

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel Penelitian Terdahulu 1	
Judul	Perencanaan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 pada DPMPTSP[12].
Nama Penulis	Muhammad Solehuddin, Zati Hulwani dan Aris Puji Widodo
Sumber Jurnal	Jurnal Ilmiah KOMPUTASI, Volume 20 No. 2
Tahun	2021
Permasalahan	DPMPTSP mengalami permasalahan pada kegagalan data yang dikelola serta penggunaan TI untuk memulihkan respons terputus yang dialami oleh pengguna.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Dari hasil Analisa terhadap tata kelola pada DPMPTSP menghasilkan proses dengan target kapabilitas level 3 yaitu pada domain APO13, BAI05, dan BAI10. Sedangkan proses dengan target kapabilitas pada level 4 yaitu terdapat pada domain BAI02, BAI03, BAI06, dan BAI07.
Tabel Penelitian Terdahulu 2	
Judul	Analisis dan Perancangan Tata kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 Pada PT. XYZ[13]
Nama Penulis	Shahnilna F Bayastura, Shinta Krisdina dan Aris P Widodo
Sumber Jurnal	Jurnal Informatika Dan Komputer, Vol 4, No. 1
Tahun	2021
Permasalahan	PT. XYZ telah menggunakan teknologi untuk menunjang proses bisnisnya, namun belum pernah dilakukan analisis atau perancangan tata kelola TI sebelumnya. PT. XYZ tidak memiliki tolak ukur sejauh mana TI mendukung tujuan bisnis perusahaan.

Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Hasil yang telah di dapat di PT. XYZ, yaitu terdapat lima proses penting yang kemudian akan dilakukan analisis dan perencanaan pengelolaan TI PT. XYZ. 5 proses penting tersebut adalah DSS02, DSS03, DSS05, BAI09 dan MEA03. hasil pemetaan menunjukkan perlunya peningkatan level kapabilitas di area keamanan, manajemen insiden, aset, serta kepatuhan terhadap regulasi. Rekomendasi diberikan terkait peningkatan berdasarkan kesenjangan yang ditemukan antara kondisi saat ini dan target kapabilitas
Tabel Penelitian Terdahulu 3	
Judul	Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada PT Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan[14]
Nama Penulis	Gelsi Isabel Belo, Yuyun Tri Wiranti, dan Lovinta Happy Atrinawati
Sumber Jurnal	Jurnal Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima, Vol. 4, No. 1
Tahun	2020
Permasalahan	PT Telkom Regional VI Kalimantan belum menerapkan sistem tata kelola TI berbasis framework tertentu, padahal sebagai BUMN, perusahaan diwajibkan mengimplementasikan prinsip tata kelola TI sesuai regulasi PER-03/MBU/02/2018 dari Kementerian BUMN. PT Telkom Regional VI Kalimantan mengalami permasalahan terkait kesalahan dalam pengelolaan data yang berdampak pada integritas dan akurasi informasi penting dalam proses bisnis.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Penelitian ini membahas perancangan tata kelola teknologi informasi pada PT Telekomunikasi Indonesia Regional VI Kalimantan sebagai respon atas belum diterapkannya sistem tata kelola TI yang terstruktur, padahal perusahaan menghadapi tantangan berupa seringkali kesalahan pengelolaan data dan lambatnya respon terhadap gangguan layanan pelanggan. Dalam upaya mendukung transformasi menjadi perusahaan telekomunikasi digital yang efisien dan kompetitif, serta memenuhi peraturan PER-03/MBU/02/2018 dari Kementerian BUMN, penelitian ini menggunakan

	framework COBIT 2019 untuk memetakan kondisi TI dan menentukan domain proses yang penting. Hasil dari analisis menggunakan 11 design factor menghasilkan 14 proses utama seperti APO03, APO12, BAI06, DSS02, dan MEA01 yang dianggap strategis dalam menunjang kinerja dan layanan perusahaan. Dengan perancangan ini, diharapkan PT Telkom Regional VI Kalimantan dapat mengelola teknologi informasi secara lebih efektif, terukur, dan selaras dengan tujuan bisnis perusahaan.
--	--

Tabel Penelitian Terdahulu 4

Judul	Analisis Tata Kelola Pusat Data dan Informasi Kementerian XYZ Menggunakan COBIT 2019[5]
Nama Penulis	Thio Meiza Ardi Prasetyo dan Melkior N.N Sitokdana
Sumber Jurnal	Journal of Applied Computer Science and Technology, Vol. 2, No. 2
Tahun	2021
Permasalahan	Kementerian XYZ menghadapi tantangan dalam memastikan tata kelola TI berjalan secara efektif, karena belum adanya pengukuran kapabilitas yang komprehensif, terdapat risiko teknis seperti kegagalan perangkat lunak, dan ditemukan kesenjangan pada proses transisi implementasi (BAI07).
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Penelitian ini membahas penerapan framework COBIT 2019 dalam mengevaluasi dan merancang tata kelola teknologi informasi di Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian XYZ guna memastikan keselarasan antara sistem TI dengan visi, misi, dan strategi organisasi. Melalui analisis terhadap 10 design factor dan pemetaan domain, ditemukan tiga domain prioritas yaitu BAI02, BAI03, dan BAI07, dengan masing-masing tingkat kapabilitas 4, 4, dan 3. Rekomendasi diberikan terkait peningkatan seperti penguatan sistem pengujian, pengamanan data hasil uji, serta pelaksanaan rollback dan fallback plan yang lebih terstruktur.

Tabel Penelitian Terdahulu 5

Judul	Analysing IT Governance Maturity Level using COBIT 2019 Framework: A Case Study of Small Size Higher Education Institute (XYZ-edu)[15].
--------------	---

Nama Penulis	Gelsi Isabel Belo, Yuyun Tri Wiranti dan Lovinta Happy Atrinawati
Sumber Jurnal	International Conference on Computer and Informatics Engineering
Tahun	2020
Permasalahan	XYZ-edu mengalami permasalahan terkait tata kelola teknologi informasi, mulai dari tidak standarnya proses TI, kurangnya komitmen stakeholder, hingga rendahnya tingkat kematangan (maturity level) berdasarkan COBIT 2019.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Penelitian ini membahas evaluasi tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi di institusi pendidikan tinggi berskala kecil (XYZ-edu) menggunakan framework COBIT 2019. Dari hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar proses berada pada tingkat kematangan level 0 (incomplete), yang berarti belum ada aktivitas terstruktur maupun dokumentasi yang memadai dalam pengelolaan TI. Hanya satu proses yang mencapai level 1 (performed), sementara target yang diharapkan adalah level 2. Permasalahan utama meliputi proses pengembangan perangkat lunak yang tidak standar, kurangnya komunikasi dan komitmen dari stakeholder, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur TI. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan berbasis COBIT 2019, seperti pembentukan kerangka tata kelola yang jelas, penyelarasan strategi TI dengan tujuan institusi, serta peningkatan kapasitas staf TI, untuk membantu XYZ-edu mencapai tingkat kematangan yang sesuai dan mendukung transformasi digital yang efektif.

Tabel Penelitian Terdahulu 6

Judul	Analysis of Information Technology Governance Using COBIT 2019 Framework (Case study: PT. Bangkit Anugerah Bersama)[16]
Nama Penulis	Steven Chrisdianta Putra dan Agustinus Fritz Wijaya
Sumber Jurnal	Journal of Information Systems and Informatics
Tahun	2022
Permasalahan	PT Bangkit Anugerah Bersama telah menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan bisnisnya, namun belum memiliki tata kelola TI yang terstruktur. Permasalahan utama

	meliputi kurangnya sistem backup data, tidak adanya SOP pemeliharaan TI, tingginya ketergantungan pada outsourcing, serta rendahnya pemanfaatan TI sebagai aset strategis. Hal ini memunculkan kebutuhan untuk merancang tata kelola TI menggunakan COBIT 2019 guna mendukung efisiensi, keamanan, dan keselarasan dengan tujuan bisnis.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Penelitian ini membahas perancangan tata kelola teknologi informasi di PT Bangkit Anugerah Bersama dengan menggunakan framework COBIT 2019 untuk menjawab kebutuhan perusahaan dalam mengelola TI secara terstruktur dan selaras dengan tujuan bisnis. Meskipun perusahaan telah menggunakan TI secara aktif dalam mendukung proses distribusi alat kesehatan, ditemukan berbagai permasalahan seperti tidak adanya sistem backup data, ketidaksiapan menghadapi gangguan listrik atau serangan logis, belum tersedianya SOP pemeliharaan sistem, serta tingginya ketergantungan pada outsourcing. Dengan menggunakan analisis 10 design factor COBIT 2019, penelitian ini menghasilkan empat domain prioritas yaitu BAI06 (Managed IT Changes), BAI03 (Managed Solutions Identification and Build), BAI11 (Managed Projects), dan BAI02 (Managed Requirements Definition) yang dipilih karena memiliki nilai ≥ 50 . Rekomendasi penguatan di keempat domain ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan TI, meminimalkan risiko kehilangan data, serta membantu perusahaan memanfaatkan TI secara lebih strategis dan berkelanjutan.
Tabel Penelitian Terdahulu 7	
Judul	Leveraging COBIT 2019 Framework to Implement IT Governance in Business Process Outsourcing Company
Nama Penulis	Melissa Indah Fianty dan Maximillian Brian
Sumber Jurnal	Journal of Information Systems and Informatics
Tahun	2023
Permasalahan	Perusahaan menghadapi berbagai kendala dalam implementasi tata kelola TI, termasuk belum pernah dilakukan penilaian kapabilitas, pelatihan SDM yang tidak merata, minimnya dokumentasi dan knowledge sharing, serta sistem pendukung

	operasional yang belum optimal. Untuk itu, penelitian ini bertujuan mengevaluasi dan meningkatkan tata kelola TI, khususnya pada domain APO07 (Managed Human Resources), dengan target peningkatan dari level kapabilitas 2 ke 3 menggunakan pendekatan framework COBIT 2019.
Framework	COBIT 2019
Pembahasan	Perusahaan menghadapi berbagai permasalahan seperti pelatihan SDM yang tidak konsisten, ketergantungan terhadap staf tertentu, kurangnya dokumentasi sistem, serta tidak adanya manajemen pengetahuan yang efektif, yang semuanya menghambat efisiensi kerja dan adaptasi pegawai baru. Melalui pengukuran kapabilitas menggunakan metode PAM, ditemukan bahwa perusahaan berada pada level 2 dengan nilai rata-rata 77,2%, sedangkan target yang diharapkan adalah level 3. Oleh karena itu, dilakukan analisis kesenjangan (gap analysis) dan diberikan berbagai rekomendasi untuk peningkatan, seperti penyusunan SOP, pengembangan pelatihan berbasis kebutuhan perusahaan, akses ke repositori pengetahuan, dan penerapan evaluasi kinerja 360 derajat. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas tata kelola TI serta memperkuat daya saing perusahaan melalui pengelolaan SDM berbasis TI yang lebih strategis dan terstruktur.

Pada tabel 2.1 menunjukan penelitian terdahulu sebagai acuan dalam penelitian ini. Tujuh penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan COBIT 2019 secara luas digunakan untuk merancang, mengevaluasi, dan meningkatkan tata kelola TI di berbagai sektor, mulai dari lembaga pemerintahan, perusahaan swasta, BUMN, hingga institusi pendidikan tinggi. Mayoritas permasalahan yang diangkat berfokus pada belum tersusunnya tata kelola TI yang terstruktur, rendahnya tingkat kapabilitas, ketidaksiapan menghadapi insiden TI, hingga kurangnya pemahaman stakeholder terhadap pentingnya peran TI secara strategis. Beberapa institusi seperti DPMPTSP, PT.

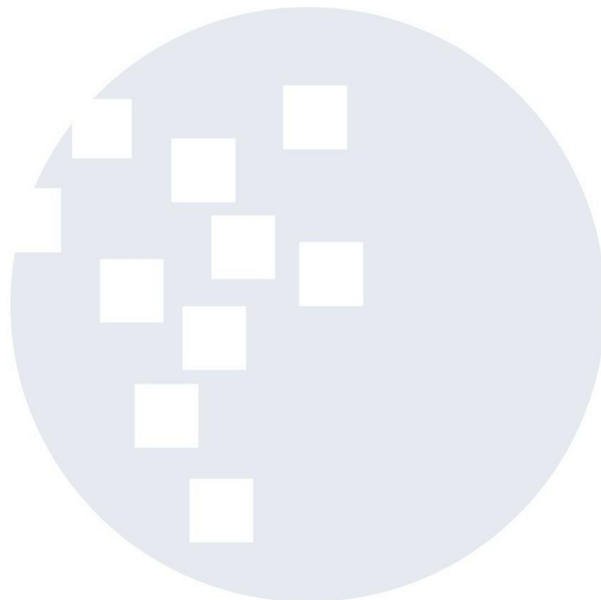
XYZ, PT Telkom Regional VI Kalimantan, dan PT Bangkit Anugerah Bersama menunjukkan kebutuhan mendesak dalam perencanaan domain prioritas seperti BAI, APO, DSS, dan MEA, dengan kapabilitas target rata-rata berada di level 3 atau 4, sedangkan kondisi aktual masih di level 1–2. Penelitian juga menyoroti pentingnya penguatan pelatihan SDM, penyusunan SOP, pemetaan proses kritis, serta gap analysis untuk menyusun strategi perbaikan. Secara umum, seluruh penelitian sepakat bahwa COBIT 2019 memberikan kerangka kerja yang sistematis dan fleksibel dalam membantu organisasi meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keselarasan TI dengan tujuan bisnis atau institusional secara menyeluruh.

Dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya dapat dijadikan sebagai referensi dalam pelaksanaan penelitian di PT XYZ. Berdasarkan pembahasan dari setiap penelitian terdahulu, pembaruan yang dilakukan dalam penelitian ini terletak pada fokus objek penelitian, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang software house, dengan penekanan pada evaluasi sistem manajemen proyek. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas proses tata kelola TI, serta memberikan rekomendasi peningkatan yang disesuaikan dengan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, guna mendorong perbaikan kapabilitas secara bertahap dan terarah

2.2 Tata Kelola IT (*IT Governance*)

Tata kelola TI merupakan suatu komponen penting bagi suatu perusahaan yang telah menggunakan teknologi informasi di dalamnya. Tata kelola TI

dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan agar memiliki sistem TI yang jelas dan terstruktur[17]. Dengan memanfaatkan ketersediaan sumber daya, tata kelola TI ini digunakan untuk mengelola dan juga mengembangkan sistem TI dalam menyelaraskan antara sistem TI dengan proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Pada intinya, tata kelola TI dilaksanakan untuk menghasilkan tata kelola berkualitas serta mencapai tujuan bisnis dari perusahaan.



UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

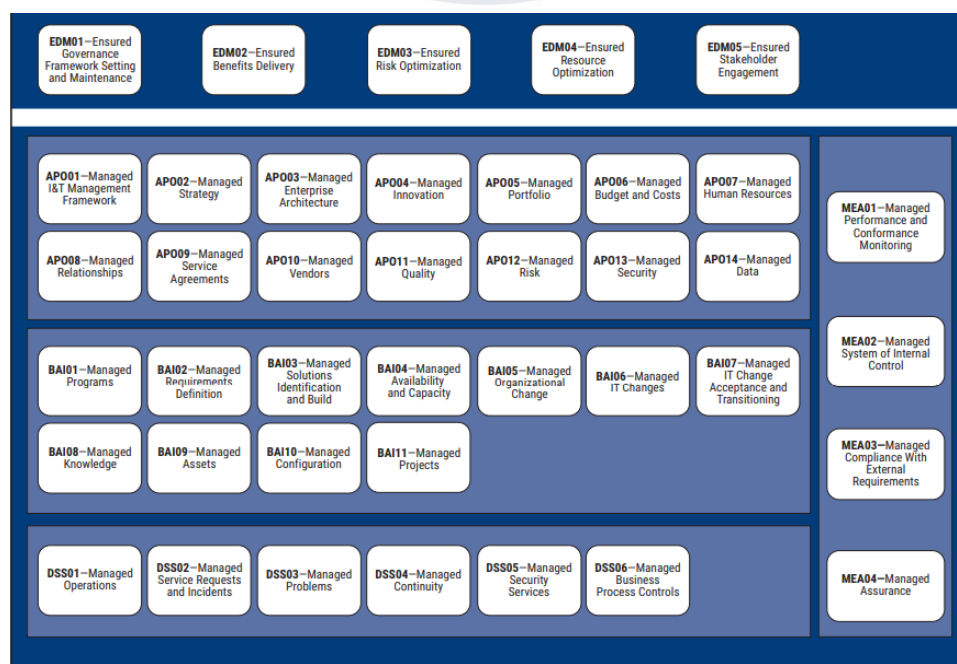
NUSANTARA

2.3 COBIT 2019

COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah suatu kerangka kerja yang digunakan untuk tata kelola teknologi informasi pada perusahaan. COBIT 2019 dikembangkan oleh ISACA merupakan perusahaan tata kelola teknologi informasi yang berdiri pada tahun 1967. COBIT 2019 merupakan penyempurnaan dari COBIT sebelumnya yaitu COBIT 5[18]. Dengan adanya kerangka kerja ini dapat menjadi acuan dan juga panduan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan.

Pada dasarnya COBIT 2019 memiliki beberapa target kategori domain diantaranya *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*, *Align, Plan, and Organize (APO)*, *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, *Deliver, Service, and Support (DSS)*, dan *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*. Masing – masing domain memiliki proses dan juga penjelasan yang berbeda – beda. Domain ini ditentukan untuk menjadi focus area berdasarkan permasalahan yang dialami oleh perusahaan.

2.3.1 COBIT Core Model



Gambar 2.1 COBIT Core Model

Gambar 2.1 menunjukkan COBIT *core model* dari kelima domain yang ada. Pada COBIT *core model* 5 domain tersebut diantaranya *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*, *Align, Plan, and Organize (APO)*, *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, *Deliver, Service, and Support (DSS)* dan *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*.

- 1) *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*, domain ini terdapat 5 proses didalamnya dan membahas mengenai evaluasi pemilihan strategis, mengarahkan manajemen senior untuk memilih pemilihan strategis dan pencapaian strategi.
- 2) *Align, Plan, and Organize (APO)*, domain ini terdapat 14 proses di dalamnya dan membahas mengenai keseluruhan organisasi, strategi, dan aktivitas pendukung TI.
- 3) *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, domain ini terdapat 11 proses di dalamnya dan membahas mengenai pengertian, akuisisi, dan implementasi solusi IT dan integrasi pada proses bisnis.
- 4) *Deliver, Service, and Support (DSS)*, domain ini terdapat 6 proses di dalamnya dan membahas mengenai pengiriman operasional dan dukungan pada IT support.
- 5) *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*, domain ini terdapat 4 proses di dalamnya dan membahas mengenai pengamatan kinerja, dan tujuan antara pengendalian eksternal dengan internal.

2.3.2 COBIT Design Factor



Gambar 2.2 COBIT Design Factor [18]

Gambar 2.2 menunjukkan 11 faktor desain COBIT. Faktor desain (*Design Factors*) adalah komponen yang berpengaruh terhadap bentuk dan struktur sistem tata kelola dalam suatu organisasi. Dalam kerangka COBIT 2019, faktor-faktor ini disusun untuk menyesuaikan rancangan tata kelola TI agar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi. Tujuannya adalah untuk membantu mengevaluasi dan mengukur efektivitas proses-proses TI yang dijalankan, sehingga dapat menunjang pencapaian keberhasilan penggunaan teknologi informasi di perusahaan[19]. COBIT 2019 mengidentifikasi 11 faktor desain utama yang perlu dipertimbangkan dalam perancangan sistem tata kelola diantaranya:

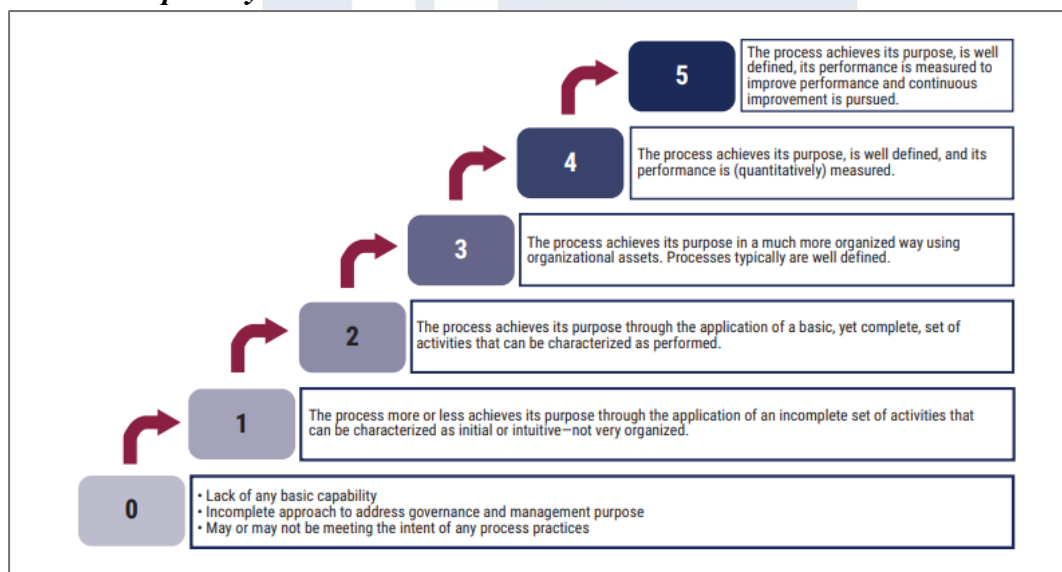
- 1) *Enterprise Strategy*: Dalam menjalankan proses bisnisnya perusahaan perlu memiliki beberapa strategi. Strategi tersebut diantaranya strategi utama, dan strategi 22adangan

- 2) *Enterprise Goals*: Untuk mendukung strategi perusahaan, perlu dilakukannya penentuan terhadap tujuan – tujuan yang ingin dicapai perusahaan.
- 3) *IT Risk Profile*: Tata kelola TI pada perusahaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pada sistem TI. Untuk melakukan hal tersebut, terdapat resiko – resiko yang akan terjadi dalam prosesnya, maka dari itu perlu dilakukannya identifikasi resiko pada perusahaan.
- 4) *I&T Related Issues*: Dalam mengidentifikasi resiko perlu mempertimbangkan dengan masalah yang dihadapi.
- 5) *Threat Landscape*: Ancaman adalah salah satu faktor yang berdampak pada perusahaan dalam meningkatkan tata kelola TI. Terdapat 2 level pada ancaman, yaitu *Normal* dan *High*.
- 6) *Compliance Requirements*: Kebijakan yang telah ditetapkan perlu dipenuhi dan ditaati oleh perusahaan. Terdapat 3 kategori dalam *Compliance Requirement*, yaitu *Low*, *Normal*, *High*.
- 7) *Role of IT*: Peran TI sangatlah penting dalam menunjang proses bisnis dan juga operasional perusahaan. Peran IT diklasifikasikan menjadi 4, yaitu *Support*, *Factory*, *Turnaround*, dan *Strategic*.
- 8) *Sourcing model of IT*: Terdapat 4 model TI yang dapat diklasifikasikan diantaranya *Outsourcing*, *Cloud*, *Insourced*, dan *Hybrid*.
- 9) *IT Implementation Methods*: Dalam mengimplementasi sistem TI terdapat beberapa metode agar implementasi yang dilakukan berhasil, diantaranya *Agile*, *DevOps*, *Traditional*, dan *Hybrid*.
- 10) *Technology Adoption Strategy*: Untuk mengadopsi teknologi perusahaan perlu memilih strategi sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Strategi tersebut

diantaranya terdapat perusahaan yang ingin menjadi pengadopsi teknologi yang baru, kemudian terdapat perusahaan yang menunggu teknologi tersebut terbukti dan populer, dan terdapat perusahaan yang sangat lambat dalam mengadopsi teknologi.

11) *Enterprise Size*: Faktor terakhir yaitu ukuran perusahaan. Ukuran perusahaan ini perlu diklasifikasikan sehingga dalam melakukan tata kelola teknologi TI perlu disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Terdapat 2 kategori ukuran perusahaan, yaitu perusahaan besar (*large enterprise*) terdapat lebih dari 250 karyawan dan perusahaan kecil dan menengah (*small and medium enterprise*) terdapat 50 sampai 250 karyawan tetap.

2.3.3 Capability Level



Gambar 2.3 Tingkat Kapabilitas Level [19]

Gambar 2.3 menunjukkan 5 tingkatan kapabilitas level berdasarkan framework COBIT 2019[20]. Kapabilitas adalah ukuran seberapa efektif dan efisien sebuah proses dijalankan dalam suatu perusahaan atau organisasi. Di era serba digital saat ini, Teknologi informasi sudah menjadi suatu keharusan dari hampir seluruh aspek bisnis. Oleh karena itu, menilai tingkat kapabilitas TI pada perusahaan menjadi aspek yang penting untuk memastikan bahwa TI telah benar mendukung tercapainya tujuan bisnis perusahaan.

- 1) Level 0: Proses berada di tingkat paling dasar. Belum ada pendekatan yang konsisten terhadap manajemen dan pengendalian, sehingga tujuan proses pun belum tercapai.
- 2) Level 1: Proses sudah mulai berjalan dan mampu menghasilkan output yang diharapkan, namun penerapannya belum sepenuhnya konsisten atau terdokumentasi dengan baik.
- 3) Level 2: Proses dijalankan secara lebih teratur dan dikendalikan. Sudah ada praktik yang lebih menyeluruh dan diterapkan dengan konsistensi untuk mencapai tujuan proses.
- 4) Level 3: Proses dilakukan dengan cara yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Sudah menjadi bagian dari budaya kerja dan dijalankan secara konsisten di seluruh organisasi.
- 5) Level 4: Proses tidak hanya dilakukan secara konsisten, tapi juga dipantau dan diukur dengan metrik yang jelas. Organisasi bisa memprediksi hasil proses berdasarkan data.

- 6) Level 5: Proses sudah mencapai tujuannya. Selain terukur, proses ini juga terus disempurnakan melalui evaluasi rutin dan inovasi untuk peningkatan berkelanjutan.

Rating	Percentage	Description
N–Not Achieved	0% to 15%	Ada sedikit atau tidak ada bukti pencapaian atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai.
P–Partially Achieved	>15% to 50%	Ada beberapa bukti pendekatan, dan beberapa pencapaian, atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai. Beberapa aspek pencapaian atribut mungkin tidak dapat diprediksi.
L–Largely Achieved	> 50% to 85%	Ada bukti pendekatan sistematis untuk, dan pencapaian signifikan, atribut yang ditentukan dalam proses yang dinilai. Beberapa kelemahan terkait dengan atribut ini mungkin ada dalam proses yang dinilai.
F–Fully Achieved	> 85% to 100%	Ada bukti pendekatan yang lengkap dan sistematis untuk, dan pencapaian penuh, atribut yang didefinisikan dalam pendekatan yang dinilai. Tidak ada kelemahan signifikan terkait dengan atribut ini ada dalam proses yang dinilai.

Gambar 2.4 Rentang Tingkat Kapabilitas Level

Sebuah proses dianggap berada pada tingkat kapabilitas tertentu apabila semua aktivitas yang terkait pada level tersebut telah dijalankan secara efektif. Penilaian tingkat kapabilitas ini melihat seberapa jauh proses tersebut diterapkan dalam praktik nyata pada perusahaan. Proses ini dinilai berdasarkan seberapa baik prosedur dan praktik dijalankan. Hasil evaluasi ini kemudian dikelompokkan ke dalam beberapa tingkat penilaian yang mencakup :

- 1) N - *Not Achieved*: Persentase pada tingkat ini mencapai 0% sampai 15%.
- 2) P – *Partially Achieved*: Persentase pada tingkat ini mencapai lebih dari 15% sampai 50%.
- 3) L – *Largely Achieved*: Persentase pada tingkat ini mencapai lebih dari 50% sampai 85%.
- 4) F – *Fully Achieved*: Persentase pada tingkat ini mencapai lebih dari 85% hingga 100%.

2.3.4 RACI Chart

Bagan RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) merupakan alat visual yang digunakan untuk menetapkan peran dan tanggung jawab dalam suatu aktivitas atau proyek di lingkungan organisasi. Bagan ini membantu dalam memperjelas siapa yang melakukan, bertanggung jawab, diajak berkonsultasi, dan yang perlu diberi informasi. Berikut adalah uraian peran dalam RACI Chart:

- 1) *Responsible* (R): Individu atau pihak yang menjalankan tugas secara langsung dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan serta mencapai hasil yang ditargetkan oleh organisasi.
- 2) *Accountable* (A): Pihak yang memiliki tanggung jawab akhir atas keberhasilan suatu aktivitas, serta memastikan bahwa semua peran lainnya menjalankan fungsinya secara efektif.
- 3) *Consulted* (C): Pihak yang memberikan masukan, meninjau, serta memverifikasi hasil kerja sebelum hasil tersebut diserahkan atau diterapkan lebih lanjut.
- 4) *Informed* (I): Pihak yang memiliki tanggung jawab untuk menerima pembaruan atau informasi terkait perkembangan dan pencapaian aktivitas perusahaan, meskipun tidak terlibat langsung dalam pelaksanaannya.