

ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN COBIT 5 SUBDOMAIN DSS01 MANAGE OPERATIONS (STUDI KASUS: PT. BRI BO LIWA)

Salsabila Humaira¹, Gigih Forda Nama¹, Rio Ariestia Pradipta¹

¹ Teknik Informatika, Universitas Lampung, Jl. Prof. Soemantri Brojonegoro, Bandar Lampung 35145

Riwayat artikel:

Received: 27 Maret 2024

Accepted: 30 Maret 2024

Published: 2 April 2024

Keywords:

Information Technology Governance; Operational Management; COBIT 5; DSS01; Capability Level;

Correspondent Email:

salsabilahumaira67@gmail.com

Abstrak. PT. BRI BO Liwa telah mengimplementasikan teknologi informasi secara efektif dalam menjalankan bisnisnya. Namun, terdapat kendala dalam manajemen operasional seperti risiko keamanan, pemeliharaan infrastruktur, dan manajemen insiden. Untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen operasional, maka penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5, terutama pada domain DSS01 *Manage Operations*. Tujuan penelitian adalah untuk menilai pengelolaan teknologi informasi di PT. BRI BO Liwa dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *Current Capability Level* pada PT. BRI BO Liwa adalah 4,36, sedangkan nilai *Expected Capability Level* adalah 4,59. Analisis *RACI Chart* menunjukkan 24% kesesuaian di domain DSS01 dengan posisi dalam perusahaan. Sebanyak 13 rekomendasi diberikan untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi, sehingga perusahaan dapat mencapai *Expected Capability Level*, meningkatkan kinerja, dan keberlanjutan perusahaan secara keseluruhan.

Abstract. PT. BRI BO Liwa has implemented information technology effectively in running its business. However, there are obstacles in operational management such as security risks, infrastructure maintenance, and incident management. To evaluate and improve operational management, this research uses the COBIT 5 framework, especially in DSS01 *Manage Operations* domain. The purpose of the research is to assess the management of information technology at PT. BRI BO Liwa and provide recommendations for improvement. The research method used is descriptive qualitative with data collection through literature study, observation, interviews, and questionnaires. The results showed that the *Current Capability Level* value at PT. BRI BO Liwa was 4.36, while the *Expected Capability Level* value was 4.59. *RACI Chart* analysis shows 24% conformity in DSS01 domain with positions within the company. A total of 13 recommendations are given to improve information technology governance, so that the company can achieve the *Expected Capability Level*, improve performance, and overall company sustainability.

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) merupakan sekumpulan instrumen, peralatan, langkah-langkah, dan teknologi yang dipakai untuk menciptakan, mengelola, menyimpan, dan berbagi informasi. Bidang TI meliputi berbagai

komponen teknologi seperti komputer, perangkat lunak, basis data, jaringan, internet, serta perangkat keras seperti server dan sistem penyimpanan. Selain melibatkan teknologi fisik, TI juga melibatkan proses dan sistem yang mengatur proses pengumpulan, penyimpanan,

pengolahan, dan pemanfaatan informasi. Dalam ruang lingkup ini, TI juga merangkum teknik manajemen dan pengelolaan data, keamanan informasi, dan pembuatan sistem serta aplikasi yang mendukung organisasi dan individu dalam mencapai tujuan mereka. [1]

PT. BRI BO Liwa merupakan salah satu bank konvensional tertua milik pemerintah Indonesia yang telah beroperasi selama 127 tahun dan selalu menekankan kemudahan dan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Di era digital ini, PT. BRI BO Liwa berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan yang unggul melalui jaringan layanan yang luas di seluruh Indonesia. PT. BRI BO Liwa terus berinovasi secara aktif untuk memenuhi beragam kebutuhan layanan perbankan, dengan mempertahankan misinya sebagai mitra utama dalam pembangunan ekonomi masyarakat Indonesia. [2]

Meskipun demikian, PT. BRI BO Liwa masih mengalami kendala dalam manajemen operasional, termasuk pengelolaan risiko keamanan, pemeliharaan infrastruktur, dan manajemen insiden. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan analisis terhadap tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5 dengan fokus pada subdomain DSS01 *Manage Operations*. Dengan adanya analisis tersebut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan panduan dalam pengelolaan teknologi informasi pada PT. BRI BO Liwa di masa mendatang. [3]

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (TI) adalah ranah yang melibatkan pemanfaatan komputer, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, serta infrastruktur teknologi lainnya guna menghimpun, menyimpan, mengelola, memproses, dan menghasilkan informasi yang berkualitas. [4]

2.2 Audit

Audit merupakan proses pengumpulan dan evaluasi informasi untuk menilai kecocokan informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Audit dilakukan oleh

auditor yang kompeten, objektif, dan tidak memihak. [5] Dalam praktiknya, auditor menggunakan berbagai teknik seperti survei, wawancara, dokumentasi, dan observasi untuk mengumpulkan data dan bukti yang diperlukan. Tujuan audit adalah memverifikasi bahwa subjek audit telah atau sedang dilaksanakan sesuai dengan standar, peraturan, dan praktik yang telah disepakati. [6]

2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola teknologi informasi adalah kerangka kerja perencanaan yang membantu pimpinan dan eksekutif perusahaan dalam mengelola sumber daya teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk menyelaraskan, mengembangkan, dan memperluas strategi TI agar sesuai dengan tujuan, visi, dan misi perusahaan, serta mendukung kesuksesan perusahaan di masa depan. [7] Fokus tata kelola teknologi informasi adalah memastikan penggunaan teknologi informasi yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan perusahaan, meningkatkan kualitas layanan, mengurangi risiko, dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku. [8]

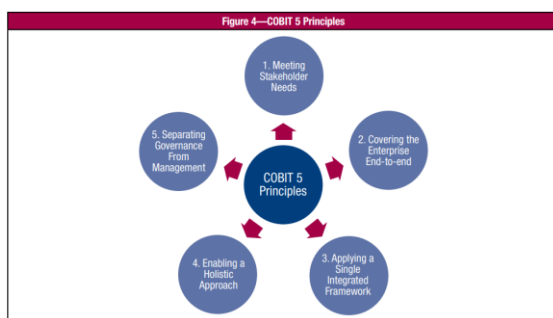
2.4 COBIT

COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) adalah kumpulan *best practices* untuk tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) dan *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA) pada tahun 1992. Tujuannya adalah membantu auditor, manajemen, dan pengguna dalam mengelola risiko, kebutuhan kontrol, dan masalah teknis dalam TI. COBIT berfungsi sebagai tolok ukur untuk pengendalian TI, memastikan keamanan, integritas, dan ketersediaan data. Standar COBIT diterbitkan oleh *IT Governance Institute* yang merupakan bagian dari ISACA. COBIT membantu dalam pengambilan keputusan investasi, rencana strategis TI, arsitektur informasi, serta keputusan pembelian atau akuisisi aset pendukung TI perusahaan. COBIT mencakup *Control Objectives*, *Audit Guidelines*, dan *Management Guidelines*. [9]

2.5 COBIT 5

COBIT 5 adalah sebuah kerangka kerja komprehensif yang membantu perusahaan

dalam mencapai tujuan dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Kerangka kerja ini membantu perusahaan dalam mencapai nilai optimal dari teknologi informasi dengan memperhatikan keseimbangan antara manfaat yang direalisasikan, tingkat risiko yang dihadapi, dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 memungkinkan perusahaan untuk mengelola TI secara menyeluruh dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti tingkat risiko dan penggunaan sumber daya. Kerangka kerja ini bersifat universal dan bermanfaat bagi perusahaan dari segala ukuran, termasuk bisnis komersial, organisasi nirlaba, dan sektor publik. COBIT 5 merupakan evolusi dari COBIT 4.1 dengan mengintegrasikan aspek-aspek dari Val IT dan Risk IT dari ISACA, ITIL, dan standar yang relevan dari ISO. [10]



Gambar 1. Prinsip COBIT 5

2.6 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*)

Proses dalam domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) melibatkan penilaian kinerja sistem TI untuk memastikan operasinya efektif dan efisien. Domain DSS bertanggung jawab atas penyediaan layanan dan dukungan terhadap bisnis, termasuk pengelolaan data dan perlindungan informasi yang terkait dengan proses bisnis. [11] Berikut adalah subdomain dari domain *Deliver, Service, and Support* (DSS).

1. DSS01 *Manage Operations* (Mengelola Operasi)
2. DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)
3. DSS03 *Manage Problems* (Mengelola Masalah)
4. DSS04 *Manage Continuity* (Mengelola Keberlangsungan)

5. DSS05 *Manage Security Services* (Mengelola Layanan Keamanan)
6. DSS06 *Manage Business Process Controls* (Mengelola Kontrol Proses Bisnis) [12]

2.7 DSS01 *Manage Operations*

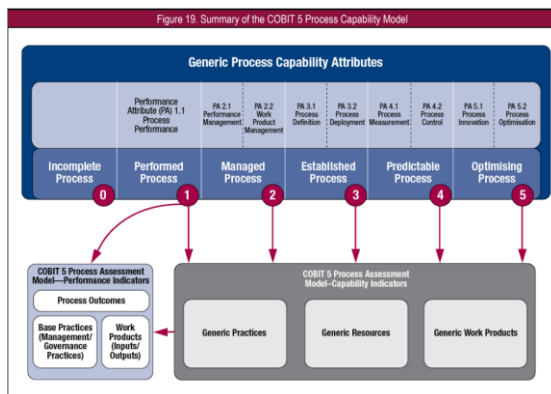
Domain DSS01 *Manage Operations* merupakan proses pengaturan dan pengelolaan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan TI baik internal maupun eksternal, termasuk penerapan prosedur operasi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini juga melibatkan pelaksanaan kegiatan pemantauan yang diperlukan. Tujuan dari domain DSS01 adalah untuk menghasilkan layanan operasional TI sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Domain DSS01 terdiri dari lima subdomain.

1. DSS01.01 *Perform operational procedures* (Melaksanakan prosedur operasional)
2. DSS01.02 *Manage outsourced IT services* (Mengelola layanan TI outsourcing)
3. DSS01.03 *Monitor IT infrastructure* (Memantau infrastruktur TI)
4. DSS01.04 *Manage the environment* (Mengelola lingkungan)
5. DSS01.05 *Manage facilities* (Mengelola Fasilitas) [12]

2.8 *Process Capability Level*

COBIT 5 menggunakan rentang skala 0 hingga 5 untuk menunjukkan *Process Capability Level*. Setiap level membutuhkan pencapaian level sebelumnya sebelum dapat naik ke level yang lebih tinggi. Oleh karena itu, penilaian awal dilakukan mulai dari level 1, dengan mempertimbangkan *outcome* proses, praktik terbaik, dan produk kerja dari setiap proses. Jika standar ini terpenuhi, maka pertimbangan untuk naik ke tingkat berikutnya dapat dilakukan. Terdapat enam tingkatan pada *Process Capability Level*.

1. Level 0 - *Incomplete Process*
2. Level 1 - *Performed Process*
3. Level 2 - *Managed Process*
4. Level 3 - *Established Process*
5. Level 4 - *Predictable Process*
6. Level 5 - *Optimising Process* [10]



Gambar 2. Process Capability Level

2.9 RACI Chart

RACI adalah singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted, and Informed*. RACI Chart adalah suatu matriks yang menggambarkan semua aktivitas dan wewenang dalam sebuah organisasi, membantu dalam pengambilan keputusan, serta menentukan peran dan tanggung jawab pegawai dalam organisasi tersebut. Terdapat empat tingkatan tanggung jawab yang terdapat dalam RACI Chart.

1. *Responsible (R)*
Individu atau pihak yang melakukan dan menyelesaikan tugas yang diberikan.
2. *Accountable (A)*
Individu atau pihak yang bertanggung jawab atas kesuksesan tugas dan memiliki wewenang untuk membuat keputusan terkait dengan suatu masalah.
3. *Consulted (C)*
Individu atau pihak yang memberikan masukan atau saran yang relevan. Setiap masukan yang diberikan harus dipertimbangkan sebelum diimplementasikan lebih lanjut.
4. *Informed (I)*
Individu atau pihak yang perlu diberitahu tentang tugas atau pencapaian tugas yang telah dilakukan. [12]

2.10 Skala Likert

Skala Likert adalah skala psikometri yang sering digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling umum dalam penelitian survei. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan pandangan individu atau kelompok. Skala Likert biasanya terdiri dari pernyataan atau pertanyaan yang diikuti oleh serangkaian pilihan jawaban, yang

mencerminkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan tersebut. Pilihan jawaban tersebut dapat meliputi:

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-Ragu (RG)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS) [13]

3. METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari bulan September 2023 sampai dengan Januari 2024, di PT. BRI BO Liwa dengan jadwal penelitian pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Penelitian

| No | Aktivitas | Bulan ke- | | | | |
|----|---|-----------|---------|----------|----------|---------|
| | | September | Oktober | November | Desember | Januari |
| 1 | Perumusan Masalah | | | | | |
| 2 | Studi Literatur | | | | | |
| 3 | Pengumpulan Data Sekunder dan Mapping Subdomain | | | | | |
| 4 | Pengumpulan Data Primer | | | | | |
| 5 | Analisis Data | | | | | |
| 6 | Penulisan Laporan | | | | | |

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dokumen subdomain dan proses COBIT 5
2. Kuesioner

Pada saat melakukan penelitian digunakan perangkat pendukung berupa sebuah komputer dengan spesifikasi yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Alat Penelitian

| No | Perangkat Keras | Perangkat Lunak |
|----|---|-----------------------|
| 1 | Laptop Processor AMD Ryzen 5 3500U with Radeon Vega Mobile Gfx 2.1GHz | Microsoft Office 2019 |
| 2 | Memori RAM 8GB | Microsoft Excel 2019 |

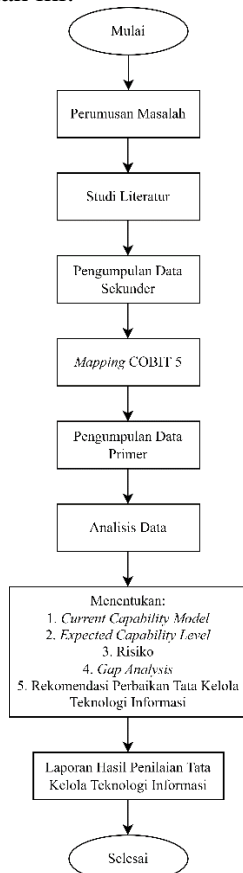
3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi dan hasil kuesioner yang dilakukan di PT. BRI BO Liwa.
2. Buku, jurnal, skripsi, dan sumber ilmiah lainnya yang didapat dari perpustakaan dan berbagai situs web.

3.3 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Berikut tahapan pada penelitian ini:



Gambar 3. Flowchart Tahapan Penelitian

3.4 Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui analisis dokumen digital yang tersedia di situs web resmi PT. BRI BO Liwa. Data sekunder ini memberikan informasi mengenai profil perusahaan secara keseluruhan, termasuk struktur organisasi, visi, dan misi.

3.5 Mapping

Mapping dilakukan dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari tahap pengumpulan data sekunder, khususnya mengenai misi perusahaan. Tujuan dari mapping ini adalah untuk memudahkan penentuan *Enterprise Goals* dan *IT Related Goals* di PT. BRI BO Liwa.

3.6 Pengumpulan Data Primer

Data primer diperoleh menggunakan pendekatan kualitatif, yang melibatkan observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner. Observasi dan wawancara dilakukan secara langsung di PT. BRI BO Liwa untuk mengevaluasi penerapan dan pengelolaan teknologi informasi perusahaan. Selanjutnya, pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang sesuai dengan kriteria RACI Chart COBIT 5 pada subdomain DSS01. Pertanyaan dalam kuesioner mencakup evaluasi kinerja saat ini dalam tata kelola teknologi informasi, kebutuhan masa depan dalam tata kelola teknologi informasi, dan tingkat risiko yang relevan dengan subdomain DSS01.

3.7 Analisis Data

Data yang telah terkumpul akan dianalisis untuk menghasilkan informasi yang relevan. Data primer yang telah terkumpul akan dianalisis menggunakan skala likert yang dikonversi menjadi *Capability Level* dalam kerangka kerja COBIT 5. Dari analisis ini, akan diperoleh nilai *Current Capability Level*, *Expected Capability Level*, serta penilaian risiko.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Rekapitulasi Kesesuaian Skor Hasil Kuesioner *IT Control Diagnostic Terhadap RACI Chart*

Kuesioner *IT Control Diagnostic* pada DSS01 mencakup 34 proses yang terhubung dengan kerangka kerja COBIT 5. Selain itu, terdapat 4 opsi jabatan yang memiliki tanggung jawab di domain DSS01. Kuesioner ini dirancang untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian responden terhadap *RACI Chart*, terutama terkait dengan tanggung jawab pada setiap proses yang ada.

Tabel 3. Rekapitulasi Kesesuaian Skor Hasil Kuesioner *IT Control Diagnostic* DSS01

| Proses | Rekapitulasi Kesesuaian Skor Hasil Kuesioner <i>IT Control Diagnostic</i> DSS01 | | | | |
|-----------|---|----------|----------|----------|----------|
| DSS01 | DSS01.01 | DSS01.02 | DSS01.03 | DSS01.04 | DSS01.05 |
| | 55% | 34% | 5% | 15% | 13% |
| Rata-Rata | 24% | | | | |

Berdasarkan hasil rekapitulasi skor kesesuaian kuesioner *IT Control Diagnostic* terhadap *RACI Chart* pada DSS01, diperoleh angka kesesuaian sebesar 24%. Temuan ini mengindikasikan bahwa ada kemungkinan beberapa individu dalam perusahaan yang mengemban tanggung jawab di luar cakupan yang seharusnya, atau terjadi penyimpangan dari prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam kerangka kerja COBIT 5. Hal ini terutama terlihat pada kasus di mana spesifikasi pekerjaan tidak sepenuhnya sesuai dengan tugas yang umumnya terkait dengan jabatan tersebut, walaupun masih mendukung tujuan inti perusahaan. Meskipun skor kesesuaian *RACI Chart* untuk domain DSS01 mencapai 24%, operasional perusahaan masih berjalan dengan baik.

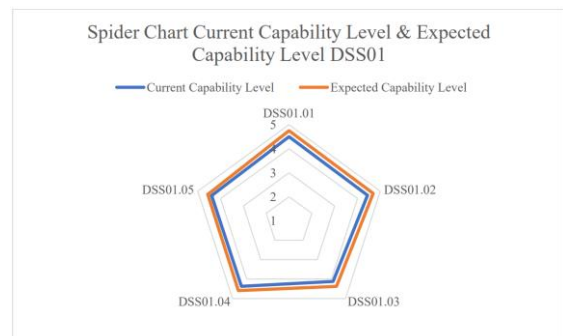
4.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner *Management Awareness Diagnostic*

Hasil dari kuesioner *Management Awareness Diagnostic* digunakan untuk menentukan nilai *Current Capability Level*, *Expected Capability Level*, *Risk*, serta *Gap Analysis* dari penerapan tata kelola teknologi informasi pada DSS01. Fokus utama dari kuesioner ini adalah pada tiga faktor, yaitu Keperluan, Risiko, dan Performansi. Penilaian *Current Capability Level* didasarkan pada

analisis data dari faktor Performansi, sementara *Expected Capability Level* diperoleh dari analisis data dari faktor Keperluan. Penilaian Risiko didasarkan pada analisis data dari faktor Risiko, sementara *Gap Analysis* diperoleh dari selisih antara nilai *Current Capability Level* dan *Expected Capability Level*.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai *Current Capability Level*, *Expected Capability Level*, *Risk*, dan *Gap*

| Sub Domain | Current Capability Level | Expected Capability Level | Risk | Gap |
|------------|--------------------------|---------------------------|------|------|
| DSS01.01 | 4,5 | 4,75 | 4,8 | 0,25 |
| DSS01.02 | 4,44 | 4,69 | 4,56 | 0,25 |
| DSS01.03 | 4,12 | 4,37 | 3,93 | 0,25 |
| DSS01.04 | 4,37 | 4,59 | 4,47 | 0,22 |
| DSS01.05 | 4,39 | 4,56 | 4,32 | 0,17 |
| Rata-Rata | 4,36 | 4,59 | 4,42 | 0,23 |



Gambar 4. Spider Chart *Current Capability Level* dan *Expected Capability Level* DSS01

Secara keseluruhan, saat ini PT. BRI BO Liwa telah mencapai nilai *Current Capability Level* sebesar 4,36 atau mengarah ke level 4 *Predictable Process* yang menunjukkan bahwa proses TI telah dikelola dengan baik, tetapi masih diperlukan peningkatan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja. Meskipun sudah mencapai tingkat kinerja yang memuaskan, PT. BRI BO Liwa memiliki nilai *Expected Capability Level* yang lebih tinggi, yakni 4,59 atau mengarah ke level 5 *Optimising Process*. Oleh karena itu, perbaikan dan peningkatan dalam tata kelola teknologi informasi diperlukan agar dapat mencapai tingkat kemampuan yang diharapkan.

4.3 Rekomendasi Tata Kelola Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil kuesioner *IT Control Diagnostic* terhadap *RACI Chart* dan penilaian kuesioner *Management Awareness Diagnostic*, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat

diimplementasikan untuk meningkatkan atau memperbaiki tata kelola teknologi informasi di PT. BRI BO Liwa, terutama pada DSS01 *Manage Operations*. Berikut ini adalah beberapa rekomendasi yang diberikan

1. Mempertahankan kinerja saat ini dan meningkatkan komitmen kerja untuk mencapai tingkat *Expected Capability Level* yang lebih tinggi.
2. Menegaskan tanggung jawab bagi pihak *Responsible* (R) dan *Accountable* (A) guna mengurangi miskomunikasi.
3. Menyesuaikan tanggung jawab pada *IT Activities* DSS01.01 dengan menetapkan Petugas IT dan e-Channel sebagai pihak *Accountable*.
4. Melakukan evaluasi rutin terhadap proses DSS01.01 untuk mengidentifikasi area perbaikan dan meningkatkan kinerja operasional secara berkelanjutan.
5. Menyesuaikan tanggung jawab pada *IT Activities* DSS01.02 dengan menetapkan Petugas IT dan e-Channel sebagai *Responsible* dan Petugas Penunjang Operasional sebagai *Accountable*.
6. Memperbaiki proses pengelolaan kontrak pada DSS01.02 dengan memastikan semua persyaratan kontrak dijelaskan dengan rinci.
7. Menyesuaikan tanggung jawab pada *IT Activities* DSS01.03 dengan menetapkan Petugas IT dan e-Channel sebagai *Accountable*.
8. Meningkatkan sistem pemantauan pada proses DSS01.03 untuk mendeteksi masalah atau gangguan secara dini.
9. Menyesuaikan tanggung jawab pada *IT Activities* DSS01.04 dengan menetapkan Petugas IT dan e-Channel, Pemimpin Cabang sebagai *Responsible*, dan Supervisor Penunjang Operasional sebagai *Accountable*.
10. Melakukan evaluasi dan pembaruan sistem pemantauan lingkungan secara berkala pada proses DSS01.04.
11. Menyesuaikan tanggung jawab pada *IT Activities* DSS01.05 dengan menetapkan Petugas IT dan e-Channel, serta Pemimpin Cabang sebagai *Responsible*, dan Supervisor Penunjang Operasional sebagai *Accountable*.

12. Melakukan uji coba dan pemeliharaan rutin terhadap perangkat pemantauan pada proses DSS01.05.

13. Mengatasi *Gap* yang ada dan meningkatkan *Capability Level* dengan menegaskan tanggung jawab, memberikan pelatihan kepada karyawan terkait manajemen operasional, dan melakukan perbaikan pada kinerja operasional sesuai dengan setiap proses pada DSS01.

5. KESIMPULAN

- a. Rekapitulasi kesesuaian skor RACI *Chart* pada DSS01 terhadap jabatan di PT. BRI BO Liwa menunjukkan hasil sebesar 24%. Namun, hal ini tidak berdampak signifikan pada perusahaan karena perolehan nilai *Current Capability Level* tetap sebesar 4,36 atau mengarah ke level 4 *Predictable Process*.
- b. Penilaian *Capability Level* pada DSS01 di PT. BRI BO Liwa menunjukkan nilai *Current Capability Level* sebesar 4,36 (mengarah ke level 4), *Expected Capability Level* sebesar 4,59 (mengarah ke level 5), dan nilai *Risk* sebesar 4,42 (mengarah ke level 4).
- c. Terdapat *Gap* sebesar 0,23 dari hasil perhitungan *Capability Level* pada DSS01 di PT. BRI BO Liwa maka, dibuatlah rekomendasi untuk mencapai *Expected Capability Level* oleh perusahaan.
- d. Terdapat perbedaan antara nilai *Current Capability Level* dan *Expected Capability Level* di PT. BRI BO Liwa. Meskipun perusahaan telah berhasil mengelola proses TI dengan baik hingga mencapai level 4 *Predictable Process*, namun masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja. Nilai *Expected Capability Level* yang lebih tinggi sebesar 4,59 atau mengarah ke level 5 *Optimising Process* menandakan pentingnya fokus perusahaan pada inovasi dan pencapaian tujuan bisnis jangka panjang. Dengan adanya *Gap* sebesar 0,23, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan *Capability Level*, seperti penegasan tanggung jawab, pelatihan karyawan, dan perbaikan operasional secara keseluruhan. Diharapkan PT. BRI BO Liwa dapat mencapai *Expected Capability Level* dan

meningkatkan kinerja serta keberlanjutan perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. M. A. Saputra, L. P. I. Kharisma, A. A. Rizal, M. I. Burhan, and N. W. Purnawati, *Teknologi Informasi: Peranan TI dalam berbagai bidang*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [2] "BRI: Informasi Perusahaan," BRI. Accessed: Oct. 23, 2023. [Online]. Available: <https://bri.co.id/info-perusahaan>
- [3] F. Setiyo Darusman, B. Widyotrenggono, and S. Mukaromah, "Analisis Tingkat Kematangan Implementasi IT Perusahaan XYZ Menggunakan Framework COBIT 5," *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, vol. 3, no. 1, pp. 31–39, Nov. 2022.
- [4] Mukhsin, "Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa di Era Globalisasi," *TEKNOKOM*, vol. 3, no. 1, pp. 7–15, Mar. 2020.
- [5] Muthmainnah, D. Yulisda, and V. Ilhadi, "Academic Information System Audit Using Cobit 5 Domain APO Framework," *International Journal of Engineering, Science & Information Technology (IJESTY)*, vol. 2, no. 1, pp. 123–130, Jan. 2022, doi: 10.52088/ijesty.v1i1.223.
- [6] A. Thyo Priandika, D. Pasha, and Y. Indonesian, "Analisis Tata Kelola IT dengan Domain DSS pada Instansi XYZ Menggunakan COBIT 5," *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi (JIITI)*, vol. 1, no. 1, pp. 7–12, Jun. 2020.
- [7] M. Aryo Wicaksono, Y. Rahardja, and H. Prillysca Chernovita, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Domain EDM," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 25–33, Mar. 2020.
- [8] A. Arief, D. Natsir, A. Khairan, and D. I. Sensuse, "IT Governance Audit and Determination of Work Priorities Using Analytical Hierarchy Process: Case Study the Government of North Maluku, Indonesia," in *Journal of Physics: Conference Series*, Institute of Physics Publishing, 2020. doi: 10.1088/1742-6596/1577/1/012046.
- [9] F. E. Gunawan, J. F. Andry, H. Tannady, and B. Sebastian, "Evaluation and Measurement of Automobile Service and Maintenance Company Performance Using Cobit Framework and Balanced Scorecard," *Technology Reports of Kansai University*, vol. 62, no. 7, pp. 3731–3743, Aug. 2020, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/344011986>
- [10] Information Systems Audit and Control Association, *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. United States of America: ISACA, 2012.
- [11] F. Boas Gallaran, C. Pagiu, and S. Palelleng, "Audit Sistem Informasi Akademik Universitas Kristen Indonesia Toraja Dengan Menggunakan framework Cobit 5," *Faktor Exacta*, vol. 15, no. 3, pp. 174–179, Oct. 2022, doi: 10.30998/faktorexacta.v15i3.11312.
- [12] Information Systems Audit and Control Association, *Enabling Processes*. United States of America: ISACA, 2012.
- [13] Engkus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi," *Jurnal GOVERNANSI*, vol. 5, no. 2, pp. 99–109, Oct. 2019.