

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori tentang Topik Skripsi

2.2.1 Teknologi Informasi

Teknologi informasi (TI) adalah pemrosesan, penyimpanan, pengambilan, dan pengiriman informasi melalui penggunaan komputer, perangkat lunak, dan alat telekomunikasi. TI mengacu pada sekelompok teknologi yang digunakan untuk menangani dan mengirimkan informasi, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan basis data[8].

TI adalah komponen penting dari bisnis kontemporer karena membantu perusahaan mengelola informasi secara efektif, mengotomatiskan prosedur, dan terhubung dengan mitra, pelanggan, dan staf. Analisis data, manajemen proyek, manajemen hubungan pelanggan, dan manajemen keuangan hanyalah beberapa kegunaan sistem TI[8].

TI sangat penting dalam berbagai bidang lain selain aplikasi perusahaan, seperti kesehatan, pendidikan, hiburan, dan pemerintahan. Penciptaan sistem dan program TI baru terus mengubah cara kita bekerja dan hidup.

2.2.2 Tata Kelola TI (Teknologi Informasi)

Metode, aturan, dan prosedur yang digunakan perusahaan untuk memastikan bahwa sistem dan layanan TI mereka sejalan dengan tujuan bisnis mereka dan dikelola secara bertanggung jawab dan efektif disebut sebagai tata kelola teknologi informasi (TI). Tujuan utama tata kelola TI adalah untuk menjamin bahwa investasi dalam TI memberikan nilai bagi perusahaan sambil mengurangi risiko dan memastikan kepatuhan hukum dan peraturan[9].

Tata Kelola TI terdiri dari berbagai komponen penting, antara lain:

- 1) Sistem dan layanan TI harus dikembangkan untuk memenuhi tujuan dan sasaran strategis perusahaan. Keselarasan TI dengan tujuan bisnis.
- 2) Manajemen risiko: Proses tata kelola TI harus digunakan untuk mengenali dan mengendalikan risiko yang terkait dengan sistem dan layanan TI, termasuk yang melibatkan keamanan data, kepatuhan, dan privasi.

- 3) Manajemen sumber daya: Tata kelola TI harus memastikan bahwa sumber daya TI digunakan secara efektif dan efisien oleh perusahaan dan investasi TI membawa manfaat terukur bagi perusahaan.
- 4) Evaluasi kinerja: Tata kelola TI harus mengembangkan metrik untuk menilai efektivitas sistem dan layanan TI dan melacak kemajuan organisasi menuju tujuan strategisnya.

Tata kelola TI harus memastikan bahwa sistem dan layanan TI perusahaan mematuhi undang-undang, aturan, dan standar industri yang berlaku.

2.2.3 Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi

Proses mengevaluasi struktur, aturan, dan praktik Tata Kelola TI organisasi dikenal sebagai evaluasi tata kelola teknologi informasi (TI). Tujuan utama evaluasi adalah untuk menentukan peluang pengembangan dan memastikan bahwa investasi TI organisasi bermanfaat dan sejalan dengan tujuan korporatnya[10].

Seringkali ada banyak proses yang terlibat dalam tinjauan tata kelola TI, termasuk:

- 1) Menentukan ruang lingkup dan tujuan evaluasi: Evaluasi harus menentukan tujuan penilaian, serta area Tata Kelola TI yang akan dinilai dan hasil yang diharapkan.
- 2) Memilih kriteria penilaian: Kriteria evaluasi harus didasarkan pada standar industri, praktik terbaik, dan tujuan strategis perusahaan. Kriteria harus membahas banyak aspek tata kelola TI, termasuk kepatuhan, manajemen risiko, manajemen sumber daya, dan keselarasan dengan tujuan bisnis.
- 3) Pengumpulan dan analisis data: Pengumpulan dan analisis data harus menjadi bagian dari proses peninjauan. Sumber-sumber ini dapat mencakup dokumen, wawancara, survei, dan ukuran kinerja. Informasi tersebut harus dibandingkan dengan kriteria penilaian untuk menentukan kekuatan dan kekurangannya.
- 4) Peluang untuk peningkatan harus diidentifikasi berdasarkan data yang dianalisis dalam tinjauan, seperti cara untuk meningkatkan aturan dan praktik Tata Kelola TI, bagaimana sumber daya

dialokasikan dan dikelola, atau bagaimana indikator kinerja dirancang.

- 5) Membuat rencana tindakan: Evaluasi harus mengarah pada pembuatan rencana tindakan yang merinci peningkatan yang disarankan dan prosedur yang diperlukan untuk menerapkannya. Rencana aksi harus mencakup tanggal, peran, dan kebutuhan sumber daya sementara juga sesuai dengan tujuan strategis perusahaan.

Organisasi harus sering menilai dan memperbarui kerangka Tata Kelola TI mereka untuk memastikannya tetap efektif dan sejalan dengan pergeseran prioritas bisnis dan perkembangan teknologi. Evaluasi tata kelola TI merupakan kegiatan yang berkesinambungan[10].

2.2.4 Metode Penelitian

Pendekatan untuk menilai efisiensi tata kelola teknologi informasi (TI) di perusahaan adalah metodologi *Gallegos*. Itu dibuat oleh penulis dan konsultan TI Meksiko *Luis Alberto Gallegos Morales* dan didasarkan pada pengetahuannya yang luas dalam tata kelola dan manajemen TI[11].

Pendekatan *Gallegos* mencakup langkah-langkah berikut:

- 1) Tahapan pertama adalah mengidentifikasi ruang lingkup dan tujuan evaluasi, yang meliputi aspek Tata Kelola TI yang akan dinilai, standar penilaian, dan hasil yang diantisipasi.
- 2) Tahap kedua adalah mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, termasuk catatan, wawancara, survei, dan ukuran kinerja. Informasi yang dikumpulkan harus membahas beberapa aspek tata kelola TI, termasuk kepatuhan, manajemen risiko, manajemen sumber daya, dan keselarasan dengan tujuan bisnis.
- 3) Analisis data adalah fase ketiga, yang mengidentifikasi kerangka kerja Tata Kelola TI organisasi dan area kekuatan dan kelemahan praktik.
- 4) Tahap selanjutnya yaitu tahap keempat, adalah memberikan rekomendasi untuk meningkatkan proses Tata Kelola TI organisasi berdasarkan analisis data. Rekomendasi harus sejalan dengan tujuan strategis perusahaan dan harus mempertimbangkan norma industri dan praktik terbaik.
- 5) Menerapkan peningkatan: Struktur dan prosedur Tata Kelola TI organisasi akan ditingkatkan sebagai fase terakhir. Ini mungkin

memerlukan penyesuaian aturan dan proses, mengelola sumber daya, atau mengubah indikator kinerja.

Teknik *Gallegos* menawarkan strategi sistematis untuk menilai dan meningkatkan proses Tata Kelola TI dan menggarisbawahi pentingnya Tata Kelola TI sebagai komponen kunci dalam mencapai tujuan perusahaan. Ini telah menjadi terkenal sebagai alat yang efisien untuk menilai praktik Tata Kelola TI di perusahaan dan digunakan secara luas di Meksiko dan Amerika Selatan[12].

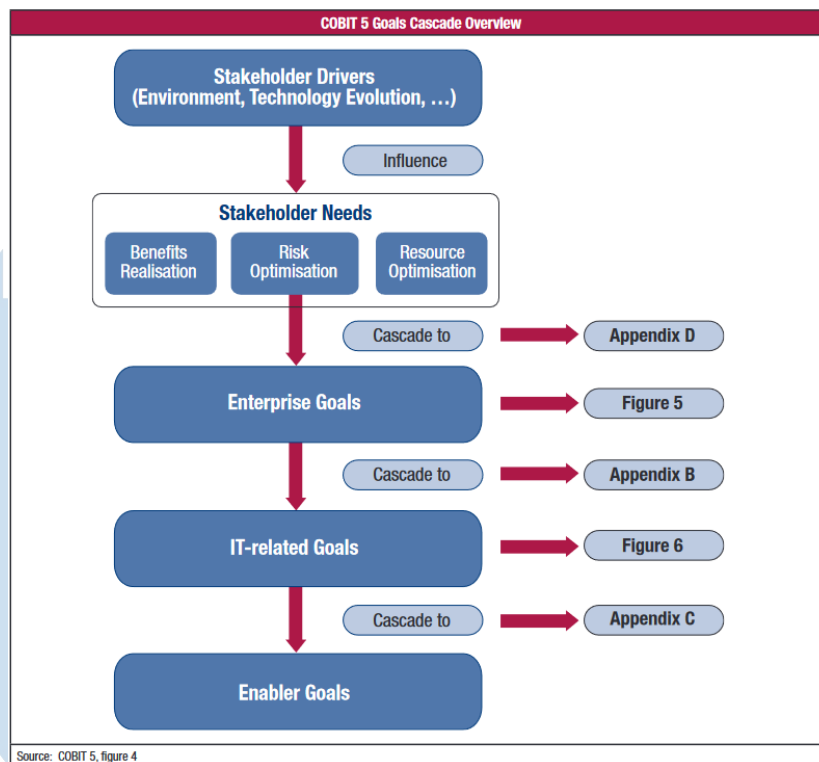
2.2 Teori tentang Framework yang digunakan

2.2.1 COBIT 5

Kerangka kerja internasional untuk administrasi dan manajemen TI perusahaan disebut COBIT 5 (Tujuan Kontrol untuk Informasi dan Teknologi Terkait). Itu dibuat oleh ISACA (Asosiasi Audit dan Kontrol Sistem Informasi), dan menawarkan bisnis seperangkat aturan dan praktik terbaik untuk mengendalikan dan mengelola infrastruktur TI mereka[13].

Organisasi dapat mengevaluasi prosedur Tata Kelola dan Manajemen TI mereka menggunakan kerangka kerja COBIT 5 untuk menunjukkan area yang perlu ditingkatkan. Selain itu, ia menawarkan serangkaian kebijakan dan proses yang dapat digunakan bisnis untuk meningkatkan praktik tata kelola dan manajemen TI mereka. Organisasi di seluruh dunia mengadopsi COBIT 5, yang telah muncul sebagai standar industri untuk tata kelola dan manajemen TI.

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

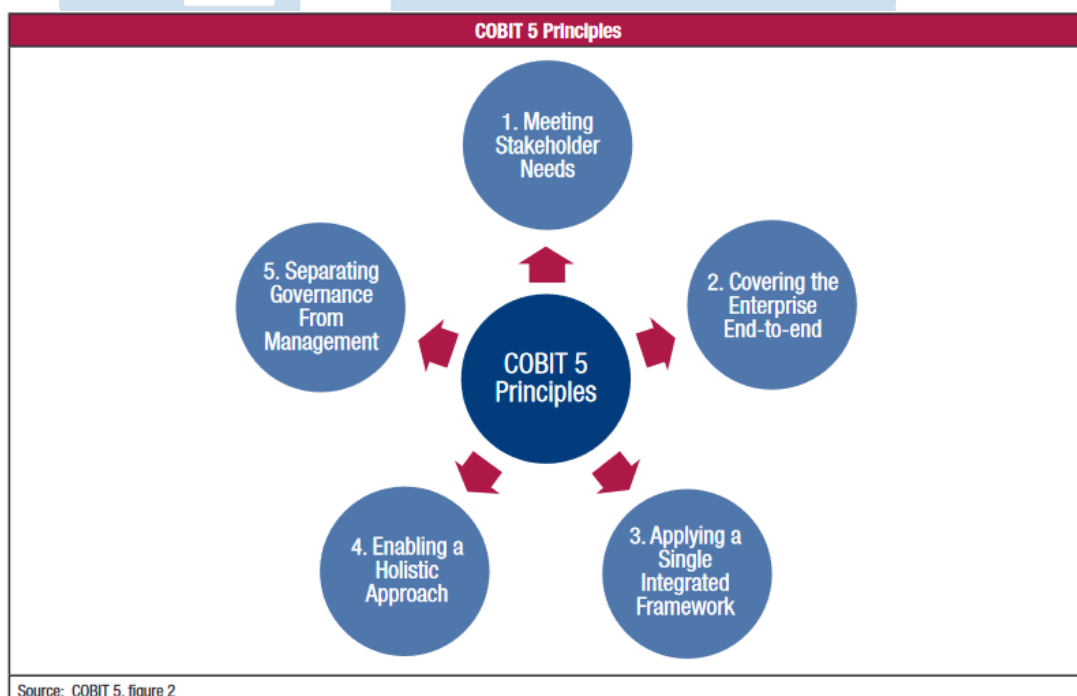


Gambar 2.1. COBIT 5 Goals (sumber: [4])

Prosedur untuk mengubah proses TI organisasi menjadi proses COBIT 5 termasuk dalam kerangka kerja COBIT 5. Organisasi dapat menemukan peluang untuk pengembangan dan menemukan celah dalam tata kelola TI dan prosedur manajemen mereka dengan menggunakan metode pemetaan ini. Tahapan pemetaan proses TI ke proses COBIT 5 adalah sebagai berikut:

- 1) Langkah pertama yaitu menentukan prosedur TI yang digunakan oleh perusahaan, termasuk untuk mengelola operasi TI, keamanan, risiko, dan kepatuhan. Ini adalah fase pertama.
- 2) Langkah kedua yaitu menemukan prosedur COBIT 5 yang kompatibel dengan operasi TI organisasi adalah tahap selanjutnya. Ini memerlukan melihat kerangka kerja COBIT 5 dan mencari tahu prosedur mana yang sesuai dengan operasi TI perusahaan.
- 3) Langkah ketiga yaitu mengevaluasi kematangan proses TI: Fase ketiga adalah mengevaluasi proses TI organisasi. Ini memerlukan penilaian kemandirian proses dan menemukan area peningkatan potensial.

- 4) Langkah keempat yaitu tetapkan tingkat kematangan target: Berdasarkan tujuan dan sasaran organisasi, langkah selanjutnya adalah menetapkan tingkat kematangan target untuk setiap proses TI. Ini memerlukan penentuan jumlah kematangan yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.
- 5) Fase terakhir adalah membuat rencana aksi untuk meningkatkan tata kelola TI dan prosedur manajemen organisasi. Ini mungkin memerlukan pengenalan prosedur baru, menyempurnakan prosedur saat ini, dan memberikan alat dan pelatihan kepada anggota staf.



Gambar 2.2 COBIT 5 Principles (sumber: [14])

Kerangka kerja COBIT 5 dibangun di atas lima gagasan mendasar yang mengarahkan pembuatan dan penggunaan prosedur tata kelola dan manajemen TI yang efisien. Pedoman ini dimaksudkan untuk membantu perusahaan dalam mengelola risiko, memaksimalkan pengeluaran TI, dan menyelaraskan sistem dan layanan TI dengan tujuan strategis. Lima panduan COBIT 5 berikut ini adalah:

- 1) **Prinsip 1** – Memahami dan Mengatasi Kebutuhan Pemangku Kepentingan: Konsep ini menekankan pentingnya memahami dan melayani kebutuhan pemangku kepentingan, seperti kebutuhan

konsumen, pemegang saham, dan regulator. Ini memerlukan penentuan kebutuhan pemangku kepentingan, mencocokkan inisiatif TI dengan kebutuhan tersebut, dan memastikan bahwa inisiatif TI memenuhi harapan pemangku kepentingan.

- 2) **Prinsip 2** – *End-to-end Enterprise Coverage*: Konsep ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan tata kelola dan manajemen TI secara holistik dan sistematis. Untuk melakukan ini, perlu untuk memahami seluruh rantai nilai TI, mulai dari perumusan strategi hingga operasi, dan untuk memastikan bahwa semua area terkoordinasi dan terhubung.
- 3) **Prinsip 3** – Menggunakan Kerangka Kerja Tunggal dan Terintegrasi: Pentingnya menggunakan Kerangka Kerja Tunggal dan Terintegrasi untuk Tata Kelola dan Manajemen TI ditekankan oleh prinsip ini. Untuk menjaga keseragaman dan penyelarasan di semua bagian organisasi, diperlukan penetapan bahasa dan rangkaian prosedur yang serupa.
- 4) **Prinsip 4** – Membuat Pendekatan Holistik: Prinsip ini menyoroti pentingnya mempertimbangkan semua aspek tata kelola dan manajemen TI, termasuk orang, proses, dan teknologi. Hal ini memerlukan penetapan pendekatan menyeluruh terhadap tata kelola dan manajemen TI dan memperoleh kesadaran menyeluruh tentang lingkungan TI.
- 5) **Prinsip 5** – Memisahkan Manajemen dari Tata Kelola: Gagasan ini menggarisbawahi pentingnya memisahkan manajemen dari operasi tata kelola. Ini memerlukan pendefinisian peran dan tanggung jawab yang jelas untuk kegiatan tata kelola dan manajemen, serta memastikan bahwa kegiatan manajemen dikonsentrasikan pada pelaksanaan operasional dan kegiatan tata kelola difokuskan pada pengawasan strategis.

Selain membahas mengenai prinsip dari COBIT 5, proses domain yang dimiliki oleh COBIT 5 juga akan didefinisikan secara rinci dan proses-proses yang berada dalam tata kelola dan manajemen pun akan dibahas karena sering sekali ditemukan dalam perusahaan untuk penggunaan TI. COBIT 5 memiliki 37

prosedur tata kelola TI dan dikelompokkan ke dalam 5 kategori atau domain. Ini adalah domainnya:

- 1) *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*: Domain ini mencakup prosedur untuk membuat kerangka kerja tata kelola TI dan mengelola risiko yang terkait dengan TI. Ini adalah prosedur di bidang ini:
 - a. EDM01: *Ensure Governance Framework Setting and Maintenance*
 - b. EDM02: *Ensure Benefits Delivery*
 - c. EDM03: *Ensure Risk Optimization*
 - d. EDM04: *Ensure Resource Optimization*
 - e. EDM05: *Ensure Stakeholder Transparency*
- 2) *Align, Plan, and Organize (APO)*: Domain ini mencakup prosedur untuk membuat strategi TI dan mengkoordinasikan TI dengan tujuan organisasi. Ini adalah prosedur di bidang ini:
 - a. APO01: *Manage the IT Management Framework*
 - b. APO02: *Manage Strategy*
 - c. APO03: *Manage Enterprise Architecture*
 - d. APO04: *Manage Innovation*
 - e. APO05: *Manage Portfolio*
 - f. APO06: *Manage Budget and Costs*
 - g. APO07: *Manage Human Resources*
 - h. APO08: *Manage Relationships*
 - i. APO09: *Manage Service Agreements*
 - j. APO10: *Manage Supplier*
 - k. APO11: *Manage Quality*
 - l. APO12: *Manage Risk*
 - m. APO13: *Manage Security*
- 3) *Build, Acquire, and Implement (BAI)*: Domain ini mencakup prosedur untuk membuat, membeli, dan menggunakan layanan dan sistem TI. Ini adalah prosedur di bidang ini:
 - a. BAI01: *Manage Programs and Projects*
 - b. BAI02: *Manage Requirements Definition*

- c. BAI03: *Manage the Enterprise's Solutions*
 - d. BAI04: *Manage Availability and Capacity*
 - e. BAI05: *Manage Organizational Change Enablement*
 - f. BAI06: *Manage Changes*
 - g. BAI07: *Manage Change Acceptance and Transitioning*
 - h. BAI08: *Manage Knowledge*
- 4) *Deliver, Service, and Support (DSS)*: Domain ini mencakup prosedur untuk menyediakan sistem dan layanan TI serta untuk memeliharanya. Ini adalah prosedur di bidang ini:
- a. DSS01: *Manage Operations*
 - b. DSS02: *Manage Service Requests and Incidents*
 - c. DSS03: *Manage Problems*
 - d. DSS04: *Manage Continuity*
 - e. DSS05: *Manage Security Services*
 - f. DSS06: *Manage Business Process Controls*
- 5) *Monitor, Evaluate and Assess (MEA)*: Proses untuk memantau dan menilai kinerja, kepatuhan, dan risiko TI termasuk dalam area ini. Ini adalah prosedur di bidang ini:
- a. MEA01: *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*
 - b. MEA02: *Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control*
 - c. MEA03: *Monitor, Evaluate and Assess Compliance with External Requirements*
 - d. MEA04: *Provide Governance, Assurance and Advice*

2.2.2 RACI Chart

RACI *chart* yang diketahui juga sebagai RACI *matrix* atau *diagram*, merupakan sebuah *tool* untuk mengklarifikasi pekerjaan dan juga kewajiban dari tim maupun individual dalam sebuah *project* berjalan[15]. RACI juga sebuah singkatan yaitu dari:

- 1) R atau *Responsible* – seseorang atau tim yang memiliki kewajiban untuk menyelesaikan sebuah kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan.
- 2) A atau *Accountable* – seseorang yang bertanggung jawab atas keberhasilan ataupun kegagalan dari sebuah aktivitas atau tugas.
- 3) C atau *Consulted* – seseorang atau tim yang butuh untuk dikonsultasikan sebelum mengambil sebuah keputusan yang akan datang nanti.
- 4) I atau *Informed* – seseorang atau tim yang membutuhkan informasi mengenai progres yang sudah dilakukan dalam *project*.

2.2.3 Skala Penilaian

Proses ini dilakukan untuk mengetahui proses COBIT 5 untuk mengetahui sejauh mana tujuan telah tercapai berdasarkan ISO/IEC 15504.[16]. Di dalam penilaian ini akan ada 4 skala persentase pencapaian proses yang ada pada rincian seperti berikut:

- 1) N atau *Not Achieved* – Tingkat keberhasilan bervariasi antara 0% dan 15%. Penilaian dirancang untuk memberikan informasi bahwa pencapaian berada pada level terendah, bukan pada level tertinggi, karena tidak ada bukti keberhasilan yang berkelanjutan.
- 2) P atau *Partially Achieved* – Tingkat keberhasilan bervariasi antara 15% dan 50%. Asesmen ini dilakukan untuk memberikan informasi bahwa ada beberapa bukti keberhasilan peralatan atau proses yang dievaluasi, serta bukti tindakan yang dilakukan.
- 3) L atau *Largely Achieved* – Tingkat keberhasilan bervariasi antara 50% dan 85%. Informasi yang diberikan oleh penilaian ini menunjukkan bahwa ada bukti dari proses tersebut dan ada keuntungan yang signifikan dalam proses tersebut.
- 4) F atau *Fully Achieved* – Tingkat keberhasilan dari 85% menjadi 100%. Evaluasi ini dilakukan untuk memberikan informasi bahwa bukti telah berhasil diterapkan dalam proses. Tidak ada kekurangan kesuksesan dalam skala ini.

2.3 Teori tentang Tools yang digunakan

2.3.1 Capability Level

Capability Level adalah dimensi tingkat kemampuan yang mengukur status perusahaan yang ada dan tujuan yang ingin dicapai dalam proses bisnis. Apakah sejalan dengan tujuan organisasi, visi organisasi, dan misinya[16]. Berikut ini adalah pemetaan kondisi *capability model* yang ditetapkan *framework* COBIT 5 ke dalam nilai dengan skala 0 sampai 5:

- 1) Nilai 0 – *Incomplete Process*
- 2) Nilai 1 – *Performed Process*
- 3) Nilai 2 – *Managed Process*
- 4) Nilai 3 – *Established Process*
- 5) Nilai 4 – *Predictable Process*
- 6) Nilai 5 – *Optimizing Process*

2.3.2 Gap Analysis

GAP Analysis adalah teknik yang digunakan dalam COBIT 5 untuk mengidentifikasi kesenjangan antara keadaan organisasi saat ini dan keadaan masa depan yang diinginkan sehubungan dengan tata kelola dan manajemen teknologi informasi (TI). Tujuan dari analisis GAP adalah untuk membantu organisasi mengidentifikasi bidang-bidang yang perlu mereka tingkatkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Proses ini juga berguna untuk menentukan langkah selanjutnya yang harus diambil untuk mengatasi ketidakkonsistenan yang mungkin timbul dan dapat menjadi alat analisis melalui pemeriksaan kinerja di area yang membutuhkan perbaikan[17].

2.4 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang bisa menjadi landasan teori untuk penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Jurnal 1	
Judul Jurnal	<i>Solving IT Governance Problems of Life Insurance Company</i>
Nama Jurnal	<i>International Paper of Computing and Digital Systems</i>
Tahun	2020
Penulis	Andreas Wiraniagara, Nilo Legowo
Metode Penelitian	COBIT 5 Framework
Permasalahan	Masalah yang paling banyak ditemukan dalam penelitian ini adalah <i>Infrastructure</i> dari perusahaan karena tidak ada kontrol penggunaan eksternal perangkat seperti <i>USB flash drive</i> dan <i>hard drive</i> , ada tidak ada SOP penggunaan perangkat lunak dan

	SOP pemeliharaan dan pemantauan perangkat secara teratur, selain itu ada masalah sebanyak 24% berhubungan dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi seperti kurangnya jejak audit prosedur pada sistem yang digunakan oleh perusahaan, ketidakhadiran SOP penambalan data, sistem yang kurang terorganisir dan sebagainya. Perusahaan juga memiliki persentase 9% untuk IT permasalahan yang berkaitan dengan SDM yang dimiliki oleh perusahaan dimana terkadang masih terdapat kekurangan kompetensi karyawandan kurangnya pelatihan dan pengenalan SOP untuk karyawan yang baru saja masuk ke perusahaan[18].
Hasil dan Kesimpulan	Ada 5 proses COBIT 5 yang bersangkutan dengan tempat penelitian, yaitu ada EDM03, EDM04, APO13, DSS03, dan DSS04. Untuk tingkat kematangan yang masuk kedalam level 1 ada satu proses, yaitu DSS04. Untuk tingkat kematangan yang masuk kedalam level 2 ada tiga proses, yaitu EDM03, EDM04, dan APO13. Terakhir, untuk tingkat kematangan yang masuk kedalam level 3 ada satu proses, yaitu DSS03. Kesimpulannya bagi penelitian ini adalah target untuk proses kapabilitas dari perusahaan adalah level 3, dan untuk hasil yang sudah diperoleh, hanya ada 1 proses yang masuk kedalam tingkat kematangan level 3.
Jurnal 2	
Judul Jurnal	<i>Analysis of Information Technology Governance In Department of Communication and Informatics of Salatiga Using COBIT 5 Framework.</i>
Nama Jurnal	<i>Journal of Information Systems and Informatics</i>
Tahun	2019
Penulis	Ratna Damayanti, Augie David Manuputty
Metode Penelitian	COBIT 5 Framework
Permasalahan	Terdapat 86 departemen komputer yang tersebar di Kantor Wilayah (OPD), namun hanya 25 departemen komputer yang mengintegrasikan sumber daya dan keahliannya ke dalam TI. Jumlah tersebut dinilai masih belum cukup untuk menyelesaikan pekerjaan organisasi komputer dalam menyediakan layanan TI. Meja layanan yang bekerja terintegrasi dengan semua perangkat di wilayah ini belum dikembangkan, dan proses pemeliharaan dan pemecahan masalah belum sepenuhnya dilakukan. Kurangnya perhatian Diskominfo terhadap pentingnya menjaga aset data dibuktikan dengan banyaknya peretasan dan tidak adanya rencana untuk keamanan data. Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan tersebut, maka perlu dilakukan analisis Tata Kelola TI Diskominfo untuk memahami bagaimana Tata Kelola TI saat ini berfungsi sebagai model untuk langkah-langkah perbaikan dan perbaikan di masa mendatang[19].
Hasil dan Kesimpulan	Berdasarkan hasil analisis menggunakan COBIT 5 <i>Evaluation Model</i> (PAM), proses DSS01, DSS03 dan DSS06 berada pada level 2 (proses manajemen). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pengelolaan TI Diskominfo Kota Salatiga sudah dilaksanakan dan dikelola, dimulai dengan perencanaan, pengawasan dan koordinasi yang baik, dan hasil dari proses ini ditentukan kualitas, pengelolaan dan pengendalian. Prosedur DSS02 dan DSS04 berada pada tahap 1 (prosedur selesai), yang berarti tujuan dari prosedur telah tercapai.
Jurnal 3	

Judul Jurnal	<i>Measurement of the Maturity Level of IT Governance in Implementing Personnel Management Information System Using the MEA Domain COBIT 5 Framework In Regional Personnel, Education and Training Agency</i>
Nama Jurnal	<i>Journal of Information Systems and Informatics</i>
Tahun	2019
Penulis	Stanny Dewanty Rehatta, Augie David Manuputty
Metode Penelitian	COBIT 5 Framework
Permasalahan	Permasalahan atau permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah SIMPEG yang paling efektif, misalnya konflik antara data di badan dan pegawai, dan keterbatasan sumber daya manusia mengakibatkan kinerja yang kurang baik, dalam hal ini manajemen pegawai yang terlalu banyak bekerja. Kurangnya dasar untuk menganalisis informasi pekerja ilegal yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan. Penelitian ini, yang didasarkan pada pertanyaan, akan menggunakan framework COBIT 5 khususnya pada area <i>Monitor, Evaluate, Assessment (MEA)</i> pengelolaan IT, <i>monitoring</i> , evaluasi dan evaluasi selama implementasi SIMPEG di BKDIKLATDA[20].
Hasil dan Kesimpulan	Berdasarkan perhitungan dan hasil yang disajikan, berikut adalah rekomendasi umum yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pelatihan Kota Salatiga, dan khususnya bagi mereka yang bekerja di daerah, sekolah dan pendidikan: dan peduli. kinerja sistem sementara dan bertahap. TI manajemen informasi. Ikuti kerangka kerja COBIT untuk meningkatkan kualitas manajemen TI. Mengembangkan sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan pengelolaan dan administrasi TI. Selain perbaikan proses, peningkatan produktivitas masyarakat melalui pelatihan rutin.
Jurnal 4	
Judul Jurnal	<i>Analysis Improvement of Helpdesk System Services Based on Framework COBIT 5 and ITIL 3rd Version (Case Study: DSIK Airlangga University)</i>
Nama Jurnal	<i>The 4th International Seminar on Science and Technology</i>
Tahun	2018
Penulis	Laqma Dica Fitriani, R. V. Hari Ginardi
Metode Penelitian	COBIT 5 Framework dan ITIL 3 rd Version
Permasalahan	Universitas Airlangga menyelenggarakan sistem layanan pendukung yang bertugas membantu menangani permasalahan terkait pemanfaatan perangkat teknologi informasi yang digunakan dalam kegiatan pendidikan. Sistem ini dikelola oleh Departemen Sistem Informasi. Helpdesk saat ini banyak menangani pengaduan sehingga penyelesaian masalah menjadi sulit, eskalasi penyelesaian masalah masih kurang optimal, pengaduan tidak ditangani dalam waktu yang telah disepakati, dan masih terjadi keterlambatan komunikasi dari helpdesk ke helpdesk. layanan konsultasi. entitas yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan pengaduan. Berdasarkan permasalahan, analisis perbaikan layanan sistem helpdesk dibutuhkan[21].
Hasil dan Kesimpulan	Berdasarkan hasil pengukuran kemampuan proses PAM (<i>Process Assessment Model</i>) menunjukkan bahwa proses pada area DSS02 masih berada pada level 1. Nilai target yang diharapkan DSIK Universitas Airlangga adalah 4. Untuk mencapai level 4 maka <i>unit customer support</i> DSIK harus

	melakukan beberapa aktivitas manajemen kasus yang direkomendasikan oleh ITIL <i>Guide V3</i> .
Jurnal 5	
Judul Jurnal	<i>Audit Information System Academic Using COBIT 5 Framework Domain EDM on XYZ University</i>
Nama Jurnal	<i>Journal of Business and Audit Information Systems</i>
Tahun	2018
Penulis	Halim Agung, Johanes Fernandes Andry
Metode Penelitian	COBIT 5 Framework
Permasalahan	Di Universitas XYZ, departemen TI terdiri dari staf SIA yang sebagian besar berasal dari mantan mahasiswa. Ditawarkan oleh Universitas XYZ, SIA dibuat sesuai dengan kebutuhan zaman. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kerja dan kinerja HIA dan pemangku kepentingannya. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur efisiensi sistem dan lingkungan adalah dengan menggunakan metode COBIT 5[22].
Hasil dan Kesimpulan	Menurut penilaian, meskipun pengelolaan Sistem Informasi Akademik Universitas XYZ sudah berjalan, namun belum berjalan dengan baik karena belum mencapai tingkat pengembangan. Tidak hanya itu, tingkat pengembangan seluruh proses TI di bidang <i>Evaluate, Direct and Monitor</i> (EDM) masih rata-rata 2,2 dan 2 (setengah selesai). Proses pengelolaan catatan akademik Universitas XYZ mengikuti pola yang berulang. Namun, keberadaan mereka belum diformalkan dan disahkan saat menjalankan tugas pengelolaan TI, sehingga konflik terus berlanjut.

Sumber: olahan penelitian

Dengan terkumpulnya beberapa penelitian terdahulu ini, bisa dapat disimpulkan bahwa COBIT 5 dapat membantu objek audit untuk mencapai tata kelola TI yang sangat baik dari segala aspek yang ada. Dari penelitian terdahulu pada artikel jurnal ke-4 ini dapat diketahui beberapa perbedaan yang cukup signifikan antara COBIT 5 dengan ITIL 3rd *version* bahwa COBIT 5 merupakan proses mengaudit yang lebih cepat dan ringkas untuk dilakukan, dan bisa dilihat dari hasil akhir yang ingin dicapai dari penelitian tersebut COBIT 5 memberikan sebuah rekomendasi-rekomendasi perbaikan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih tinggi dari sebelumnya.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A