



Evaluasi Layanan Teknologi Informasi Sistem Informasi Terpadu (Sidu) Menggunakan *Framework* Cobit 5 Pada Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Hasriani¹, Noorhasanah Zainuddin^{*2}

Program Studi Sistem Informasi, Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka

e-mail: Hasriani16121251@gmail.com, Noorhasanahzain@gmail.com

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) merupakan sebagian penting dan sangat dibutuhkan di hampir semua sector bisnis termasuk institusi perguruan tinggi atau universitas. Tata kelola TI yang tepat dan sesuai kebutuhan instansi sangat diperlukan untuk menjamin efisiensi dan tercapainya layanan yang baik. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis pada SIDU Universitas Sembilanbelas November Kolaka, maka perlu adanya sebuah pengukuran untuk mengetahui *capability level* tata kelola teknologi informasi saat ini agar dapat dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap tata kelola teknologi informasi. Peneliti menggunakan domain APO pada proses APO 08 (*Manage Relationships*) diperoleh hasil berada pada level 1 dengan nilai L (*largely achieved*), dengan presentase nilai yaitu 76%. Untuk mencapai level 1, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang sebaiknya dilakukan untuk memperbaiki tata kelola teknologi informasi pada proses APO08.

Kata Kunci: *Evaluasi, Capability level, APO08 (Manage Relationships)*

Abstract

The use of information technology (IT) is an important and very necessary part in almost all business sectors, including college or university institutions. Appropriate IT governance and in accordance with the needs of agencies is needed to ensure efficiency and achieve good service. To increase the effectiveness and efficiency of business processes at SIDU Sembilanbelas November Kolaka University, it is necessary to have a measurement to determine the current capability level of information technology governance so that improvements can be made to information technology governance. Researchers using the APO domain in the APO 08 (Manage Relationships) process obtained results at level 1 with a value of L (largely achieved), with a percentage value of 76%. To reach level 1, corrective steps are needed that should be taken to improve information technology governance in the APO08 process.

Keywords: *Evaluation, Capabality level, Domain APO08 (Manage Relationships)*

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) merupakan sebagian penting dan sangat dibutuhkan di hampir semua sector bisnis termasuk institusi perguruan tinggi atau universitas. Tata kelola TI yang tepat dan sesuai kebutuhan instansi sangat diperlukan untuk menjamin efisiensi dan tercapainya layanan yang baik [1]. Teknologi

informasi memiliki peranan untuk mendukung efektivitas dan efisiensi pada proses bisnis suatu organisasi. Bagi organisasi dalam mewujudkan tujuannya, dapat dicapai dengan cara mengoptimalkan fasilitas TI yang telah tersedia tanpa harus mengkhawatirkan kendala yang akan dihadapi [2].

Universitas Sembilanbelas November (USN) Kolaka adalah perguruan tinggi negeri yang berada

di Kabupaten Kolaka, yang telah menerapkan penggunaan teknologi informasi sebagai penunjang dalam hal pelayanan yang diperuntukkan bagi seluruh civitas akademik. Untuk memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa, dosen, dan pihak-pihak yang berwenang, maka Universitas Sembilanbelas November Kolaka menerapkan teknologi informasi, yang dinamai sistem informasi terpadu berbasis teknologi internet (SIDU) yang dapat diakses melalui www.sidu.usn.ac.id.

Sistem Informasi Terpadu (SIDU) merupakan sebuah sistem yang terintegrasi untuk melayani berbagai aktivitas seperti keuangan, dosen, bagian administrasi dan akademik, program studi, dan perpustakaan dalam satu portal sistem informasi Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Terdapat banyak fitur layanan yang ada dalam SIDU yaitu, surat permintaan pembayaran (SPP), data peminjaman buku, surat keterangan aktif kuliah, data pembayaran dan lain-lain.

Dengan adanya penerapan teknologi informasi (TI) tersebut pada Universitas Sembilanbelas November Kolaka tentunya akan membantu dalam memberikan pelayanan yang efektif dan seoptimal mungkin kepada mahasiswa, dosen dan pihak-pihak yang terkait.

Universitas Sembilanbelas November Kolaka telah menggunakan sistem informasi terpadu (sidu) ini, tetapi sejak awal penerapannya Universitas Sembilanbelas November Kolaka tidak melakukan evaluasi terhadap kinerja dari sistem tersebut sehingga tidak diketahui sudah seberapa optimal kinerja implementasi sistem sidu. Untuk mengetahui sudah seberapa optimalkah kinerja dari sistem sidu milik Universitas Sembilanbelas November Kolaka tersebut maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan/tingkat kapabilitas dari sistem tersebut sehingga sistem tersebut dapat menghadapi segala tantangan yang ada nantinya.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka diperlukan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi terpadu (sidu) milik Universitas Sembilanbelas November Kolaka. salah satunya dengan menggunakan kerangka kerja (framework) yang dikembangkan oleh ISACA yaitu COBIT Versi 5 yang merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk membuat tata kelola teknologi informasi dan semua yang berhubungan, yang dimulai dari memenuhi kebutuhan stakeholder mengenai informasi dan teknologi [3].

Tujuan proses ini melaksanakan tugas mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya, memberikan penyelesaian tepat waktu untuk mencegah insiden berulang serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan

Hasil dari evaluasi ini bertujuan mengetahui sudah seberapa optimalkah kinerja dari sistem informasi sidu yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam penerapan TI untuk kebutuhan di masa mendatang.

Sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian yang menggunakan COBIT 5 seperti penelitian yang dilakukan oleh:

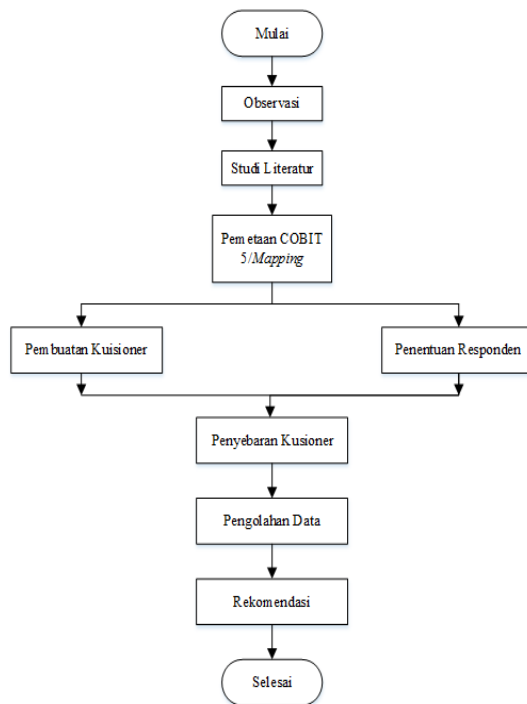
1. Faliandy & Sutabri, 2023 [4] pada penelitiannya yang berjudul Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5. Proses hasil menunjukkan telah mencapai tingkat *maturity* yang baik, yaitu pada tingkat *Established Process* atau berada pada level 3. Ini menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki proses yang terdefinisi dengan baik, terdokumentasi, dan secara terus-menerus ditingkatkan untuk mencapai tujuan bisnis.
2. Ningsi et al., 2023 [5] pada penelitiannya yang berjudul Evaluasi Tata Kelola Layanan E-Tukin Bkd Kab. Bombana Menggunakan Framework Cobit 5 sebagai best practice tata kelola TI dan MEA (*Monitoring, Evaluation, Assess*) dan APO (*Align, Plan and Organize*). Proses hasil menunjukkan bahwa keterampilan saat ini untuk MEA01 dan APO011 adalah 0,68, sedangkan keterampilan yang diharapkan adalah 3,0 dan nilai selisihnya adalah 2,33.
3. Alfariy & Sutabri, 2023 [6] pada penelitiannya yang berjudul erancangan Manajemen Layanan Pengajuan Cuti Berbasis IT Menggunakan Framework Cobit 5 Domain *Build, Acquire And Implement (Bai)* Pada Cv Profecta Perdana. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan dalam manajemen proyek, validasi kebutuhan sistem, pengembangan solusi, dan manajemen perubahan. Implementasi sistem baru ini diharapkan meningkatkan kepuasan karyawan, kepatuhan regulasi, dan integritas data. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan untuk manajemen layanan pengajuan cuti berbasis IT menggunakan COBIT 5 di CV Profecta Perdana.

Penelitian yang dilakukan saat ini menggunakan *Framework* COBIT 5 yang dikembangkan oleh *IT Governance Institute* yang merupakan bagian dari *Information System Audit and Control Association (ISACA)*. Dengan fokus domain yang berbeda dari penelitian terdahulu. Diharapkan mampu membantu pihak Universitas Sembilanbelas November Kolaka dalam peningkatan pelayanan sistem informasi yang ada saat ini.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Alur dalam tahap penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan objek penelitian yang alamiah. Objek penelitian yang alamiah pada kasus ini suatu objek yang tidak terdapat manipulasi dan tidak direayasa oleh peneliti, sehingga data yang diperoleh apa adanya sesuai dengan kebiasaan penggunaan sidu di universitas sembilanbelas november kolaka.



Gambar 1. Alur Penelitian

Berikut ini penjelasan mengenai alur penelitian antara lain:

1. Tahapan Observasi dilakukan Observasi dilakukan dengan terjun langsung ke tempat penelitian yaitu di Kampus Universitas Sembilanbelas November Kolaka tujuannya untuk

mendapatkan informasi umum atau tujuan bisnis yang dimiliki Universitas Sembilanbelas November Kolaka khususnya di bagian Keuangan.

2. Dalam tahap studi literatur, dilakukan pencarian sumber referensi yang berhubungan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini. Sumber referensi didapatkan dari buku dan jurnal. Tahap studi literatur dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui teori terkait penelitian, tahapan penelitian, hingga luaran dari hasil penelitian sejenis [7].
3. Pemetaan COBIT 5 dilakukan setelah mengetahui tujuan bisnis, dari tujuan bisnis yang dimiliki Universitas Sembilanbelas November Kolaka kemudian dilakukan pemetaan dalam tujuan bisnis kedalam COBIT 5 *Enterprise Goals*, kemudian dilanjutkan dengan pemetaan COBIT 5 *Enterprise Goals* kedalam *IT-Related Goals*, seperti pemetaan yang dilakukan pada hubungan yang sama antara tujuan bisnis dengan COBIT 5 *Enterprise Goals*, adanya keterkaitan yang dominan secara objek antara COBIT 5 *Enterprise Goals* dengan *IT-Related Goals* yang ditandai dengan simbol P (*Primary Key*), terdapat juga simbol S (*Secondary Key*) yang terkait namun tidak dominan sehingga tidak dipilih. Tahap selanjutnya adalah memetakan *IT-Related Goals* kedalam proses COBIT 5, Sama halnya dengan pemetaan *Enterprise Goals* kedalam *IT-Related Goals*, proses COBIT 5 juga menggunakan *Primary Key (P)* sebagai patokan.
4. Pembuatan kuisisioner dilakukan setelah diperoleh domain proses yang diukur (proses assessment) berdasarkan dari hasil pemetaan COBIT 5. Kuisisioner dibuat berdasarkan dari aktivitas masing-masing sub proses. Dalam pembuatan kuisisioner menggunakan skala gutman. Skala gutman digunakan untuk jawaban yang bersifat tegas dan konsisten. Data yang diperoleh berupa data interval (dua alternatif berbeda) contohnya: Ya (Y), Tidak (T). Jawaban pada responden dapat berupa skor tertinggi bernilai (1) dan terendah (0) [8].
5. Responden ditentukan berdasarkan diagram RACI yang telah ditetapkan pada COBIT 5, Kemudian dipetakan kedalam peran-peran terkait yang terdapat dalam struktur organisasi Bagian Keuangan di Universitas Sembilanbelas

November Kolaka sehingga diharapkan jawaban dari kusioner dapat sesuai dan mewakili keadaan yang ada.

6. Kuisisioner diberikan pada pihak –pihak yang telah ditentukan, kuisisioner ini akan menjadi bahan dalam pengukuran tingkat kapabilitas. Dalam penyebaran kuisisioner dilakukan wawancara untuk mencari kebenaran dari tanggapan-tanggapan pada kuisisioner yang telah didapat.
7. Pada tahap ini dilakukan penilaian atau pengukuran tingkat kapabilitas dari proses COBIT 5 berdasarkan dari pengumpulan kuisisioner. Proses ini dilakukan untuk mengolah setiap jawaban pernyataan dari responden mengenai tingkat kapabilitas. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner. Perhitungan tingkat kapabilitas pada setiap pernyataan dalam proses COBIT 5 menggunakan skala Guttman.
8. Pada tahap ini dirancang rekomendasi sebagai tindakan perbaikan terhadap permasalahan yang ada. Hasil dari rekomendasi ini adalah berupa kebijakan dan prosedur yang dapat diterapkan di Universitas Sembilanbelas November Kolaka, sehinggah dapat mencapai target sesuai dengan yang diharapkan.

2.2 Landasan teori

2.3.1 Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan pengumpulan data untuk dilakukan analisis sehingga dapat mencapai keputusan maupun kebijakan yang relevan [9].

2.3.2 Teknologi Informasi

teknologi informasi merupakan suatu rancangan alat bantu untuk mengolah dan menyajikan informasi dalam bentuk elektronik dengan menerapkan ilmu-ilmu perilaku manusia dengan sekitar untuk memecahkan masalah [10].

2.3.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah semua komponen yang masuk ke dalam pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan informasi. Untuk mendapatkan informasi yang berguna, akurat, dapat dipercaya, lengkap, tepat waktu, dan relevan untuk operasi bisnis, sistem informasi tertentu dalam suatu perusahaan harus diimplementasikan [11].

2.3.4 COBIT 5

COBIT 5 merupakan sekumpulan dokumentasi dan panduan yang mengarahkan pada IT Governance yang dapat membantu auditor, manajemen, dan pengguna (*user*) untuk menjembantani antara model kendali bisnis dan teknologi informasi. Komponen COBIT berisi sebuah respon kerangka kerja untuk kebutuhan manajemen bagi pengukuran dan pengendalian TI dengan menyediakan alat-alat untuk menilai dan mengukur kemampuan TI pada sebuah organisasi atau perusahaan [12].

COBIT 5 mempertimbangkan kepentingan para stakholder internal dan eksternal yang berhubungan dengan teknologi informasi. memungkinkan teknologi informasi untuk dikelola dan diatur dalam cara yang lebih menyeluruh untuk seluruh lingkup perusahaan meliputi lingkup bisnis dan lingkup area fungsional teknologi informasi, COBIT 5 bersifat umum dan berguna untuk segala ukuran perusahaan, baik itu sektor , komersil, sektpr non profit atau pada sektor pemerintahan atau public [13].

Terdapat 5 (lima) prinsip kunci dalam COBIT 5 seperti Gambar berikut ini [14]:



Gambar 2.Prinsip Cobit 5

1. *Meeting Stakeholder Need*, pada prinsip ini memiliki lima proses berbeda, yang masing-masing mencakup langkah evaluasi, pemantauan, dan pelaporan (EDM).
2. *Covering the Enterprise End to end*, Area ini terdiri dari empat domain yang terkait dengan area fokus PERM (Perencanaan, Pembangunan, dan Pemantauan), dan menyediakan dukungan TI end-to-end. Padahal setiap proses

memerlukan kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pelaksanaan, dan pemantauan. Saat bekerja dengan TI di tingkat perusahaan, proses atau masalah tertentu yang ditawarkan biasanya ditempatkan di wilayah yang berbeda dari yang biasanya.

3. *Applying a Single Integrated Framework*, Cobit 5 adalah kerangka kerja yang bekerja terintegrasi dengan praktik yang baik dan standar TI lainnya untuk memberikan jaminan untuk setiap aktivitas TI.
4. *Enabling a Holistic Approach*, Sesuai dengan konsep tersebut, pengelolaan TI dapat diterapkan secara efektif serta efisien, dan terhubung dengan semua kategori.
5. *Separating Governance from Management*, Cobit 5 merupakan kerangka kerja yang mempunyai hubungan antar manajemen dengan staf teknis dan sejumlah perbedaan yang signifikan dalam struktur organisasi, struktur organisasi, dan tujuan. Enabler adalah faktor-faktor yang secara langsung ataupun tidak langsung menentukan keberhasilan atau tidaknya sesuatu.

2.3.5 Proses *capability level*

Pada penelitian ini juga menghitung tingkat kapabilitas Tata Kelola TI berdasarkan proses APO08 pada COBIT 5. Tingkat kapabilitas digunakan sebagai dasar untuk mengukur implementasi Tata kelola TI (*As-Is*) dan kondisi yang akan datang (*To-Be*) untuk menunjukkan pencapaian kinerja TI di Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Tingkat keseluruhan penilaian ini dibagi menjadi enam tingkat berdasarkan deskripsi tingkat dalam kapabilitas proses yaitu [15]:

1. Level 0 *Incomplete Process* (Prosesnya tidak diimplementasikan atau gagal mencapai proses yang telah ditargetkan).
2. Level 1 *Performed Process* (Proses yang diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya).
3. Level 2 *Managed Process* (Proses yang dilakukan sebelumnya dijelaskan sekarang diimplementasikan dengan cara yang dikelola sesuai dengan target).
4. Level 3 *Established Process* (Proses terkelola kemudian sekarang dilakukan dengan proses yang telah ditentukan, yang berarti mampu mencapai hasil prosesnya).

5. Level 4 *Predictable Process* (Proses beroperasi di dalam batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya).
6. Level 5 *Optimizing Process* (Memenuhi tujuan bisnis saat ini dan yang diproyeksikan yang relevan).

Dalam tiap levelnya, hasil akan diklasifikasikan dalam 4 kategori sebagai berikut [16] :

1. N (*Not Achieved*/Tidak tercapai) Pada kategori ini, tidak ada atau hanya sedikit bukti atas pencapaian atribut proses tersebut. Range nilai yang diraih pada kategori ini berkisaran antara 0% sampai 15%.
2. P (*Partially Achieved*/Tercapai sebagian) Pada kategori ini, terdapat beberapa bukti terkait pendekatan dan beberapa pencapaian atribut antar proses tersebut. Range nilai yang diraih pada kategori ini berkisaran antara 16% sampai 85%.
3. L (*Largely achieved*/Secara garis besar tercapai) Pada kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan atas proses tersebut, mesti mungkin masih terdapat kelemahan yang tidak signifikan. Range nilai yang diraih pada kategori ini berkisar antara 51% sampai 85%.
4. F (*Fully achieved*/Tercapai penuh) Pada kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis dan lengkap serta pencapaian penuh terhadap atribut proses tersebut dan tidak ada kelemahan terkait atribut proses tersebut. Range nilai yang diraih pada kategori ini berkisar antara >86% sampai 100%.

2.3.6 Model Perhitungan Guttman

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Guttman yang disebut juga dengan Scalogram atau analisis skala (Scale Analysis). Skala Guttman digunakan untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan yang diberikan seperti 'ya' dan 'tidak', 'setuju' dan 'tidak setuju', atau 'yakin' dan 'tidak yakin'. Hasil jawaban yang diperoleh kemudian akan di konversi ke dalam nilai 0 dan 1. Jawaban 'tidak' dikonversi ke dalam nilai 0 dan jawaban 'ya' ke dalam nilai 1. Hasil konversi kemudian akan dilakukan normalisasi dengan membagi nilai total dengan jumlah pertanyaan yang ada pada setiap level, kemudian setelah dilakukan normalisasi dilakukan perhitungan rata-rata dengan membagi total nilai jawaban dengan jumlah responden [17].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Identifikasi RACI Chart

Identifikasi *RACI Chart* dilakukan untuk menentukan daftar responden guna pengukuran kapabilitas yang lebih terarah. Acuannya adalah struktur organisasi yang ada di Universitas Sembilanbelas November Kolaka yang disesuaikan dengan *framework* COBIT 5 yaitu domain APO pada sub proses APO 08.

Tabel 1. Daftar Responden

Responsible(R)	Nama Responden
<i>Chief Executive Officer (CEO)</i>	Kepala cabang
<i>Chief Financial Officer (CFO)</i>	Kepala cabang
<i>Business Executive</i>	Kepala cabang
<i>Business Process Owner</i>	Pengelola PNB
<i>Strategy (IT Executive) Committee</i>	Kepala cabang
<i>Head of Development</i>	Pengelola PNB
<i>Head of IT Operations</i>	CS, Teller, Pengelola keuangan fti, Pengelola PNB
<i>Service Manager</i>	Pengelola PNB

Tabel diatas menjelaskan daftar responden kuesioner yang berjumlah 8 orang yang terdiri dari bagian-bagian yang bersangkutan dengan penelitian yang sesuai dengan domain pada sub proses APO 08. Responden terdiri dari bagian keuangan Universitas Sembilanbelas November Kolaka serta bekerjasama dengan pihak luar yaitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Pomalaa dan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Kolaka. Pembuatan kuesioner didasarkan pada ebook COBIT 5 *Enabling Processes*.

3.2 Penilaian Capability Level

Hasil rekapitulasi hasil kuesioner selanjutnya dilakukan penghitungan nilai kapabilitas responden dengan melakukan normalisasi yaitu membagi nilai dengan jumlah aktivitas/pertanyaan yang ada pada setiap level, kemudian setelah dilakukan normalisasi lalu dilakukan perhitungan hasil normalisasi dikalikan dengan level untuk setiap level selanjutnya hasil perkalian dijumlahkan untuk

setiap level dan setiap responden [18]. hasil *capability level* tersebut akan dibandingkan dengan target level yang diinginkan oleh Universitas Sembilanbelas November Kolaka untuk mencapai kedepannya. Perbandingan dari keduanya akan menjadi *Gap Analisis* yang berguna untuk pemberian rekomendasi untuk Universitas Sembilanbelas November Kolaka.

3.3 Hasil pengukuran APO 08

Hasil pengukuran proses domain APO08 *Manage Relationship* (Mengelola Hubungan) ialah proses pengelolaan hubungan antara bisnis dan teknologi informasi dengan metode yang transparan dan formal untuk dapat mencapai tujuan bersama. Tujuan domain APO08 ini adalah untuk menciptakan peningkatan pada hasil, peningkatan kepercayaan diri, kepercayaan pada teknologi informasi, serta penggunaan sumber daya yang efektif. Domain APO08 terdiri dari lima sub domain yaitu :

1. APO08.01 *Understand Business expectations* (Memahami harapan bisnis) yakni mengerti masalah dan tujuan bisnis saat ini serta harapan bisnis untuk teknologi informasi. Juga, memastikan bahwa persyaratan dipahami, dikelola dan dikomunikasikan, dan status disepakati dan disetujui.
2. APO08.02 *Identify opportunities, Risk, and constraints for IT to enhance the Business* (Mengidentifikasi peluang, risiko, dan kendala untuk IT untuk meningkatkan bisnis), yakni mengidentifikasi peluang potensial bagi teknologi informasi untuk menjadi pendukung kinerja perusahaan.
3. APO08.03 *Manage the Business relationship* (Mengelola hubungan bisnis), yakni mengelola hubungan dengan pelanggan. Pastikan bahwa peran hubungan dan tanggung jawab didefinisikan dan dipertanggungjawabkan, serta komunikasi difasilitasi.
4. APO08.04 *Co-ordinate and communicate* (Koordinasi dan komunikasi), yakni bekerja sama dengan pemangku kepentingan dan mengkoordinasikan penyampaian layanan dan penyediaan solusi teknologi informasi dari ujung ke ujung untuk bisnis
5. APO08.05 *Provide input to the continual improvement of services* (Menyediakan masukan untuk peningkatan layanan secara berkelanjutan), yakni terus meningkatkan dan

mengembangkan layanan yang mendukung teknologi informasi dan penyampaian layanan kepada perusahaan untuk menyelaraskan

dengan perubahan persyaratan perusahaan dan teknologi [19].

Tabel 2. Hasil Pengukuran *Capability level*

APO08	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5			
	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Nilai presentase	(83%)	(76%)	-	-	-	-	-	-	-
Rating	F	L	-	-	-	-	-	-	-
Kapabilitas	0	1							

Berdasarkan hasil perhitungan *Capability level* pada tabel 2 pencapaian tingkat kapabilitas yang tertera di dapatkan proses mencapai level 1 (*Performed Process*) yang berarti bahwa setiap proses sudah didefinisikan dan mencapai tujuannya. Terdapat bukti bahwa praktik-praktik dasar sudah dilakukan dan menghasilkan proses TI yang membantu Universitas Sembilanbelas November Kolaka dalam mencapai tujuan bisnis organisasi.

3.4 Analisis Gap

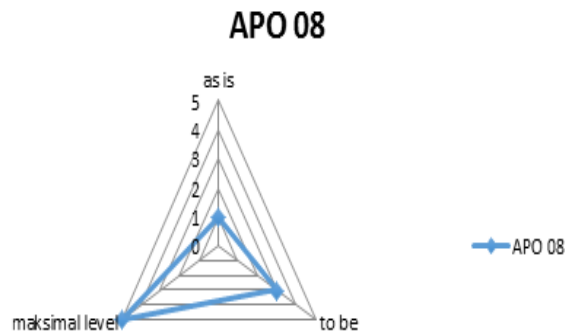
Analisis Gap ini dilakukan untuk mencari selisih dari level *capability* yang didapat dengan level target yang ingin dicapai [20].

berdasarkan hasil wawancara bersama pihak pengelola penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) Universitas Sembilanbelas November Kolaka menginginkan setiap proses telah dilaksanakan serta mengeluarkan hasil yang diharapkan. Dengan kata lain, bahwa pihak pengelola penerimaan Negara bukan pajak (PNBP) Universitas Sembilanbelas November Kolaka menginginkan tingkat kapabilitas proses berada pada level 3 (*Established Process*). Maka dari itu, dilakukan perhitungan *gap* antar tingkat kapabilitas yang diharapkan dengan yang diinginkan oleh pihak Universitas Sembilanbelas November Kolaka. Tabel 3 menunjukkan analisis *gap* yang diharapkan oleh pihak Universitas Sembilanbelas November Kolaka dan hasil tingkat kapabilitas level yang didapatkan.

Tabel 3. Analisis *gap*

No	Proses	Kapabilitas Saat ini	Kapabilitas yang diharapkan	Gap
1.	Mengelola hubungan	1	3	2

Adapun grafik dibawah ini merupakan tingkat kapabilitas yang didapatkan *as-is* dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan *to-be* pada Universitas Sembilanbelas November Kolaka pada proses APO 08.



Gambar 3. Grafik analisis *gap*

Dari nilai yang diperoleh diantara tingkat kemampuan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan

(*to-be*) berbeda. Untuk mengetahui nilai *Gap* dilakukan perhitungan dengan cara nilai tingkat *capability* yang diharapkan dikurangi dengan nilai tingkat *capability* saat ini. Sehingga diperoleh gap sebesar 2,24. Nilai *gap* dapat dilihat pada tabel

Tabel 4. Nilai *Gap*

<i>Capability</i> yang di harapkan	3.00
<i>Capability</i> saat ini	0.76
Gap	2.24

Adapun penyebab terjadinya *Gap* 2.24 dikarenakan nilai yang diharapkan oleh pihak Universitas Sembilanbelas November Kolaka adalah 3.00 sedangkan tingkat *Capability* yang didapatkan oleh pihak Universitas Sembilanbelas November Kolaka saat ini hanya mencapai 0.76.

3.5 Rekomendasi

Pada tahap ini yaitu kesimpulan dan saran. Pada tahap akhir penulis membuat kesimpulan dan saran dari semua proses penelitian yang dilakukan untuk memberikan rekomendasi perbaikan atas temuan dan hasil penelitian [21].

a. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan level 0 ke level 1

Untuk meningkatkan tingkat kapabilitas ke level 1 maka yang harus di lakukan adalah sebagai berikut:

Rekomendasi perbaikan yang disarankan untuk dapat memenuhi tingkat kapabilitas level 1 atau *performed process*, antara lain:

1. Berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama mengenai peluang, resiko dan kendala.
2. Berkolaborasi dan bekerjasama untuk inisiatif baru untuk manajemen portofolio termasuk pengembangan kasus bisnis.
3. Memastikan bahwa bisnis dan TI memahami, menghargai tujuan strategis dan visi arsitektur perusahaan.
4. Menetapkan manajer hubungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan.
5. Adanya interaksi dan jadwal spesifik berdasarkan tujuan yang disepakati bersama.

b. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan level 1 ke level 2

Untuk mencapai tingkat kapabilitas level 2, maka seluruh proses COBIT 5 terpilih harus memenuhi dan melaksanakan indikator kerja sebagai berikut:

Indikator manajemen kinerja (*performance management*) atau PA 2.1 :

1. Sasaran dari kinerja proses telah diidentifikasi dengan baik.
2. Kinerja dari proses terencana dan dimonitor yang ditandai dengan perencanaan proses.
3. Kinerja dari proses disesuaikan guna memenuhi perencanaan, ditandai dengan adanya catatan kualitas.
4. Tanggung jawab dan kewenangan untuk melaksanakan proses ini sudah diidentifikasi dan didokumentasikan.
5. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan identifikasi sudah tersedia dan telah dialokasi ditandai dengan dokumen rencana proses.
6. Interaksi dan pihak-pihak yang terlibat sudah dikelola untuk memastikan komunikasi berjalan efektif dan penugasan yang jelas terkait tanggung jawab dibuktikan dengan dokumentasi dan perencanaan proses.

Indikator manajemen hasil kerja (*Work Products Management*) atau PA 2.2 sebagai berikut:

1. Persyaratan dari proses sudah didefinisikan ditandai dengan adanya perencanaan kualitas.
2. Persyaratan dokumentasi dan kontrol dari work product sudah didefinisikan ditandai dengan dokumentasi proses dan perencanaan kualitas.
3. Work product telah diidentifikasi, didokumentasi dan dikontrol dengan baik.
4. Work product yang dihasilkan diulas sesuai dengan perencanaan dan persyaratan yang diharapkan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Universitas Sembilanbelas November Kolaka maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil proses pemetaan atau *mapping* COBIT 5 diperoleh 1 proses yang di *assessment* yaitu : APO 08 (Mengelola Hubungan).

2. Berdasarkan 8 responden, yang terdiri dari 24 pertanyaan dilakukan perhitungan *Capability level* yang berhasil diraih oleh Universitas Sembilanbelas November Kolaka sebesar 0.76 atau 76% dan target *capability level* yang di harapkan oleh pihak Universitas Sembilanbelas November Kolaka adalah 3.00, maka dilakukan perhitungan *gap* dimana target yang di harapkan Universitas Sembilanbelas November Kolaka di kurangi dengan target *capability* yang terjadi saat ini yaitu $(3.00 - 0.76 = 2,24)$ sehingga di hasilkan tingkat kesenjangan atau celah yang ada yaitu 2,24.

5. SARAN

1. Penelitian ini hanya berfokus pada satu domain proses yaitu APO08 menggunakan *framework* COBIT 5. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan domain yang berbeda.
 1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan *framework* yang berbeda.
 2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode pengolahan data yang lain sehingga didapatkan metode pengolahan data yang lebih bervariasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Universitas Sembilanbelas November Kolaka serta kepada pihak PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk cabang Pomalaa dan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk cabang Kolaka dan kepada pembimbing saya Ibu Noorhasanah Z, S.Si., M.Eng dan Yuwanda Purnmasari Pasrun, S.T., M.kom yang telah memberikan bantuan serta dukungan hingga akhir penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Yana, A. Andini, and R. Z. A. Aziz, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan Framework dan Balanced Scorecard dan Cobit 5," *J. Sist. Inf. Musrawas*, vol. 7, no. 2, pp. 137–143, 2022.
- [2] A. Ambarwati and E. Setiawan, "Evaluasi Pemanfaatan TI Menggunakan COBIT 5," vol. 16, no. 1, pp. 33–40, 2022.
- [3] M. Amirudin, A. T. Priandika, D. Pasha, F. Syanofri, and A. Devin, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Evaluate, Direct, And Monitor (EDM) Pada Kantor Desa Kebagusan," *J. Telemat. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 38–44, 2022, [Online]. Available: <http://eprints.kwikkiangie.ac.id/3255/%0Ahttp://eprints.kwikkiangie.ac.id/3255/10/resume.pdf>
- [4] Faliandy and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5," vol. 1, no. 2, pp. 154–161, 2023.
- [5] N. Ningsi, S. Sunyanti, S. Sarimuddin, N. Z, and R. S. Sari, "Evaluasi Tata Kelola Layanan E-Tukin Bkd Kab. Bombana Menggunakan Framework Cobit 5," *Semnas Ristek (Seminar Nas. Ris. dan Inov. Teknol.*, vol. 7, no. 1, pp. 193–197, 2023, doi: 10.30998/semnasristek.v7i1.6271.
- [6] A. Alfarisy and T. Sutabri, "Perancangan Manajemen Layanan Pengajuan Cuti Berbasis It Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Build, Acquire And Implement (Bai) Pada Cv Profecta Perdana Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal.PerancanganManajemenLayananPengajuanCutiBerbasisItMenggunakanFrameworkCobit5DomainBuild, Acquire And Implement \(Bai\) Pada Cv Profecta Perdana](https://journal.PerancanganManajemenLayananPengajuanCutiBerbasisItMenggunakanFrameworkCobit5DomainBuildAcquireAndImplement(Bai)PadaCvProfectaPerdana)," vol. 1, no. 2, pp. 110–114, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.124>
- [7] Nurisa Rahma Shantika, A. Oktaviana Syafira, and S. Mukaromah, "Evaluasi Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Universitas XYZ Menggunakan COBIT 5," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 13–20, 2022, doi: 10.33005/jifosi.v3i1.427.
- [8] A. Faruq, I. S. Rozas, and N. Wahyudi, "Implementasi Pengukuran Kapabilitas Tata Kelola Ti Menggunakan Cobit 5," *METHOMIKA J. Manaj. Inform. dan Komputerisasi Akunt.*, vol. 7, no. 1, pp. 103–111, 2023, doi: 10.46880/jmika.vol7no1.pp103-111.
- [9] P. Khairani, M. Luthfi hamzah, Megawati, and M. Jaxman, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Elektronik Kinerja Asn (Si-Eka) Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru," vol. 5, pp. 8–18, 2022.

- [10] U. Rajasa, "Analisis Penggunaan Service Facebook Sebagai Teknologi Informasi Pada Puskesmas Tanjung Agung Menggunakan Framework Cobit 5," vol. 3, no. 3, pp. 1–22, 2023.
- [11] N. Wahyuningsih and Narti, "Audit Sistem Informasi Penerimaan Murid Baru Menggunakan Framework COBIT 5.0 Pada Sekolah Islam Al Azhar Summarecon Serpong Nia," vol. 03, no. 01, pp. 21–30, 2023.
- [12] M. H. Ashshiddiqi and A. Rachmadi, "Evaluasi Manajemen Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi pada Layanan ' Sambat Online ' menggunakan Framework COBIT 5," vol. 6, no. 3, pp. 1018–1027, 2022.
- [13] F. Kurniawan and W. Cholil, "Evaluasi Dan Peningkatan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Informanika*, vol. 08, no. 02, pp. 1–8, 2022.
- [14] M. R. Astari and B. Sugiantoro, "Evaluasi sistem informasi pondok pesantren sabilul hasanah banyuasin menggunakan framework cobit 5 domain deliver , service , and support Evaluation of the information system of pondok pesantren sabilul hasanah banyuasin using the cobit 5 framework domain," vol. 4, pp. 1–15, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.stmcileungsi.ac.id/index.php/infotech>
- [15] R. Ardhyka, A. Fidaiyah, and R. Meiyanti, "Analisis Manajemen Risiko IT Menggunakan COBIT 5 Pada Domain APO12," vol. 5, no. 2, pp. 30–38, 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i1.325.
- [16] Noorhasanah.Z, "Audit Tata Kelola Pelayanan Sistem Informasi pada RSUD Benyamin Guluh Kolaka," *Publ. J. Penelit. Tek. Inform.*, vol. 2, no. 2, pp. 143–147, 2018.
- [17] A. Duwila, A. Khairan, S. Lutfi, A. Arief, and S. N. Kapita, "Audit Sistem Keamanan Informasi Simak Unkhair Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus Simak Universitas Khairun) Simak Unkhair Information Security System Audit Using Cobit 5 (Case Study Of Simak Khairun University) Metode Perhitungan Guttman," vol. 3, no. 1, pp. 114–120, 2023, doi: 00.0000/jati.
- [18] A. Pinem and Bersama Sinuraya, "Prioritas Perbaikan Risiko TI dengan SAW dan Framework COBIT 5 Pada Universitas XZY," *LOFIAN J. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–7, 2023, doi: 10.58918/lofian.v2i2.203.
- [19] R. A. Ferninda, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Berdasarkan Domain Apo08 Manage Relationship [Studi Kasus Departemen Marketing Pt Xyz," 1967.
- [20] imam Listiono, Kusrini, and Sudarmawan, "Analisis Model Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Di Kesatuan Pemangkuan Hutan Banyumas Timur Menggunakan Cobit 5," *Jutisi J. Ilm. ...*, pp. 268–279, 2023, [Online]. Available: <http://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/1186%0Ahttp://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/File/1186/715>
- [21] Supriady, N. G. Ginasta, and R. Hanum, "Audit Sistem Informasi Operasional Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus : Bank Xyz)," *J. Indones. Manaj. Inform. dan Komun.*, vol. 4, no. 1, pp. 157–163, 2023, doi: 10.35870/jimik.v4i1.147.