

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Teori Tentang Objek Penelitian

##### 2.1.1 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi merupakan kemajuan dalam bidang informasi dengan tujuan untuk mendukung kegiatan seperti penyebaran dan perolehan informasi[19]. Ketika menerapkan teknologi informasi dalam sektor bisnis, penting untuk mempertimbangkan strategi perusahaan. Oleh karena itu, strategi penerapan teknologi informasi harus memiliki dasar yang terkait dengan strategi manajemen teknologi informasi dan strategi bisnis. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan tingkat persaingan perusahaan, menjadikannya lebih kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya, dan membantu dalam mewujudkan strategi bisnis perusahaan melalui hasil penerapan strategi teknologi informasi[20].

Peran dari teknologi informasi dalam pemanfaatannya di sektor bisnis saat ini, sudah mengalami perubahan besar, yang mengharuskan perusahaan untuk mulai menyusun perencanaan dan strategi khusus, untuk mengimplementasikan teknologi informasi guna mendukung bisnis perusahaan[21]. Untuk itu terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan selama proses pengimplementasian teknologi informasi adalah, strategi perencanaan teknologi informasi yang kemudian dibuat selaras sesuai dengan strategi perencanaan bisnis perusahaan, sehingga bisa menghasilkan *value* untuk perusahaan. Melakukan pengimplementasian teknologi informasi pada perusahaan bisa memberikan *value* yang menguntungkan untuk perusahaan, seperti meningkatkan fleksibilitas hingga bisa menghemat biaya, selain itu teknologi informasi dapat diimplementasikan pada banyak usaha tidak terbatas untuk perusahaan besar saja, tapi perusahaan kecil pun bisa menerapkan teknologi informasi[22].

##### 2.1.2 IT Asset

Sumber daya teknologi informasi, yang juga dikenal sebagai IT Asset, melibatkan dua komponen utama, yaitu perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Infrastruktur TI, sebagai fondasi teknologi dalam suatu

organisasi, memiliki peran krusial dalam menjamin keakuratan dan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan[23]. Dalam kategori perangkat keras, termasuklah server, laptop, dan komputer *mainframe*, yang merupakan elemen-elemen penting dalam membangun fondasi teknologi informasi suatu entitas. Di sisi lain, perangkat lunak mencakup berbagai aplikasi dengan fungsi yang beragam, sistem operasi yang mengatur operasional keseluruhan, dan *database* yang berfungsi sebagai wadah penyimpanan data perusahaan[24].

Dengan demikian, perangkat keras dan perangkat lunak tidak hanya mewakili elemen-elemen fisik dan logis dari sumber daya teknologi informasi, tetapi juga mendukung integritas informasi organisasi. Infrastruktur TI membentuk landasan yang kokoh untuk memastikan bahwa aliran informasi dalam suatu entitas berjalan efisien dan efektif, memberikan kontribusi penting terhadap pencapaian tujuan bisnis secara menyeluruh. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap peran dan fungsi masing-masing komponen IT *Asset* menjadi kunci utama dalam merancang strategi teknologi informasi yang berkelanjutan dan berdaya saing[23][24].

### **2.1.3 Loyalty Management System**

Sistem Manajemen Loyalitas (*Loyalty Management System* atau LMS) merupakan platform yang dimanfaatkan oleh perusahaan untuk mengelola program loyalitas pelanggan. Didesain khusus untuk mendukung upaya perusahaan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan dengan menyediakan insentif dan penghargaan bagi mereka yang tetap setia. Beberapa keuntungan dari penggunaan *Loyalty Management System* antara lain adalah Peningkatan Retensi Pelanggan. Dengan memberikan insentif dan penghargaan kepada pelanggan yang setia, perusahaan dapat meningkatkan tingkat retensi pelanggan. Selain itu, LMS juga berperan dalam Peningkatan Loyalitas Pelanggan, di mana program loyalitas yang efektif dapat membantu memperkuat ikatan antara perusahaan dan pelanggan. Keuntungan lainnya adalah Peningkatan Penjualan, karena insentif dan penghargaan bagi pelanggan setia dapat mendorong mereka untuk melakukan pembelian lebih banyak dan lebih sering. Terakhir, *Loyalty Management System*

juga berperan dalam Peningkatan Efisiensi, membantu perusahaan mengelola program loyalitas pelanggan dengan lebih efisien dan efektif[16].

#### **2.1.4 Tata Kelola Teknologi Informasi**

*IT Governance* atau Tata Kelola TI dapat dikonseptualisasikan sebagai satu set tanggung jawab dan wewenang yang terkait dengan pengambilan keputusan yang mendukung penggunaan teknologi informasi dalam konteks perusahaan[25]. Tujuan dari Tata Kelola TI adalah untuk mengorganisir, menyelaraskan, dan mendukung pengelolaan teknologi informasi di suatu perusahaan dengan sejalan strategi bisnis, sehingga memberikan nilai tambah yang signifikan untuk kemajuan bisnis organisasi tersebut[26]. Tata Kelola TI juga dapat diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang mengatur keterkaitan antara proses bisnis dan teknologi, berfungsi untuk mengarahkan penyelenggaraan sehingga mampu membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh para pemangku kepentingan. Dalam konteks ini, penting untuk terus menilai potensi risiko yang terkait dengan implementasi TI dan prosesnya dalam perusahaan[25]. Dengan demikian, Tata Kelola TI yang efektif dapat menjadi kunci untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan, menggabungkan keputusan strategis yang cermat, dan mengelola risiko secara proaktif dalam menghadapi dinamika teknologi informasi yang terus berkembang[25][26].

#### **2.1.5 Framework IT Governance**

##### **2.1.5.1 COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*)**

COBIT merupakan sebuah kerangka kerja pengelolaan Teknologi Informasi yang populer di kalangan pengguna, karena memberikan solusi komprehensif untuk pengaturan dan pengendalian Teknologi Informasi. Awalnya, COBIT hanya terdiri dari serangkaian tujuan kontrol, tetapi seiring waktu, telah mengalami transformasi menjadi suatu kerangka kerja yang luas dalam konteks implementasi Tata Kelola TI. Inisiatif ini dikembangkan oleh *Information System Audit and Control Association (ISACA)*[27].

### **2.1.5.2 ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)**

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1995 oleh HMSO, yang merupakan bagian dari *Office of Government Commerce. Framework* ini diinisiasi oleh HMSO dan merupakan suatu metode yang berkaitan dengan teknik pengelolaan infrastruktur teknologi informasi, terutama yang terkait dengan layanan TI. ITIL digunakan untuk menerapkan *IT Service Management* (ITSM) secara rinci dalam bisnis atau organisasi. Melibatkan proses, prosedur, tugas, dan *checklist* yang terperinci, ITIL bertujuan untuk membangun integrasi antara teknologi informasi dan strategi bisnis. Hal ini dilakukan dengan tujuan menyediakan panduan yang komprehensif untuk menciptakan, mengimplementasikan, dan mempertahankan tingkat keterampilan minimal yang diperlukan[28].

### **2.1.5.3 TOGAF (*The Open Group Architecture Framework*)**

TOGAF *Architectural Design Method* (ADM) merupakan suatu metode pengembangan arsitektur yang menyediakan pendekatan dan petunjuk untuk pelaksanaan langkah-langkah yang diperlukan. TOGAF ADM juga didefinisikan sebagai suatu kerangka kerja untuk merancang arsitektur perusahaan dan merupakan inti dari seluruh TOGAF. Fokus utama dari TOGAF ADM adalah untuk menggabungkan dokumen-dokumen yang terdapat dalam TOGAF, termasuk aset arsitektur lainnya, guna memenuhi kebutuhan bisnis dan Teknologi Informasi (TI) di perusahaan[29].

TOGAF ADM dirancang secara khusus untuk menangani berbagai kebutuhan sistem dan organisasi. Terdapat sepuluh fase yang membentuk TOGAF ADM, yang dirancang untuk memberikan panduan menyeluruh dalam proses pengembangan arsitektur.

1. Tahap Pendahuluan
2. Fase A: Visi Arsitektur
3. Fase B: Arsitektur Bisnis
4. Fase C: Arsitektur Sistem Informasi

5. Fase D: Arsitektur Teknologi
6. Fase E: Peluang dan Solusi
7. Fase F: Perencanaan Migrasi
8. Fase G: Penerapan Tata Kelola
9. Fase H: Manajemen Perubahan Arsitektur
10. Tahap I: Manajemen Persyaratan

TOGAF ADM digunakan ketika merancang arsitektur perusahaan sehingga penggunaan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis dan melakukan investasi untuk masa depan. Manfaat arsitektur perusahaan yang baik membawa manfaat bisnis yang penting, yang terlihat jelas dalam laporan laba rugi perusahaan[29].

### 2.1.6 Tabel Perbedaan *Framework* Tata Kelola TI

Tabel 2.1 merupakan penjelasan terkait perbedaan dari 3 *framework IT Governance* yaitu COBIT 2019, TOGAF dan ITIL.

Tabel 2.1 Perbandingan *Framework* Tata Kelola TI

Parameter	COBIT 2019	TOGAF	ITIL
Penerbit	ISACA	The Open Group	OGC
Fokus Area	Tata kelola TI dan Manajemen risiko	Arsitektur Perusahaan dan TI	Manajemen Layanan TI
Domain	40	9	26
Pengukuran	COBIT 2019 menggunakan CMMI untuk mengukur <u>Capability</u> dan <u>Maturity</u> tata kelola TI		ITIL menggunakan ITIL Service Support <u>Self Assesment</u> .

Sumber: [25][26][27]

MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 2.2 Framework COBIT 2019



Gambar 2.1 COBIT 2019

Sumber: ISACA

ISACA telah mengembangkan suatu kerangka kerja yang merupakan pembaruan dari COBIT 5, yang dikenal sebagai COBIT 2019. Dalam versi terbaru ini, COBIT 2019 memperkenalkan sejumlah elemen baru yang tidak terdapat dalam COBIT 5. Pembaruan ini dimaksudkan untuk menjadikan tata kelola teknologi informasi lebih spesifik dalam hal tujuan, ruang lingkup, dan fungsi, sehingga dapat lebih efektif membantu perusahaan mencapai tujuan bisnisnya dengan dukungan tata kelola teknologi informasi terkini. *Framework* COBIT 2019 memberikan panduan yang lebih terperinci bagi perusahaan dalam mengelola teknologi dan aspek bisnisnya, sehingga dapat selaras dengan tujuan dan strategi perusahaan, serta mengatasi risiko yang mungkin timbul. Selain itu, COBIT 2019 dirancang dengan fleksibilitas yang memungkinkannya beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini[28].

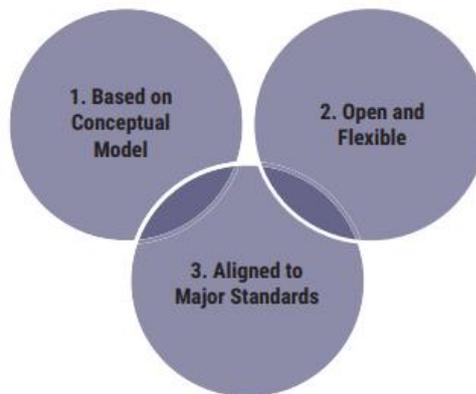
### 2.2.1 COBIT 2019 Principles



Gambar 2.2 Governance System Principles COBIT 2019

Gambar 2.2 menunjukkan bahwa *Governance System Principles* dalam COBIT 2019 terdiri dari enam prinsip utama[28]:

1. Membuat Nilai untuk Pemangku Kepentingan (*Provide Stakeholder Value*): COBIT 2019 bertujuan untuk memenuhi harapan pemangku kepentingan perusahaan, dengan fokus pada penciptaan nilai dari pemanfaatan Teknologi Informasi.
2. Pendekatan Holistik (*Holistic Approach*): Tata kelola Teknologi Informasi perusahaan dibangun dari berbagai komponen yang berinteraksi secara keseluruhan, membentuk suatu kesatuan yang terintegrasi.
3. Sistem Tata Kelola Dinamis (*Dynamic Governance System*): Tata Kelola TI harus memiliki karakteristik dinamis, di mana setiap kali ada perubahan dalam satu atau lebih faktor desain, dampaknya terhadap sistem harus diperhitungkan.
4. Tata Kelola Berbeda dari Manajemen (*Governance Distinct From Management*): Terdapat perbedaan yang jelas antara kegiatan dan struktur tata kelola Teknologi Informasi dengan aktivitas manajemen.
5. Disesuaikan dengan Kebutuhan Perusahaan (*Tailored to Enterprise Needs*): Prinsip ini menekankan bahwa tata kelola Teknologi Informasi dalam suatu perusahaan harus disesuaikan dengan kebutuhan unik perusahaan tersebut.
6. Sistem Tata Kelola *End-to-End* (*End-to-End Governance System*): Sistem tata kelola harus melibatkan seluruh perusahaan, mencakup fungsi TI dan semua teknologi serta pemrosesan informasi yang digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan, di mana pun letak perusahaan tersebut.

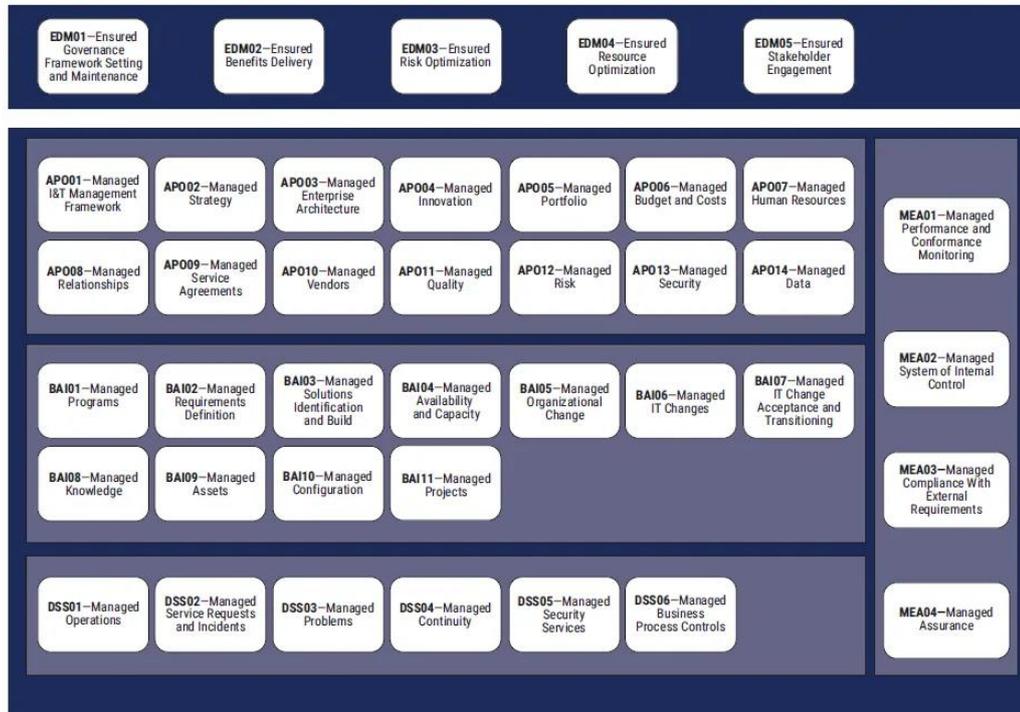


Gambar 2.3 Governance Framework Principles

Pada gambar 2.3 terdapat 3 prinsip untuk *Governance Framework Principles*[28]:

1. Berbasis pada Model Konseptual (*Based on Conceptual Model*): Suatu *framework* tata kelola Teknologi Informasi diharapkan dibangun berdasarkan Model Konseptual. Ini berarti bahwa *framework* tersebut harus mampu mengidentifikasi elemen kunci dari komponen-komponen tersebut dan memahami hubungan antara komponen-komponen tersebut. Hal ini bertujuan untuk memungkinkan maksimalisasi otomatisasi.
2. Terbuka dan Fleksibel (*Open and Flexible*): *Framework* tata kelola Teknologi Informasi diwajibkan memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi. Tujuannya adalah agar *framework* tersebut dapat dengan mudah menambahkan konten tanpa mengorbankan konsistensi dan integritasnya.
3. Berpihak pada Standar Utama (*Aligned to Major Standards*): *Framework* tata kelola Teknologi Informasi harus tetap mematuhi standar yang berlaku, sehingga tetap relevan dengan persyaratan yang ada.

## 2.2.2 Core Model COBIT 2019



Gambar 2.4 Core Model COBIT 2019

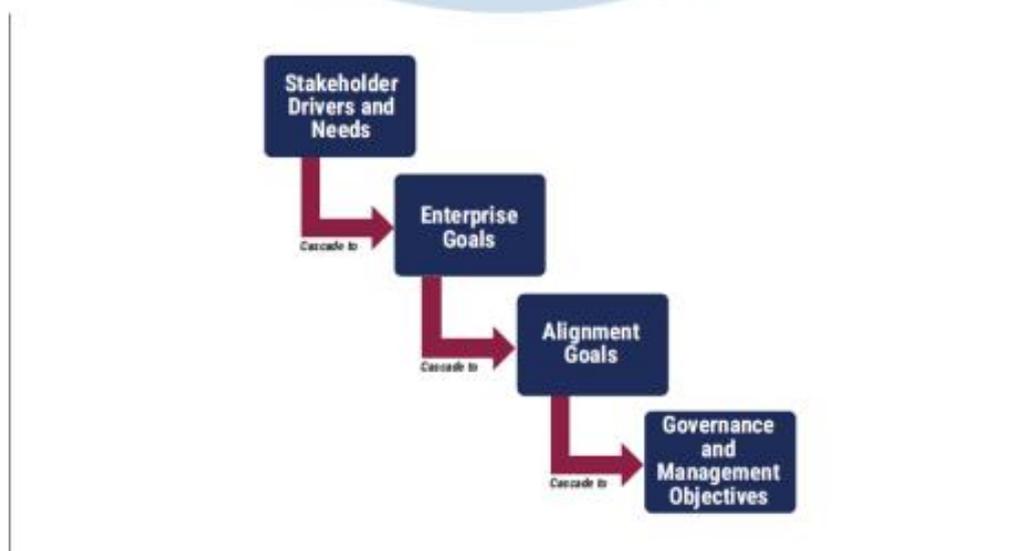
Dalam kerangka kerja COBIT 2019, terdapat lima objektif utama yang melibatkan 40 proses Teknologi Informasi, sebagaimana terlihat pada gambar 2.4[30]:

1. Evaluasi, Langsung, Pemantauan (*Evaluate, Direct, Monitor* - EDM): Mencakup lima proses Teknologi Informasi. Tujuannya adalah membantu para pemangku kepentingan perusahaan dalam melakukan evaluasi dan memberikan arahan kepada manajemen berdasarkan hasil evaluasi, serta memantau jalannya proses pekerjaan.
2. Menyelaraskan, Memperoleh, dan Melaksanakan (*Align, Acquire, and Implement* - APO): Terdiri dari 14 proses Teknologi Informasi. Objektifnya terkait dengan organisasi secara keseluruhan, strategi, dan kegiatan pendukung untuk Teknologi Informasi organisasi.
3. Membangun, Memperoleh, Melaksanakan (*Build Acquire Implement* - BAI): Terdiri dari 11 proses Teknologi Informasi. Tujuannya adalah mendefinisikan akuisisi dan implementasi solusi permasalahan

Teknologi Informasi serta integrasi proses tersebut ke dalam proses bisnis.

4. Memberikan Dukungan Layanan (*Deliver, Service, Support* - DSS):  
Terdiri dari enam proses Teknologi Informasi. Tujuannya adalah membahas pengiriman operasional dan dukungan layanan Teknologi Informasi, termasuk keamanan.
5. Memantau, Mengevaluasi, Menilai (*Monitor, Evaluate, Assess* - MEA):  
Terdiri dari empat proses Teknologi Informasi. Objektifnya mencakup pemantauan kinerja dan kepatuhan Teknologi Informasi terhadap target kinerja internal, tujuan pengendalian internal, dan persyaratan eksternal.

### 2.2.3 Goal Cascade COBIT 2019

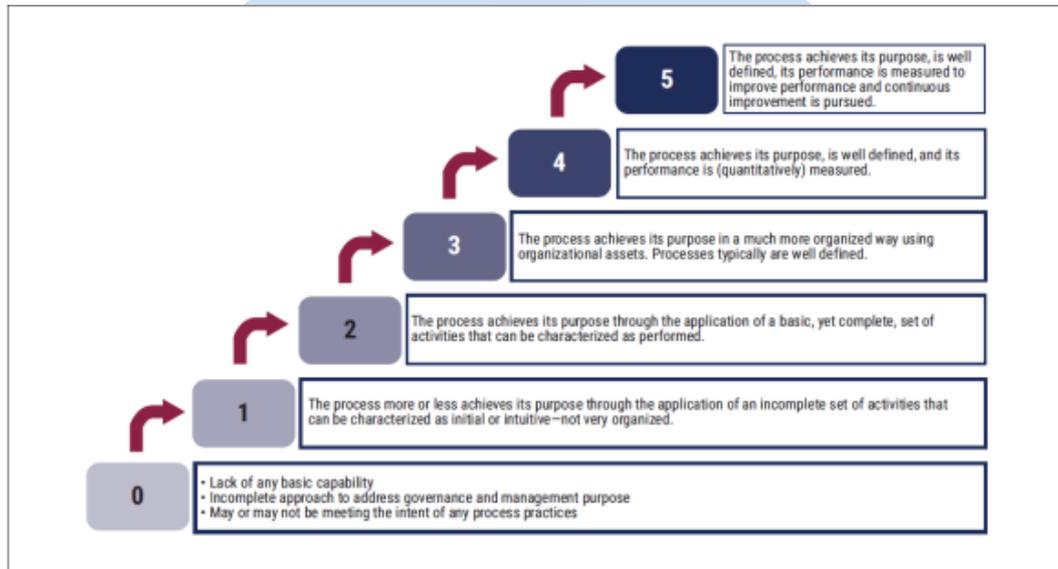


Gambar 2.5 Goal Cascade COBIT 2019

Dalam gambar 2.5, *Goal Cascade* pada COBIT 2019 menjadi salah satu elemen kunci untuk mendukung proses menerjemahkan tujuan bisnis perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas tujuan dan menyelaraskan Tata Kelola Teknologi Informasi (TI)[28]. Fungsi dari *Goal Cascade* adalah menetapkan kebutuhan dari para pemangku kepentingan perusahaan. Setelah tujuan dari para pemangku kepentingan diidentifikasi, langkah berikutnya adalah menyelaraskannya dengan tujuan Teknologi Informasi perusahaan. Apabila kedua

tujuan tersebut sudah sejalan, proses selanjutnya adalah menuju pada tahapan *Governance and Management Objectives*[30].

#### 2.2.4 Capability Level COBIT 2019



Gambar 2.6 Capabilitu Level COBIT 2019

*Capability Level* adalah metode klasifikasi untuk menilai suatu objektif proses dalam COBIT 2019. Pada COBIT 2019, tingkatan *Capability Level* dimulai dari level 2 sebagai langkah pertama penilaian, karena pada titik ini dianggap bahwa organisasi atau perusahaan sudah melibatkan diri dalam kegiatan pada tingkat sebelumnya[30]. *Capability Level* COBIT 2019 terbagi menjadi enam kategori sebagai berikut:

1. *Capability Level 0*: *Capability Level 0* mengindikasikan bahwa objektif proses tersebut memiliki kekurangan dalam segala hal, termasuk kemampuan dasar, dan pendekatan yang tidak lengkap dalam mencapai tujuan tata kelola dan pengelolaan organisasi atau perusahaan. Pada tingkat ini, praktik proses mungkin tidak memenuhi maksudnya.
2. *Capability Level 1*: *Capability Level 1* menunjukkan bahwa proses kurang lebih mencapai tujuan melalui aktivitas yang tidak lengkap dan tidak terorganisir.

3. *Capability Level 2*: *Capability Level 2* mencerminkan bahwa proses mencapai tujuan melalui sejumlah aktivitas dasar yang lengkap dan ditunjukkan dengan jelas.
4. *Capability Level 3*: *Capability Level 3* menunjukkan bahwa proses mencapai tujuannya dengan lebih efisien dengan memanfaatkan aset perusahaan. Proses biasanya dicatat dengan baik di tingkat ini.
5. *Capability Level 4*: *Capability Level 4* menunjukkan bahwa proses mencapai tujuan dapat dijelaskan pada tingkat ini.

Untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas suatu organisasi atau perusahaan, COBIT 2019 menggunakan skema Capability Maturity Model Integration (CMMI) untuk menentukan tingkat kemampuan dari seluruh aktivitas proses. Hal ini memungkinkan definisi yang jelas terhadap proses pada berbagai tingkat kemampuan, mulai dari tingkat 0 hingga tingkat 5, sebagaimana terlihat pada gambar 2.5[30]. Dalam melakukan pengukuran tingkat kapabilitas menggunakan COBIT 2019, digunakan *Capability Level* dengan penilaian berikut[26]:

1. *Not Achieved*: Tidak tercapai: Tidak ada pencapaian pada penilaian proses, dengan rentang skala nilai antara 0% hingga 15%.
2. *Partially Achieved*: Sebagian Tercapai: Meskipun terdapat beberapa pencapaian pada penilaian proses, namun capaian tersebut belum mencapai tingkat yang signifikan, dengan rentang skala nilai antara 15% hingga 50%.
3. *Largely Achieved*: Secara Besar Terlaksana: Telah terjadi pencapaian yang cukup signifikan selama evaluasi proses, namun masih terdapat kekurangan pada beberapa aspek dari evaluasi proses, dengan rentang skala nilai antara 50% hingga 85%.
4. *Fully Achieved*: Tercapai Secara Penuh: Telah terjadi pencapaian yang komprehensif dan sistematis dalam proses evaluasi, dengan rentang skala nilai antara 85% hingga 100%.

## **2.3 Tools Yang digunakan**

### **2.3.1 COBIT 2019 Design Toolkit**

COBIT 2019 Design Toolkit merupakan suatu perangkat spreadsheet atau lembar kerja berbasis Excel yang dirancang untuk memberikan dukungan khusus kepada perusahaan dalam mengenali dan merumuskan objektif proses COBIT 2019. Dengan menyajikan fungsionalitas yang canggih, toolkit ini memberikan bantuan dalam beberapa aspek kritis, termasuk pemetaan masalah TI yang dihadapi dan sumber daya TI yang tersedia[30].

Keunggulan dari COBIT 2019 Design Toolkit terletak pada kemampuannya untuk mengidentifikasi dan menetapkan prioritas pada objektif proses COBIT 2019 yang paling relevan dengan kebutuhan dan tantangan unik yang dihadapi oleh perusahaan. Selain itu, toolkit ini juga memfasilitasi penyusunan strategi terencana untuk penerapan teknologi informasi di lingkungan bisnis[30].

Dengan mengintegrasikan berbagai informasi terkait masalah TI, sumber daya TI, dan tujuan perusahaan, COBIT 2019 Design Toolkit menciptakan landasan yang kokoh bagi pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan teknologi informasi dan bisnis. Hal ini membantu perusahaan mengoptimalkan nilai yang diberikan oleh implementasi COBIT 2019, menjadikannya alat yang sangat berharga dalam mencapai keberhasilan dan keseimbangan antara tata kelola TI dan strategi bisnis[30].

### **2.3.2 RACI Chart**

Diagram RACI atau *RACI Chart* adalah sebuah matriks yang memberikan gambaran rinci mengenai peran serta tanggung jawab dari berbagai pihak yang terlibat dalam menentukan tugas atau kegiatan tertentu. Matriks ini memberikan pemahaman yang jelas mengenai peran masing-masing pihak dan bagaimana mereka terlibat dalam eksekusi suatu tindakan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai setiap komponen dalam matriks RACI[31]:

1. *Responsible (R)* - Bertanggung Jawab:

- Pihak yang memiliki tugas sebagai pelaksana utama suatu kegiatan.
- Bertanggung jawab secara langsung atas pelaksanaan tugas yang diberikan.

2. *Accountable (A)* - Bertanggung Jawab Utama:

- Pihak yang memiliki tanggung jawab penuh dalam mengarahkan dan mengontrol jalannya kegiatan.
- Meskipun bertanggung jawab atas hasil akhir, tidak selalu berarti melakukan tindakan langsung, namun tetap memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan.

3. *Consulted (C)* - Dikonsultasikan:

- Pihak yang memiliki peran sebagai konsultan atau sumber pengetahuan.
- Berkomunikasi secara dua arah dengan pihak-pihak lainnya, memberikan masukan atau konsultasi untuk mendukung keputusan atau pelaksanaan kegiatan.

4. *Informed (I)* - Diberitahu:

- Pihak yang hanya perlu diinformasikan mengenai suatu keputusan atau tugas yang telah dilaksanakan.
- Tidak terlibat secara aktif dalam pelaksanaan, namun tetap perlu mengetahui perkembangan atau keputusan yang telah diambil.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Referensi dari penelitian sebelumnya menjadi landasan penting dalam mendukung pelaksanaan penelitian ini. Sejumlah penelitian sebelumnya menjadi sumber informasi utama yang memberikan kerangka kerja dan pemahaman lebih mendalam terhadap topik yang diangkat dalam penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan melibatkan:

Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu

<b>Jurnal 1</b>	
Judul	COBIT 2019 Implementation for Enhancing IT Governance in Educational Institutions
Nama Penulis	Gilberth Wattimury dan Ahmad Faza
Nama Jurnal	JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)
Tahun	2023
Permasalahan	Yayasan Bunda Hati Kudus, sebagai lembaga pendidikan terkemuka, memiliki visi untuk mencapai pertumbuhan holistik. Yayasan berkeinginan untuk menerapkan teknologi informasi di seluruh kampusnya, menggunakan tiga sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda. Meskipun menghadapi tantangan seperti desentralisasi sistem, gangguan operasional, dan kebutuhan yang belum terpenuhi, Yayasan mencari solusi dengan melakukan penilaian tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka COBIT 2019. Tujuannya adalah untuk mendapatkan wawasan yang dapat dijalankan dan diimplementasikan.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	jurnal ini menunjukkan efektivitas COBIT 2019 dalam mengatasi tantangan terkait TI dengan memanfaatkan kerangka

	<p>kerja untuk menilai tata kelola TI di Yayasan Bunda Hati Kudus. Studi ini menemukan bahwa organisasi tersebut beroperasi pada tata kelola TI tingkat dua, menggunakan domain COBIT 2019 BAI04, BAI05, dan BAI11. Hal ini juga menyoroti tantangan yang dihadapi organisasi dalam menerapkan TI di seluruh kampus, seperti sistem yang terdesentralisasi, gangguan operasional, dan kebutuhan yang tidak terpenuhi. Selain itu, artikel ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kemampuan berdasarkan subdomain kerangka COBIT 2019, yang selanjutnya menunjukkan efektivitas kerangka kerja dalam mengatasi tantangan spesifik terkait TI.</p>
<b>Jurnal 2</b>	
Judul	Performance Evaluation IT Governance on Universities: COBIT 2019 Approach with Measurement <i>Capability</i> Levels
Nama Penulis	Elisabet Dela Marcela dan Melissa Indah Fianty
Nama Jurnal	Indonesian Journal of Computer Science
Tahun	2023
Permasalahan	<p>Teknologi Peoplesoft Campus Solution (MyUMN) yang sudah sangat usang dan perlu dievaluasi, dikembangkan, dan diperbarui untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan solusi yang pasti. Jurnal ini mengidentifikasi beberapa masalah dengan teknologi Peoplesoft Campus Solution (MyUMN), yaitu fitur-fitur di dalamnya tidak dimaksimalkan untuk mendukung proses kerja tim pemasaran karena teknologi di dalam MyUMN belum diperbarui ke versi terbaru, setiap masalah yang terjadi di MyUMN hanya dapat diatasi dengan solusi jangka pendek sehingga masalah dapat terulang kembali, sulit untuk</p>

	mengunduh data di MyUMN, dan sulit untuk menyesuaikan MyUMN.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	<p>Penggunaan kerangka kerja COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kemampuan tata kelola TI di Universitas Multimedia Nusantara (UMN) dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Penelitian ini berfokus pada tiga tujuan khusus: BAI03 (Identifikasi dan Pembangunan Solusi yang Dikelola), BAI06 (Perubahan TI yang Dikelola), dan BAI07 (Penerimaan Perubahan TI yang Dikelola dan Transisi). Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kemampuan untuk ketiga tujuan tersebut berada pada level 2, sedangkan tingkat kemampuan yang ditargetkan adalah level 4. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan antara kedua level tersebut. Jurnal ini mengidentifikasi beberapa masalah dengan teknologi Peoplesoft Campus Solution (MyUMN), yang telah menjadi sangat usang, sehingga perlu dilakukan evaluasi, pengembangan, dan penyegaran MyUMN untuk mengatasi masalah yang terjadi dengan solusi yang pasti. Jurnal ini merekomendasikan untuk memprioritaskan dokumentasi pengembangan aplikasi dan melakukan tinjauan rutin terhadap semua permintaan perubahan yang telah selesai untuk memastikan kesesuaian permintaan perubahan.</p>
<b>Jurnal 3</b>	
Judul	Evaluation Of Information Technology Governance at Mikroskil University Using COBIT 2019 <i>Framework</i> with BAI11 Domain
Nama Penulis	Anugrahi Bawani Sipayung, Roni Yunis, Elly
Nama Jurnal	International Journal of Research and Applied Technology

Tahun	2022
Permasalahan	<p>permasalahan penerapan tata kelola TI yang tidak sesuai harapan, tujuan organisasi yang tidak jelas, proses bisnis yang rumit di bagian akademik, dan permasalahan umum terkait TI yang dialami oleh universitas. Selain itu, penilaian menunjukkan bahwa Universitas Mikroskil belum mencapai tingkat kemampuan 2 dalam hal proses kegiatan, menunjukkan belum lengkapnya kegiatan dasar dan kurangnya pengorganisasian. Selain itu, universitas tidak memiliki dokumentasi atau aturan standar dalam manajemen proyek, yang menyebabkan kesenjangan dalam tingkat kemampuan dan kematangan .</p> <p>Masalah dan hambatan ini menghambat penerapan tata kelola dan manajemen TI yang efektif di universitas, sehingga berdampak pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dan tujuan perusahaan.</p>
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	<p>Hasil penilaian tingkat kapabilitas dan tingkat kematangan domain BAI11 (Managed Projects) di Mikroskil University menunjukkan bahwa universitas tersebut saat ini berada pada level 1 (Performed Process) dan belum mencapai level 2 dalam hal tingkat kapabilitas, dengan pencapaian hanya sebesar 73%. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam proses dan praktik manajemen Proyek di universitas.</p> <p>Secara keseluruhan, hasil dan diskusi menekankan pentingnya mengatasi hambatan-hambatan ini dan menerapkan tata kelola TI dan praktik manajemen yang efektif agar selaras dengan tujuan organisasi dan mencapai efektivitas organisasi.</p> <p>Temuan ini memberikan wawasan berharga mengenai tantangan yang dihadapi Universitas Mikroskil di bidang tata kelola dan</p>

	manajemen TI, menyoroti perlunya perbaikan yang ditargetkan dan penyelarasan strategis dengan tujuan organisasi.
<b>Jurnal 4</b>	
Judul	Evaluasi Manajemen dan Tatakelola Teknologi Informasi pada Dinas Kominfo Kota Malang dengan menggunakan <i>Framework</i> Cobit 2019
Nama Penulis	Achmad Muchsinul Huda Malik Jamil, Aditya Rachmadi, Andi Reza Perdanakusuma
Nama Jurnal	Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer
Tahun	2021
Permasalahan	Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan Sekretaris Dinas, terungkap bahwa manajemen dan tata kelola teknologi informasi (TI) dalam organisasi saat ini belum terorganisir dengan baik. Muncul pertanyaan mengenai kesiapan manajemen yang sedang berjalan untuk menghadapi perkembangan TI di masa depan. Pertimbangan awal melibatkan penentuan prioritas dalam hal manajemen TI dan/atau tata kelola mana yang sebaiknya dipersiapkan untuk masa mendatang.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fokus perbaikan untuk Dinas KOMINFO saat ini, setelah melalui proses <i>Design Factor</i> dengan bantuan Design Toolkit, adalah pada proses BAI11: Managed Projects. Proses ini memiliki nilai prioritas 100, dengan anjuran target <i>Capability</i> level 3 sesuai Design Toolkit dan permintaan organisasi. Hasil evaluasi sesuai COBIT 2019 menunjukkan bahwa <i>Capability</i> level proses BAI11 di

	<p>KOMINFO saat ini berada pada level 2 (terdapat perbedaan sebanyak 1 dari target). Oleh karena itu, disusunlah beberapa rekomendasi dengan tujuan untuk menutup kesenjangan tersebut, termasuk satu rekomendasi dari sisi proses dan tiga rekomendasi dari sisi dokumentasi, informasi, dan artefak.</p>
<b>Jurnal 5</b>	
Judul	Smart Campus Governance Design for XYZ Polytechnic Based on COBIT 2019
Nama Penulis	Ryan Adhitya Nugraha a, Ratih Syaidah
Nama Jurnal	INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION
Tahun	2022
Permasalahan	<p>Saat ini, Politeknik XYZ berada dalam situasi yang menuntut pertumbuhan di tengah era revolusi industri dan transformasi digital. Fokusnya adalah pada restrukturisasi kebijakan agar lebih adaPT.if dan responsif, serta pengembangan tata kelola yang terstruktur dengan sistem informasi yang terorganisir. Hal ini bertujuan untuk memungkinkan Politeknik XYZ mengimplementasikan perubahan tersebut.</p> <p>Diperlukan perencanaan untuk merumuskan kebijakan dan tata kelola kampus yang cerdas. Sebagai dasar tindakan di Politeknik XYZ, esensial untuk mendefinisikan arah kebijakan pengembangan Smart Campus. Dalam konteks penelitian ini, fokus utamanya adalah pada tata kelola kampus pintar, yang melibatkan rekonstruksi pada tingkat kebijakan, organisasi, dan operasional. Pendekatan ini harus dapat beradaPT.asi dan merespons revolusi industri 4.0, sambil mengembangkan program studi dan pendekatan transdisipliner yang sesuai.</p>

Framework	COBIT 2019
Pembahasan	<p>Setelah melalui penelitian, proses evaluasi tata kelola Politeknik XYZ diterapkan. Dua tujuan dalam tata kelola dan manajemen diarahkan untuk ditingkatkan ke level kapabilitas 2, yaitu EDM02 dan DSS06. Delapan tujuan lainnya diarahkan untuk mencapai tingkat kemampuan 3. Ini mencakup EDM04, APO08, APO11, APO13, BAI01, BAI05, BAI10, dan BAI11. Selanjutnya, tujuh tujuan lagi diarahkan untuk mencapai tingkat kemampuan 4, yang mencakup BAI02, BAI03, BAI04, BAI06, BAI07, BAI08, dan DSS03.</p> <p>Berdasarkan evaluasi kapabilitas dan analisis kesenjangan, rekomendasi dibuat untuk Politeknik XYZ, sebagaimana dibahas sebelumnya. Rekomendasi ini berfungsi sebagai panduan untuk meningkatkan kinerja organisasi, dengan fokus pada penyediaan layanan smart campus governance yang optimal kepada mahasiswa dan internal Politeknik XYZ.</p>
<b>Jurnal 6</b>	
Judul	Assessment of Process <i>Capability</i> Level in University XYZ Based on COBIT 2019
Nama Penulis	L H Atrinawati, E Ramadhani, T P Fiqar, Y T Wiranti, A I N F Abdullah, H M J Saputra, dan D B Tandirau
Nama Jurnal	Journal of Physics: Conference Series
Tahun	2021
Permasalahan	Menurut peraturan nomor 62 tahun 2017 menteri riset, teknologi, dan pendidikan tinggi, tata kelola teknologi informasi di lingkungan kementerian riset, teknologi, dan pendidikan tinggi Tata kelola teknologi informasi yang terintegrasi diperlukan di

	<p>perguruan tinggi untuk menyelaraskan perencanaan, pengembangan, dan penerapan teknologi informasi, seperti yang disebutkan di bawah. Jadi, sebagai perguruan tinggi negeri, Universitas XYZ harus membuat dan menetapkan kebijakan, standar, prosedur, dan prinsip tata kelola teknologi informasi sesuai dengan peraturan.</p>
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	<p>Hasil pembahasan dalam jurnal ini menyoroti beberapa isu utama dalam tata kelola TI Universitas XYZ. Penilaian menggunakan COBIT Governance System Toolkit 2019 mengungkapkan bahwa beberapa proses tidak memenuhi tingkat kemampuan yang direkomendasikan, termasuk APO03, APO08, APO09, APO11, APO12, APO13, APO14, BAI03, BAI06, DSS04, dan DSS05. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa hanya sebagian kegiatan utama dalam berbagai proses tata kelola TI yang dilaksanakan di Universitas XYZ, dibuktikan dengan hasil kuesioner atau instrumen survei. Selain itu, perlunya perumusan dan penerapan kebijakan teknis, standar, prosedur, dan prinsip terkait Tata Kelola Teknologi Informasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.</p> <p>Temuan ini menunjukkan kurangnya praktik tata kelola TI yang komprehensif dan efektif di Universitas XYZ, yang dapat berdampak pada kualitas kinerja perusahaan dan tingkat kepercayaan terhadap perlindungan investasi. Kesenjangan tingkat kapabilitas proses yang teridentifikasi juga menunjukkan perlunya perbaikan pada berbagai proses tata kelola TI agar selaras dengan target tingkat kapabilitas yang diberikan COBIT 2019.</p>
<b>Jurnal 7</b>	

Judul	Analysing IT Governance Maturity Level using COBIT 2019 Framework: A Case Study of Small Size Higher Education Institute (XYZ-edu)
Nama Penulis	Ahmad Ishlahuddin, Putu Wuri Handayani, Kasfu Hammi, Fatimah Azzahro
Nama Jurnal	International Conference on Computer and Informatics Engineering
Tahun	2020
Permasalahan	<p>Penelitian ini berfokus pada XYZ-edu, sebuah institusi pendidikan tinggi yang didirikan pada tahun 1960an. Untuk mencapai tujuan tersebut, XYZ-edu terbagi menjadi dua subunit, yaitu Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu XYZ-edu (Perguruan Tinggi XYZ) yang menangani proses pendidikan, dan Badan Teknologi Sistem Informasi (Badan XYZ) yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya TI di seluruh XYZ-edu. Meskipun memiliki subunit khusus untuk pengelolaan TI, observasi penulis dan wawancara dengan Ketua Badan XYZ menunjukkan bahwa XYZ-edu masih menghadapi sejumlah permasalahan terkait TI. Salah satu masalah umum adalah ketidakstandaran dalam tahapan pengembangan perangkat lunak, yang tidak mengikuti praktik terbaik dan dapat menimbulkan berbagai masalah di masa depan. Melalui penelitian ini, XYZ-edu diberikan panduan untuk melakukan transformasi digital, yang menjadi semakin penting dalam menghadapi era pandemi dan peningkatan kegiatan pembelajaran jarak jauh.</p>
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Penelitian ini menyajikan panduan implementasi IT Governance untuk mengevaluasi tingkat kematangan sesuai dengan kerangka

	<p>kerja COBIT 2019. Kontribusi dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan produktivitas XYZ-edu melalui penciptaan keselarasan antara aspek bisnis dan TI, serta inovasi terkini dari penerapan teknologi dari investasi TI yang telah direncanakan, dengan mengidentifikasi persyaratan untuk kegiatan Tata Kelola TI demi perbaikan berkelanjutan.</p> <p>Hasil penilaian tingkat kapabilitas dan rekomendasi perbaikan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kesembilan proses tersebut memiliki tingkat kapabilitas pada level 0 (tidak lengkap), dan satu proses berada pada level 1 (terlaksana). Hasil ini mengindikasikan bahwa XYZ-edu belum sepenuhnya menjalankan kegiatan implementasi IT Governance, terutama dalam aspek operasional TI. Saat ini, XYZ-edu masih perlu meningkatkan perencanaan, evaluasi, pemantauan, dan pendokumentasian setiap aktivitas dan proses TI. Tingkat kematangan berada pada level 0 (tidak lengkap), menunjukkan bahwa kegiatan tersebut belum dapat diselesaikan untuk mencapai tujuan tata kelola dan manajemen TI di area fokus.</p> <p>Untuk meningkatkan kondisi ini, peneliti memberikan saran kepada unsur-unsur terkait. Mengingat pentingnya peran TI sebagai aset strategis untuk keberlanjutan XYZ-edu, pembentukan komite TI diusulkan untuk mencapai penyelarasan dalam visi dan tujuan pengembangan TI di XYZ-edu. Selain itu, untuk mengurangi masalah komunikasi antar pemangku kepentingan, perlu ditingkatkan budaya dokumentasi kegiatan dan komunikasi yang baik dari dan ke berbagai pihak yang berkepentingan dengan XYZ-edu.</p>
<b>Jurnal 8</b>	
Judul	Pengukuran Tingkat <i>Capability</i> IT Governance pada PT.. Sarana Citranusa Kabil Menggunakan <i>Framework</i> Cobit 2019

	(Measurement of IT Governance <i>Capability</i> Level at PT.. Sarana Citranusa Kabil Uses the 2019 Cobit Framework)
Nama Penulis	Suroto Suroto, John Friadi
Nama Jurnal	Jurnal Ilmu Siber dan Teknologi Digital (JISTED)
Tahun	2022
Permasalahan	Penelitian ini mengevaluasi tingkat kapabilitas IT Governance di PT.. SCN dengan memanfaatkan alat penilaian kerangka kerja COBIT 2019. Temuan ini nantinya akan memberikan wawasan mengenai implementasi IT Governance di PT.. SCN. Analisis temuan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Sejalan dengan konteks di atas, pertanyaan penelitian utama adalah sejauh mana tingkat kapabilitas IT Governance yang sedang diterapkan oleh perusahaan saat ini?
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Berdasarkan hasil evaluasi kapabilitas tata kelola TI dengan menggunakan <i>Framework</i> COBIT 2019 di PT.. SCN, dapat dinyatakan bahwa tingkat kapabilitas Tata Kelola TI saat ini berada pada level 3,5. Terdapat 40 proses TI yang mencakup semua domain tata kelola TI, dan sebanyak 34 proses TI telah mencapai target tingkat kapabilitas yang ditetapkan. Namun, terdapat 6 proses TI yang masih belum mencapai target, yakni EDM 04, APO 02, APO 04, APO 05, APO 11, dan BAI 05. Secara umum, dapat disimpulkan bahwa tata kelola TI di PT.. SCN sudah dalam tahap dokumentasi, komunikasi, dan implementasi secara menyeluruh. Meskipun demikian, untuk meningkatkan tingkat kapabilitas, PT.. SCN memiliki rekomendasi tertentu.

<b>Jurnal 9</b>	
Judul	Rancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan <i>Framework</i> COBIT 2019 (Studi Kasus: PT. XYZ)
Nama Penulis	Ahmad Maulana Fikri, Hesti Shofia Priastika, Nadine Octaraisya, Sadriansyah, dan Lovinta Happy Trinawati
Nama Jurnal	INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS
Tahun	2020
Permasalahan	PT. XYZ memiliki keunggulan dalam proses integrasi vertikal yang ekonomis. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa ada hubungan yang baik antara operasional yang dilakukan. Selanjutnya, COBIT 2019 akan digunakan untuk menilai proses yang sedang berjalan tersebut untuk mengetahui kualitas layanan, kinerja manajemen, dan risiko perusahaan. Dalam studi kasus yang diambil, menggunakan referensi dari laporan tahunan PT. XYZ, kinerja manajemen, kualitas layanan, dan risiko perusahaan akan dinilai.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Hasil penelitian rancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan <i>framework</i> COBIT 2019 pada studi kasus PT. XYZ. Telah Mengidentifikasi aktivitas berdasarkan domain BAI06 dan proses identifikasi per level kapabilitas. Selain itu, jurnal ini juga membahas tentang proses perhitungan nilai untuk <i>Capability</i> level 2 dan disimpulkan bahwa domain BAI03 diperoleh nilai <i>Capability</i> yang berada pada level 1. Jurnal ini juga membahas tentang aktivitas yang harus dilakukan dalam mengukur level proses kapabilitas yang dicapai oleh PT. XYZ.

<b>Jurnal 10</b>	
Judul	PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN COBIT 2019 PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL VI KALIMANTAN
Nama Penulis	Gelsi Isabel Belo, Yuyun Tri Wiranti, Lovinta Happy Atrinawati
Nama Jurnal	JUSIKOM PRIMA (Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima)
Tahun	2020
Permasalahan	<p>PT. Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan memiliki</p> <p>Kendala pada pengelolaan data dan respon terhadap perbaikan gangguan yang dialami oleh customer. Selain itu, pada PT.. Telkom Regional VI Kalimantan belum menerapkan sistem tata kelola yang berbasis kerangka kerja. Sedangkan sesuai dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER03/MBU/02/2018 Tentang Prinsip Tata Kelola Teknologi Informasi Kementerian Badan Usaha Milik Negara bahwa untuk dapat mengelola sumber daya teknologi informasi (SDTI) Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) secara efektif dan efisien diperlukan suatu tata kelola teknologi informasi (TI).</p>
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Dari hasil perancangan yang telah dilakukan pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan, terdapat 14 objektif proses yang menjadi prioritas untuk dilakukan pengukuran kapabilitas pada PT. Telekomunikasi Indonesia

	Regional VI Kalimantan. Penelitian ini hanya membahas mengenai perancangan atau pemetaan proses tata kelola TI, sehingga belum dilakukan evaluasi kapabilitas pada PT. Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan.
--	---

Tabel 2.1 adalah kumpulan jurnal dari penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini karena mempunyai persamaan dengan penelitian ini yaitu penggunaan *framework* COBIT 2019 untuk merancang dan juga mengevaluasi tata kelola teknologi informasi di perusahaan atau organisasi[32]-[41]. Pada penelitian terdahulu juga memiliki persamaan dalam hal melakukan pengukuran untuk tingkat kapabilitas, melakukan analisis jika terdapat gap perbedaan tingkat kapabilitas tata kelola TI, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau peningkatan level kapabilitas [32] - [39]. Terdapat perbedaan dalam hal objek penelitian, dimana objek penelitian tersebut beberapa penelitian dilakukan di institusi Pendidikan [32] - [38], terdapat juga objek penelitian yang bergerak di bidang telekomunikasi[41], selain itu objek penelitian juga dilakukan pada institusi pemerintahan[35], dan terdapat objek penelitian yang dilakukan pada perusahaan swasta[39][40]. Dari semua penelitian terdahulu terdapat beberapa penelitian yang hanya melakukan perancangan atau pemetaan objektif proses, sehingga tidak memberikan rekomendasi[38][40][41].

Hal yang diadopsi pada penelitian ini dari penelitian terdahulu yang ada pada Tabel 2.1 terdiri, dari beberapa hal dimulai dari, penggunaan *framework* COBIT 2019 dalam melakukan perancangan, evaluasi tingkat kapabilitas, pengukuran tingkat gap analisis dan juga memberikan rekomendasi untuk perbaikan ataupun peningkatan level [32]-[39]. Metode penentuan responden menggunakan *RACI Chart* [32][35]. Penggunaan metode wawancara atau *interview* sebagai salah satu metode untuk mengumpulkan data sehingga bisa mengetahui permasalahan atau kendala yang dialami perusahaan [36][37][38]. Metode untuk mengukur tingkat kapabilitas dan tingkat gap pada perusahaan [32]

- [39]. Hal yang diadopsi dari penelitian terdahulu juga meliputi alur penelitian [33][34][37].

Kebaruan dari 10 penelitian terdahulu tersebut adalah, belum adanya penelitian yang dilakukan pada perusahaan yang bergerak di bidang IT Services dan berlokasi di Jabodetabek, Pembaharuan dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi kapabilitas menggunakan *framework* COBIT 2019, pada perusahaan yang bergerak di bidang IT Services serta lingkup penelitian dilakukan pada salah satu lingkup Proyek IT yang ada pada perusahaan, yaitu Proyek *Loyalty Management System* dengan fokus area penelitian yaitu terkait penggunaan aset IT yang ada pada perusahaan. Hasil evaluasi tingkat kapabilitas tata kelola akan dianalisis untuk mengetahui apa saja temuan serta dampak yang diberikan, sehingga akan menghasilkan rekomendasi perbaikan atau rekomendasi peningkatan level yang tepat untuk meningkatkan tingkat kapabilitas tata kelola TI pada PT. XYZ.

