

TESIS

**IDENTIFIKASI LEVEL TATA KELOLA TI PADA MANAJER
ASSOCIATE PRODUCT MENGGUNAKAN COBIT 2019 DOMAIN APO11
(Studi Kasus: *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta)**



Disusun oleh:

Nama : Lubna
NIM : 20.51.1387
Konsentrasi : Digital Transformation Intelligence

**PROGRAM STUDI S2 TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

TESIS

**IDENTIFIKASI LEVEL TATA KELOLA TI PADA MANAJER
ASSOCIATE PRODUCT MENGGUNAKAN COBIT 2019 DOMAIN APO11
(Studi Kasus: Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta)**

**IDENTIFICATION OF IT GOVERNANCE LEVEL IN ASSOCIATE
PRODUCT MANAGER USING COBIT 2019 DOMAIN APO11
(Case Study: Innovation Center University of Amikom Yogyakarta)**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat Magister



Disusun oleh:

Nama : Lubna
NIM : 20.52.1387
Konsentrasi : Digital Transformation Intelligence

**PROGRAM STUDI S2 TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**IDENTIFIKASI LEVEL TATA KELOLA TI PADA MANAJER
ASSOCIATE PRODUCT MENGGUNAKAN COBIT 2019 DOMAIN APO11**

**IDENTIFICATION OF IT GOVERNANCE LEVEL IN ASSOCIATE
PRODUCT MANAGER USING COBIT 2019 DOMAIN APO11**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Lubna
20.51.1387

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis
Program Studi S2 Teknik Informatika
Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta
pada hari Rabu, 3 Agustus 2023

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Komputer

Yogyakarta, 3 Agustus 2023
Rektor

Prof. Dr. M. Suyanto, M.M.
NIK. 190302001

HALAMAN PERSETUJUAN

**IDENTIFIKASI LEVEL TATA KELOLA TI PADA MANAJER
ASSOCIATE PRODUCT MENGGUNAKAN COBIT 2019 DOMAIN APO11**

**IDENTIFICATION OF IT GOVERNANCE LEVEL IN ASSOCIATE
PRODUCT MANAGER USING COBIT 2019 DOMAIN APO11**

Dipersiapkan dan Disusun oleh

Lubna

20.51.1387

Telah Ditujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tesis
Program Studi S2 Teknik Informatika
Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta
pada hari Rabu, 3 Agustus 2023

Pembimbing Utama

Anggota Tim Penguji

Alva Hendi M., S.T., M.Eng., Ph.D.
NIK. 190302493

Hanafi, S.Kom., M.Eng., Ph.D.
NIK. 190302024

Pembimbing Pendamping

Hanif Al Fatta, M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302096

Agus Purwanto, M.Kom.
NIK. 190302229

Alva Hendi M., S.T., M.Eng., Ph.D.
NIK. 190302493

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Magister Komputer.

Yogyakarta, 3 Agustus 2023
Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Lubna
NIM : 20.52.1387
Konsentrasi : Digital Transformation Intelligence

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul berikut:
Identifikasi Level Tata Kelola TI Pada Manajer Associate Product Menggunakan COBIT 2019 Domain APO11.
(Studi Kasus: Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta)

Dosen Pembimbing Utama : Alva Hendi M., S.T., M.Eng., Ph.D.
Dosen Pembimbing Pendamping : Agus Purwanto, M. Kom.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Yogyakarta, 3 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Lubna

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan penguasa alam yang telah meridhoi dan mengabulkan segala do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul **"Identifikasi Level Tata Kelola TI Pada Manajer Associate Product Menggunakan COBIT 2019 Domain APO11. (Studi Kasus: Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta)"** sesuai dengan yang diharapkan oleh penulis. Alhamdulillah, dengan rasa bangga dan bahagia penulis persembahkan tesis ini kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga besar saya, especially Mama Umi dan Mama Neneng yang selalu mendidik saya, mendukung setiap langkah baik yang saya ambil, selalu sabar menghadapi kelakuan saya dan mengingatkan saya ketika melakukan hal yang salah.
2. Bapak Alva Hendi Muhammad, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Agus Purwanto, M.Kom selaku dosen pembimbing pendamping, terima kasih sudah membimbing dan membantu saya dalam pengerjaan tesis. Terima kasih atas segala kesabaran dan ilmu yang diberikan selama ini.
3. Ridwan Dwi Irawan, M.Kom. dan Mbak Afifah Nur Aini, M. Kom., yang telah membantu banyak hal yang berkaitan mengenai penelitian ini. Dan juga segala bantuan yang berhubungan dengan akademik selama perkuliahan berjalan.
4. Keluarga JALA/Parama yaitu Abang Ahmad Zaid Rahman, M.Kom, Buyut Khoiril Umri, M.Kom., Arya Luthfi Mahadika, S.Kom, Deni Sinaga, S.Kom,

Anip Moniva, S.Kom, Muhammad Arbi Hamam, S.Kom, Anang Kurniawan Jati, S.Kom. dan yang belum saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi rumah kedua dan pernah mengisi canda tawa keluh kesah dan sambat di akhir masa perkuliahan ini.

5. Teman-teman satu kelompok selama Magister, Nur Aziz Nugroho, S.Kom., Danu Prawira Utama, S.Kom; Rafi Kurnia Rachbini, S.Kom., dan Herin Dwibima Aprianto, S.Kom. Terima kasih telah kebersamai sekaligus melancarkan berbagai kegiatan perkuliahan.
6. Keluarga besar saya. Nene, Ibu, Kai Aya, Om Bayu, Tante Eka, Om Rama, Tante Melda, Om Wahyu, Titi, Imam, Yumnaa, Najlaa, Ihsan, Ghani, Habibi, Ayra, Jannah, Khalid, Rizhan, Yuzarsif, Akira dan yang belum bisa saya sebutkan satu per satu.
7. Seluruh warga 20-S2TI-1A1 yang telah memberikan banyak drama, warna dan juga banyak memberikan pelajaran hidup bagi saya. Senang bisa mengenal kalian semua.

HALAMAN MOTTO

“ فَسُبْحٰنَ الَّذِي يَبْدِئُ ۤمَلَكُوۡتَ كُلِّ شَيْۡءٍ وَّاِلَيْهِ تُرْجَعُوۡنَ ”

(QS. Yasin [36]: 83)

“All things work together for good.”

(NN)

“You can find reasons to live in the smallest of things, whether it's in the moon's light, a cold city, or the never-ending rain.”

(Kim Nam-joon)

..나만 빼고 다 행복한 것만 같아. 우는 것보다 웃을 때가 더 아파. It feels like everybody's happy but me. It hurts more when I smile than when I cry”

(Tomorrow x Together)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis persembahkan untuk Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan waktu yang diharapkan. Tidak lupa sholawat dan salam penulis haturkan pada junjungan umat yaitu Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita pada jalan kebaikan.

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan kelulusan jenjang Program Magister Universitas AMIKOM Yogyakarta. Dengan selesainya tesis ini, maka penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas izin dan karunia-Nya maka tesis ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga padaNya sebagai penguasa alam yang mengabulkan segala do'a.
2. Ibu dan Bapak saya, serta seluruh keluarga besar yang selalu menyelipkan doa di setiap sujudnya agar saya dapat menjadi pribadi yang lebih baik dan terus maju.
3. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas AMIKOM Yogyakarta.
4. Ibu Prof. Dr. Kusriani, M. Kom, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Bapak Alva Hendi Muhammad, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Agus Purwanto, M.Kom. selaku dosen

pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, dan waktunya dengan sepenuh hati.

6. Bapak Hanif Al Fatta, M.Kom., Ph.D, Bapak Mei P. Kurniawan, M.Kom., Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., dan Bapak Hanafi, S.Kom., M.Eng., Ph.D., sebagai dosen penguji mulai dari tahapan seminar proposal hingga ujian tesis. Serta semua dosen Magister Teknik Informatika Universitas Amikom Yogyakarta, terima kasih atas semua jasa Bapak dan Ibu Dosen.
7. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Universitas AMIKOM Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis tentunya menyadari bahwa pembuatan tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk menambah kesempurnaan tesis ini. Namun penulis tetap berharap tesis ini akan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 September 2023.

Penulis.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka.....	12
2.2. Keaslian Penelitian.....	16
2.3. Landasan Teori.....	23

2.3.1 Sistem Manajemen Mutu.....	23
2.3.2 Teknologi Informasi	23
2.3.3 Tata Kelola Teknologi Informasi (TI).....	24
2.3.4 COBIT 2019.....	25
2.3.5 RACI Chart.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
3.2. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4. Metode Analisis Data.....	36
3.5. Alur Penelitian.....	38
3.5.1 Identifikasi, Rumusan, Batasan Masalah dan Tujuan Penelitian ..	39
3.5.2 Studi Literatur.....	39
3.5.3 Penentuan <i>Framework</i> dan <i>Domain</i>	39
3.5.4 Pengumpulan Data.....	39
3.5.5 Perhitungan Tingkat Kapabilitas	40
3.5.6 Pengolahan Data.....	40
3.5.7 Analisa Data	42
3.5.8 Validasi dan Rekomendasi	42
3.5.9 Kesimpulan.....	42
3.5.10 Selesai.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Pemilihan Domain COBIT 2019	44
4.1.1 Penentuan Enterprise Goal	44
4.1.2 Component Activity Process Domain APO11	48
4.2. Pengumpulan Data	50
4.3. Perencanaan <i>Assessment</i>	52
4.4. Hasil Audit dan Identifikasi Kuesioner.....	53
4.5. Rekomendasi.....	58
BAB V PENUTUP.....	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan COBIT 5.0 dan COBIT 2019	5
Tabel 2. 1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian.....	16
Tabel 3. 1 RACI Chart COBIT 2019	40
Tabel 4. 1 Kebutuhan dari Stakeholder.....	45
Tabel 4. 2 Dimensi Enterprise Goal EG12	45
Tabel 4. 3 <i>Mapping Alignment Goal</i>	46
Tabel 4. 4 Penjabaran <i>Alignment Goal</i> sebagai Dasar Pelaksanaan Audit	47
Tabel 4. 5 <i>Component Activity Process Domain APO11</i>	50
Tabel 4. 6 Hasil Identifikasi Responsible Responden pada <i>Domain APO11</i>	51
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner.....	55
Tabel 4. 8 <i>Capability Level</i> oleh Responden pada APO11	57
Tabel 4. 9 Status Level Pengukuran berdasarkan <i>Capability Level</i>	58
Tabel 4. 10 <i>Mapping of Control Domain APO11</i>	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prinsip Kerangka Tata Kelola COBIT 2019	5
Gambar 2. 1 Faktor Desain COBIT 2019.	26
Gambar 2. 2 Kerangka komponen COBIT.	29
Gambar 2. 3 6 Prinsip COBIT 2019.....	30
Gambar 2. 4 40 proses domain COBIT 2019.....	31
Gambar 3. 1 Logo <i>Innovation Center</i> Amikom Yogyakarta.	33
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Direktorat <i>Innovation Center</i> Universitas Amikom Yogyakarta.....	35
Gambar 3. 3 <i>Flowchart</i> alur penelitian	38
Gambar 4. 1 Mapping Enterprise dan Alignment Goals.....	46
Gambar 4. 2 Rumus Mapping Alignment Goals pada COBIT 2019.....	48
Gambar 4. 3 RACI <i>Chart Domain</i> APO11.....	53
Gambar 4. 4 Rekomendasi <i>Change Request Form</i>	63

INTISARI

Saat ini Teknologi Informasi tidak lagi hanya dilihat sebagai pendukung, tetapi telah menjadi bagian utama dari organisasi untuk lebih kompetitif. Sistem Manajemen Mutu adalah sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu atau kualitas. Sebuah sistem manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kegiatan di sebuah proyek untuk mendapatkan perbaikan-perbaikan terus menerus dan meningkatkan efisiensi organisasi. *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta adalah sebuah Direktorat produksi dan layanan produk software Universitas Amikom Yogyakarta. Di dalam struktur organisasi *Innovation Center* terdapat Divisi *Associate Product* yang mempunyai tugas sebagai jembatan komunikasi antara tim internal perusahaan dengan *client* atau konsumen *Innovation Center*, yang dimana mengutamakan mutu dan kualitas dalam berbisnis dan berkomunikasi. Namun, terdapat tinjauan terhadap manajemen mutu *client* masih belum terlaksana dengan baik. Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan Framework COBIT 2019. Karena fokus dari COBIT 2019 ada pada penilaian kemampuan dan kematangan berdasarkan domain target terpilih, kemudian dengan adanya penggunaa COBIT 2019 yang memang diperuntukkan untuk sistem pemerintahan, diharapkan akan membantu instansi dalam melayani masyarakat dan memperbaiki tata kelola TL Domain APO11 merupakan domain untuk mengukur Sistem Manajemen Mutu suatu perusahaan, menetapkan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur dan hasil perusahaan terkait. Merumuskan rekomendasi yang dihasilkan melalui evaluasi tata kelola TI pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta menggunakan framework COBIT 2019 domain APO11.

Kata kunci: COBIT 2019, APO11, Sistem Manajemen Mutu.

ABSTRACT

Currently, Information Technology is no longer only seen as a support, but has become a major part of the organization to be more competitive. Quality Management System is a management system to control and direct the organization in relation to quality or quality. A quality management system can be defined as carrying out activities in a project to obtain continuous improvements and increase organizational efficiency. The Innovation Center of Amikom University Yogyakarta is a Directorate of production and service of Amikom University Yogyakarta software products. Within the Innovation Center's organizational structure there is an Associate Product Division which has the task of being a communication bridge between the company's internal team and the Innovation Center's clients or consumers, which prioritizes quality and quality in business and communication. However, there is a review of the client's quality management that has not been carried out properly. In this study the researchers used the 2019 COBIT Framework. Because the focus of COBIT 2019 is on assessing capability and maturity based on the selected target domain, then with the use of COBIT 2019 which is intended for government systems, it is hoped that it will assist agencies in serving the public and improving governance IT. The APO11 domain is the domain for measuring a company's Quality Management System, establishing and communicating quality requirements in all related company processes, procedures and results. Formulate recommendations resulting from an evaluation of IT governance at the Amikom University Yogyakarta Innovation Center using the COBIT 2019 domain APO11 framework.

Keyword: COBIT 2019, APO11, Quality Management System.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sistem Manajemen Mutu adalah sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu atau kualitas. Sebuah sistem manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kegiatan di sebuah proyek untuk mendapatkan perbaikan-perbaikan terus menerus dan meningkatkan efisiensi organisasi. Tujuannya dari sistem ini adalah untuk mencegah terjadinya kesalahan sementara dalam proyek, menjaga agar tidak terjadi kesalahan setelah produk disampaikan kepada pelanggan dan membantu perusahaan mempertahankan kualitasnya secara keseluruhan. Dalam menetapkan dan memelihara sistem manajemen mutu, terdapat standar pendekatan formal yang berkelanjutan untuk menjaga kualitas pengelolaan informasi dan manajemen mutu juga berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Ibrahim & Thawil, 2019) mengemukakan bahwa untuk dapat mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan, maka perusahaan harus dapat berinovasi dan mengembangkan kualitas produk dengan meningkatkan pengawasan mutu secara kontinuitas. Namun kualitas layanan belum dapat membuktikan hubungan terhadap kepuasan pelanggan dan adanya kesulitan dalam mendefinisikan serta melakukan evaluasi sistem manajemen mutu.

Teknologi informasi merupakan salah satu aset organisasi yang berpotensi paling penting dan dapat digunakan sebagai sumber daya strategis perusahaan. Penggunaan informasi yang efisien dapat memandu perusahaan untuk mencapai tujuan dengan sukses dan membawa keuntungan bagi perusahaan. Teknologi informasi tidak lagi hanya dilihat sebagai pendukung, tetapi telah menjadi bagian utama dari organisasi untuk lebih kompetitif. Perlu diakui bahwa teknologi informasi meningkatkan praktik tata kelola perusahaan di karenakan proses bisnis yang biasanya otomatis dan direktur akan bergantung pada informasi yang disediakan oleh sistem teknologi informasi (Audia & Sugiantoro, 2022). Teknologi informasi telah menjadi bagian penting dan tidak terpisahkan dari beberapa proses bisnis.

Tata kelola TI adalah seperangkat prosedur dan pedoman yang berbeda untuk menjalankan suatu proses untuk mencapai tujuan strategis yang telah disepakati (Atrinawati et al., 2021). Diperlukannya tata kelola TI perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja suatu instansi, pengelolaan, distribusi informasi, pelayanan public dan menjamin penerapan TI sejalan dengan pencapaian visi dan tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan, tata kelola TI mempunyai struktur yang efektif yaitu berawal dari tahap perencanaan hingga implementasi dan penilaian. Menggunakan Teknologi Informasi dalam suatu organisasi akan membuat tata kelola menjadi masalah yang jauh lebih signifikan dan telah menggambarkan dengan jelas bahwa tata kelola Teknologi Informasi harus inklusif terhadap suatu perusahaan. Adapun tata kelola teknologi informasi ini akan membantu organisasi mengoptimalkan investasi TI, memastikan penyediaan layanan, dan memberikan

pengukuran untuk memeriksa ketidaksesuaian dan akan lebih mudah untuk memantau dan menilai efektivitas teknologi informasi yang telah diperkenalkan di perusahaan jika ada tata kelola yang tepat. Selain itu, tata kelola teknologi informasi sangat penting bagi bisnis untuk mewujudkan visi dan tujuan mereka dan untuk menentukan apakah teknologi informasi yang telah mereka gunakan optimal atau dapat dibuat lebih efektif dengan manajemen yang lebih baik.

Cakupan tata kelola teknologi informasi sangat luas dan tersedia beberapa kerangka kerja untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi. Berbagai *framework* tata kelola teknologi informasi seperti ITIL (*The Information Technology Infrastructure Library*) adalah seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan teknologi informasi dan mengembangkan serta mengoperasikan teknologi informasi. ISO (*International Organization for Standardization*) adalah kerangka kerja yang didedikasikan untuk sistem tata kelola keamanan informasi. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) adalah seperangkat pedoman umum (*best practice*) untuk manajemen teknologi informasi yang diterbitkan oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*) dan ITGI (*IT Governance Institute*).

Diperlukan kerangka kerja tata kelola teknologi informasi sebagai arah pengelolaan teknologi informasi dan COBIT adalah salah satu pedoman dan kerangka kerja yang paling relevan dengan penelitian ini. COBIT (Control Objective for Information and Related Technology) adalah kerangka kerja untuk meninjau tata kelola dan pengelolaan TI perusahaan atau instansi. COBIT 2019 diterbitkan sebagai pedoman bagi setiap organisasi untuk dapat bergerak cepat,

dinamis, dan berinovasi. Perusahaan dapat mengelola informasi dan teknologinya dengan menggunakan COBIT dikarenakan COBIT dapat menganalisis permasalahan seperti capability level hingga menghasilkan rekomendasi dari hasil audit serta resiko yang dapat disisihkan berdasarkan segment atau entitas yang ada pada objek permasalahan. (Dirk Steuperaert, 2019) menulis dalam bukunya dan membuktikan bahwa COBIT 2019 telah cukup merepresentasikan kerangka kerja lain maupun versi pendahulunya. Buku tersebut berjudul "COBIT 2019: A Significant Update". COBIT 2019 memiliki fitur yang sangat lengkap dibuktikan dengan adanya Domain EDM yang mencakup ISO/EIC 38500, Domain APO, BAI, dan DS yang berisikan ITIL V3 2011 dan ISO/EIC 20000, Keamanan dan Risiko pada Domain APO, DS dan Control pada MEA yang mengandung poin yang sama dengan ISO/IEC 31000 dan Portofolio pada APO, dan Manajemen Proyek dan Program pada BAI (PRINCE2).

Ada 3 prinsip *framework* atau kerangka tata kelola yang ditambahkan ke dalam COBIT 2019 yang menjadi pembanding dengan versi sebelumnya. Model konseptual yang dirujuk pada prinsip pertama mengidentifikasi komponen utama dan hubungan antar komponen untuk memaksimalkan konsistensi dan memungkinkan otomatisasi. Keterbukaan dan fleksibilitas yang dikutip dalam prinsip kedua menyiratkan memungkinkan penambahan konten baru dan kemampuan untuk mengatasi masalah baru dengan cara yang fleksibel, sehingga memungkinkan integritas dan konsistensi. Prinsip ketiga menunjukkan bahwa model harus diselaraskan dengan standar, kerangka kerja, dan peraturan utama.



Gambar 1. 1 Prinsip Kerangka Tata Kelola COBIT 2019

Seiring dengan memasukkan prinsip tata kelola TI tambahan, COBIT 2019 merevisi beberapa terminologi yang digunakan dalam mendefinisikan prinsip, yang disediakan di bagian berikut. Perbedaan yang paling signifikan dengan versi terdahulunya tertuang pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Perbedaan COBIT 5.0 dan COBIT 2019

COBIT 5.0	COBIT 2019
5 prinsip tata kelola	6 prinsip tata kelola
37 proses domain	40 proses domain
Terminologi "Kelola" digunakan untuk proses manajemen	Terminologi "Dikelola" digunakan untuk proses manajemen
Terminologi "Pastikan" digunakan untuk proses tata kelola	Terminologi "dipastikan" digunakan untuk proses tata kelola

Tabel 1.1 Perbedaan COBIT 5.0 dan COBIT 2019 (Lanjutan)

COBIT 5.0	COBIT 2019
Tidak ada prinsip tata kelola	Area prinsip kerangka tata kelola ditambahkan
Pengukuran kinerja menggunakan skala 0-5 berdasarkan ISO/IEC 33000	Menggunakan skema manajemen kinerja CMMI
Enabler disertakan	Enabler berganti nama menjadi komponen
Faktor desain tidak tersedia	Faktor desain tersedia

Dalam penelitian terdahulu terdapat pembahasan perancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 2019. (Safitri et al., 2021) dengan studi kasus pada SIPERUMKIM DPKP Salatiga memberikan hasil dari identifikasi level yang diharapkan dengan level pengelolaan yang dicapai dan memunculkan sebuah kesenjangan pada masing-masing *domain*. Kesenjangan pada *domain* APO12 dan DSS03 adalah sebesar 3 level, dan pada *domain* DSS02 memiliki kesenjangan sebesar 2 level. Untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan sebaiknya dilakukan penerapan rekomendasi yang telah dihasilkan pada saat ini sehingga mencapai level kapabilitas yang diharapkan dan mendefinisikan bahwa proses pada domain tersebut telah di implementasikan dan mencapai tujuan organisasi yang baik.

Kemudian pada penelitian lainnya (Herianto & Wasilah, 2022) di terapkan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung dengan menggunakan *framework* COBIT 2019, menghasilkan asesmen *capability level* dan

maturity level tata kelola TI dengan *domain* obyektif yang memiliki nilai kepentingan >60 dan *capability target* mencapai angka 4,00 pada *domain* obyektif APO11, APO13, DSS02, dan DSS03. Dalam menjalankan peraturan pemerintah untuk menjadi pemerintahan yang baik yang berbasis TI (*good government*) maka diharapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung akan menerapkan rekomendasi-rekomendasi yang telah diberikan untuk meningkatkan kualitas TI dan untuk institusi publik.

Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta adalah sebuah Direktorat produksi dan layanan produk software Universitas Amikom Yogyakarta. Pada mulanya *Innovation Center* masih menjadi satu bagian dengan LITBANG Amikom dan mempunyai tujuan utama mengembangkan serta melakukan penelitian-penelitian di kampus bidang ICT. Tujuan utamanya adalah untuk mengelola TIK kampus dan mengembangkan produk-produk IT untuk kampus. Namun seiring berjalannya waktu, terdapat permintaan dari luar Amikom untuk dibuatkan software, sehingga saat itu *Innovation Center* mulai mengembangkan bisnis ke luar Amikom. Di dalam struktur organisasi *Innovation Center* terdapat Divisi *Associate Product* yang di pimpin oleh Ibu Puji Ariningsih, S.E. Divisi ini mempunyai tugas sebagai jembatan komunikasi antara tim internal perusahaan dengan *client* atau konsumen *Innovation Center*, yang dimana mengutamakan mutu dan kualitas dalam berbisnis dan berkomunikasi.

Perlu diketahui, *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta sudah pernah melakukan proses tata kelola TI dan audit internal menggunakan COBIT 2019 *domain* DSS05 (*Managed Security Services*). Namun perusahaan belum

pernah melakukan pengembangan tata kelola TI pada bagian manajemen mutu dan kualitas sebelumnya. Hal ini sangat disayangkan mengingat kompleksitas proses bisnis yang ada, hubungan timbal-balik antara perusahaan dan konsumen, mutu dan kualitas perusahaan dan fakta bahwa sudah ada *domain* dalam kerangka COBIT dimana tingkat inefisiensi proses bisnis yang ada dapat diukur, yaitu pada *domain* APO11.

Domain APO11 merupakan *domain* untuk mengukur Sistem Manajemen Mutu suatu perusahaan, menetapkan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur dan hasil perusahaan terkait. Tujuan dari *domain* APO11 adalah memastikan penyaluran solusi dan layanan teknologi yang konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas perusahaan dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan (ISACA Governance and Management, 2019).

Mengutip sejumlah sumber penelitian sebelumnya, diikuti dengan hasil yang ingin dicapai, maka keluaran yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebuah beberapa rekomendasi untuk memperbaiki manajemen mutu, pengambilan keputusan dan pengembangan tata kelola TI atau manajemen yang diprioritaskan bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan TI sehingga perusahaan dapat berkembang dengan baik dikemudian hari. Oleh karena itu, berdasarkan uraian diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap tata kelola TI berfokus pada sistem manajemen mutu perusahaan, guna untuk membantu proses bisnis dan memberikan rekomendasi atau inovasi yang dapat dipertimbangkan tentang praktik pengelolaan yang baik bagi perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut.

- a. Bagaimana pemahaman perusahaan mengenai tata kelola TI serta manajemen mutu nya ?
- b. Bagaimana menterjemahkan *domain* APO11 agar dapat direkomendasikan dan diterapkan TI pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta ?
- c. Apa saja rekomendasi tata kelola TI yang dapat diberikan kepada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 *Domain* APO11?
- d. Apakah rekomendasi yang diberikan dan diuji melalui kerangka kerja COBIT 2019 dapat menjadi solusi permasalahan tata kelola TI pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian berfokus dan menghindari terjadinya perluasan pembahasan, oleh karena itu penulis membatasinya dengan beberapa poin sebagai berikut.

- a. Penelitian dilakukan dengan objek *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta, di mana akan dilakukan pengumpulan data hingga implementasi pemberian rekomendasi menggunakan metode observasi dan wawancara.
- b. Responden yang berkaitan adalah direktur, manajer divisi yang berkaitan dan karyawan *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Poin ini berpedoman pada panduan COBIT 2019.

- c. *Framework* atau kerangka kerja yang akan digunakan adalah COBIT 2019 domain APO11.
- d. Penelitian ini akan berfokus pada pengembangan tata kelola TI dan berakhir ketika dimungkinkan berhasil merumuskan rekomendasi.
- e. *Output* yang dihasilkan berupa rekomendasi tata kelola TI *Control Practice* yaitu mencoba memberikan inovasi dengan praktik pengelolaan yang baik.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Merumuskan rekomendasi yang dihasilkan melalui evaluasi tata kelola TI pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta menggunakan *framework* COBIT 2019 domain APO11.
- b. Dari adanya rekomendasi, diharapkan perusahaan mengeksplorasi peluang dan memaksimalkan manfaat.
- c. Mendeskripsikan dan memvalidasi hasil evaluasi tata kelola TI pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta menggunakan *framework* COBIT 2019.
- d. Memberikan penyesuaian tata kelola TI dari pemetaan yang dihasilkan.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan dampak yang bermanfaat sebagai berikut.

- e. Diharapkan agar pihak *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dapat mengetahui tentang sistem manajemen mutu, memantau kualitas layanan secara berkelanjutan dan sejalan dengan standar manajemen kualitas.
- f. Diharapkan agar peneliti menyalurkan ilmu dan memberikan penelitian yang membuat perusahaan terkait berkembang menjadi lebih baik dan teratur. Kemudian memperluas wawasan bagi peneliti mengenai evaluasi tata kelola TI.
 - a. Diharapkan akan menjadi referensi terhadap penelitian di masa mendatang dan membantu wawasan dalam ilmu pengetahuan mengenai tata kelola TI dan implementasinya khususnya menggunakan *framework COBIT 2019 domain APO11*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu sangatlah penting bagi penulis sebagai bahan kajian guna mengetahui keterkaitan antara penelitian tersahulu dengan yang akan penulis teliti saat ini. Penulis telah meninjau beberapa penelitian sebelumnya yang menganalisis tata kelola TI institusi untuk menentukan peringkat manajemen TI. Adapun penelitian yang dimaksud akan dijabarkan menjadi beberapa penjabaran deskriptif dibawah ini.

Penelitian pertama "*Analysis of IT Governance COBIT 5.0 (Case Study: Ministry of Religious Affairs of Batam)*" yang ditulis oleh (Suwarno, 2021) bertujuan untuk menganalisis tata kelola TI yang telah diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Batam dalam pelayanan publik. Studi *framework* ini menggunakan COBIT 5.0 untuk menganalisis IT governance dalam memahami dan mencari titik temu antara kebutuhan masyarakat Kota Batam dengan rencana strategis Kementerian Agama Kota Batam, sekaligus mengevaluasi tata kelola TI pada kondisi aktual di lapangan. Penelitian ini menggunakan dua *domain Plan and Organize (PO)* dan *Monitor and Evaluate (ME)*, berdasarkan hasil olah data kuisisioner dengan 106 responden, dan didapatkan nilai rata *domain PO* 3.8 dan *domain ME* 3.9 dan menunjukkan tata kelola TI telah berada dalam level *Defined Process*. Ditemukan dua proses TI dengan nilai kurang dari 3 yaitu pada PO8.1 tentang *Quality Management System* dan PO9.1 tentang *Risk Management*

Framework, maka perlu direkomendasikan untuk perbaikan pada manajemen kualitas dan manajemen risiko. Pada penelitian ini didapati kesamaan yaitu berfokus pada manajemen kualitas namun masih menggunakan versi COBIT yang lama. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan untuk menggunakan versi COBIT yang terbaru pada penelitian mendatang.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh (Atrinawati et al., 2021) yang berjudul “*Assessment of Process Capability Level in University XYZ Based on COBIT 2019*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kapabilitas sistem tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 2019 dan model inti untuk mengevaluasi sistem tata kelola Universitas XYZ, kemudian memberikan bantuan dalam menentukan sistem tata kelola yang disesuaikan dengan penilaian tingkat kemampuan COBIT 2019. Penelitian yang dilakukan di Universitas XYZ ini menghasilkan 11 *Governance and Management Objectives* yang memiliki prioritas lebih dari 50% berdasarkan hasil penilaian menggunakan COBIT *Governance System Toolkit V 1.0 2019.11* dan telah merumuskan rekomendasi untuk Universitas XYZ untuk meningkatkan tata kelola TI mereka. Kesamaan yang ditangkap pada pembahasan penelitian ini yaitu bagaimana COBIT digunakan untuk memberikan suatu rekomendasi untuk sebuah perusahaan.

Penelitian ketiga berjudul “Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada PSI Universitas Muria Kudus” yang membahas tentang menganalisis tata kelola TI terkait layanan akademik yang ada di Universitas Muria Kudus (UMK) dengan menggunakan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) pengelolaan TI serta menganalisis tingkat kesenjangan (GAP), dimana

aktivitas ini menjadi tanggung jawab divisi Pusat Sistem Informasi (PSI). Hasil pengukuran tingkat kematangan (GAP) yang telah diukur pada 11 *domain* proses COBIT 2019 diperoleh sebesar 3,37. Sedangkan rata-rata nilai kesenjangan yang diperoleh sebagai hasil selisih antara tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan adalah sebesar 1,63. Hasil tersebut mempresentasikan bahwa peneliti memberikan rekomendasi sesuai standar COBIT 2019 yang dapat diterapkan agar intansi tersebut dapat mengoptimalkan tata kelola TI yang telah ada dan penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji *domain* yang ada lebih mendalam (Wabang et al., 2021).

Penelitian keempat dengan judul “Audit Strategi Tata Kelola IT Pada STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau Menggunakan *Framework* Cobit 5” menghasilkan saran bahwa *framework* COBIT dapat menjadi acuan dalam pengelolaan teknologi tata kelola dan bisa menggambarkan strategi jangka pendek hingga jangka panjang pada tiap unit kerja (Setyadi & Negara, 2022).

Penelitian kelima dengan judul “Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Subdomain APO11 Manage Quality” membahas tentang analisis audit pada divisi di sebuah perusahaan ritel yang sudah menggunakan teknologi informasi dalam setiap proses bisnisnya. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan *domain* APO11 dalam mengevaluasi manajemen mutu. Namun terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu penelitian ini lebih fokus pada audit sistem informasi untuk mengetahui dan mengukur tingkat manajemen kualitas di divisi *IT Product Solution* secara menyeluruh mulai dari prosedur, sistem dan pembagian kerja menggunakan *framework* COBIT 5 (Christopher Hansel Kuntadihardja, 2018).

Penggunaan COBIT 2019 dalam penelitian sudah cukup banyak dikarenakan adanya penyempurnaan dari versi sebelumnya, sehingga (Ufan Alfianto, Irman Hermadi, 2022) dengan judul penelitian “Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *framework COBIT 2019 Terhadap Pencapaian IT Master Plan Lembaga Pelatihan XYZ*” mengemukakan bahwa perlu adanya analisis tata kelola TI untuk menentukan aktivitas TI dan mencoba menemukan nilai keterampilan, menganalisis nilai kesenjangan dan memberikan saran perbaikan. Penelitian ini berhasil mendapatkan *capability level* terhadap *IT Master Plan Lembaga Pelatihan XYZ*, didapatkan juga hasil analisis gap dan rekomendasi perbaikan terhadap hasil analisis guna mencapai target yang telah ditentukan. Kesamaan yang diberikan oleh penelitian sebelumnya adalah menggunakan *framework* dan *domain* yang sama yaitu COBIT 2019 APO11 sehingga penelitian ini akan mencoba membandingkan hasil dengan jurnal yang dirujuk dan tidak menerapkan sistem audit melainkan fokus terhadap tata kelola TI.

2.2. Keaslian Penelitian

Tabel 2. 1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian

Identifikasi Level Tata Kelola TI pada Manajer Associate Product Menggunakan COBIT 2019 Domain APO11
(Studi Kasus: Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1	<i>Analysis of IT Governance COBIT 5.0 (Case Study: Ministry of Religious Affairs of Batam.</i>	Suwarno, JITE (<i>Journal Of Informatics And Telecommunication Engineering</i>), Juli 2020.	Menganalisis tata kelola TI yang telah diterapkan di Kantor Kementerian Agama Kota Batam dalam pelayanan publik.	Kantor Kementerian Agama Kota Batam telah menerapkan tata kelola TI pada tingkat Defined Process, artinya Kantor Kementerian Agama Kota Batam secara umum telah melakukan tata kelola TI dengan baik dan menunjukkan tingkat kapabilitas yang baik dalam layanan data dan informasi.	Perlu adanya rekomendasi kepada Kantor Kementerian Agama Kota Batam untuk mengadopsi sistem manajemen mutu yang berkesinambungan sebagai bagian dari pengendalian kualitas manajemen mutu.	Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah perbedaan pemakaian versi COBIT, tidak menganalisis <i>Maturity Level</i> dan analisis kesenjangan (GAP).

Tabel 2.1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
2	<i>Assessment of Process Capability Level in University XYZ Based on COBIT 2019.</i>	L H Atrinawati, E Ramadhani, T P Fiqar, Y T Wiranti, A I N F Abdullah, H M J Saputra & D B Tandiraul, ICERIA, 2020.	Mengevaluasi kapabilitas sistem tata kelola teknologi informasi menggunakan <i>framework</i> COBIT 2019 dan model ini untuk mengevaluasi sistem tata kelola Universitas XYZ, kemudian memberikan bantuan dalam menentukan sistem tata kelola yang disesuaikan dengan penilaian tingkat kemampuan COBIT 2019.	Penelitian yang dilakukan di Universitas XYZ ini menghasilkan 11 <i>Governance and Management Objectives</i> yang memiliki prioritas lebih dari 50% berdasarkan hasil penilaian menggunakan COBIT Governance System Toolkit V 1.0 2019. 11. Penelitian ini telah merumuskan rekomendasi untuk Universitas XYZ untuk meningkatkan tata kelola I&T mereka.	Saran: Selanjutnya Universitas XYZ dapat melakukan implementasi rekomendasi berdasarkan prioritas. Kelemahan: Beberapa proses masih belum memenuhi rekomendasi tingkat kemampuan, yaitu APO03, APO08, APO09, APO11, APO12, APO13, APO14, BAI03, BAI06, DSS04 dan DSS05.	Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah penyempurnaan <i>domain</i> dan tidak mengukur <i>Capability Level</i> .

Tabel 2.1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
3	Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 Pada PSI Universitas Muria Kudus	Keszya Wabang, Yusiana Rahma, Aris Puji Widodo & Fajar Nugraha, JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi) Vol. VII No. 3, Agustus 2021.	Menganalisis tata kelola TI terkait layanan akademik yang ada di Universitas Muria Kudus (UMK), dimana aktivitas ini menjadi tanggung jawab divisi Pusat Sistem Informasi (PSI). Analisis dilakukan melalui pengukuran menjadikan tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) pengelolaan TI dengan standar COBIT 2019 guna mengetahui kondisi tata Kelola TI saat ini diharapkan serta menganalisis kesenjangan (GAP) yang terjadi.	Hasil pengukuran tingkat kematangan diperoleh bahwa rata-rata nilai tingkat kematangan yang telah diukur pada 11 domain proses COBIT 2019, yaitu 3,37 berada pada level 3. Sedangkan rata-rata nilai kesenjangan yang diperoleh sebagai hasil selisih antara tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan adalah sebesar 1,63.	Perlu adanya perbaikan tata kelola TI pada Pusat Sistem Informasi UMK, sehingga diberikan beberapa rekomendasi perbaikan sebagaimana standar COBIT 2019 yang dapat diterapkan guna meningkatkan dan mengoptimalkan tata kelola TI yang ada.	Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah tidak melakukan pengukuran <i>Maturity Level</i> dan analisis kesenjangan (GAP).

Tabel 2.1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
4	Audit Strategi Tata Kelola IT Pada STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau Menggunakan Framework Cobit 5	Puspita Dewi Setyadi & Edi Surya Negara, Cogito Smart Journal VOL. 8 - NO.1, Juni 2022.	Memperbaiki tata kelola agar implementasi teknologi dapat berjalan dengan baik dalam kebutuhan kualitas layanan dan sebuah kerangka kerja.	Proses APO11 (Kualitas Layanan) mempunyai 6 attribute yang dipakai dan MEA (Monitor, Evaluate, assess conformance and Conformance) mempunyai 5 attribute. Adanya GAP nilai 1 maupun 0 menunjukkan, jika nilai 1 diharapkan dilakukan kebijakan, standar, pemantauan ataupun evaluasi bagian attribute yang dianggap masih kurang.	Penggunaan framework COBIT dalam pengelolaan tata kelola TI untuk jangka panjang maupun pendek.	Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah tidak melakukan analisis kesenjangan (GAP), memberikan rekomendasi, control hingga menerapkannya di perusahaan. Dan penggunaan COBIT yang lebih baru.
5	Analisis Audit Sistem Informasi	Christopher Hansel	Melakukan pengelolaan dan	Hasil keseluruhan pengukuran	Terdapat kelemahan dalam penelitian ini yaitu	Perbedaan yang terdapat pada

Tabel 2.1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Berbasis COBIT 5 Pada Subdomain APO11 Manage Quality	Kuntadihardja & Andeka Rocky Tanaamah, Jurnal SITECH Vol 2, No 1, Juni 2019.	penilaian terhadap manajemen kualitas yang akan diterapkan di suatu perusahaan.	manajemen kualitas di divisi ini mencapai level 2 (<i>Manage process</i>). Dari hasil level yang diperoleh, disusun rekomendasi yang dapat diterapkan oleh divisi ini agar level kapabilitas APO11 mencapai level yang diinginkan yaitu level 3 (<i>Established process</i>)	masih menggunakan standar kontrol umum terhadap teknologi informasi COBIT 5.	penelitian ini adalah tidak melakukan analisis kesenjangan (GAP), memberikan rekomendasi, <i>control</i> hingga menerapkannya di perusahaan. Dan penggunaan COBIT yang lebih baru.
6	Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019	Ufan Alfianto, Irman Hermadi & Sri Wahjuni, Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 2022.	Melakukan analisis tata kelola teknologi informasi untuk mengetahui kinerja teknologi informasi. Tujuannya untuk	Penelitian ini berhasil mendapatkan capability level terhadap IT Master Plan	Area penelitian saat ini masih berfokus pada 4 domain yaitu EDM03, APO11, BAI06 dan DSS03. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap	Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah akan mencoba membandingkan hasil dengan jurnal

Tabel 2.1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	Terhadap Pencapaian <i>IT Master Plan</i> Lembaga Pelatihan XYZ		mencari nilai tingkat kemampuan, menganalisis nilai kesenjangan dan memberikan rekomendasi perbaikan.	Lembaga Pelatihan XYZ, didapatkan juga hasil analisis gap dan rekomendasi perbaikan terhadap hasil analisis guna mencapai target yang telah ditentukan.	fokus area lainnya seperti area security sistem, proses pengadaan dan pelayanan, baik berkaitan dengan <i>IT Master Plan</i> atau lebih mendalam ke setiap kegiatan IT yang dilakukan Lembaga.	yang dirujuk dan tidak menerapkan sistem audit melainkan fokus terhadap tata kelola TI.
7	<i>Assessment Capability Level dan Maturity Level</i> Tata Kelola TI pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Menggunakan	Herianto & Wasilah, KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi Vol. 2 No. 2, Desember 2022.	Terdapat adanya permasalahan <i>security system</i> pada <i>software</i> dan layanan informasi (<i>website</i>), sehingga perlu dilakukan <i>Assessment Capability Level dan Maturity Level</i> Tata Kelola TI.	Asesmen <i>capability level</i> dan <i>maturity level</i> tata kelola TI yang dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung menggunakan <i>framework COBIT 2019</i> dengan	Instansi dapat menerapkan rekomendasi perbaikan yang telah diberikan untuk meningkatkan performa kualitas tata kelola TI pada instansi.	Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini adalah tidak melakukan pengukuran <i>Maturity Level</i> dan analisis kesenjangan (GAP). Penelitian akan berfokus bagaimana menerapkan

Tabel 2.1 Matriks Literatur Review dan Posisi Penelitian (Lanjutan)

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
	<i>Framework COBIT 2019.</i>			domain obyektif yang memiliki nilai kepentingan >60 dan <i>capability target</i> 4,00, yaitu pada domain obyektif APO11, APO13, DSS02 dan DSS03.		rekomendasi kepada objek yang dituju.

2.3. Landasan Teori

2.3.1 Sistem Manajemen Mutu

Sistem Manajemen Mutu adalah sistem manajemen untuk mengendalikan dan mengarahkan organisasi dalam hubungannya dengan mutu atau kualitas. Sebuah sistem manajemen mutu dapat didefinisikan sebagai pelaksanaan kegiatan di sebuah proyek untuk mendapatkan perbaikan-perbaikan terus-menerus dan meningkatkan efisiensi organisasi. Upaya terbaik dari sistem ini adalah dengan secara tepat dan akurat menetapkan prosedur yang mengarah pada terciptanya kualitas produk dan kualitas layanan yang baik. Tujuan dari sistem ini adalah untuk menghindari kesalahan selama proyek dan untuk mencegah terjadinya kesalahan setelah produk dikirimkan ke pelanggan. Sistem manajemen mutu memiliki banyak keuntungan, sehingga perusahaan yang menerapkan atau memelihara sistem mutu berusaha untuk lebih meningkatkan mutu manajemen hingga kepuasan pelanggan.

2.3.2 Teknologi Informasi

Teknologi informasi didefinisikan sebagai bentuk teknologi yang mendukung pekerjaan perusahaan dalam memproses, menyimpan, dan mendistribusikan data. Teknologi informasi dapat digunakan secara optimal untuk menguntungkan strategi bisnis ketika manajemen dipertimbangkan (Nugraha & Octavira, 2021). Teknologi Informasi telah menjadi bagian penting dan tidak terpisahkan dari beberapa proses bisnis. Menggunakan Teknologi Informasi dalam suatu organisasi akan membuat tata kelola menjadi masalah yang jauh lebih signifikan.

2.3.3 Tata Kelola Teknologi Informasi (TI)

Tata kelola TI adalah seperangkat prosedur dan pedoman yang berbeda untuk menjalankan suatu proses untuk mencapai tujuan strategis yang telah disepakati (Atrinawati et al., 2021).

Tata kelola TI berfokus pada area 5P, yaitu sebagai berikut.

- a. Arah strategis. Fokus pada hubungan antara strategi bisnis dan teknologi informasi, dan koordinasi antara operasi TI dan bisnis.
- b. Memberikan nilai. Fokus pada optimalisasi biaya dan menunjukkan nilai aktual dari implementasi TI untuk meningkatkan kualitas TI.
- c. Manajemen sumber daya. Fokuskan pada akurasi disaat mengelola sumber daya TI.
- d. Manajemen risiko. Fokus pada identifikasi dan pengelolaan risiko yang dihadapi perusahaan dan mitigasi yang diterapkan.
- e. Pengukuran daya. Fokus pada bagaimana hasil penerapan TI dalam bisnis.

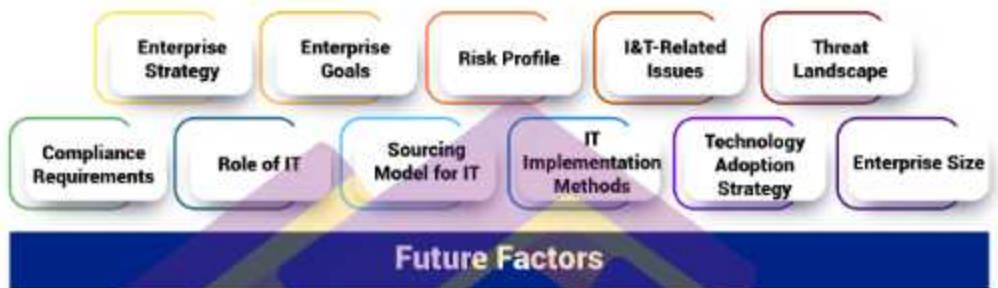
Tata Kelola TI juga aktif berkontribusi pada kinerja dan khususnya efisiensi pada perusahaan. Reputasi perusahaan, kepercayaan perusahaan, pengembangan produk dan layanan terhadap konsumen merupakan peningkatan efisiensi yang sukses terhadap perusahaan (Levstek et al., 2018). Penerapan proses tata kelola teknologi informasi yang ingin dicapai baik melalui penerapan *framework* tata kelola TI berstandar internasional sebagai contoh adalah COBIT, TOGAF, ISO/IEC 38500, ITIL *Management* dan COSO (I Putu Agus Swastika, 2016).

2.3.4 COBIT 2019

COBIT 2019 adalah singkatan dari *Control Objectives for Information and Related Technology*, yang merupakan sebuah *framework* atau kerangka kerja yang dapat membantu untuk merumuskan strategi TI, merumuskan proses TI beserta aktivitasnya, serta mengukur kapabilitas tata kelola dan manajemen TI agar menjadi lebih optimal. COBIT 2019 dapat menyelaraskan dengan kebutuhan hingga menghasilkan sebuah penilaian terhadap proses dan adanya temuan kelemahan perusahaan agar dapat di cari solusinya dan diatasi dengan proses tata kelola IT (Irawan et al., 2022). Tujuan COBIT adalah untuk mengembangkan, meneliti dan menerbitkan proses bisnis dengan pedoman terbaru, yang dapat diterima secara umum untuk digunakan dalam pekerjaan sehari-hari. Pemanfaatan COBIT salah satunya dapat memilah fungsionalitas pengukuran ke dalam tata kelola dan manajemen.

COBIT 2019 dirilis dengan pengembangan dari *COBIT 5* dan menambahkan perkembangan terkini yang dapat mempengaruhi informasi dan teknologi dalam suatu organisasi. Hal menarik lain dari rilis COBIT terbaru ini adalah diperkenalkannya apa yang disebut dengan faktor desain (*design factors*). Faktor desain adalah faktor yang dapat mempengaruhi desain sistem tata kelola suatu perusahaan dan memosisikannya untuk keberhasilan dalam penggunaan informasi dan teknologi (ISACA, 2019). Disini COBIT 2019 menjelaskan faktor-faktor penting yang perlu diperhatikan dalam merancang sebuah sistem tata kelola perusahaan dan memosisikan untuk suksesnya pemanfaatan informasi dan teknologi. Dalam prosesnya, terdapat 11 faktor desain yang perlu diperhatikan

dalam merancang sebuah sistem tata kelola, yaitu sebagai berikut (ISACA Governance and Manajement, 2019).



Gambar 2. 1 Faktor Desain COBIT 2019.

1. *Enterprise Strategy* (Strategi Perusahaan)

Perusahaan memiliki berbagai strategi sesuai dengan bidang bisnisnya. Pada faktor desain ini terdapat beberapa jenis strategi perusahaan seperti fokus pada pertumbuhan perusahaan, fokus pada inovasi produk dan layanan kepada klien, fokus pada meminimalkan biaya dalam jangka pendek, serta fokus pada penyediaan klien yang stabil dan berorientasi layanan.

2. *Enterprise Goals* (Sasaran Perusahaan)

COBIT 2019 menetapkan 13 tujuan umum untuk perusahaan. Setiap perusahaan harus memprioritaskan tujuan perusahaan berdasarkan strategi perusahaan yang dipilih. Untuk menerjemahkan tujuan perusahaan ke dalam peringkat kepentingan relatif dari tujuan tata kelola dan manajemen, para pemangku kepentingan harus membuat pilihan yang jelas ketika memilih tujuan perusahaan.

3. *IT Risk Profile* (Profil Risiko TI)

Memahami profil risiko perusahaan yaitu memahami skenario risiko mana yang dapat mempengaruhi perusahaan, dan bagaimana menilai dampak dan kemungkinan realisasinya. Untuk itu, perlu dilakukan analisis risiko tingkat tinggi pada perusahaan, seperti mengidentifikasi risiko-risiko yang relevan. Dalam COBIT 2019, terdapat 19 kategori skenario risiko yang didefinisikan.

4. *I&T Related Issues* (Masalah Terkait TI)

Masalah TI dapat diidentifikasi atau dilaporkan melalui manajemen risiko, audit, manajemen senior, atau pemangku kepentingan eksternal. Dalam COBIT 2019 ada sekitar 20 daftar masalah umum terkait I&T. Perbedaannya jelas harus dibuat dalam hal peringkat I&T, untuk memberikan masukan yang diperlukan untuk menentukan prioritas desain tata kelola.

5. *Threat Landscape* (Lanskap Ancaman)

Ancaman-ancaman khas yang dihadapi oleh perusahaan juga merupakan faktor desain sistem tata kelola. Ada 2 jenis ancaman, yaitu ancaman normal dan ancaman tinggi.

6. *Compliance Requirements* (Pemenuhan Persyaratan)

Kebutuhan dan tuntutan kepatuhan yang harus dipenuhi oleh perusahaan merupakan faktor penting. perusahaan merupakan faktor

yang penting. Pada tahap ini, terdapat 3 jenis kebutuhan/tuntutan kepatuhan, yaitu rendah, normal, dan tinggi.

7. *Role of IT* (Peran TI)

Peran IT dalam perusahaan juga merupakan faktor penting, apakah IT diposisikan sebagai strategis, pendukung, atau pabrik.

8. *Sourcing Model of IT* (Sumber Model TI)

Sumber model yang diterapkan di perusahaan biasanya menggunakan layanan IT dengan beberapa model seperti *outsourcing*, *cloud*, *insourced* atau *hybrid*.

9. *IT Implementation Methods* (Metode Implementasi TI)

Ada beberapa jenis metode implementasi IT seperti Agile, DevOps, Tradisional dan Hybrid.

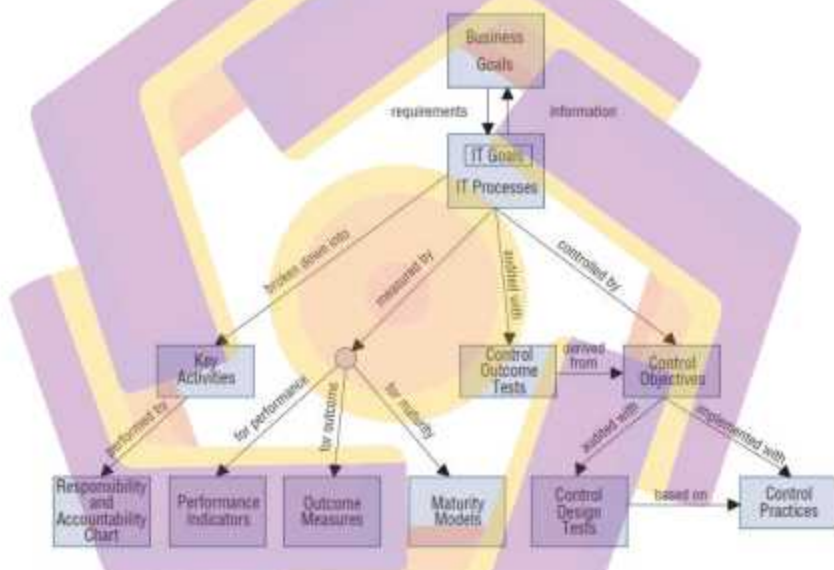
10. *Technology Adoption Strategy* (Strategi Adopsi Teknologi)

Ada beberapa jenis strategi untuk menggunakan teknologi baru di perusahaan. Seperti *first mover*, dimana perusahaan selalu ingin mengadopsi teknologi baru secepatnya. Kemudian ada *follower*, dimana perusahaan menunggu orang lain untuk menerapkan teknologi tersebut dan hanya mengikuti saja dan *slow adopter*, dimana perusahaan sangat lambat dalam mengadopsi teknologi baru.

11. *Enterprise Size* (Ukuran Perusahaan)

Ukuran perusahaan yang umum digunakan antara lain dengan menggunakan ukuran jumlah karyawan tetap yang dipkerjakannya.

Tata kelola TI dalam kerangka COBIT biasa disebut dengan *IT Assurance*, yang dimana tidak hanya mampu memberikan evaluasi terhadap keadaan tata kelola TI tetapi juga memberikan umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan manajemen. Buku panduan COBIT 4.1 menggambarkan keterkaitan antara komponen-komponen penyusun kerangka COBIT, seperti yang tertera pada Gambar 2 (IT Governance Institute, 2007).



Gambar 2. 2 Kerangka komponen COBIT.

Gambar diatas adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai apakah proses TI telah dilakukan untuk mendukung tujuan TI dengan mengendalikan hasil yang dihasilkan. Hasilnya diturunkan berdasarkan tujuan kontrol dari masing-masing metode.

Pada COBIT 2019 tata kelola dikembangkan menjadi dua prinsip. Salah satunya adalah prinsip yang menjelaskan sistem tata kelola TI perusahaan.

Kemudian prinsip dari COBIT 2019 terdiri dari enam prinsip yang dapat digunakan untuk membangun sistem tata kelola.



Gambar 2. 3 6 Prinsip COBIT 2019.

COBIT disusun dengan mengkategorikan tata kelola dan manajemen TI ke dalam lima domain. Lima bidang domain yang terdapat dalam tata kelola TI dan manajemen di COBIT 2019, yaitu sebagai berikut.

- a. EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*) atau disebut dengan Mengevaluasi Direct Monitor area tata kelola, evaluasi opsi strategis, pengelolaan langsung keputusan strategis terpilih, dan pemantauan implementasi keputusan strategis terpilih yang terdiri dari 5 proses.
- b. APO (*Build Acquire Implementation*) yaitu menggambarkan instansi, susunan strategi, dan kegiatan pendukung IT secara keseluruhan, yang terdiri dari 14 proses.
- c. BAI (*Build Acquire Implementation*) berkaitan dengan definisi, pengadaan, implementasi solusi IT dan integrasinya pada proses bisnis, yang terdiri dari 11 proses.

- d. DSS (*Deliver Service Support*) menjelaskan proses *delivery* operasional dan adanya dukungan layanan TI, yang terdiri dari 6 proses.
- e. MEA (*Monitor Evaluate Assess*) merupakan pemantauan kinerja TI dan kepatuhan terhadap sasaran kinerja internal, sasaran pengendalian internal dan persyaratan eksternal, yang terdiri dari 4 proses (Saleh et al., 2021).

Dari 5 domain tersebut, kemudian dibagi kedalam 40 proses yang ditampilkan pada gambar 2.4 yaitu proses COBIT 2019.



Gambar 2. 4 40 proses domain COBIT 2019.

2.3.5 RACI Chart

RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) diartikan sebagai matriks atau komponen tata kelola organisasi, yang merupakan perspektif tingkat tanggung jawab, aktivitas, dan akuntabilitas termasuk peran individu dan struktur

organisasi dari bisnis dan TI (ISACA Governance and Manajement, 2019). Di bawah ini adalah pemaparan masing-masing komponen dari RACI.

a. *Responsible (R).*

Peran tanggung jawab (R) menggambarkan siapa yang menerima peran fungsional utama dalam mengimplementasikan praktik dan menciptakan hasil yang diinginkan. Ini mengacu pada siapa yang melakukan tugas dan siapa yang menyelesaikan tugas.

b. *Accountable (A).*

Peran akuntabel (A) menyiratkan tanggung jawab umum. Pada prinsipnya, akuntabilitas tidak bisa dibagikan. Artinya siapa yang bertanggung jawab atas keberhasilan dan penyelesaian tugas.

c. *Consulted (C).*

Peran yang dikonsultasikan (C) memberikan masukan untuk praktik. Hal ini merujuk pada siapa yang Bertanggung jawab untuk mengumpulkan informasi dari entitas lain atau mitra eksternal.

d. *Informed (I).*

Peran yang diinformasikan (I) menjelaskan siapa yang mendapat informasi tentang keberhasilan dan/atau hasil praktis. Artinya siapa yang mendapat informasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

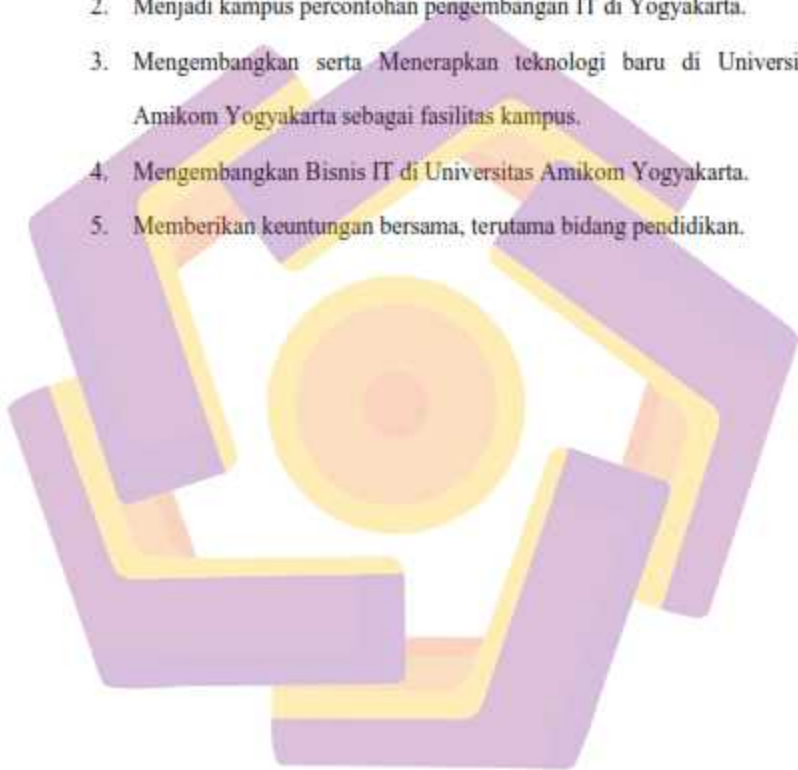
Direktorat *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta adalah sebuah Direktorat produksi dan layanan produk software Universitas Amikom Yogyakarta. Pada mulanya *Innovation Center* masih menjadi satu bagian dengan LITBANG Amikom dan mempunyai tujuan utama mengembangkan serta melakukan penelitian-penelitian di kampus bidang ICT. Tujuan utamanya adalah untuk mengelola TIK kampus dan mengembangkan produk-produk IT untuk kampus. Namun seiring berjalannya waktu, terdapat permintaan dari luar Amikom untuk dibuatkan software, sehingga saat itu *Innovation Center* mulai mengembangkan bisnis ke luar Amikom.

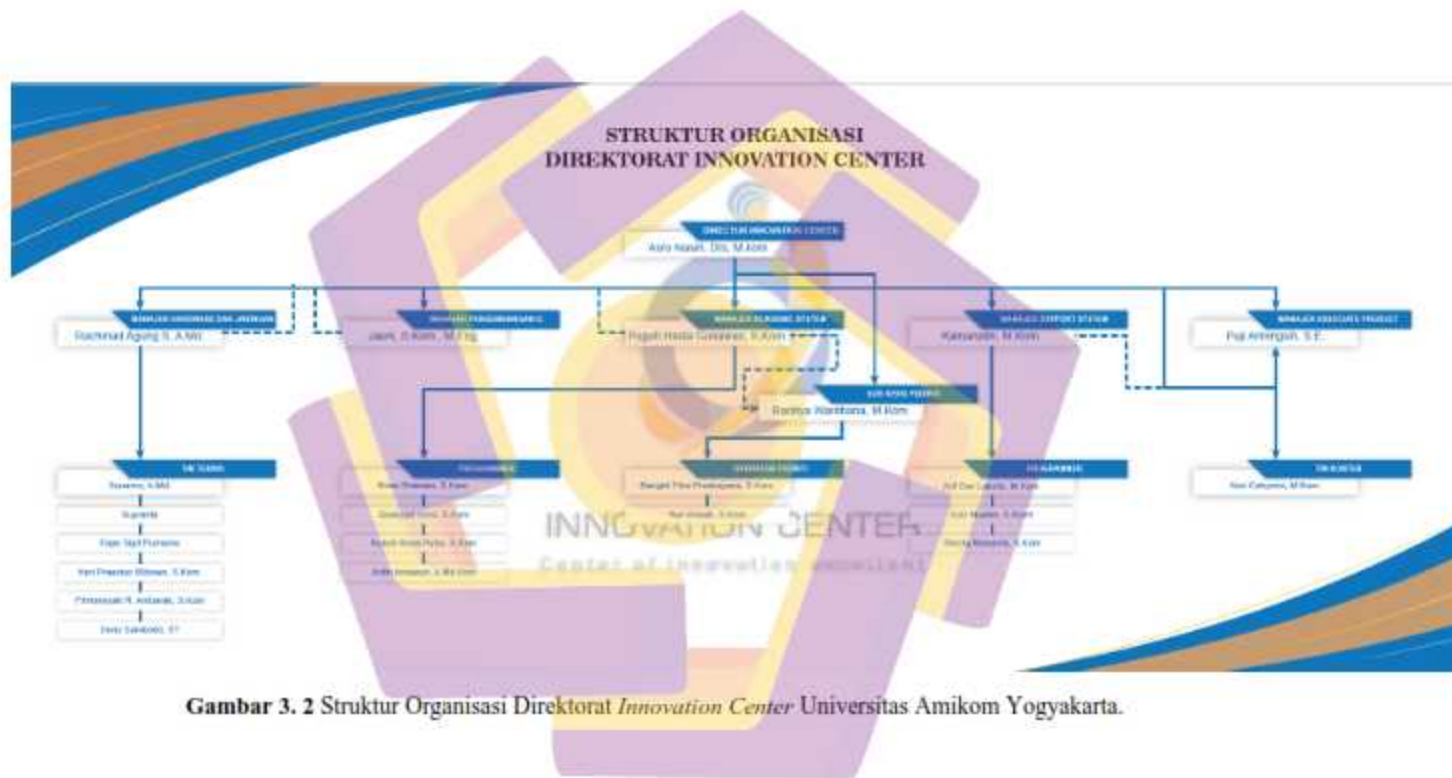


Gambar 3. 1 Logo *Innovation Center* Amikom Yogyakarta.

Direktorat *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta mempunyai visi “Menjadi Center of Innovation Excellence (pusat Keunggulan Inovasi)” dan mempunyai misi sebagai berikut :

1. Menjadi contoh pusat keunggulan inovasi kampus-kampus lain.
2. Menjadi kampus percontohan pengembangan IT di Yogyakarta.
3. Mengembangkan serta Menerapkan teknologi baru di Universitas Amikom Yogyakarta sebagai fasilitas kampus.
4. Mengembangkan Bisnis IT di Universitas Amikom Yogyakarta.
5. Memberikan keuntungan bersama, terutama bidang pendidikan.





Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Direktorat *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta.

3.2. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti akan mengimplementasikan *framework* COBIT 2019 dengan menggunakan *domain* APO11. Penelitian ini akan mengusulkan model dan rekomendasi tata kelola TI untuk *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta.

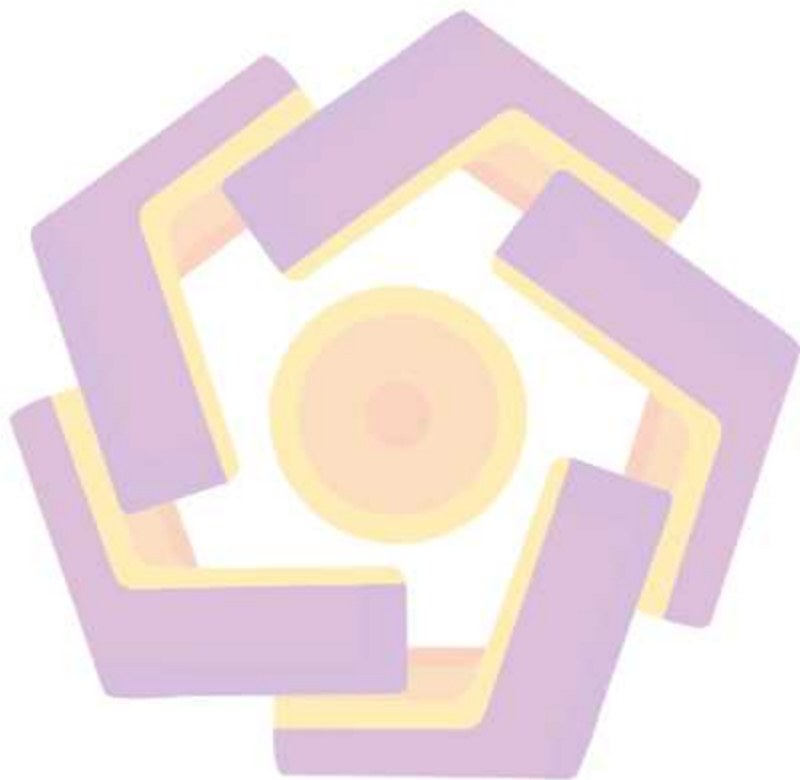
3.3. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data dan informasi mengenai manajemen masalah ini, peneliti menggunakan metode wawancara, membagikan kuesioner dan menggunakan metode literatur. Teknik wawancara secara bebas terpimpin di mana pertanyaan diajukan oleh peneliti tidak kaku atau terpaku pada pedoman umum wawancara namun dapat dikembangkan sesuai situasi dan kondisi proses birokrasi manajemen mutu yang ada. Wawancara dilakukan dengan Manajer *Associate Product Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta sebagai narasumbernya. Selanjutnya menerapkan metode kuesioner dimana ini bersifat tertutup dan di distribusikan secara daring yang akan ditujukan kepada staf dan pegawai yang dibutuhkan dan berdasar pada *RACI Chart*. Kemudian dilakukan metode literatur dengan membaca tesis dan jurnal yang memiliki keterkaitan dengan tata kelola TI terutama dalam sistem manajemen mutu.

3.4. Metode Analisis Data

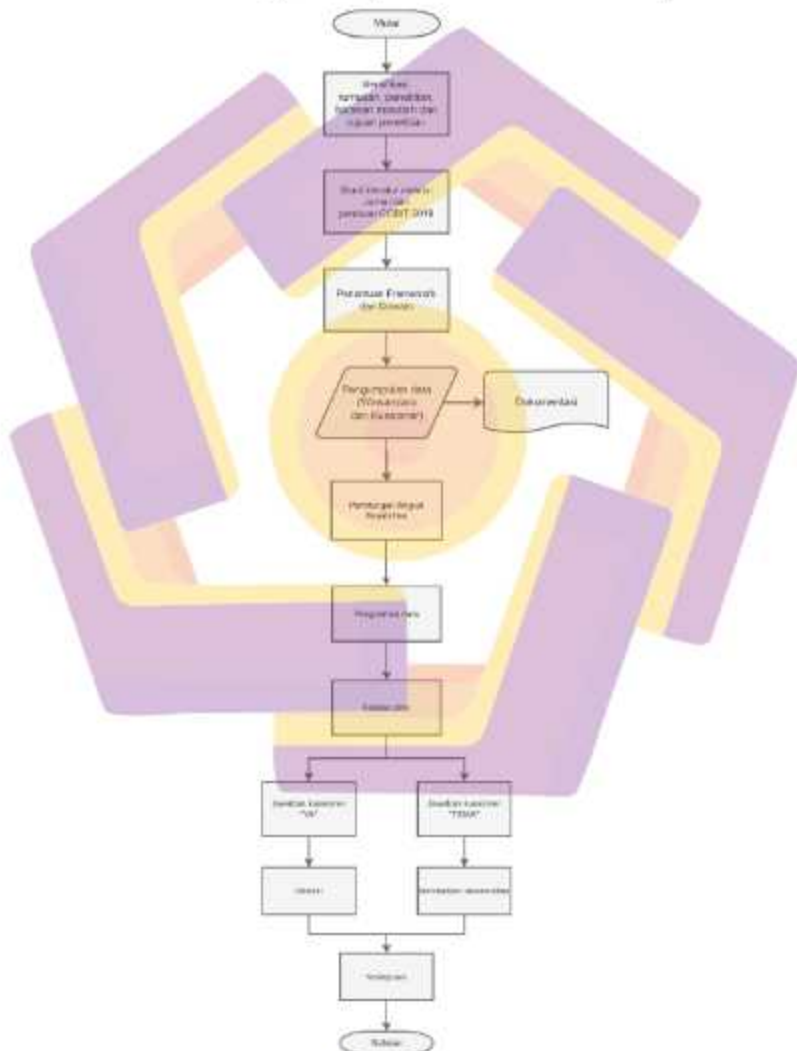
Metode yang digunakan adalah analisis data kualitatif, dimana data akan diperoleh secara mendalam melalui hasil wawancara, kuesioner dan studi literatur. Kemudian penulis akan memproses dari data yang telah dikumpulkan dan

menghasilkan rekomendasi perbaikan sehingga *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dapat memperbaiki kinerja serta kualitas layanan terhadap konsumen.



3.5. Alur Penelitian

Penelitian dilakukan dengan melalui beberapa tahapan proses yang sistematis. Alur dari penelitian dapat dilihat pada gambar 3 dimulai dari melakukan identifikasi masalah hingga mendapatkan rekomendasi dan kesimpulan.



Gambar 3. 3 Flowchart alur penelitian

3.5.1 Identifikasi, Rumusan, Batasan Masalah dan Tujuan Penelitian

Pada proses ini penulis melakukan pengamatan terhadap Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta. Setelah itu melakukan penjabaran yang telah dijabarkan pada *flowchart* diatas.

3.5.2 Studi Literatur

Pada proses ini, penulis akan membaca artikel, tesis dan jurnal yang relevan dengan tata kelola TI, COBIT 2019 terutama dengan bahasan *domain* APO11 tentang manajemen mutu.

3.5.3 Penentuan *Framework* dan *Domain*

Pada proses ini, penulis memilih *framework* tata kelola TI COBIT 2019 dan memilih *domain* APO11 *Manage Quality*.

3.5.4 Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah Poin A. Pada proses ini peneliti melakukan wawancara dan memberikan kuesioner kepada bagian Manajer *Associate Product Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta sebagai narasumber utamanya. Panduan ini akan digunakan untuk memaparkan bagaimana memanfaatkan *stakeholder need* dalam mendorong business value di *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Responden yang berwenang dalam menjawab akan berdasar pada RACI *Chart* dari panduan COBIT 2019 *domain* APO11 seperti yang tertera pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 1 RACI Chart COBIT 2019

RACI Chart COBIT 2019 Domain APO11			
	Jabatan		Nama Pejabat
<i>Chief Operating Officer</i>	Kepala Petugas Operasi	Direktur Innovation Center	Drs. Asro Nasiri, M.Kom.
<i>Chief Information Officer</i>	Kepala Penerangan	Manajer Associate Product	Puji Ariningsih, S.E.
<i>I&T Governance Board</i>	Dewan Tata Kelola I&T	Direktur Innovation Center	Drs. Asro Nasiri, M.Kom.
<i>Business Process Owners</i>	Pemilik Proses Bisnis	Direktur Innovation Center	Drs. Asro Nasiri, M.Kom.
<i>Portofolio Manager</i>	Manajer Portofolio	Tim Konten	Nuri Cahyono, M.Kom.
<i>Program Manager</i>	Manajer Program	Manajer Academic System	Puguh Hasta Gunawan, S.Kom.
<i>Data Management Function</i>	Fungsi Manajemen Data	Manajer Academic System	Puguh Hasta Gunawan, S.Kom.
<i>Head Development</i>	Kepala Pengembangan	Manajer Pengembangan IC	Jaeni, S.Kom., M.Eng.
<i>Head IT Operations</i>	Kepala Operasi TI	Manajer Hardware dan Jaringan	Rachmad Agung S., A.Md.
<i>Head IT Administration</i>	Kepala Administrasi TI	Manajer Associate Product	Puji Ariningsih, S.E.
<i>Service Manager</i>	Manajer Pelayanan	Manajer Support System	Kamrudin, M.Kom.
<i>Business Continuity Manager</i>	Manajer Kelangsungan Bisnis	Manajer Associate Product	Puji Ariningsih, S.E.

3.5.5 Perhitungan Tingkat Kapabilitas

Perhitungan ini didasarkan dari hasil kuesioner yang diperoleh dari pelaksanaan pengumpulan data. Perhitungan tersebut nantinya akan menentukan tingkat kapabilitas, yang digunakan sebagai acuan untuk membuat rekomendasi

3.5.6 Pengolahan Data

Pada tahapan ini, akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah Poin B yaitu menterjemahkan *activity* dari subdomain menjadi rekomendasi. Proses pengolahan data pada penelitian ini berdasarkan *framework* COBIT 2019 *domain* APO11. *Domain* APO11 berfokus pada menetapkan persyaratan sistem manajemen

mutu dalam semua proses, prosedur dan layanan perusahaan. APO11 mempunyai 5 subdomain, diantaranya:

1. APO11.01

Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (QMS) atau bisa disebut dengan Evaluasi Bulanan.

2. APO11.02

Fokus terhadap manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan persyaratan mereka dan memastikan integrasi dalam praktik manajemen mutu.

3. APO11.03

Mengelola standar, praktik, dan prosedur kualitas dan integrasikan manajemen kualitas ke dalam proses dan solusi utama.

4. APO11.04

Memantau kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan, sejalan dengan standar manajemen kualitas. Menetapkan, merencanakan dan menerapkan pengukuran untuk memantau kepuasan pelanggan terhadap kualitas serta nilai yang diberikan oleh Sistem Manajemen Mutu (QMS). Informasi yang dikumpulkan harus digunakan oleh pemilik proses untuk meningkatkan kualitas.

5. APO11.05

Memelihara dan secara teratur mengomunikasikan rencana kualitas keseluruhan itu mempromosikan perbaikan berkelanjutan. Kemudian

mengumpulkan dan menganalisis data tentang sistem manajemen mutu (QMS) dan meningkatkan keefektifannya.

3.5.7 Analisa Data

Pada tahapan ini, akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah Poin C yaitu merumuskan apa saja rekomendasi yang dapat di berikan kepada pihak *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Dalam tahapan ini, penulis akan menggunakan metode analisis kesesuaian yang diperoleh dari hasil pengolahan data untuk memverifikasi kegiatan yang dilakukan oleh pihak *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Penulis akan menggunakan metode wawancara dan pemberian kuesioner berdasarkan subdomain dari APO11.

3.5.8 Validasi dan Rekomendasi

Dalam tahapan ini, penulis akan melihat hasil analisa data yang dilakukan berdasarkan subdomain APO11 dan akan diketahui bagian aktivitas yang telah terlaksana maupun yang belum dilaksanakan. Apabila terdapat aktivitas yang belum terlaksana, maka penulis akan memberikan rekomendasi yang sesuai dengan kerangka kerja COBIT 2019. Pada aktivitas yang telah terlaksana, penulis akan melakukan validasi aktivitas berdasarkan dokumen dari pihak *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta.

3.5.9 Kesimpulan

Kesimpulan yang akan dipaparkan pada penelitian ini berupa dokumen hasil validasi dan rekomendasi yang didapat setelah penelitian dilakukan, untuk

diterapkan pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Pada tahapan ini, akan menjawab pertanyaan dari rumusan masalah Poin D.

3.5.10 Selesai

Penelitian ini dikatakan selesai setelah seluruh alur penelitian dilakukan dan mendapatkan hasil sesuai dengan tujuan penelitian.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan diuraikan mengenai tahapan proses penelitian yang dilakukan oleh penulis. Tahapan pertama adalah pemilihan domain COBIT 2019, perencanaan asesmen, pengumpulan data, pengolahan data, analisa data dan pembuatan rekomendasi untuk mencapai kondisi yang diharapkan. Pada tahap terakhir akan dibuat model tata kelola teknologi informasi sebagai panduan penerapan.

4.1. Pemilihan Domain COBIT 2019

Pada penelitian ini, penulis memilih *framework* tata kelola TI COBIT 2019 dan memilih *domain* APO11 *Manage Quality*. Pemilihan domain dilakukan dengan mempelajari latar belakang perusahaan dan melakukan *pre-audit* dengan manajer *Associate Product*, sehingga menghasilkan kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh perusahaan. *Domain* APO11 menetapkan dan mengkomunikasikan persyaratan kualitas dalam semua proses, prosedur dan hasil perusahaan terkait. Tujuan dari *domain* APO11 adalah memastikan penyaluran solusi dan layanan teknologi yang konsisten untuk memenuhi persyaratan kualitas perusahaan dan memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan.

4.1.1 Penentuan Enterprise Goal

Penentuan Enterprise Goal bertujuan untuk mengukur dan mengetahui nilai kapabilitas *stakeholder* yaitu *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dalam penelitian ini, untuk mencapai Business Unit Goal yang meliputi posisi,

merek dan reputasi. Setelah kebutuhan stakeholder berhasil dipetakan, langkah selanjutnya adalah menggambarkan hasil penentuan tersebut dalam Enterprise Goal yang terdapat dalam COBIT 2019.

Tabel 4. 1 Kebutuhan dari Stakeholder

Kebutuhan Instansi dan Stakeholder	
Needs	Deskripsi
Sistem Manajemen Mutu	Harapan dari instansi yang diukur dalam tata kelola ini yaitu sistem manajemen mutu. Dalam konteks ini yaitu pada divisi <i>Manager Associate Product</i> , diharapkan akan menghasilkan SOP penanganan manajemen mutu perusahaan dan manajemen kualitas pada pekerjaan dan pelanggan.

Setelah berhasil memetakan kebutuhan *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dalam Tabel 4.1, langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan ke dalam *Enterprise Goals* yang mengacu pada pedoman COBIT 2019. *Enterprise Goals* yang menjadi acuan akan dipetakan menjadi *Alignment Goals*. Pemetaan *Alignment Goals* ini akan dituangkan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Dimensi Enterprise Goal EG12

Reference	BSC Dimension	Deskripsi dari Enterprise Goals
EG12	Optimalisasi manajemen mutu	Program transformasi bisnis dengan pembaruan status yang dilaporkan secara teratur dan terkelola.

Penggunaan dimensi BSC (Balanced ScoreCard) dalam template rencana audit di sini adalah untuk mengadopsi pemetaan tujuan organisasi menggunakan COBIT 2019. Mengingat auditor tidak memiliki data spesifik yang memungkinkan pengukuran dijabarkan dalam format file Excel COBIT 2019, auditor menggunakan matriks dalam COBIT 2019 untuk menjelaskan dan menentukan arah tata kelola di *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Dasar pelaksanaan tata kelola menggunakan EG12 dengan memetakan Enterprise pada Tabel 4.2 di atas menjadi

turunan berupa Alignment Goals. Acuan yang digunakan adalah pada Gambar 4.1 yang didasarkan pada COBIT 2019.

Figure 4.1—Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals

	EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13
	Portfolio composition, products and services	Managed business risk	Compliance with external laws and regulations	Quality of financial information	Customer-oriented service culture	Business service methods and processes	Quality of management information	Optimization of internal business process controls	Operational resilience of business processes	Staff skills, resources and productivity	Compliance with financial policies	Managed digital transformation projects	Product and business innovation
AG01	Not applicable and support for business objectives with external laws and regulations	S	P								S		
AG02	Managed risk level and	P				S							
AG03	Realized benefits from IT financial investments and service portfolio	S				S		S	S			P	
AG04	Quality of technology-related financial information			P			P		P				
AG05	Compliance of IT services in line with business requirements	P				S	S	S				S	
AG06	Ability to fulfil business requirements via digital channels	P				S		S				S	S
AG07	Security of information, personal information and intellectual property	P					P						
AG08	Training and supporting internal processes for integrating systems and technology	P				P		S		S		P	S
AG09	Training programs on the use of digital and emerging technologies and quality standards	P				S		S	S			P	S
AG10	Quality of IT management information			P			P			S			
AG11	IT service processes aligned with business	S	P								P		
AG12	Compliance and protection of IT with external laws (quality of information and services)					S				P			
AG13	Knowledge, experience and skills for business innovation	P		S								S	P

Gambar 4.1 Mapping Enterprise dan Alignment Goals

Berikut ini adalah enterprise goal yang diturunkan dari matriks pada Gambar 4.1, di mana tujuan strategis dari SMK N 1 Nglipar sebagai organisasi akan diselaraskan sesuai Enterprise Goal dalam COBIT 2019 di atas. Adapun enterprise goal yang digunakan tertera pada Tabel 4.3 sebelumnya yang kemudian dirumuskan ke dalam bentuk alignment goal.

Tabel 4.3 Mapping Alignment Goal

Reference	BSC Dimension	Deskripsi dari Enterprise Goals
AG10	Kepuasan pengguna terhadap kualitas, ketepatan waktu dan ketersediaan informasi manajemen terkait bisnis dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas	Program transformasi bisnis dengan pembaruan status yang dilaporkan secara teratur dan terkelola.

Dasar Pelaksanaan Audit diidentifikasi melalui apa yang menjadi Tujuan Penyelarasan (*Alignment Goal*) dalam suatu instansi atau organisasi. Adapun Tujuan penyelarasan telah dikonsolidasikan, dikurangi, diperbarui, dan diklarifikasi jika perlu.

Tabel 4. 4 Penjabaran *Alignment Goal* sebagai Dasar Pelaksanaan Audit

<i>Alignment Goal</i> (Tujuan Penyelarasan)	
Tujuan Penyelarasan	Memastikan bahwa <i>stakeholder</i> mempunyai sistem manajemen mutu yang baik dalam mengelola bisnis dengan pelanggannya dan ada kemungkinan peningkatan realisasi manfaat dan kesiapan untuk perubahan di masa depan.
Dimensi	Internal
Metriks AG10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas, ketepatan waktu, dan ketersediaan informasi manajemen terkait I&T, dengan mempertimbangkan sumber daya yang tersedia. 2. Rasio dan tingkat keputusan bisnis yang salah di mana informasi terkait I&T yang salah atau tidak tersedia merupakan faktor kunci. 3. Persentase informasi yang memenuhi kriteria kualitas.
Alignment Goal berdasarkan AG10	Kepuasan pengguna terhadap kualitas, ketepatan waktu dan ketersediaan informasi manajemen terkait bisnis dan memenuhi persyaratan serta standar kualitas.
Primer	APO11 - Managed Quality (Manajemen Mutu).

Dapat dilihat pada tabel 4.5 hasil diturunkan dari EG12 menghasilkan metriks AG10 dengan orientasi dimensi internal. AG10 memiliki tujuan yaitu mengutamakan kepuasan pengguna terhadap kualitas, ketepatan waktu dan ketersediaan informasi manajemen terkait bisnis dan memenuhi persyaratan serta standar kualitas.

Berikut ini adalah ruang lingkup dari audit TI yang dilakukan pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta yang diturunkan dari *Mapping Alignment Goals* 10 yaitu menjadi domain APO11.

Figure— A.2 Mapping Governance and Management Objectives to Alignment Goals

	AG1	AG2	AG3	AG4	AG5	AG6	AG7	AG8	AG9	AG10	AG11	AG12	AG13
	IT compliance and support for business compliance and external laws and regulations	Managed IT financial impact	Realized benefits from IT-enabled processes and services	Quality of technology products/ services/ information	Timeliness of IT services/ information/ data/ analytics	Right to/level of/visibility/ transparency/ data/ information/ services	Security of information/ processing/ information/ data/ services/ and/ systems	Tracking and reporting business processes to ensure compliance with regulatory and quality standards	Delivering programs on time on budget and meeting regulatory and quality standards	Quality of IT management information	IT compliance with product/ services	Compliance and risk level with industry/ external/ regulatory/ and/ business	Knowledge, expertise and/ standards for business innovation
GG001	General governance framework/ policy/ and/ standards	P	S	P					S		S		
GG002	General benefits delivery		P	S	S	P		S					S
GG003	General risk optimization	S	P				P				S		
GG004	General resource utilization			S		S		S	P		S		
GG005	General data/ user/ application/ management/ integration/ information/ management	S	S		S		S	S	S	S	P		
AG001	Managed strategy					S						S	S
AG002	Managed information/ technology			S		S	P	S	P				
AG003	Managed portfolio			S		P		S	S			S	P
AG004	Managed budget/ and/ costs			S	P				P	S			
AG005	Managed human/ resources			S		S						P	P
AG006	Managed relationships			S		P	P		S	S		P	P
AG007	Managed services/ processes/ systems				P				S				
AG008	Managed quality			S	S	S			P	P			

Gambar 4.2 Rumus Mapping Alignment Goals pada COBIT 2019.

Selanjutnya dijabarkan pada deskripsi di bawah ini yaitu sub domain dari APO11 sebagai *domain* yang ditentukan berdasarkan *Alignment Goal* AG10.

4.1.2 Component Activity Process Domain APO11

1. Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (QMS) atau bisa di sebut dengan Evaluasi Bulanan.

Perusahaan menetapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu (QMS) yang menyediakan standar, pendekatan formal yang berkelanjutan untuk kualitas pengelolaan informasi. QMS harus menerapkan teknologi dan proses bisnis untuk menyelaraskan dengan persyaratan bisnis dan manajemen kualitas perusahaan.

2. Fokus manajemen kualitas pada pelanggan.

Perusahaan berfokus pada manajemen mutu pelanggan dengan menentukan persyaratan mereka dan memastikan integrasi dalam praktik manajemen mutu.

3. Kelola standar, praktik dan prosedur kualitas dan integrasikan manajemen kualitas ke dalam proses dan solusi utama.

Identifikasi dan mempertahankan standar, prosedur dan praktik untuk proses memandu perusahaan dalam memenuhi tujuan dari Sistem Manajemen Mutu (QMS) yang disepakati. Kegiatan ini harus selaras dengan persyaratan kerangka kontrol TI. Perusahaan mempertimbangkan sertifikasi untuk proses utama, unit organisasi, produk atau layanan.

4. Melakukan pemantauan, kontrol dan ulasan kualitas.

Memantau kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan, sejalan dengan standar manajemen kualitas. Tetapkan, rencanakan dan menerapkan pengukuran untuk memantau kepuasan pelanggan terhadap kualitas serta nilai yang diberikan oleh Sistem Manajemen Mutu (QMS). Informasi yang dikumpulkan harus digunakan oleh pemilik proses untuk meningkatkan kualitas perusahaan.

5. Mempertahankan peningkatan berkelanjutan.

Perusahaan memelihara secara teratur dan mengkomunikasikan rencana kualitas keseluruhan serta mempromosikan perbaikan berkelanjutan. Rencana tersebut harus menjelaskan kebutuhan, manfaat dan perbaikan terus-menerus. Mengumpulkan dan menganalisis data tentang sistem

manajemen mutu (QMS) dan meningkatkan keefektifannya. Memperbaiki ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kesalahan.

Tabel 4. 5 *Component Activity Process Domain APO11*

No	<i>Component Activity</i>	Kategori
1	Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (QMS) atau bisa di sebut dengan Evaluasi Bulanan.	<i>Quality Management Service (QMS)</i>
2	Fokus manajemen kualitas pada pelanggan.	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>
3	Kelola standar, praktik dan prosedur kualitas dan integrasikan manajemen kualitas ke dalam proses dan solusi utama.	<i>Monitoring</i>
4	Melakukan pemantauan, kontrol dan ulasan kualitas	
5	Mempertahankan peningkatan berkelanjutan	

4.2. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai kondisi pada Manajer *Associate Product Innovation Center* saat penelitian dilakukan dan Pemberian kuesioner dilakukan untuk mengevaluasi, menilai serta mengukur bagaimana keadaan pada objek yang diteliti. Dalam melakukan wawancara dan pemberian kuesioner, peneliti mengacu pada RACI *chart domain APO11* yang disesuaikan dengan struktur organisasi yang terdapat pada *Innovation Center*

Universitas Amikom Yogyakarta. Di bawah ini adalah tabel yang menunjukkan hasil penyesuaian RACI *Chart* dengan struktur organisasi.

Tabel 4. 6 Hasil Identifikasi Responsible Responden pada *Domain* APO11

RACI Chart Domain APO11		
Jabatan		Nama Pejabat
<i>Business Process Owners</i>	Direktur Innovation Center	Drs. Asro Nasiri, M.Kom.
<i>Chief Information Officer</i>	<i>Manager Associate Product</i>	Puji Ariningsih, S.E.
<i>Portfolio Manager</i>	Tim Konten	Nuri Cahyono, M.Kom.
<i>Program Manager</i>	<i>Manager Academic System</i>	Puguh Hasta Gunawan, S.Kom.
<i>Head Development</i>	Manajer Pengembangan IC	Jaeni, S.Kom., M.Eng.

Berdasarkan tabel penyesuaian RACI *chart* dengan struktur organisasi pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta, dimana terdapat 19 *role* yang direkomendasikan oleh COBIT 2019, diperoleh 5 responden yang memiliki peran bertanda “R” atau *responsible* yang artinya responden tersebut merupakan pihak yang bertanggungjawab secara penuh atas seluruh tugas yang berkaitan dengan aktivitas yang terlampir pada *domain* APO11 serta memastikan bahwa aktivitas-aktivitas tersebut telah berjalan dengan baik semestinya.

Adapun hasil wawancara dan kuesioner yang dilakukan dengan *Manajer Assosiate Project* Ibu Puji Ariningsih, S.E. menghasilkan informasi dari kendala dan permasalahan sistem yang sudah ada sebagai berikut.

1. Dokumentasi dari setiap pengerjaan *project* masih ada yang belum tercatat dengan baik. Lebih tepatnya pada catatan pengerjaan atau revisi *project*. Contohnya ketika *phase* 1 suatu *project* telah di selesaikan tidak ada catatan terkait untuk sebagai laporan, sehingga saat adanya komplain dari pihak *Client* pihak *Innovation Center* tidak dapat melakukan pembuktian.

2. *Approval*. Hasil rapat dengan *client* dan pengerjaan *project* masih belum terdapat tanda pengesahan dalam dokumen secara tertulis. Sehingga masih kerap terjadi kesalahpahaman terhadap tujuan dan permintaan *project*.
3. Tinjauan terhadap manajemen mutu *client* masih belum terlaksana dengan baik.

4.3. Perencanaan *Assessment*

Pada tahap ini, peneliti membuat rencana *assessment* yaitu dengan menjelaskan siapa saja yang akan menjadi responden dalam melaksanakan Tata Kelola TI sesuai dengan buku panduan COBIT 2019. Dalam memilih responden, peneliti akan mengacu pada struktur organisasi *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta yang akan disesuaikan dengan tabel RACI chart sesuai pada buku panduan COBIT 2019.

Perencanaan *assessment* dilakukan untuk mengukur tata kelola dan mendokumentasikan sejauh mana perusahaan telah berproses. Oleh karena itu, setelah menentukan domain yang akan digunakan untuk melakukan tata kelola, maka selanjutnya adalah melakukan wawancara dan memberikan kuesioner terhadap responden.

Seperti yang dipaparkan pada landasan teori, dalam RACI *Chart* terdapat empat peran yaitu *Responsible* (R), *Accountable* (A), *Consulted* (C) dan *Informed* (I). Berikut ini merupakan daftar responden pada masing-masing domain yang digunakan dalam melaksanakan audit pada penelitian ini.

Berdasarkan rekomendasi ditunjukkan oleh tabel 4.1 yang menunjukkan

bagaimana masing-masing *role* pada RACI Chart berperan dan bertanggung jawab terhadap tugas dalam merumuskan pengukuran pada *domain* APO11. Pemetaan domain APO11 *Ensure Resource Optimization* pada COBIT 2019 dijelaskan kaitan dari Struktur Organisasi dengan *Key Governance Practice*. Pemetaan yang dimaksud di tunjukkan pada gambar 4.1 di bawah ini.

Key Management Practice	Chief Operating Officer	Chief Risk Officer	Chief Information Officer	Chief Technology Officer	Chief Digital Officer	IS/ Governance Board	Business Process Owners	Workplace Manager	Program Manager	Project Manager	Project Management Office	Team Management Partner	Team Architect	Team Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager
AP011.01 Establish a quality management system (QMS).	A	R	R	R													R	R	
AP011.02 Focus quality management on customers.		A	R	R															
AP011.03 Manage quality standards, practices and procedures and integrate quality management into key processes and solutions.		A	R	R		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
AP011.04 Perform quality monitoring, control, and reviews.		R	A	R	R	R													R
AP011.05 Maintain continuous improvement.		A				R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R

Gambar 4. 3 RACI Chart Domain APO11.

4.4. Hasil Audit dan Identifikasi Kuesioner

Pada COBIT 2019 proses penilaian *capability level* menggunakan skema kapabilitas proses berbasis CMMI. Proses pada setiap tujuan tata kelola serta manajemen dapat beroperasi dalam berbagai *capability level* mulai dari level 0 hingga level 5. *Capability level* adalah ukuran seberapa baik suatu aktivitas proses dilakukan. Menurut ISACA (2018), berikut penjelasan masing - masing tingkatan *capability level*:

1. Level 0 – kurangnya kemampuan dasar, pendekatan yang tidak lengkap untuk menangani tata kelola dan tujuan manajemen dan kemungkinan tidak memenuhi maksud dari praktik proses apapun.

2. Level 1 – proses kurang lebih mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian aktivitas yang tidak lengkap yang dapat dirincikan sebagai ini ;atau intuitif yang tidak terlalu terorganisir.
3. Level 2 – proses mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian aktivitas dasar namun lengkap, yang dapat dicirikan sebagai yang dilakukan.
4. Level 3 – proses mencapai tujuannya dengan cara yang jauh lebih terorganisir dengan menggunakan asset organisasi. Proses biasanya didefinisikan dengan baik.
5. Level 4 – proses mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik dan kinerjanya diukur secara kuantitatif.
6. Level 5 – proses mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, kinerjanya diukur untuk meningkatkan kinerja dan perbaikan berkelanjutan.

Selanjutnya, bagaimana menganalisis *capability level* telah tercapai dapat dilakukan dengan melihat rating *process activities*. Berikut ini merupakan rating *process activities* dalam menentukan *capability level* yang dicapai (ISACA, 2018):

1. Fully : *capability level* yang dicapai lebih dari 85%.
2. Largely : *capability level* yang dicapai antara 50% - 85%.
3. Partially : *capability level* yang dicapai antara 15% - 50%.
4. Not : *capability level* yang dicapai kurang dari 15%.

Berdasarkan rating *process activities* di atas, maka akitivitas yang mencapai skala fully dapat dilanjutkan ke level berikutnya.

Pada proses ini, penulis melakukan identifikasi berupa pengisian kuesioner dengan Direktur *Innovation Center*, *Manajer Associate Product* dan pejabat yang berwenang lainnya dalam struktur organisasi sesuai dengan arahan RACI Chart Domain APO11. Kuesioner dilakukan untuk mengukur dan mendokumentasikan sejauh mana *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta telah berproses sebelum proses tata kelola dilakukan. Kuesioner biasanya dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai aspek instansi, termasuk kinerja, kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur, efisiensi operasional, manajemen risiko dan pencapaian tujuan strategis. Berikut hasil dari kuesioner yang dilakukan. Bukti kuesioner terdapat pada halaman lampiran.

Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner

No	Sub Domain APO11	Aktivitas	I&T Governance Board		Capability Level
			Ya	Tidak	
1	APO11.03	Apakah divisi ini telah menentukan standar, praktik, dan prosedur manajemen mutu yang sejalan dengan persyaratan kerangka kontrol I&T serta kriteria dan kebijakan manajemen mutu perusahaan ?	Y		2
2	APO11.05	Apakah divisi ini membangun platform untuk berbagi praktik yang baik dan mengumpulkan informasi tentang cacat dan kesalahan sistem ?		T	
3	APO11.01	Apakah manajer telah memastikan kriteria kualitas I&T, proses bisnis dan TI sudah mencakup pendekatan standar, formal dan berkelanjutan untuk manajemen mutu yang selaras dengan persyaratan perusahaan ?	Y		3
4		Apakah ada penentuan peran, tugas, hak keputusan dan tanggung jawab untuk manajemen mutu dalam struktur organisasi ?	Y		
5		Apakah ada masukan dari manajemen dan pemangku kepentingan eksternal dan internal tentang definisi persyaratan mutu dan kriteria manajemen mutu ?	Y		
6	APO11.02	Apakah divisi ini memfokuskan manajemen mutu pada pelanggan dengan menentukan persyaratan pelanggan internal dan eksternal dan memastikan keselarasan standar dan praktik I&T ?		T	
7		Apakah divisi ini mempunyai kriteria dalam mengelola kebutuhan dan ekspektasi bisnis untuk setiap proses bisnis, layanan operasional TI, dan solusi baru ?	Y		
8		Apakah divisi ini mengkomunikasikan persyaratan dan harapan pelanggan ke seluruh bisnis dan organisasi TI ?		T	

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner (Lanjutan)

No	Sub Domain	Aktivitas	I&T Governance Board		Capability Level
			APO11		
	Ya		Tidak		
9	APO11.03	Apakah divisi ini telah mengintegrasikan praktik manajemen mutu yang diperlukan dalam proses dan solusi utama di seluruh organisasi ?	Y		4
10		Apakah divisi ini mempertimbangkan manfaat dan biaya sertifikasi mutu ?		T	
11	APO11.04	Apakah anda mempersiapkan dan melakukan tinjauan kualitas untuk proses dan solusi utama organisasi ?	Y		
12		Apakah divisi ini mengidentifikasi contoh proses penyampaian kualitas yang sangat baik yang dapat bermanfaat bagi layanan atau proyek lain?		T	
13	APO11.05	Jika saat identifikasi mendapatkan cacat kualitas, apakah divisi ini menentukan akar penyebabnya, melakukan evaluasi dampak dan menyetujui tindakan perbaikan dengan layanan dan/atau tim pengiriman proyek ?	Y		
14		Apakah divisi ini memberi karyawan pelatihan tentang metode dan alat perbaikan berkelanjutan ?		T	
15	APO11.01	Apakah manajer secara teratur memantau dan meninjau Sistem Manajemen Mutu terhadap kriteria penerimaan yang telah disepakati ?		T	
16	APO11.02	Apakah divisi ini secara berkala mendapatkan pandangan pelanggan tentang proses bisnis dan penyediaan layanan dan pengiriman solusi TI dan menentukan dampak pada standar dan praktik I&T, serta memastikan bahwa harapan pelanggan terpenuhi dan ditindaklanjuti ?	Y		
17		Apakah divisi ini sudah menetapkan kriteria berkomitmen dengan pihak pemelihara layanan / kebijakan yang di sepakati bersama ?	Y		
18	APO11.03	Apakah divisi ini menggunakan praktik industri yang baik sebagai referensi saat meningkatkan dan menyesuaikan praktik kualitas perusahaan ?	Y		
19		Apakah divisi ini secara teratur meninjau relevansi, efisiensi, dan efektivitas proses manajemen mutu tertentu yang berkelanjutan ?		T	
20		Untuk proses dan solusi utama organisasi ini, apakah anda memantau metrik kualitas yang digerakkan oleh tujuan yang selaras dengan sasaran kualitas secara keseluruhan?		T	
21	APO11.04	Apakah manajemen dan pemilik proses secara teratur meninjau kinerja manajemen kualitas terhadap metrik kualitas yang ditetapkan ?		T	
22		Apakah anda menganalisis hasil kinerja manajemen mutu secara keseluruhan ?		T	
23	APO11.05	Apakah divisi ini membandingkan hasil tinjauan kualitas dengan data historis internal, pedoman industri, standar dan data dari jenis perusahaan serupa ?		T	

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner (Lanjutan)

No	Sub Domain	Aktivitas	I&T Governance Board		Capability Level
	APO11		Ya	Tidak	
24	APO11.01	Apakah manajer menanggapi perbedaan hasil review untuk terus meningkatkan Sistem Manajemen Mutu ?		T	5
25	APO11.04	Apakah anda melaporkan hasil tinjauan kinerja manajemen mutu dan melakukan perbaikan jika ada yang belum memenuhi standar ?		T	

Tabel 4.7 merupakan hasil dari kuesioner yang diberikan kepada stakeholder yang terkait dengan tata kelola, sehingga simpulan dari tabel yang dimaksud akan dijabarkan ke dalam pelaksanaan assessment pada APO11 yang terdapat pada poin berikutnya. Adapun kuesioner yang dijadikan sebagai bahan penilaian terdiri dari dua puluh lima pertanyaan yang sekuensial dimana diartikan oleh peneliti sebagai pertanyaan dengan level lanjut harus memenuhi level sebelumnya.

Tabel 4.8 *Capability Level* oleh Responden pada APO11

No	Responden	Capability Level Domain APO11
1	Chief Information Officer (Manager Associate Product)	2
Rerata dari lima kapabilitas level		2

Seperti yang digambarkan pada tabel 4.8 mengenai analisis GAP pada domain APO11, nilai aktual saat ini yaitu pada level 2 dengan status level *partially*, maka untuk mengidentifikasi kesenjangan dan memahami perbaikan yang diperlukan dapat diteruskan untuk melakukan perbaikan, agar mencapai tingkat kematangan yang diinginkan.

Tabel 4. 9 Status Level Pengukuran berdasarkan *Capability Level*

No	Capability	Status	Dengan Syarat
1	Level 1	<i>Fully</i>	-
2	Level 2	<i>Partially</i>	Apakah divisi ini membangun platform untuk berbagi praktik yang baik dan mengumpulkan informasi tentang cacat dan kesalahan sistem ?
3	Level 3	-	-
4	Level 4	-	-
5	Level 5	-	-

Setelah mengkategorikan hasil yang diperoleh dari skor saat ini untuk setiap subdomain di APO11 berdasarkan tingkat keterampilan, tambahkan skor dan bagi dengan jumlah subdomain di domain pastikan pengoptimalan sumber daya, yaitu hanya 1 subdomain pada level 2. Adapun dari keseluruhan target nilai maksimal yang diharapkan untuk dicapai adalah 4 pada seluruh subdomain yang ada pada APO11.

4.5. Rekomendasi

Berdasarkan beberapa hasil yang ditemukan maka dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tingkat selanjutnya maka perlu dilakukan peningkatan dari masing-masing subdomain dari APO11 sebagai domain utama yang digunakan dalam assessment berbasis tata kelola ini. Hal ini sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara yang digunakan untuk mengisi faktor desain. Pemberian rekomendasi berfokus pada EG 12 - Optimalisasi manajemen mutu, dan AG 10 - Kepuasan pengguna terhadap kualitas, ketepatan waktu dan ketersediaan informasi manajemen terkait bisnis dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas. Adapun rekomendasi lanjutan diperlukan untuk mengoptimalkan dan meningkatkan

sistem manajemen mutu dan SOP sesuai dengan tujuan dan prioritas *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta.



Tata Kelola TI (Tata Kelola Teknologi Informasi) adalah proses yang digunakan untuk memantau dan mengendalikan keputusan kapabilitas teknologi informasi untuk memastikan pengiriman nilai kepada pemangku kepentingan utama dalam suatu organisasi. Tata kelola TI menyediakan kerangka kerja yang menghubungkan dan menyelaraskan proses TI, sumber daya TI dan informasi yang dibutuhkan organisasi untuk menerapkan strateginya guna mencapai tujuannya. Pada tataran implementasi Tata Kelola TI dapat diartikan sebagai proses pengendalian dan peningkatan kinerja yang dilakukan secara terus-menerus terhadap penerap TI di perusahaan. Dengan memperhatikan Kerangka pengendalian dan peningkatan berkelanjutan dapat dilihat bahwa proses Tata Kelola TI diawali dengan penentuan tujuan TI perusahaan. Dimana tujuan tersebut memberikan arah.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti mencoba untuk memberikan rekomendasi berupa kebijakan dan prosedur berupa dokumen yang didasarkan pada *domain* yang diidentifikasi melalui hasil tata kelola TI yaitu *domain APO11 Managed Quality*. Dengan mengadopsi prosedur yang didasarkan pada *domain APO11 Managed Quality*, diharapkan organisasi dapat mengoptimalkan pengelolaan kualitas mereka dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Rekomendasi kebijakan yang diusulkan disusun berdasarkan pemetaan COBIT 2019 *domain APO11* seperti yang tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 4. 10 Mapping of Control Domain APO11.

Domain	Key Management Process	Prosedur
APO11 Managed Quality	APO11.01 Menetapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu.	Memastikan kriteria kualitas TI, proses bisnis dan menanggapi hasil review / tanggapan dari <i>client</i> .
	APO11.02 Fokus manajemen mutu terhadap <i>client</i> .	Secara umum berfokus terhadap relasi kepada <i>client</i> , tanggapan <i>client</i> dan keselarasan standar dan praktik TI.
	APO11.03 Mengelola standar, praktik dan prosedur kualitas.	Mengintegrasikan praktik manajemen mutu.
	APO11.04 Melakukan pemantauan, control dan ulasan kualitas.	Memantau kualitas proses dan layanan terhadap <i>client</i> .
	APO11.05 Mempertahankan peningkatan berkelanjutan.	Monitoring dan meningkatkan keefektifan serta mencegah terulangnya kesalahan.

Selanjutnya adalah rekomendasi berupa prosedur yang di sarankan untuk Tata Kelola TI. Prosedur yang disusun memiliki ruang lingkup terkait proses pengelolaan dan pendokumentasian berupa Form Dokumen. Prosedur ini diperoleh dari domain APO11 *Managed Quality*. Berikut prosedur yang disusun dalam penelitian ini.

 DIREKTORAT INNOVATION CENTER		FORM DOKUMENTASI	
		MINUTES OF MEETING	
1.	Nomor MoM	No. IC/XII/2022/...	
2.	Tanggal	19 Desember 2022	
3.	Waktu	Universitas Amikom Yogyakarta	
4.	Lokasi	Universitas Amikom Yogyakarta	
5.	Peserta Meeting	Drs. Asro Nasiri, M.Kom.	Drs. Bambang Sudaryatno, M.M
		Puji Ariningsih, S.E.	M. Rudyanto Arief, S.T., M.T.
		Mei P. Kurniawan, M.Kom.	
		M. Ibnu Fadhil Bagus B.	
7.	Tujuan Meeting	Penambahan Revisi dan Mockup	
8.	Uraian Meeting	Second Draft – Setelah meeting bersama	
9.	Dokumentasi Foto		
Kode Dokumen :		Tanggal Berlaku :	
Revisi ke :		Halaman :	
Approval Direktorat Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta		Approval Client	

Berdasarkan dokumen tersebut, maka semua saran, masukan dan sanggahan akan tercatat oleh Manajer *Associate Product*, sehingga mempermudah dan memperjelas terkait dengan pendokumentasian. Kemudian pada dokumen juga terdapat lembar *Approval* yang harus di tanda tangani oleh kedua belah pihak yaitu pimpinan atau pegawai *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dan *Client*.

Kemudian rekomendasi selanjutnya adalah pembuatan *Change Request Form*, yang diperuntukkan jika ada aplikasi yang sudah selesai dibuat tetapi client menginginkan revisi, form ini bisa digunakan. Form ini mempermudah dan memperjelas terkait dengan pendokumentasian permintaan revisi. Kemudian pada dokumen juga terdapat lembar *Approval* yang harus di tanda tangani oleh pimpinan atau pegawai *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta.





CHANGE REQUEST FORM							
INNOVATION CENTER UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA							
Project Name	<i>Name of Project</i>						
Requested By	<i>Name of Requester</i>						
Date Requested	<i>Date of Request</i>						
Request No	<i>Number of Request</i>						
Name of Request	<i>Name of Request</i>						
Change Description	<i>Description</i>						
Change Reason	<i>Description</i>						
Impact of Change	<i>Description</i>						
Proposed Action	<i>Description</i>						
Person in Charge	<i>Name of Employee</i>						
Deadline	<i>Maximum Date</i>						
Ended	<i>Date When the Request Done</i>						
Status	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; background-color: #FFD700;">In Review</td> <td style="width: 33%; text-align: center; background-color: #FFD700;">Approved</td> <td style="width: 33%; text-align: center; background-color: #FFD700;">Rejected</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Project Leader</i></td> <td></td> <td style="text-align: center;"><i>Struktur Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta</i></td> </tr> </table>	In Review	Approved	Rejected	<i>Project Leader</i>		<i>Struktur Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta</i>
In Review	Approved	Rejected					
<i>Project Leader</i>		<i>Struktur Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta</i>					
Approved By							
Approval Date	<i>Date of Approval</i>						

Gambar 4. 4 Rekomendasi *Change Request Form*

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tata kelola TI yang dilakukan pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta sudah mengenal tata kelola TI namun belum sepenuhnya memahami dan menjalankan manajemen mutu perusahaan. Hasil ini peneliti dapatkan dari hasil kuesioner dan wawancara dengan objek penelitian.
2. Peneliti menterjemahkan *domain* APO11 dengan pemetaan *Enterprise Goal* dan *Alignment Goal* untuk menetapkan rekomendasi yang berfokus pada EG 12 - Optimalisasi Manajemen Mutu, dan AG 10 - Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas, Ketepatan Waktu dan Ketersediaan Informasi manajemen terkait bisnis dan memenuhi persyaratan dan standar kualitas, sesuai dengan pedoman COBIT 2019. Kemudian menggunakan perhitungan *Capability Level* agar mengetahui pada level berapa perusahaan sudah memahami atau menjalankan manajemen mutu, sehingga peneliti dapat memberikan rekomendasi yang sesuai kepada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta, memiliki permasalahan yang terkait dengan

pencatatan dan pendokumentasian pengerjaan *project* dan hasil rapat dengan *client* dan pengerjaan *project* masih belum terdapat tanda pengesahan dalam dokumen secara tertulis.

4. Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai strategi *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dalam meningkatkan kinerjanya dan melakukan perbaikan berkelanjutan terutama dalam hal pelayanan manajemen permasalahan. Rekomendasi yang dibuat yaitu berupa Kebijakan yang mengadopsi dari *key management* domain APO11 COBIT 2019, yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan di *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta, seperti Pengelolaan permasalahan dan manajemen mutu terhadap *client*. Kebijakan yang disusun dan dibuat memiliki ruang lingkup terkait proses pengelolaan dan pendokumentasian berupa Form Dokumen. Kebijakan ini diperoleh dari domain APO11 *Managed Quality* yang berupa form dokumentasi "*Minutes of Meeting*" dan "*Change Request Form*".
5. Rekomendasi yang diberikan telah dikomunikasikan dan diterapkan dalam beberapa dokumentasi *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta. Dengan adanya rekomendasi tersebut, objek terbantu dan pendokumentasian pekerjaan maupun *meeting* lebih terstruktur.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tata kelola TI pada *Innovation Center* Universitas Amikom Yogyakarta dalam lingkup *Managed Quality* atau Sistem Manajemen Mutu, maka saran yang dapat diberikan bagi penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Lingkup penelitian ini masih terlalu sempit dan bidang kerja yang terlalu spesifik, diharapkan penelitian selanjutnya akan menambah bidang kerja ataupun memperluas ruang lingkup penelitian.
2. Penelitian selanjutnya dapat melanjutkan dari dokumen menjadi suatu software atau form yang lebih baik.
3. Dapat menghasilkan rekomendasi dalam bentuk selain prosedur dan melakukan validasi data yang lebih mendetail untuk meningkatkan keabsahan data-data yang diperoleh.

DAFTAR PUSTAKA

PUSTAKA BUKU

- ISACA. (2019). *COBIT Design Factors: A Dynamic Approach to Tailoring Governance in the Era of Digital Disruption*.
- ISACA Governance and Management. (2019). *COBIT 2019 Governance and Management Objectives (ISACA)*.
- ISACA. (2018). COBIT 2019 : Governance and Management Objectives. In United States of America: ISACA. ISACA.
- ISACA. (2018). Designing an Information and Technology Governance Solution. ISACA.
- Swastika, I. P. A., Kom, M., & Putra, I. G. L. A. R. (2016). *Audit sistem informasi dan tata kelola teknologi informasi: implementasi dan studi kasus*. Penerbit Andi.

PUSTAKA LAPORAN PENELITIAN

- Atrinawati, L. H., Ramadhani, E., Fiqar, T. P., Wiranti, Y. T., Abdullah, A. I. N. F., Saputra, H. M. J., & Tandirau, D. B. (2021). Assessment of Process Capability Level in University XYZ Based on COBIT 2019. *Journal of Physics: Conference Series*, 1803(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1803/1/012033>
- Audia, R., & Sugiantoro, B. (2022). Evaluation and Implementation of IT Governance Using the 2019 COBIT Framework at the Department of Food Security, Agriculture and Fisheries of Balangan Regency. *IJID (International Journal on Informatics for Development)*, 11(1), 152-161. <https://doi.org/10.14421/ijid.2022.3381>

- Christopher Hansel Kuntadihardja, A. R. T. (2018). Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Subdomain APO11 Manage Quality. *Sitech, Vol 1, No, 1-6*.
- Herianto, H., & Wasilah, W. (2022). Asesment Capability Level dan Maturity Level Tata Kelola TI Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Menggunakan Framework COBIT 2019. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi, 2(2), 229-240*. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v2i2.5553>
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(1), 175-182*. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Irawan, R. D., Utami, E., & Muhammad, A. H. (2022). Evaluasi Managed Enterprise Architecture Pada Pengadaan Alat Pembelajaran Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 (Studi Kasus: SMKN 1 Nglipar). *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika), 7(3), 792-802*. <https://doi.org/10.29100/jipi.v7i3.3146>
- Levstek, A., Hovelja, T., & Pucihar, A. (2018). IT Governance Mechanisms and Contingency Factors: Towards an Adaptive IT Governance Model. *Organizacija, 51(4), 286-310*. <https://doi.org/10.2478/orga-2018-0024>
- Nugraha, D. S., & Octavira, P. (2021). *Audit Tata Kelola IT dan Process Investasi Digital Library Menggunakan Pendekatan Framework Cobit 4 . 1 (Studi Kasus pada Politeknik Negeri Bandung) IT Governance Audit and Digital Library Investment Process Using Cobit 4 . 1 Framework Approach (Case S. 2(1), 254-268*.
- Safitri, A., Syafii, L., & Adi, K. (2021). Identifikasi Level Pengelolaan Tata Kelola SIPERUMKIM Kota Salatiga berdasarkan COBIT 2019. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi), 5(3), 429-438*. <https://doi.org/10.29207/resti.v5i3.3060>
- Saleh, M., Yusuf, L., & Sujaini, H. (2021). Penerapan Framework COBIT 2019 pada Audit Teknologi Informasi di Politeknik Sambas. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN), 7(2), 204*. <https://doi.org/10.26418/jp.v7i2.48228>

Setyadi, P. D., & Negara, E. S. (2022). Audit Strategi Tata Kelola It Pada Stmik Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau Menggunakan Framework Cobit 5 Governance Strategy Auditorium Of It At Stmik Bina Nusantara Jayalubuklinggau Using The Cobit 5 Framework. *CogITo Smart Journal*, 8(1), 244–258.

<http://202.62.11.57/index.php/cogito/article/view/372%0Ahttp://202.62.11.57/index.php/cogito/article/download/372/237>

Suwarno, S. (2021). Analysis of IT Governance COBIT 5.0 (Case Study: Ministry of Religious Affairs of Batam). *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*, 4(2), 277–285.
<https://doi.org/10.31289/jite.v4i2.4020>

Ufan Alfianto, Irman Hermadi, S. W. (2022). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 Terhadap Pencapaian IT Master Plan Lembaga Pelatihan XYZ. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(11).

Wabang, K., Rahma, Y., Widodo, A. P., & ... (2021). Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 2019 Pada Psi Universitas Muria Kudus. ... (*Jurnal Teknologi Dan ...*, VII(3), 275–282.

LAMPIRAN

1. Surat Persetujuan Penelitian

**UNIVERSITAS
AMIKOM
YOGYAKARTA**

Membentuk badan yang berkedudukan dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendidikan, kebudayaan, penelitian, dan pengembangan di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor : 020/IC/AMKOM/I/2023
Lampiran : 1
Tgl : Surat Pemberitahuan Penelitian

Kepada
Wb. Prof. Dr. Kusni, M.Kom
Direktor Program Pascasarjana
Universitas AMIKOM Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat yang kami terima Nomor 009/PACCASARIANA/AMKOM/I/2023 mengenai Permohonan Perijinan Penelitian, maka yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Ario Nasri, M.Kom
Jabatan : Direktur Inovation Center
NIK : 190302152

Menerangkan bahwa :

Nama : Ludna
NIM : 20.51.1387
Program Studi : S2 Magister Teknik Informatika

Bahwa mahasiswa tersebut diatas diberikan ijin untuk melakukan penelitian di Inovation Center, guna menyelesaikan skripsi dengan judul "Identifikasi Level Tata Kelola TI pada Manajer Associate Product Menggunakan COBIT 2019 Domain AP011 (Studi Kasus : Inovation Center Universitas Amikom Yogyakarta)".

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 3 Februari 2023
Direktor Inovation Center


Drs. Ario Nasri, M.Kom
NIK : 190302152



AMIKOM 44528001-17 King of Quality, Excellency in Education, Service and Innovation
Pusat Pengembangan dan Inovasi
Creative Economy Park

2. Kuesioner

AP01 (Nama, No, dan Alamat)

AP011.01

Menetapkan Sistem Manajemen Mutu (QMS) atau bisa di sebut dengan Evaluasi Diri.

Menyapkan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu yang menyediakan standar, pendekatan formal dan berkelanjutan untuk kualitas pengelolaan informasi, QMS harus menetapkan teknologi dan proses bisnis untuk menyelesaikan dengan penyusunan bisnis dan manajemen kualitas perusahaan.

No	Pernyataan	Ya / Tidak
1.	Apakah manajer telah menetapkan kriteria kualitas I&T, proses bisnis dan TI untuk memvalidasi pendekatan standar, formal, dan berkelanjutan untuk manajemen QMS yang selaras dengan penyusunan perusahaan ?	Y
2.	Apakah ada perencanaan peran, tugas, hak, kapasitas dan tanggung jawab untuk manajemen QMS dalam seluruh organisasi ?	Y
3.	Apakah ada rencana dan verifikasi dan pemantauan, kapabilitas, efektivitas dan sumber belajar defisiensi pernyataan mutu dan kinerja manajemen mutu ?	Y
4.	Apakah manajer sudah berinisiatif memastikan dan memelihara Sistem Manajemen Mutu terhadap kriteria pernyataan yang telah ditetapkan ?	T
5.	Apakah manajer bertanggung jawab memastikan hasil review telah dapat meningkatkan Sistem Manajemen Mutu ?	T

AP02 (Nama, No, dan Alamat)

AP011.02

Fokus manajemen adalah pada pelanggan.

Fokus manajemen mutu pada pelanggan dengan memastikan penyediaan standar dan memastikan integritas dalam praktik manajemen mutu.

No	Pernyataan	Ya / Tidak
1.	Apakah divisi ini memfasilitasi manajemen mutu pada pelanggan dengan memvalidasi penyediaan pelanggan internal dan eksternal dan memastikan ketersediaan standar dan praktik I&T ?	T
2.	Apakah divisi ini memvalidasi kriteria dalam mengelola keluhan dan ekspetasi bisnis untuk setiap proses bisnis, layanan operasional TI, dan solusi baru ?	Y
3.	Apakah divisi ini mengkomunikasikan penyediaan dan layanan pelanggan ke seluruh bisnis dan organisasi TI ?	T
4.	Apakah divisi ini secara berkala menyediakan pendataan pelanggan tentang proses bisnis dan penyediaan layanan dan pengujian solusi TI dan memvalidasi data yang pada standar dan praktik I&T, serta memastikan bahwa layanan pelanggan tersedia dan ditindaklanjuti ?	Y
5.	Apakah divisi ini sudah menetapkan kriteria keberagaman dengan pihak pemelihar layanan / layanan yang di sukuti bersama ?	Y

AP01.03

Kelola standar, praktik, dan prosedur kualitas dan integrasikan manajemen kualitas ke dalam proses dan solusi utama.

Identifikasi dan pertahankan standar, prosedur, dan praktik untuk proses utama memandu perusahaan dalam memenuhi maksud dari Sistem Manajemen Mutu (QMS) yang diterapkan. Kegiatan ini harus selaras dengan persyaratan kerangka kontrol I&T. Pertimbangkan sertifikasi untuk proses utama, mita organisasi, produk, atau layanan.

No	Pertanyaan	Ya / Tidak
1.	Apakah divisi ini telah menetapkan standar, praktik, dan prosedur manajemen mutu yang sejalan dengan persyaratan kerangka kontrol I&T serta kriteria dan kebijakan manajemen mutu perusahaan ?	Y
2.	Apakah divisi ini telah mengintegrasikan praktik manajemen mutu yang diperlukan dalam proses dan solusi utama di seluruh organisasi ?	Y
3.	Apakah divisi ini mempertimbangkan manfaat dan biaya sertifikasi mutu ?	Y
4.	Apakah divisi ini menggunakan praktik industri yang baik sebagai referensi saat meningkatkan dan menyempurnakan praktik kualitas perusahaan ?	Y
5.	Apakah divisi ini secara teratur meninjau relevansi, efisiensi, dan efektivitas proses manajemen mutu tertentu yang berkelanjutan ?	Y

AP01.04

Melakukan pemantauan, kontrol, dan ulasan kualitas.

Memonitor kualitas proses dan layanan secara berkelanjutan, sejalan dengan standar manajemen kualitas. Tetapkan, rencanakan, dan terapkan pengujian untuk memantau kepuasan pelanggan terhadap kualitas serta nilai yang diberikan oleh Sistem Manajemen Mutu (QMS). Informasi yang dikumpulkan harus digunakan oleh pemilik proses untuk meningkatkan kualitas.

No	Pertanyaan	Ya / Tidak
1.	Apakah anda mempromosikan dan melakukan tujuan kualitas untuk proses dan solusi utama organisasi ?	Y
2.	Ciri-ciri proses dan solusi utama organisasi ini, apakah anda memantau metrik kualitas yang digunakan oleh tujuan yang selaras dengan sasaran kualitas secara keseluruhan ?	T
3.	Apakah manajemen dan pemilik proses secara teratur memantau kinerja manajemen kualitas terhadap metrik kualitas yang ditetapkan ?	T
4.	Apakah anda menggunakan hasil kinerja manajemen mutu secara keseluruhan ?	T
5.	Apakah anda melaporkan hasil tujuan kinerja manajemen mutu dan melakukan perbaikan jika ada yang belum memenuhi standar ?	T

AP01.05

Memperbaiki dan meningkatkan berkelanjutan.

Memelihara dan secara teratur mengoptimalkan rencana kualitas keseluruhan ini mempromosikan perbaikan berkelanjutan. Rencana tersebut harus menjelaskan kebutuhan, dan output dari, perbaikan terus-menerus. Mengumpulkan dan menganalisis data tentang sistem manajemen mutu (QMS) dan meningkatkan keberfektifannya. Perbaiki ketidaksesuaian untuk mencegah terulangnya kesalahan.

No	Pertanyaan	Ya / Tidak
1.	Apakah divisi ini membangun platform untuk berbagi praktik yang baik dan menyampaikan informasi tentang cause dan masalah sistem ?	T
2.	Apakah divisi ini mengidentifikasi contoh proses penyempurnaan kualitas yang sangat baik yang dapat bermanfaat bagi layanan atau proyek lain? ?	T
3.	Jika saat identifikasi mendapatkan cacat kualitas, apakah divisi ini merevisi skor penyababnya, melakukan evaluasi dampak dan menyajikan tindakan perbaikan dengan layanan dan/atau tim pengiriman proyek ?	Y
4.	Apakah divisi ini memberi karyawan pelatihan tentang metode dan alat perbaikan berkelanjutan ?	T
5.	Apakah divisi ini membandingkan hasil tujuan kualitas dengan data historis internal, pedoman industri, standar dan data dari jenis perusahaan serupa ?	T

3. Lembar Prosedur Innovation Center Universitas Amikom Yogyakarta.



URAIAN PEKERJAAN
(JOB DESCRIPTION)

Kode ID-IC-003	Tanggal dibuat 8 Januari 2014	Tanggal revisi 18 Agustus 2018
-------------------	----------------------------------	-----------------------------------

IDENTITAS

Innovation Center Jabatan : Kepala Seksi Layanan IT
Atasan Langsung : Direktur Innovation Center

SASARAN PEKERJAAN

Bertanggungjawab atas perencanaan, pelaksanaan kegiatan pengelolaan dokumen, support kegiatan rutin Innovation Center dan bisnis, dan pelayanan mahasiswa.

TUGAS POKOK

URAIAN	INDIKATOR KEBERHASILAN
A. PERENCANAAN/PERSIAPAN	
1. Menyusun rencana program kerja dan anggaran bagian Innovation Center	1. Program kerja Innovation Center selesai tepat waktu
B. PELAKSANAAN KERJA	
1. Menerima telepon dari internal maupun eksternal Universitas Amikom Yogyakarta	1. 1. Telepon berdering tidak boleh lebih dari 3s 1. 2. Telepon yang tercatat 80% 1. 3. Tersampaikan kepada atau pertayaan kepada bagian (software/hardware/contact) 80%
2. Pembuatan Surat Keluar	2. 1. Pembuatan surat keluar bersifat segera maksimal 1 hari 2. 2. Pembuatan surat berifat umum maksimal 2 hari 2. 3. Pencatatan surat keluar di form surat keluar dengan lengkap max 5 menit 2. 4. Melakukan arsip-copy surat keluar dengan rapi dan tertata max 5 menit 2. 5. Melakukan reply surat dengan email yang bersifat (fast respon) 2. 6. Pembuatan surat keluar tepat sasaran
3. Pengelolaan Surat Masuk	3. 1. Pencatatan surat masuk di form surat masuk dengan lengkap max 5 menit

	<p>3.2. Melakukan scan surat untuk proses digitalisasi max 15 menit</p> <p>3.3. Melakukan arsip surat masuk dengan rapi max 5 menit</p> <p>3.4. Mengirim email scan surat keluar ke bagian yang bersangkutan segera setelah surat diterima max 1 jam</p>
4. Pembuatan Proposal bisnis	4.1. Terelesalkannya pembuatan proposal
5. Membina kerjasama yang baik dengan klien guna menunjang kelancaran proses bisnis	5.1. Komunikasi yang baik, ramah dan tersampaikan dengan baik
6. Pembuatan jadwal dan pengurusan kebutuhan rapat	<p>6.1. Membuat jadwal rapat dengan tepat</p> <p>6.2. Mendistribusikan jadwal rapat by email/undangan fisik ke bagian terkait max 2 hari sebelum jadwal rapat</p> <p>6.3. Mempersiapkan ruang dan kebutuhan rapat (preparasi, konsumsi, dll) max 1 jam sebelum acara rapat dimulai</p> <p>6.4. Membuat notulen dengan lengkap dan pendistribusian notulen kebagian terkait dengan segera</p>
7. Pembuatan pengajuan, pencairan dan pelaporan anggaran bagian	<p>7.1. Membuat pengajuan anggaran yang disusun oleh bagian software/hardware/consult) dan memintakan tandatangan ke Wakil Direktur II max. 1 hari setelah data anggaran disusun.</p> <p>7.2. Melakukan pengajuan anggaran ke BAU 1 hari setelah anggaran di ACC oleh wadir II dan Direktur IC (disetujui dengan jadwal dari BAU)</p> <p>7.3. Melakukan pencairan anggaran di BAU, Minggu periode berikutnya setelah anggaran diajukan</p> <p>7.4. Pendistribusian anggaran terhadap bagian terkait (software/hardware/consult) 1 hari setelah pencairan dari BAU</p> <p>7.5. Membuat laporan pertanggung jawaban ke bagian 1 minggu setelah anggaran dicairkan</p>
8. Melakukan pengecekan ATK dan pengadaan ATK	8.1. Membuat pengajuan ATK kebagian Rumah tangga sebelum persediaan ATK habis
9. Membantu dalam proses rekrutmen mahasiswa magang	<p>9.1. Melaksanakan upload informasi rekrutmen by web 1 hari setelah data kebutuhan selesai diperiksa oleh Wadir I/II</p> <p>9.2. Melakukan sorting, penyediaan data dan print lamaran pekerjaan sesuai dengan kualifikasi</p> <p>9.3. Membuat jadwal dan mempersiapkan kebutuhan seleksi/ interview max. 3 hari sebelum jadwal terpenuhi</p> <p>9.4. Melakukan pemanggilan calon mahasiswa magang by web/telepon tersampaikan dengan tepat dan jelas max 3 hari sebelum tanggal tes dilakukan</p>
10. Melakukan support online terhadap calon mahasiswa, mahasiswa, orang tua calon/mahasiswa, bagian lainnya dan mitra lainnya	<p>10.1. Komplain langsung ditanggapi smaksimal 3 x 24 jam hari kerja) dan terselesaikan dengan memuaskan</p> <p>10.2. Calon/mahasiswa, orangtua calon/maba dan mitra lainnya jelas terhadap informasi yang diberikan</p>

11. Membuat dan mendistribusikan Berita Acara Testing Software (BATS)	11. 1. Membuat BATS atas perintah dari Wakil Direktur I/Manajer Software 11. 2. BATS dibuat max. 1 hari setelah software yang dibuat selesai dikerjakan 11. 3. Mendistribusikan BATS untuk mendapatkan hasil testing dari bagian terkait (pengguna Aplikasi)
12. Membuat User Manual Software/Aplikasi	12. 1. Membuat user manual dari aplikasi yang telah dibuat oleh divisi software
13. Pembuatan dan pendistribusian Berita Acara Serah Terima Software (BAST)	13. 1. Membuat BAST, setelah Berita Acara Testing Software diste 90-100% Nilai Quality Performance nya, atau sudah tidak ada lagi catatan pada Berita Acara Testing Software
14. Merekap presensi mahasiswa magang dan membuat anggaran HR mahasiswa magang programmer	14. 2. Hasil rekap presensi mahasiswa magang 14. 3. Rekap gaji mahasiswa magang programmer 14. 4. Slip gaji mahasiswa magang programmer
15. Membuat SOP/PROCEDURE/FORM untuk standarsasi ISO 9001:2008	15. 1. Arsip SOP 15. 2. Arsip Procedure 15. 3. Arsip Form
16. Help Desk	16. 1. Menjabarkan antara user dengan divisi IT 16. 2. Memesan pertanggung/kelebihan dari user
17. Melayani mahasiswa yang membutuhkan data untuk pengerjaan Tugas Akhir/Crisp	17. 1. Arsip surat pengajuan penelitian / permohonan data 17. 2. Surat surat pengajuan penelitian 17. 3. Surat balasan permohonan penelitian 17. 4. Form surat pernyataan pengambilan data (FM-IC-014) 17. 5. Form surat rekomendasi (FM-IC-015) 17. 6. Penjabaran pengambilan data
18. Koordinasi dengan Direktorat yang melakukan requirement aplikasi	18. 1. Penjadwalan rapat/koordinasi untuk detail requirement 18. 2. Menganalisa kebutuhan dari requirement 18. 3. Berkomunikasi dengan PIC Direktorat lain dengan PIC di direktorat IC
19. Melakukan riset dan analisis terhadap kebutuhan client	19. 1. Adanya hasil riset dari analisis untuk client

C. PENGAWASAN/PELAPORAN

1. Melaporkan dan mempertanggung-jawabkan penggunaan anggaran	Tersedia laporan pertanggungjawaban penggunaan anggaran
---	---

WEWENANG

INTERAKSI DALAM PEKERJAAN

JABATAN	URAIAN
Direktur IC	Koordinasi rencana strategis dan pelaporan
Semua bagian	Koordinasi tekat administrasi

PEDOMAN KERJA

- SOP Internal
- Surat Permintaan layanan

KONDISI KERJA

- Lingkungan kerja yang kondusif
- Sarana pendukung : Personal Computer/Laptop, Office, Bandwidth

SPESIFIKASI JABATAN (JOB SPECIFICATION)

1. Pendidikan : minimal Diploma 3
2. Ketrampilan & pengalaman:
 - Manajemen Proyek
 - Office