



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

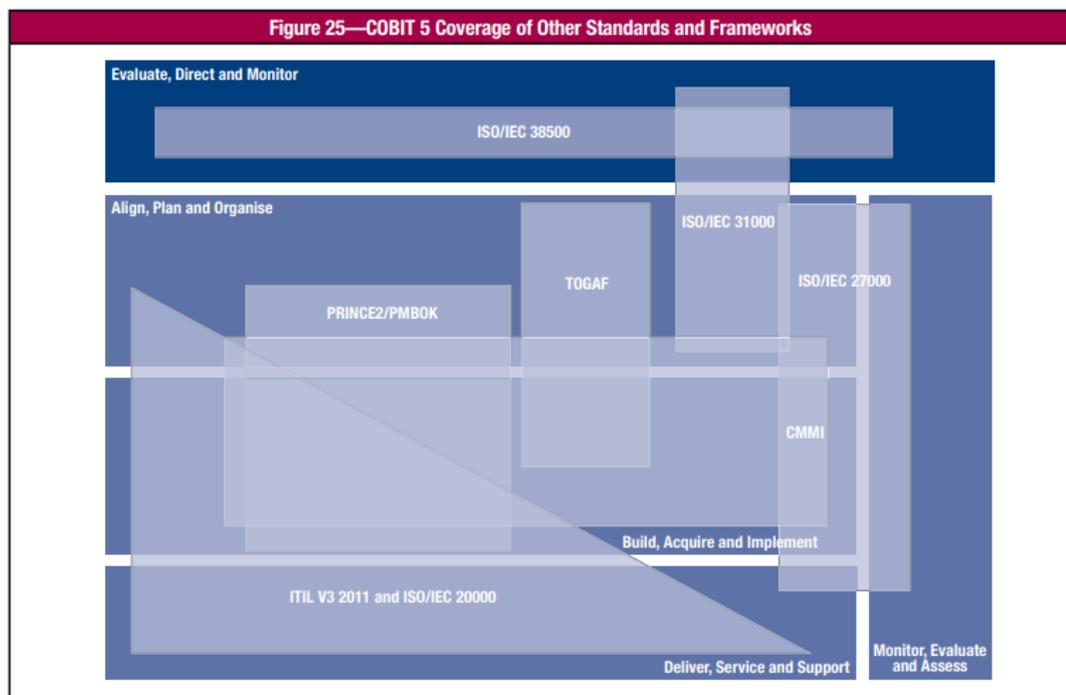
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 COBIT (Control Objectives For Information & Related Technology)

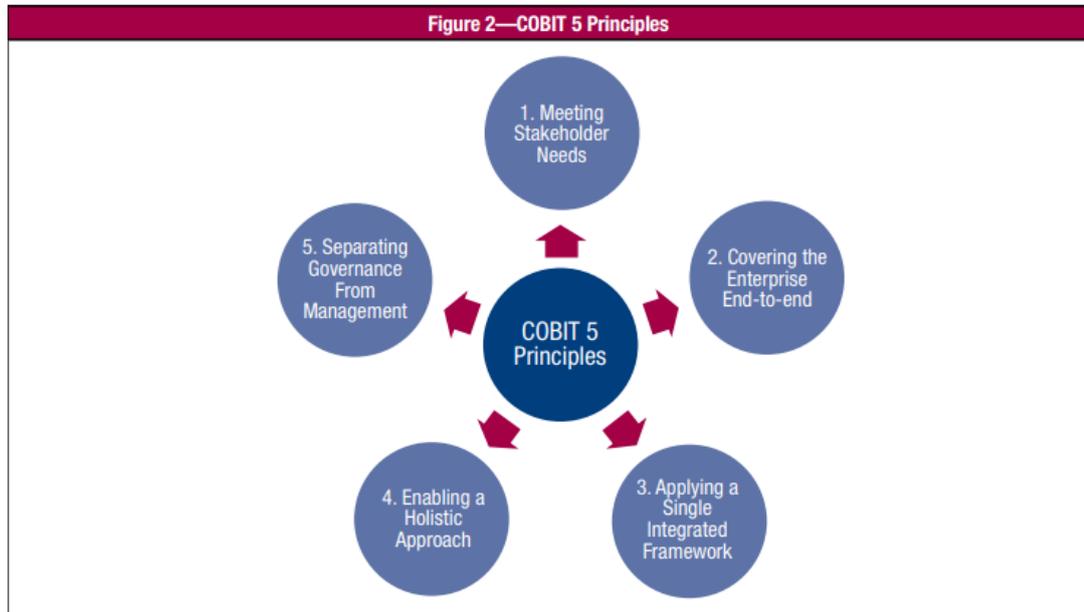
Menurut ISACA, COBIT 5 merupakan angkatan terbaru dari arahan ISACA mengenai tata kelola dan manajemen IT. ISACA membuat COBIT 5 berdasarkan pengalaman perusahaan yang telah menerapkan COBIT versi sebelumnya selama 15 tahun lebih.



Gambar 2.1 Cakupan relatif antara COBIT 5 dan standar lainnya

Sumber: ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*

### 2.1.1 Proses dalam *framework* COBIT 5



**Gambar 2.2 Lima prinsip utama COBIT 5**

**Sumber: ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT***

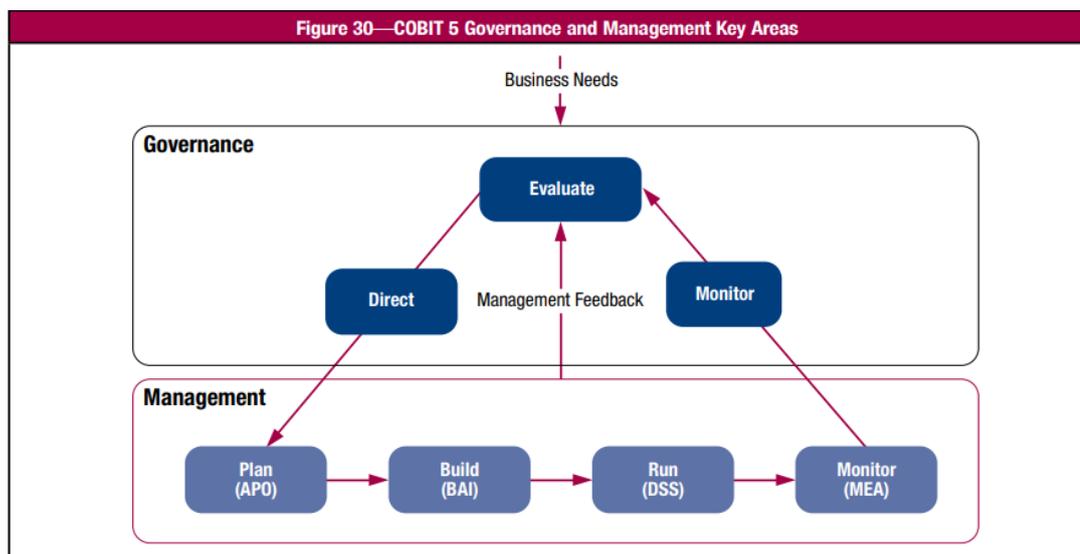
COBIT 5 memiliki 5 prinsip utama untuk tata kelola dan manajemen TI, yaitu (ISACA, 2012):

1. Membantu *stakeholder* dalam memenuhi kebutuhan, usaha yang dilakukan untuk menciptakan nilai bagi para *stakeholder* dengan menjaga keseimbangan antara realisasi manfaat dan optimalisasi resiko dan penggunaan sumber daya.
2. Melindungi bisnis *end-to-end* secara menyeluruh dan bertanggung jawab, COBIT 5 mengintegrasikan tata kelola TI dalam tata kelola perusahaan.

Dalam lingkup perusahaan, COBIT 5 menangani semua layanan TI internal maupun eksternal, dan juga proses bisnis internal dan eksternal.

3. Menerapkan satu kerangka kerja yang terintegrasi, ada banyak standar yang berkaitan dengan TI dan praktik yang baik, masing-masing memberikan panduan pada subset dari aktivitas TI. COBIT 5 sejalan dengan standar yang relevan lainnya dan *high level framework* lainnya. Dengan demikian COBIT 5 dapat berfungsi sebagai kerangka kerja menyeluruh untuk tata kelola dan manajemen perusahaan IT.
4. Memungkinkan pendekatan analisa secara keseluruhan (holistik), tata kelola TI dan manajemen perusahaan yang efisien dan efektif memerlukan pendekatan analisa secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan beberapa komponen yang saling berinteraksi. COBIT 5 mendefinisikan satu set *enabler* untuk mendukung pelaksanaan tata kelola TI dan manajemen sistem yang komprehensif untuk perusahaan. *Enabler* secara luas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat membantu untuk mencapai tujuan perusahaan. Kerangka COBIT 5 mendefinisikan 7 kategori enabler yaitu prinsip, kebijakan dan kerangka kerja (*principles, policies and frameworks*), proses-proses (*Processes*), struktur organisasi (*organizational structures*), budaya etika dan perilaku (*culture, ethics and behaviour*), informasi (*information*), layanan infrastruktur dan aplikasi (*services, infrastructure and applications*), orang, keterampilan dan kompetensi (*people, skills and competencies*).

5. Memisahkan antara tata kelola dan manajemen, kerangka COBIT 5 membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen. Keduanya mencakup berbagai jenis kegiatan, membutuhkan struktur organisasi yang berbeda dan melayani tujuan yang berbeda. (Pragita, Firdaus, & Perdana, 2014)



**Gambar 2.3 Area Tata Kelola dan Manajemen**

**Sumber: ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT***

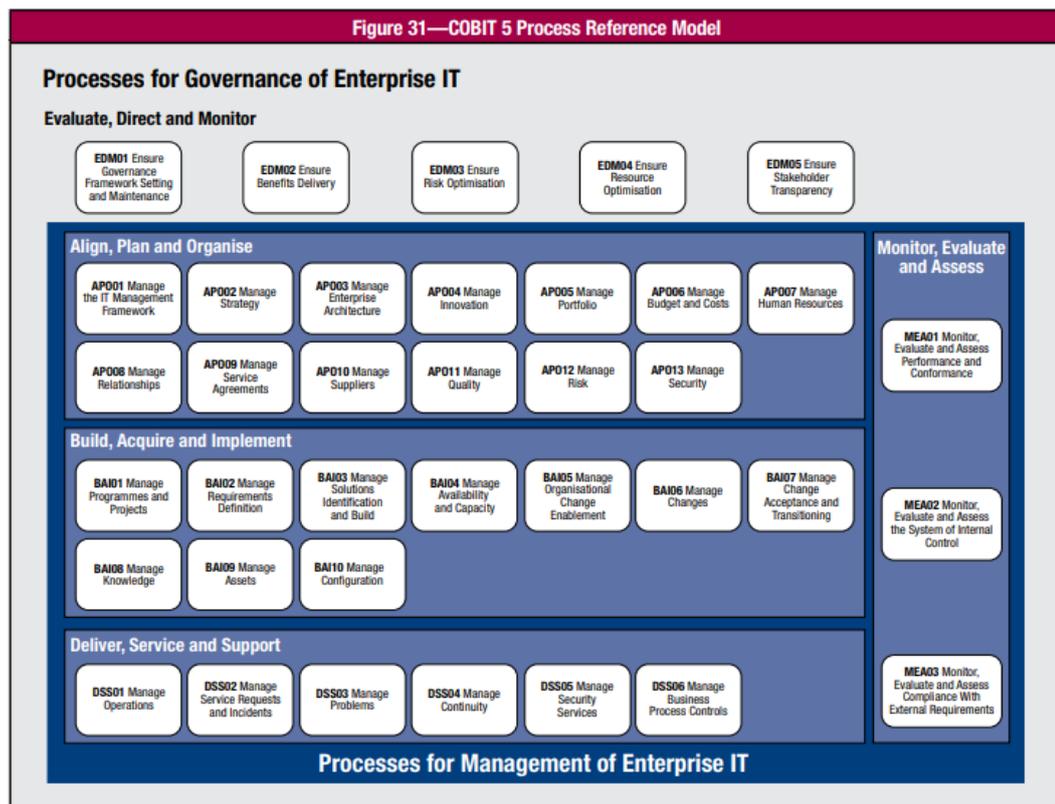
Perbedaan antara tata kelola dan manajemen adalah sebagai berikut:

(ISACA, 2016)

COBIT 5 memiliki lima domain yang terbagi dalam domain *governance* dan *management*, masing- masing domain memiliki proses yang saling mendukung untuk mencapai tujuan kebutuhan bisnis yang ingin dicapai. *Governance* memiliki satu domain, yaitu EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*), sementara *management*

mempunyai 4 domain yang bertanggung jawab pada area *plan, build, run, and monitor* (PBRM).

### 2.1.2 Process Reference Model COBIT 5



**Gambar 2.4 Domain dan Proses dalam COBIT 5**

**Sumber: ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT***

Berdasarkan *process reference model* oleh COBIT 5, terdapat 37 proses yang dipecah kedalam masing-masing domain sebagai berikut:

1. *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM) dengan 5 proses.
2. *Align, Plan and Organize* (APO) dengan 13 proses.
3. *Build, Acquire and Implement* (BAI) dengan 10 proses.

4. *Deliver, Service and Support* (DSS) dengan 6 proses.
5. *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) dengan 3 proses.

### **2.1.3 Domain COBIT 5 DSS (*Deliver, Service, Support*)**

Bertujuan untuk memberikan panduan untuk pemberian solusi penyediaan layanan dan dukungan (DSS). Domain ini menjangkau strategi dan taktik, serta mengidentifikasi risiko yang merupakan cara terbaik TI agar dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis. Penerapan visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola untuk perspektif yang berbeda. Sebuah organisasi yang tepat, serta infrastruktur teknologi, harus dimasukkan ke dalam tempatnya. Terdapat 5 Sub domain DSS, yaitu:

(ISACA, 2012)

#### **1. DSS01 – *Manage Operations***

Mengkoordinasi dan melakukan aktivitas dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk menyediakan layanan IT internal maupun *outsourced*, termasuk penerapan dari standar prosedur operasi yang sudah ditentukan dan aktivitas *monitoring* yang dibutuhkan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menyediakan hasil layanan operasional IT sesuai dengan rencana awal.

#### **2. DSS02 – *Manage Service requests and Incidents***

Menyediakan respon yang cepat dan efektif kepada *user request* dan penyelesaian dari segala tipe insiden. Memulihkan layanan kembali

seperti semula; mencatat dan memenuhi *request user*; dan mencatat, investigasi, diagnosa, eskalasi dan menyelesaikan insiden.

### 3. DSS03 – *Manage Problems*

Mengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah dan akar permasalahannya dan menghasilkan proses penyelesaian secara tepat waktu untuk menghindari terjadi insiden yang terjadi berulang kali (*Reoccurring Incident*). Menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan. Tujuan dari proses ini adalah meningkatkan *availability*, meningkatkan *service level*, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan customer dengan mengurangi jumlah masalah operasional.

### 4. DSS04 – *Manage Continuity*

Menetapkan dan menjaga sebuah rencana untuk memungkinkan bisnis dan IT untuk merespon terhadap insiden dan gangguan agar tetap menjaga operasi bisnis dan *required IT service* agar tetap berjalan, dan menjaga keberadaan informasi pada sebuah *level* yang dapat diterima oleh perusahaan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menjaga keberlangsungan *critical business operations*, dan menjaga keberadaan informasi pada *level* yang ditentukan oleh perusahaan saat dimana terjadinya suatu peristiwa gangguan yang cukup signifikan.

### 5. DSS05 – *Manage Security Services*

Melindungi informasi perusahaan untuk menjaga *level* dari *information security risk* yang dapat diterima oleh perusahaan

berdasarkan kebijakan keamanan yang sudah ditentukan. Menerapkan dan menjaga peran *Information Security* dan izin akses dan melakukan monitoring keamanan. Tujuan dari proses ini adalah meminimalisir dampak bisnis dari kelemahan dan insiden dari *operational information security*.

#### 6. DSS06 – *Manage Business Process Controls*

Menjabarkan dan menjaga kontrol proses bisnis yang sesuai untuk memastikan bahwa informasi yang berhubungan dan di proses oleh proses bisnis *in-house* atau *outsourced* memenuhi semua informasi *control requirements* yang relevan. Mengidentifikasi informasi yang *control requirements* yang relevan dan mengatur dan mengoperasikan kontrol yang cukup untuk memastikan bahwa informasi dan proses informasi memenuhi *requirements* tersebut. Tujuan dari proses ini adalah untuk menjaga integritas informasi dan keamanan dari aset informasi yang diurus didalam proses bisnis dan didalam perusahaan ataupun *outsourced*.

## 2.2 Tingkat Kapabilitas

COBIT 5 memperkenalkan adanya model proses kapabilitas (*capability model*). Serangkaian COBIT 5 meliputi model proses kapabilitas berdasarkan standar penilaian yang diakui secara internasional, yaitu ISO/IEC 15504 *Software Engineering Process*. Model ini akan mencapai semua tujuan yang sama dari penilaian proses dan dukungan proses perbaikan. Model kapabilitas akan menyediakan sarana untuk mengukur kinerja dari setiap proses *governance* (EDM)

atau proses manajemen (PBRM) dan mengidentifikasi area mana yang perlu perbaikan.

Dimensi kapabilitas penilaian proses mencakup 6 tingkat kapabilitas. Di dalam 6 tingkat kapabilitas tersebut terdapat PA (*Process Attribute*). Tingkat 0 berarti proses yang dilakukan mengalami kegagalan dan belum diimplementasikan atau proses tersebut hanya berhasil sebagian. Kegiatan penilaian dilakukan sebagai langkah untuk membedakan antara penilaian untuk *level 1* dengan *level* yang lebih tinggi. *Level* selanjutnya dapat dicapai jika *level* sebelumnya sudah dicapai dengan keberhasilan 100%. Penilaian pada tiap *level* menurut ISACA dibagi menjadi 4 kategori sebagai berikut:

(ISACA, 2012)

1. N (*Not Achieved*/tidak tercapai)

Dalam kategori ini tidak ada atau hanya sedikit bukti atas pencapaian atribut dari proses tersebut. Rentan nilai yang diraih pada kategori ini berkisar diantara 0-15%.

2. P (*Partially achieved*/tercapai sebagian)

Dalam kategori ini terdapat beberapa bukti mengenai pendekatan, dan beberapa pencapaian atribut atas proses tersebut. Rentan nilai yang diraih pada kategori ini berkisar diantara 16-50%

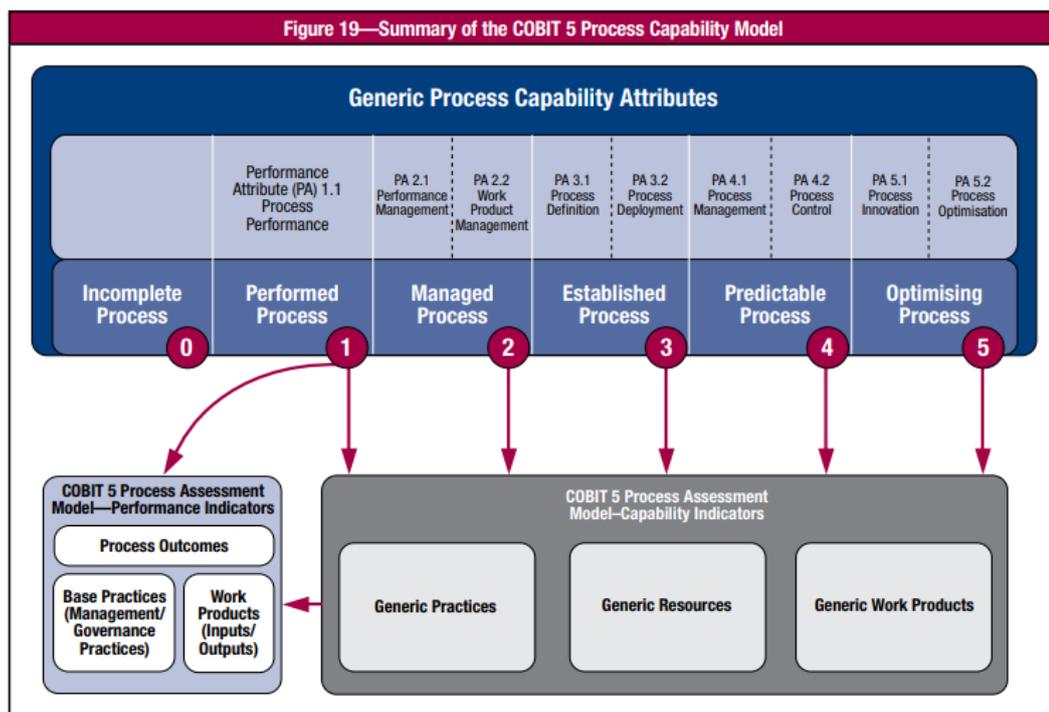
3. L (*Largely Achieved*/sebagian besar tercapai)

Dalam kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis, dan pencapaian signifikan atas proses tersebut, meski mungkin masih ada

kelemahan yang tidak signifikan. Rentan nilai yang diraih pada kategori ini berkisar diantara 51-84%.

4. F (*Fully achieved*/tercapai sepenuhnya)

Dalam kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis dan lengka, dan pencapaian penuh atas atribut proses tersebut. Tidak ada kelemahan terkait atribut proses tersebut. Rentan nilai yang diraih pada kategori ini berkisar diantara 85%-100%.



**Gambar 2.5 Model kapabilitas COBIT 5**

**Sumber: ISACA, *A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT***

Kategori *Largely achieved* (L) atau *fully achieved* (F) harus dicapai untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut meraih suatu *level* kapabilitas tersebut, tetapi suatu proses harus berada pada kategori *Fully achieved* (F) untuk melanjutkan penilaian ke *level* berikutnya. Sebagai contoh suatu proses harus mencapai kategori *Fully achieved* (F) pada *level* 1 dan 2 barulah dapat melanjutkan ke *level* 3. Keenam proses kapabilitas sebagai berikut:

(ISACA, 2012)

1. *Level 0* – Proses tidak lengkap (*Incomplete Process*)

Proses tidak dilaksanakan atau mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan prosesnya. Pada tingkat ini ada bukti sedikit atau tidak ada dari setiap pencapaian sistematis sebuah proses

2. *Level 1* – Proses dilakukan (*Performed Process*)

Proses yang diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya. Ketentuan PA (*Process Attribute*) pada *level* ini adalah sebagai berikut:

a. PA 1.1 Kinerja Proses (*Process Performance*)

Pengukuran yang berkaitan dengan tujuan yang sudah dicapai sampai sejauh mana. Pencapaian penuh ditandai dengan tercapainya tujuan.

3. *Level 2* – Proses dikelola (*Managed Process*)

Proses yang telah dilaksanakan berhasil direncanakan, dimonitor, dan disesuaikan. Produk kerja yang tepat telah diterapkan, dikontrol

dan dipelihara dengan baik. Ketentuan PA (*Process Attribute*) pada *level* ini adalah:

a. PA 2.1 Manajemen Kinerja (*Performance Management*)

Mengukur performa proses yang di kelola sudah sejauh mana.

b. PA 2.2 Manajemen Produk Kerja (*Work Product Management*)

Mengukur sejauh mana hasil kerja yang dihasilkan oleh proses dikelola. Hasil kerja yang dimaksud dalam hal ini adalah hasil dari proses.

4. *Level 3* – Proses didefinisikan (*Established Process*)

Proses yang dikelola kini diimplementasikan menggunakan proses didefinisikan yang mampu mencapai hasil prosesnya. Ketentuan atribut proses pada *level 3* adalah sebagai berikut:

a. PA. 3.1 Pendefinisian Proses (*Process Definition*)

Mengukur sejauh mana proses standar dikelola untuk mendukung pengerjaan dari proses yang telah dijabarkan.

b. PA. 3.2 Penyebaran Proses (*Process Deployment*)

Mengukur sejauh mana standar proses secara efektif telah dijalankan seperti proses yang telah didefinisikan untuk mencapai hasil dari proses.

5. *Level 4* – Proses yang diperkirakan (*Predictable Process*)

Proses yang sekarang beroperasi dalam batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya. Ketentuan atribut proses pada *level 4* adalah sebagai berikut:

a. PA 4.1 Pengukuran Proses (*Process Measurement*)

Pengukuran yang berkaitan dengan sejauh mana hasil pengukuran telah dicapai yang berguna untuk menegaskan bahwa performa proses mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

b. PA 4.2 Proses Kontrol (*Process Control*)

Pengukuran yang terkait tentang sejauh mana kestabilan dan kemampuan proses secara kuantitatif dan dapat diprediksi sesuai dengan batasan tertentu.

6. *Level 5 – Proses yang dioptimalkan (Optimising Process)*

Proses yang diperkirakan terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan saat ini. Ketentuan atribut proses pada *level 5* adalah sebagai berikut:

a. PA 5.1 Inovasi Proses (*Process Innovation*)

Perubahan pada proses diidentifikasi dan diukur. Menganalisa penyebab umum dari adanya variasi di dalam kinerja. Diperlukan investigasi pendekatan inovatif untuk mendefinisikan dan melaksanakan proses.

b. PA 5.2 Optimisasi proses (*Process Optimisation*)

Mengukur sejauh mana perubahan definisi, manajemen dan kinerja hasil proses yang efektif berdampak dalam pencapaian tujuan perbaikan proses yang relevan.

### 2.3 RACI chart

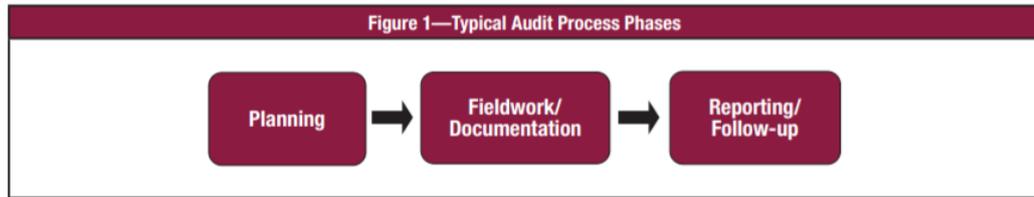
COBIT 5 menyediakan sebuah RACI *chart* yaitu sebuah matrik dari semua aktivitas atau wewenang dalam mengambil keputusan yang dilakukan dalam sebuah organisasi terhadap semua orang atau peran untuk setiap proses.

1. **Responsible:** Orang yang melakukan suatu kegiatan atau melakukan pekerjaan.
2. **Accountable:** Orang yang bertanggung jawab dan memiliki otoritas untuk memutuskan suatu perkara.
3. **Consulted:** Orang yang diperlukan umpan balik atau sarannya dan berkontribusi akan kegiatan tersebut.
4. **Informed:** Orang yang perlu tahu hasil dari suatu keputusan atau tindakan.

(ISACA, 2012)

### 2.4 Prosedur pelaksanaan audit

ISACA membuat suatu panduan tentang bagaimana cara melakukan prosedur audit secara step-by-step, yang berjudul; *Information Systems Auditing: Tools and Techniques Creating Audit Programs*. Pada panduan tersebut terdapat 3 proses utama dalam melaksanakan audit, yaitu *planning, fieldwork/Documentation,* dan *reporting/follow up*.

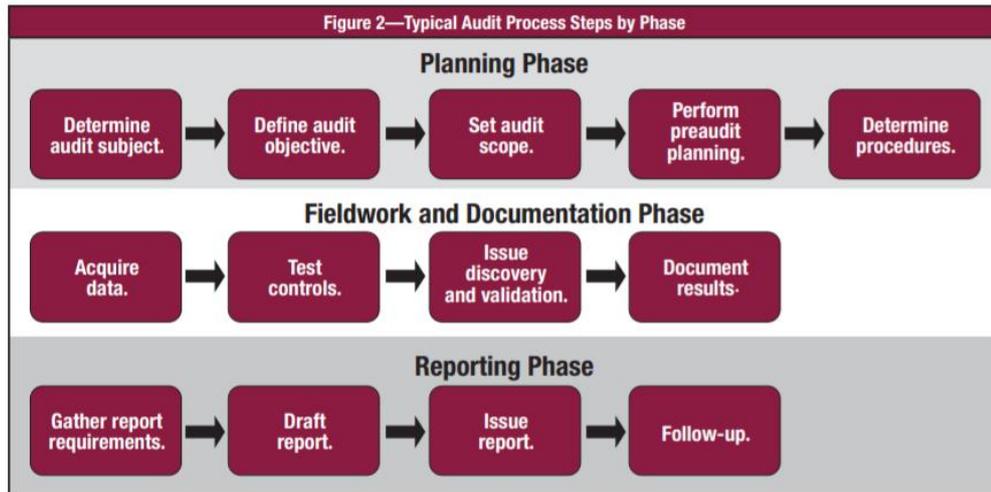


**Gambar 2.6 Tiga fase proses audit**

**Sumber: ISACA, *Information Systems Auditing: Tools and Techniques***

### ***Creating Audit Programs***

Pada masing-masing fase terdapat proses *step-by-step* yang bisa dikembangkan oleh peneliti secara independent. Pada fase planning biasanya terdiri dari perencanaan proses preaudit, identifikasi scope, menentukan subjek yang ingin dilakukan audit dan menjabarkan secara detail prosedur yang ingin dilakukan saat proses audit berlangsung. Kemudian pada fase kedua, fieldwork/documentation adalah fase dimana berlangsungnya proses audit, dimana terjadi adanya pengambilan data, *test controls*, penemuan dan validasi masalah, dan hasil Analisa dokumen yang dilakukan. Terakhir adalah fase *Reporting/Follow-up* dimana fase ini terjadi setelah proses audit selesai dan dilakukannya penyimpulan/pengumpulan seluruh data yang didapatkan, prosesnya terdiri dari mengumpulkan report requirements, membuat draft laporan, membuat dan menyelesaikan laporan, dan melakukan *follow-up* terhadap pihak yang di audit. (ISACA, 2016)



**Gambar 2.7 Step-by-step proses audit**

**Sumber: ISACA, *Information Systems Auditing: Tools and Techniques***

*Creating Audit Programs*

**2.5 Teknik pengambilan sampel**

Secara garis besar, Teknik pengambilan sampel dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: Pencuplikan (*Sampling*) Acak (*Random sampling*), dan Tidak acak (*Non-random sampling*).

**2.5.1 Pencuplikan (*Sampling*) Acak (*Random sampling*)**

Artinya, setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Tidak ada intervensi tertentu dari peneliti. Masing-masing jenis dari pengambilan acak (*probability sampling*) ini memiliki kelebihan dan kelemahan sendiri. Kemudian dibagi lagi menjadi bagian kecil.

### **2.5.1.1 Pengambilan acak sederhana (*Simple random sampling*)**

Merupakan sistem pengambilan sampel secara acak dengan menggunakan undian atau tabel angka random. Tabel angka random merupakan tabel yang dibuat dalam komputer berisi angka-angka yang terdiri dari kolom dan baris, dan cara pemilihannya dilakukan secara bebas. Pengambilan acak secara sederhana ini dapat menggunakan prinsip pengambilan sampel dengan pengembalian ataupun pengambilan sampel tanpa pengembalian. Kelebihan dari pengambilan acak sederhana ini adalah mengatasi bias yang muncul dalam pemilihan anggota sampel, dan kemampuan menghitung *standard error*. Sedangkan, kekurangannya adalah tidak adanya jaminan bahwa setiap sampel yang diambil secara acak akan merepresentasikan populasi secara tepat.

### **2.5.1.2 Pengambilan acak secara sistematis (*Systematic random sampling*)**

Merupakan sistem pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan selang interval tertentu secara berurutan. Misalnya, jika ingin mengambil 1000 sampel dari 5000 populasi secara acak, maka kemungkinan terpilihnya 1/5. Diambil satu angka dari interval pertama antara angka 1-5, dan dilanjutkan dengan pemilihan angka berikutnya dari interval selanjutnya. Kelebihan dari pengambilan acak secara sistematis ini adalah lebih praktis dan hemat dibanding dengan pengambilan acak sederhana. Sedangkan,

kekurangannya adalah tidak bisa digunakan pada penelitian yang heterogen karena tidak mampu menangkap keragaman populasi heterogen.

#### **2.5.1.3 Pengambilan acak berdasarkan lapisan (*Stratified random sampling*)**

Merupakan sistem pengambilan sampel yang dibagi menurut lapisan-lapisan tertentu dan masing-masing lapisan memiliki jumlah sampel yang sama. Kelebihan dari pengambilan acak berdasar lapisan ini adalah lebih tepat dalam menduga populasi karena variasi pada populasi dapat terwakili oleh sampel. Sedangkan, kekurangannya adalah harus memiliki informasi dan data yang cukup tentang variasi populasi penelitian. Selain itu, kadang-kadang ada perbedaan jumlah yang besar antar masing-masing strata.

#### **2.5.1.4 Pengambilan acak berdasar area (*Cluster sampling*)**

Merupakan sistem pengambilan sampel yang dibagi berdasarkan areanya. Setiap area memiliki jatah terambil yang sama. Kelebihan dari pengambilan acak berdasar area ini adalah lebih tepat menduga populasi karena variasi dalam populasi dapat terwakili dalam sampel. Sedangkan, kekurangannya adalah memerlukan waktu yang lama karena harus membaginya dalam area-area tertentu.

## **2.5.2 Tidak acak (*Non-random sampling*)**

Merupakan cara pengambilan sampel secara tidak acak di mana masing-masing anggota tidak memiliki peluang yang sama untuk terpilih anggota sampel. Ada intervensi tertentu dari peneliti dan biasa peneliti menyesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan penelitiannya.

### **2.5.2.1 Pengambilan sesaat (*Accidental/haphazard sampling*)**

Merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan tiba-tiba berdasarkan siapa yang ditemui oleh peneliti. Misalnya, reporter televisi mewawancarai warga yang kebetulan sedang lewat. Kelebihan dari pengambilan sesaat ini adalah kepraktisan dalam pemilihan anggota sampel. Sedangkan, kekurangannya adalah belum tentu responden memiliki karakteristik yang dicari oleh peneliti.

### **2.5.2.2 Pengambilan menurut jumlah (*Quota sampling*)**

Merupakan pengambilan anggota sampel berdasarkan jumlah yang diinginkan oleh peneliti. Kelebihan dari pengambilan menurut jumlah ini adalah praktis karena jumlah sudah ditentukan dari awal. Sedangkan, kekurangannya adalah bias, belum tentu mewakili seluruh anggota populasi.

### **2.5.2.3 Pengambilan menurut tujuan (*Purposive sampling*)**

Merupakan pemilihan anggota sampel yang didasarkan atas tujuan dan pertimbangan tertentu dari peneliti. Kelebihan dari

pengambilan menurut tujuan ini adalah tujuan dari peneliti dapat terpenuhi. Sedangkan, kekurangannya adalah belum tentu mewakili keseluruhan variasi yang ada.

#### **2.5.2.4 Pengambilan beruntun (*Snow-ball sampling*)**

Merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan sistem jaringan responden. Mulai dari mewawancarai satu responden. Kemudian, responden tersebut akan menunjukkan responden lain dan responden lain tersebut akan menunjukkan responden berikutnya. Hal ini dilakukan secara terus-menerus sampai dengan terpenuhinya jumlah anggota sampel yang diinginkan oleh peneliti. Kelebihan dari pengambilan beruntun ini adalah bisa mendapatkan responden yang kredibel di bidangnya. Sedangkan, kekurangannya adalah memakan waktu yang cukup lama dan belum tentu mewakili keseluruhan variasi yang ada. (Trochim, 2020)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*, pada teknik *Purposive Sampling* untuk proses DSS02 *Manage Service requests and Incidents*, dan DSS03 *Manage Problems* ditentukan dan disesuaikan menggunakan diagram RACI DSS02 dan DSS03 yang terdapat pada COBIT 5.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian evaluasi menggunakan *framework* COBIT 4 dan COBIT 5 sudah banyak dilakukan di perseroan terbatas, berikut adalah kumpulan jurnal terkait penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu				
Deskripsi	1	2	3	4
Nama peneliti dan tahun	Cantika Pragita, Yanuar Firdaus, ST., MT., Erda Guslinar Perdana, ST., MT.,	Fajrian Rizkia Pratiwi Suwarno,	Dian Utami Setya1, Wella	Achyar Al-Rasyid
Judul	Analisis Audit Sistem Informasi pada Domain APO (Align, Plan, and Organise) Manage Quality dengan menggunakan Cobit <i>Framework</i>	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan <i>Framework</i> COBIT 5 Fokus pada proses Manage Relationship (APO08) Studi Kasus: PT OTO Multiartha)	COBIT 5.0: Capability Level of Information Technology Directorate General of Treasury	Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Deliver, Service, and Support (DSS) (Studi Kasus: SIM-BL di Unit CDC PT Telkom Pusat. TBK.)
Nama	e-Proceeding of Engineering	Jurnal Sarjana Teknik Informatika	IJNMT	e-Proceeding of Engineering
Vol	1	1	5	2
Edisi	1	1	1	2
Tahun	2014	2014	2018	2015
Metode	COBIT 5 Domain APO khususnya APO11	COBIT 5 Domain APO khususnya pada APO08	COBIT 5 Domain EDM khususnya EDM01 dan EDM02	COBIT 5 Domain DSS

Penelitian terdahulu				
Deskripsi	1	2	3	4
	<i>(Manage Quality)</i>	<i>(Manage Relationship)</i>		
Hasil	<p>Proses <i>capability level</i> area APO11-<i>Manage Quality</i> pada Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom menghasilkan <i>level</i> kapabilitas 3 dengan rata-rata 3,38 yang berarti sedang menuju ke <i>level</i> 4 dan diatas <i>level</i> 3. Rekomendasi yang disarankan untuk mencapai <i>level</i> 4 yaitu Direktorat SISFO diharapkan membuat SOP untuk proses APO11 yang lebih rinci dan mendetail.</p>	<p><i>Capability Level</i> APO08 pada PT OTO Multiartha untuk kondisi saat ini (as is) adalah 3 atau berada di <i>level</i> 3 Established Process artinya PT OTO Multiartha sudah harus memiliki ketetapan dalam mengelola relasi. Rekomendasi yang diberikan agar memenuhi <i>level</i> 4 adalah PT OTO Multiartha memiliki kebijakan yang telah ditetapkan dioperasikan dengan batasan-batasan dalam melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan mampu meraih harapan yang telah ditentukan</p>	<p>Proses <i>capability level</i> pada proses EDM01 dan EDM02 pada Direktorat dari <i>information systems and technology, Treasury, Ministry of Finance</i>, belum mencapai target <i>level</i> yang diinginkan, yaitu <i>level</i> 5. Hal ini dikarenakan perusahaan terkait belum memiliki kemampuan untuk menggunakan informasi secara tepat, untuk mendukung proses perawatan (<i>maintenance</i>), kurangnya pengawasan terhadap proses <i>maintenance</i>, dan kurang cocoknya pendekatan perusahaan</p>	<p><i>Level</i> keseluruhan yang diperoleh berdasarkan keseluruhan rata-rata adalah 4, yang berarti sebagian besar aktifitas pada domain DSS untuk Bina Lngkungan SGM CDC PT Telkom telah dilakukan, ada standar penerapan dalam melakukan proses tersebut, telah termonitor, terukur, dan telah dilakukan perencanaan prediksi kedepan sudah berjalan dengan baik.</p>

Penelitian terdahulu				
Deskripsi	1	2	3	4
			terhadap proses <i>assessment</i> yang dilakukan secara waktu ke waktu, sehingga kurang menghasilkan benefit kepada perusahaannya .	

Dari keempat penelitian yang telah dijelaskan pada Tabel 2.1 diatas, dapat disimpulkan bahwa *framework* COBIT 5 dapat membantu perusahaan dalam menerapkan tata kelola TI yang baik dari berbagai aspek. Dalam penelitian ini akan membahas lebih dalam mengenai domain DSS khususnya pada proses DSS02 dan DSS03, serta teknik penelitian ini akan lebih berfokus kepada studi literatur, observasi lapangan, dan wawancara secara langsung dibandingkan menggunakan kuesioner.