

PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN COBIT 5 SUBDOMAIN DSS02 *MANAGE SERVICE REQUESTS AND INCIDENTS* (STUDI KASUS : PT BANK MANDIRI LAMPUNG)

Arista Kirana Valerian¹, Gigih Forda Nama¹, Rio Ariestia Pradipta¹

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

Received: 5 April 2024

Accepted: 31 Juli 2024

Published: 7 Agustus 2024

Keywords:

Information Technology Governance, COBIT 5, Current Capability Level, Expected Capability Level, Gap Analysis.

Correspondent Email:

aristakirana03@gmail.com

Abstrak. Evaluasi tata kelola TI subdomain DSS02 di PT Bank Mandiri Lampung difokuskan pada permintaan layanan dan masalah dengan harapan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah mengenali tingkat kemampuan saat ini di PT Bank Mandiri Lampung serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui studi literatur, observasi, dan wawancara. Hasil rekapitulasi kuesioner *IT Control Diagnostic* menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 40%, menandakan bahwa beberapa jabatan memiliki tanggung jawab ganda, namun kinerja mereka tetap baik karena berhasil memenuhi tugas utama perusahaan. Berdasarkan hasil kuesioner *Management Awareness Diagnostic*, tingkat kemampuan saat ini rata-rata adalah 4,27 atau berada pada level 4, sedangkan tingkat kemampuan yang diharapkan adalah 4,53 atau level 5. Dari penelitian ini dihasilkan 12 rekomendasi untuk mengurangi kesenjangan antara tingkat kemampuan saat ini dan yang diharapkan, sehingga dapat mencapai level 5 proses yang dioptimalkan, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, inovasi, dan pengembangan manajemen berkelanjutan dalam proses DSS02.

Abstract. Evaluation of IT governance of DSS02 subdomain at PT Bank Mandiri Lampung is focused on service requests and problems in the hope of improving company performance. The purpose of this research is to recognize the current level of capability at PT Bank Mandiri Lampung and provide recommendations for improvements to improve information technology governance. The research method used is descriptive qualitative through literature study, observation, and interviews. The recapitulation results of the *IT Control Diagnostic* questionnaire show an overall average value of 40%, indicating that some positions have multiple responsibilities, but their performance remains good because they successfully fulfill the company's main tasks. Based on the results of the *Management Awareness Diagnostic* questionnaire, the average current capability level is 4.27 or at level 4, while the expected capability level is 4.53 or level 5. This research resulted in 12 recommendations to reduce the gap between current and expected capability levels, so as to achieve level 5 optimized processes, with a focus on efficiency, effectiveness, innovation, and continuous management development in the DSS02 process.

1. PENDAHULUAN

PT Bank Mandiri didirikan sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang

dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Dalam perjalanannya, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi perbankan yang kokoh

dan mengadopsi sistem perbankan inti yang terintegrasi, menggantikan sistem perbankan inti dari keempat bank warisan sebelumnya yang terpisah.[1] Audit TI memastikan bahwa teknologi informasi adalah aset krusial dalam mencapai tujuan bisnis dengan membantu perusahaan mengidentifikasi potensi masalah, mengurangi risiko, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Seiring dengan kemajuan teknologi, audit TI terus berkembang, dengan tren seperti audit berbasis risiko, audit keamanan siber, dan audit keberlanjutan menjadi semakin penting dalam menghadapi perubahan terus-menerus dalam teknologi informasi. Dalam proses audit TI, kerangka kerja COBIT sering digunakan. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah standar yang menyeluruh dan mencakup berbagai aspek sebagai kerangka kerja audit. COBIT menyediakan panduan dan dokumentasi tentang tata kelola dan manajemen TI yang dapat membantu auditor, manajemen, dan pengguna dalam menghubungkan risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah teknis.[2]

Dalam rangka meningkatkan tata kelola teknologi informasi di PT Bank Mandiri Lampung, penelitian dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat *capability level* saat ini serta nilai level risiko yang ada. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan usulan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan teknologi informasi di perusahaan tersebut.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) adalah suatu sistem kerja yang digunakan untuk mengatur, mengawasi, dan mengendalikan penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi. Fokus utama dari *IT Governance* adalah memastikan bahwa teknologi informasi (TI) dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung tujuan dan strategi bisnis organisasi, serta untuk mengurangi risiko yang terkait dengan penggunaan TI.[3]

2.2 Audit

Audit teknologi informasi merupakan prosedur yang melibatkan penilaian independen terhadap implementasi teknologi baru di perusahaan, dengan tujuan untuk mengevaluasi kesesuaian aktivitas bisnis dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.[4]

2.3 COBIT

COBIT yang merupakan singkatan dari *Control Objectives for Information and Related Technologies*, merupakan sebuah rangkaian dokumen yang memuat pedoman tentang pengelolaan teknologi informasi dan panduan untuk menerapkan pengelolaan teknologi informasi. Ini adalah sebuah kerangka kerja yang membantu auditor, manajemen, serta pengguna dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan risiko bisnis, persyaratan pengendalian, dan masalah teknis. Tujuan dari pengendalian ini adalah untuk membantu perusahaan dalam memastikan bahwa proses-proses teknologi informasi yang mereka lakukan dikelola dengan baik. Biasanya, COBIT digunakan bersama dengan kerangka kerja dan standar lainnya, seperti ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dan ISO/IEC 27001 (Information Security Management), untuk membentuk pendekatan yang komprehensif terhadap manajemen dan pengelolaan teknologi informasi.[5]

2.4 COBIT 5

COBIT 5 menyediakan suatu kerangka kerja yang komprehensif untuk membantu perusahaan dalam mencapai tata kelola dan tujuan manajemen teknologi informasi (TI) mereka. Secara sederhana, COBIT 5 membantu organisasi mencapai nilai optimal dari TI dengan mempertahankan keseimbangan antara pencapaian keuntungan, optimalisasi risiko, dan pengelolaan sumber daya. COBIT 5 secara menyeluruh membantu mengelola dan mengatur TI di seluruh organisasi, mempertimbangkan tanggung jawab dari berbagai area fungsional bisnis dan TI serta kepentingan internal dan eksternal para pemangku kepentingan TI.

Kerangka kerja COBIT 5 bersifat universal dan bermanfaat bagi organisasi dari berbagai ukuran dan sektor, termasuk komersial, nirlaba, dan sektor publik. Selain COBIT 5, terdapat berbagai kerangka kerja lain yang digunakan dalam tata kelola teknologi informasi, seperti ITIL V3 2011, ISO/IEC 27000, CMMI, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500, ISO/IEC 31000, TOGAF, dan PRINCE2, masing-masing meliputi berbagai proses dalam berbagai domain tata kelola TI.[6]

2.5 Domain *Deliver, Service, and Support*

Domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) adalah bidang yang terkait dengan penyampaian dan dukungan layanan yang sangat penting, mencakup pelayanan, manajemen keamanan dan kontinuitas, serta mendukung penggunaan data dan operasional fasilitas. Berikut merupakan sub domain proses *Deliver, Service, and Support* (DSS).

1. DSS01 *Manage Operations*
2. DSS02 *Manage Service Requests and Incidents*
3. DSS03 *Manage Problems*
4. DSS04 *Manage Continuity*
5. DSS05 *Manage Security services*
6. DSS06 *Manage Business Process Controls*. [7]

2.6 DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)

Domain DSS02, *Manage Service Requests and Incidents*, melibatkan proses memberikan respons yang cepat dan efisien terhadap permintaan pengguna dan menangani berbagai insiden. Fokusnya adalah mengembalikan layanan ke kondisi normal, mencatat, dan memenuhi permintaan pengguna. Selain itu, dalam DSS02, proses juga mencakup pencatatan, penyelidikan, diagnosis, dan penyelesaian insiden. Domain DSS02 ini terbagi menjadi tujuh sub domain yang mencakup:

1. DSS02.01 *Define Incident and Service Request Classification Schemes* (Menentukan Insiden dan Permintaan Layanan Skema Kalsifikasi)
2. DSS02.02 *Record, Classify and Prioritise Requests and Incidents*

(Mencatat, Mengklasifikasikan, dan Memprioritaskan Permintaan dan Insiden)

3. DSS02.03 *Verify, Approve and Fulfil Service Requests* (Memverifikasi, Menyetujui, dan Memenuhi Permintaan Layanan)
4. DSS02.04 *Investigate, Diagnose and Allocate Incidents* (Menyelidiki, Mendiagnosis, dan Mengalokasikan Insiden)
5. DSS02.05 *Resolve and Recover from Incidents* (Menyelesaikan dan Memulihkan Diri Dari Insiden)
6. DSS02.06 *Close Service Requests and Incidents* (Menutup Permintaan Layanan dan Insiden)
7. DSS02.07 *Track Status and Produce Reports* (Melacak Status dan Membuat Laporan). [8]

2.7 RACI Chart

RACI *chart* adalah manajemen yang digunakan dalam rangka mengidentifikasi peran dan tanggung jawab individual atau kelompok dalam suatu proses manajemen atau proyek TI. RACI merupakan singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*, empat peran utama ini yang mewakili pengelolaan serta keputusan dalam pengelolaan TI. Berikut adalah penjelasan elemen-elemen dalam RACI chart dalam COBIT 5 :

- a. *Responsible*, yaitu orang yang bertanggung jawab langsung untuk melaksanakan tugas atau aktivitas yang terkait dengan proses TI. Orang ini melaksanakan tugas serta memastikan bahwa tugas terlaksana dengan benar.
- b. *Accountable*, yaitu orang yang bertanggung jawab atas keseluruhan proses atau aktivitas. Dalam COBIT 5, orang yang bertanggung jawab merupakan pemimpin atau manajer yang bertugas memastikan semua bagian dari proses TI berjalan dengan baik.
- c. *Consulted*, yaitu orang yang memberikan masukan atau konsultasi mengenai proses atau keputusan TI tetapi tidak memiliki tanggung jawab langsung terhadap pelaksanaan proses TI.
- d. *Informed*, yaitu orang yang perlu diberikan informasi mengenai

perkembangan atau hasil dari keputusan dan proses, tetapi tidak memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan atau pada saat pengambilan keputusan.[9]

2.8 Skala Likert

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur penilaian, dan pendapat seseorang atau kelompok mengenai fenomena. Dengan menggunakan likert bisa sebagai titik tolak untuk membuat instrumen yang terdiri dari pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Dalam skala likert, item yang diberikan kepada responden dikategorikan berdasarkan jenjangnya, yaitu : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu – Ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setiap kategori memiliki skor atau nilai, dan pernyataan pada skala likert terdiri dari pernyataan negatif dan positif. [10]

3. METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan mulai bulan September 2023 sampai dengan bulan Januari 2024 di PT Bank Mandiri Lampung dengan jadwal penelitian sebagai berikut.

Tabel 1. Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Bulan Ke					Milestone
		September	Oktober	November	Desember	Januari	
1	Pertemuan Masalah						Research Question
2	Studi Literatur						Review Studi Literatur
3	Pengumpulan Data Sekunder & Mapping Sub Domain						Mengumpulkan data terkait gambaran umum PT Bank Mandiri Lampung, serta Mapping visi, misi menggunakan Framework COBIT 5 yang menghasilkan domain dan fokus sub domain yang cocok dalam proses audit.
4	Pengumpulan Data Primer						Mengumpulkan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan kuesioner.
5	Analisis Data						Melakukan analisis dari data yang telah didapatkan untuk mengetahui kapabilitas, level kapabilitas saat ini dan level kapabilitas yang diinginkan
6	Penulisan Laporan Audit						Menghasilkan laporan audit tata kelola teknologi informasi

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Dokumen sub domain dan proses COBIT 5
- Kuesioner

Pada proses pelaksanaan penelitian menggunakan perangkat pendukung sebuah komputer dengan spesifikasi seperti berikut.

Tabel 2. Alat Penelitian

No	Perangkat Keras	Perangkat Lunak
1	Laptop Processor Intel® Core™ i5-10210U 1.60GHz, 2.1GHz	Microsoft Office 2019
2	Memori RAM 8 GB	Microsoft Excel 2019

3.2.2 Bahan Penelitian

Adapun bahan penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

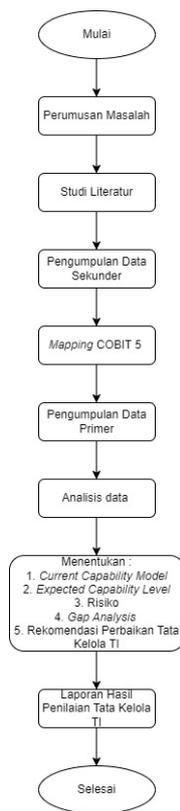
1. Bahan penelitian berupa buku, jurnal, skripsi, dan sumber ilmiah yang terdapat di perpustakaan atau situs web.
2. Observasi dan hasil kuesioner yang dilakukan di PT Bank Mandiri Lampung.

3.3 Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa informasi tentang keadaan infrastruktur teknologi informasi di PT Bank Mandiri Lampung, khususnya pada Divisi TI serta mengimplementasikan pengembangan tata kelola teknologi informasi. Data akan diambil melalui observasi, pengisian kuesioner, dan wawancara. [11]

3.4 Alur Penelitian

Alur penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.



Gambar 1. Alur Penelitian

3.5 Pengumpulan Data Sekunder

Data yang berisikan informasi mengenai gambaran umum organisasi (struktur organisasi, visi, misi, dan tujuan) yang didapatkan dari media cetak atau *website* resmi PT Bank Mandiri.[12]

3.6 Mapping

Tahapan mapping dilakukan menggunakan data yang diperoleh dari pengumpulan data sekunder untuk menentukan *Enterprise Goals* dan *IT Related Goals* pada PT Bank Mandiri Lampung.

3.7 Pengumpulan Data Primer

Data primer menggunakan metode kualitatif melalui tahapan observasi, wawancara, dan kuesioner secara langsung pada PT Bank Mandiri Lampung yang dimana kuesioner disusun sesuai dengan ketentuan *RACI Chart* COBIT 5 Subdomain DSS02.

3.8 Analisis Data

Setelah data didapatkan kemudian dianalisis menggunakan skala likert lalu dikonversikan dengan *Capability Level*

pada COBIT 5 yang menghasilkan nilai *Current Capability Level*, *Expected Capability Level*, *Risk*, dan *Gap*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Rekapitulasi Hasil Kuesioner dengan IT Control Diagnostic dan RACI Chart

Berdasarkan hasil rekapitulasi kesesuaian hasil kuesioner *IT Control Diagnostic* pada DSS02 mendapatkan rata – rata keseluruhan sebesar 40%.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi IT Control Diagnostic

Proses	Rekapitulasi Kesesuaian Skor Hasil Kuesioner IT Control Diagnostic DSS02						
	DSS02.0 1	DSS02.0 2	DSS02.0 3	DSS02.0 4	DSS02.0 5	DSS02.0 6	DSS02.0 7
DSS02	30%	82%	16%	12%	85%	39%	19%
Rata – Rata	40%						

Hal ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa jabatan melakukan lebih dari satu tugas utama. Akan tetapi, kinerja jabatan dan perusahaan berjalan dengan baik karena memenuhi tugas utama pada perusahaan dan sesuai dengan subdomain DSS02 pada *RACI Chart* COBIT 5.

4.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Management Awareness Diagnostic untuk mendapatkan nilai Current Capability Level, Expected Capability Level, Risk, dan Gap pada DSS02

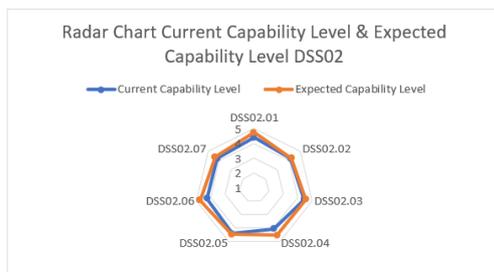
Kuesioner *Management Awareness Diagnostic* ini terdapat 3 bagian yang dijadikan penilaian pengolahan data, antara lain keperluan, risiko, dan performansi. Nilai *Current Capability Level* didapatkan dari bagian performansi dalam kuesioner *Management Awareness Diagnostic*, sedangkan nilai *Expected Capability Level* didapatkan dari bagian keperluan dalam kuesioner *Management Awareness Diagnostic*, dan nilai risiko didapatkan dari bagian risiko dalam kuesioner *Management Awareness Diagnostic*. Setelah perhitungan hasil kuesioner dari masing – masing responden terpilih *RACI Chart* pada COBIT 5 maka didapatkan hasil rekapitulasi perhitungan kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Rekapitulasi *Management Awareness Diagnostic*

Proses	Current Capability Level	Expected Capability Level	Risk	Gap
DSS02.01	4,4	4,75	4,65	0,35
DSS02.02	4,15	4,22	4,3	0,07
DSS02.03	4,47	4,57	4,72	0,10
DSS02.04	4,07	4,57	4,4	0,50
DSS02.05	4,43	4,5	4,5	0,07
DSS02.06	4,25	4,75	4,12	0,50
DSS02.07	4,18	4,37	4,93	0,19

Nilai gap diperoleh dari selisih nilai antara *Current Capability Level* dengan nilai *Expected Capability Level* pada masing – masing proses subdomain DSS02.

Gambar 2. Radar chart



Berdasarkan hasil kuesioner *Management Awareness Diagnostic* dan *IT Control Diagnostic* maka didapatkan 12 rekomendasi untuk PT Bank Mandiri Lampung guna meningkatkan nilai *Current Capability Level* sehingga tidak terjadi kesenjangan terhadap nilai *Current Capability Level* dengan nilai *Expected Capability Level*. Rekomendasi yang diberikan antara lain sebagai berikut.

1. Dalam strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesesuaian hasil kuesioner pihak R (*responsible*) dan A (*accountable*), dan RACI Chart untuk aktivitas DSS02 menunjuk petugas IT sebagai pihak *accountable*.
2. Evaluasi dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap peran jabatan dalam domain DSS02 perlu dilakukan agar responsibilitas dan akuntabilitas sesuai dengan RACI Chart COBIT 5.
3. Untuk meningkatkan nilai *current capability level* pada DSS02.04 dengan level (4,07) perlu diberikan peningkatan kepada posisi *Branch Operational Manager* sebagai pihak *Accountable*,

Service Quality Officer sebagai pihak *Accountable*, dan *Business Unit Manager* sebagai pihak *Responsible* sesuai dengan RACI Chart COBIT 5 dengan mengidentifikasi penyebab permasalahan dan mengatasi kelemahan sehingga bisa setara dengan proses IT tertinggi pada DSS02.

4. Dalam IT proses DSS02.02 yang memiliki nilai *expected capability* yang tergolong rendah yaitu (4,22) perlu diimplementasikan pada proses ini untuk meningkatkan nilai pada proses ini agar bisa meningkat ke level 5 *Optimized Process* (proses manajemen yang selalu optimal dan akan selalu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta memiliki inovasi dan pengembangan manajemen yang berlanjut). Hal ini menunjuk *Branch Operational Manager* sebagai pihak *Accountable* dan *Service Quality Officer* sebagai pihak *Responsible* sesuai dengan RACI Chart COBIT 5.

5. Peningkatan pemahaman dan kompetensi pada petugas IT, dan *Branch operational Manager* terkait dengan COBIT 5 dapat membantu mengoptimalkan tata kelola teknologi informasi di PT Bank Mandiri Lampung.

6. Dalam proses evaluasi dan perbaikan perlu melibatkan *stakeholder* agar implementasi rekomendasi dapat dipastikan dan mendapatkan dukungan penuh.

7. Pemantauan secara berkala terhadap proses implementasi rekomendasi diperlukan untuk memastikan bahwa perbaikan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan tujuan organisasi.

8. Mengevaluasi permasalahan seperti tidak terbukanya aplikasi *Livin by Mandiri* sewaktu – waktu dibuka oleh nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

9. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan proses DSS02.04 dengan menyediakan teknisi ahli yang lebih untuk efektivitas penanganan masalah dan permintaan layanan yang besar.

10. Strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan proses DSS02.06 dengan memberikan *feedback* mengenai penyelesaian pelayanan dan permasalahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kemudian hari.

11. Berdasarkan penelitian di PT Bank Mandiri Lampung dengan menggunakan COBIT 5 domain DSS02, ditemukan beberapa hasil penting. Pertama, kesesuaian responden terhadap jabatan dengan RACI *Chart* memiliki nilai sebesar 40%. Kedua, *current capability level* rata-rata PT Bank Mandiri Lampung pada domain DSS02 adalah 4,27, dengan nilai tertinggi pada IT proses DSS02.03 (4,47) dan terendah pada IT proses DSS02.04 (4,07) hal ini sudah memasuki level 4 *predictable process* yaitu proses yang telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi serta proses perbaikan yang makin terstruktur. Ketiga, *expected capability level* rata-rata adalah 4,53, dengan nilai tertinggi pada IT proses DSS02.01 dan DSS02.06 (4,75) serta nilai terendah pada IT proses DSS02.02 (4,22) hal ini sudah memasuki level 4 *predictable process* yaitu proses yang telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi serta proses perbaikan yang makin terstruktur. Keempat, perhitungan nilai risiko pada domain DSS02 memiliki nilai rata-rata (4,51), dengan risiko tertinggi (4,93) pada IT proses DSS02 dan risiko terendah pada (4,12) IT proses DSS02. Terakhir, hasil penelitian menghasilkan 10 rekomendasi peran tata kelola teknologi informasi untuk meningkatkan nilai *current capability level* dan mengurangi kesenjangan antara *current capability* dan *expected capability* sesuai dengan rekomendasi sehingga bisa meningkat menjadi level 5 *optimized process* yaitu proses manajemen yang akan selalu dioptimalkan dan akan selalu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta memiliki inovasi dan pengembangan manajemen yang berlanjut di dalam proses DSS02.

12. Penulis merekomendasikan pembuatan mesin cetak kartu yang memungkinkan nasabah yang kehilangan kartu untuk mengurusnya tanpa harus membuat surat kehilangan dari pihak kepolisian. Mesin ini akan memanfaatkan verifikasi kartu identitas seperti KTP dan sidik jari nasabah, sehingga dapat langsung mengeluarkan kartu ATM yang baru sebagai pengganti yang hilang. Dengan demikian, proses

penggantian kartu menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien bagi nasabah.

5. KESIMPULAN

- a. Berdasarkan hasil penelitian, penilaian kesesuaian responden terhadap jabatan dengan RACI *Chart* COBIT 5 domain DSS02 memiliki nilai sebesar 40%.
- b. Berdasarkan hasil penelitian, perhitungan nilai *current capability level* PT Bank Mandiri Lampung pada domain DSS02 memiliki nilai rata – rata sebesar 4,27 dengan nilai *current capability* tertinggi berada pada IT proses DSS02.03 dengan nilai 4,47 dan nilai *current capability* terendah berada pada IT proses DSS02.04 dengan nilai 4,07.
- c. Berdasarkan hasil penelitian, perhitungan nilai *expected capability level* PT Bank Mandiri Lampung pada domain DSS02 memiliki nilai rata – rata sebesar 4,53 dengan nilai *expected capability* tertinggi berada pada IT proses DSS02.01 dan DSS02.06 dengan nilai 4,75 dan nilai *expected capability* terendah berada pada IT proses DSS02.02 dengan nilai 4,22.
- d. Berdasarkan hasil penelitian, perhitungan nilai risiko pada PT Bank Mandiri Lampung domain DSS02 memiliki nilai rata – rata sebesar 4,51 dengan nilai risiko tertinggi 4,93 berada pada IT proses DSS02.07 dan nilai risiko terendah 4,12 berada pada IT proses DSS02.06.
- e. Berdasarkan hasil penelitian yang meliputi jawaban kuesioner, wawancara, dan observasi pada PT Bank Mandiri Lampung menggunakan kerangka kerja COBIT 5 diperoleh 12 rekomendasi peran tata kelola teknologi informasi untuk meningkatkan nilai *current capability level* sehingga gap antara *current capability* dan *expected capability* tercapai sesuai dengan rekomendasi.
- f. Berdasarkan penelitian di PT Bank Mandiri Lampung dengan menggunakan COBIT 5 domain DSS02, ditemukan beberapa hasil penting. Pertama, kesesuaian responden terhadap jabatan dengan RACI *Chart* memiliki nilai sebesar 40%. Kedua, *current capability level* rata-rata PT Bank Mandiri Lampung pada domain DSS02 adalah 4,27, dengan nilai tertinggi pada IT proses DSS02.03 (4,47) dan terendah pada IT

proses DSS02.04 (4,07) hal ini sudah memasuki level 4 *predictable process* yaitu proses yang telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi serta proses perbaikan yang makin terstruktur. Ketiga, *expected capability level* rata-rata adalah 4,53, dengan nilai tertinggi pada IT proses DSS02.01 dan DSS02.06 (4,75) serta nilai terendah pada IT proses DSS02.02 (4,22) hal ini sudah memasuki level 4 *predictable process* yaitu proses yang telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi serta proses perbaikan yang makin terstruktur. Keempat, perhitungan nilai risiko pada domain DSS02 memiliki nilai rata-rata (4,51), dengan risiko tertinggi (4,93) pada IT proses DSS02 dan risiko terendah (4,12) pada IT proses DSS02. Terakhir, hasil penelitian menghasilkan 12 rekomendasi peran tata kelola teknologi informasi untuk meningkatkan nilai *current capability level* dan mengurangi kesenjangan antara *current capability* dan *expected capability* sesuai dengan rekomendasi sehingga bisa meningkat menjadi level 5 *optimized process* yaitu proses manajemen yang akan selalu dioptimalkan dan akan selalu ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas serta memiliki inovasi dan pengembangan manajemen yang berlanjut di dalam proses DSS02.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. K. Setiawan and J. Fernandes Andry, "IT Governance Evaluation Using COBIT 5 Framework on The National Library," *Sistem Informasi*, vol. 15, no. 1, 2019.
- [2] A. M. Syuhada, "Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 6, no. 1, p. 30, Jan. 2021, doi: 10.36418/syntax-literate.v6i1.2082.
- [3] H. Tamando Sihotang, "Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan COBIT Framework 4.1 Studi Kasus Pada PT. Perkebunan Nusantara III Medan (Persero)," *Mantik Penusa*, vol. 17, no. 1, pp. 2088–3943, 2015.
- [4] Y. Fernando, R. Bi Ilmillah, and D. Darwis, "Audit Kinerja Sistem Informasi Penelusuran Perkara Pada Pengadilan Agama Tanjung Karang Kelas I A Bandar Lampung," *Jurnal TEKNO KOMPAK*, vol. 11, no. 1, pp. 18–23, 2017.
- [5] F. E. Gunawan, B. Sebastian Tiratana, J. Fernandes Andry, H. Tannady, and B. Sebastian, "Evaluation and Measurement of Automobile Service and Maintenance Company Performance Using Cobit Framework and Balanced Scorecard," 2020. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/344011986>
- [6] 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.
- [7] Information System Audit and Control Association, *Enabling Processes*. United States of America: ISACA, 2012. [Online]. Available: <http://linkd.in/ISACAOOfficial>
- [8] N. Merdeka Wati, "Penilaian Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 Fokus Subdomain DSS 02 (Deliver, Service, and Support) (Studi Kasus PT. Bank XXX Cabang X)," *Journal of Engineering and Scientific Research*, vol. 3, no. 2, pp. 65–70, 2021.
- [9] R. Adella Ferninda, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Berdasarkan Domain APO08 Manage Relationship [Studi Kasus Departemen Marketing PT XYZ]," *Skripsi*, 2023.
- [10] F. Rahmadayanti, W. Cholil, and L. Atika, "Optimalisasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus STT Pagar Alam)," *Jurnal Bina Komputer JBK*, vol. 1, no. 2, pp. 82–97, 2019.
- [11] M. Jasmin, F. Ulum, and M. Fadly, "Analisis Sistem Informasi Pemasaran Pada Komunitas Barbershops Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Deliver Service and Support (DSS) (Studi Kasus : Kec, Tanjung Bintang)," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 2, no. 3, pp. 66–80, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- [12] Profil perusahaan, "Mandiri." Accessed: Oct. 25, 2023. [Online]. Available: <https://bankmandiri.co.id/web/guest/profil-perusahaan>