5 (menjamin keamanan sistem), DS10 (memanage permasalahan), DS12 (mengatur lingkungan fisik), DS13 (memanage operasi), pemilik mempunyai nilai maturity terendah dibanding responden lain.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Dirk Basten, Dominik Joosten, Werner Mellis, *"Managers' Perceptions of Information System Project Success"*. The Journal of Computer Information System, 2011.
- Evi Maria, Charitas Fibriani, Lina Sinatria. *"The Measurement of Information Technology Performance in Indonesian Higher Education Institutions in The Context Of Achieving Institution Business Goals Using Cobit Framework Version 4.1"*. Journal Of Arts, Science & Commerce, 2012.
- Evi Maria, Endang Haryani. *"Audit Model Development of Academic Information System: Case Study on Academic Information System of Satya Wacana"*. Journal Of Arts, Science & Commerce, 2011
- Florenz C Tugas. *"Assesing The Level of Information Technology (IT) Processes Performance and Capability Maturity in The Philippine Food, Beverage, and Tobacco (FBT) Industry Using The Cobit Framework"*. Academy of Information and Management Sciences Journal, 2010.
- IBM. *"IBM IT Governance Approach: Business Performance through IT Execution"*. International Technical Support Organization. 2008
- ISACA. *"COBIT 4.0"*. ITGI. 2005.
- ISACA *"COBIT CONTROL PRACTICES"*. ITGI. 2007
- Joel Etzler. *"IT GOVERNANCE ACCORDING TO COBIT: How does the IT performance within one of the largest investment banks in the world compare to COBIT?"* Master Thesis, Stockholm, Sweden XR-EE-ICS 2007:14.
- Mulyadi. *"Balanced Scorecard"*. Jakarta: Salemba Press. 2011.