

## EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS PENGELOLAAN TI PADA LAZNAS LMI MENGGUNAKAN COBIT 5

### *EVALUATION OF IT MANAGEMENT CAPABILITY LEVEL AT LAZNAS LMI USING THE COBIT 5*

Izra Noor Zahara Aliya<sup>1</sup>, Cendana Putri Aulia<sup>2</sup>, Ahmad Yazid Isnandar<sup>3</sup>, Anita Wulansari<sup>4</sup>

E-mail: 21082010065@student.upnjatim.ac.id\*, 21082010074@student.upnjatim.ac.id, 21082010125@student.upnjatim.ac.id, Anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

#### **Abstrak**

Laznas LMI menghadapi tantangan dalam identifikasi dan penyelesaian masalah TI, yang sering memakan waktu lama karena keterbatasan sumber daya manusia dan alat. Hal ini mengganggu akses sistem oleh staf operasional, donatur, dan penerima manfaat, serta memengaruhi kelancaran operasional dan pelayanan. Tim TI yang terbatas dan peralatan yang kurang memadai memperlambat respon terhadap masalah teknis yang seharusnya dapat segera diatasi untuk menjaga kelancaran layanan. Metode penelitian dimulai dengan studi literatur untuk memahami pengelolaan TI menggunakan COBIT 5. Selanjutnya, dilakukan analisis RACI Chart, pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, serta validasi data. Data dianalisis menggunakan *framework* COBIT 5 untuk mengukur kapabilitas TI dan *gap analysis*. Hasil penelitian memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan TI di Laznas LMI. Evaluasi TI terhadap tiga proses di Laznas LMI, yaitu APO11, DSS01, dan DSS03, menunjukkan skor masing-masing 67,77%, 58,52%, dan 79,75% dalam kategori L (*Largely Achieved*), berada di level 1. Untuk mencapai level 2 (*Fully Achieved*), perlu peningkatan. *Gap analysis* menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan (level 2) dan kapabilitas yang tercapai (level 1), dengan *gap* 1 di setiap proses. Rekomendasi meliputi peningkatan pelatihan, kontrol kualitas, dan penetapan target untuk APO11; peningkatan prosedur operasional dan pengelolaan layanan TI untuk DSS01; serta pelatihan tim TI, komunikasi rutin, dan pencatatan masalah untuk DSS03. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kinerja proses di Laznas LMI.

**Kata kunci:** COBIT 5, Evaluasi Kapabilitas TI, LAZNAS LMI, Pengelolaan Teknologi Informasi

#### **Abstract**

*Laznas LMI faces challenges in identifying and resolving IT issues, which often take a long time due to limited human resources and tools. This disrupts system access for operational staff, donors, and beneficiaries, affecting the smooth operation and service delivery. The limited IT team and inadequate equipment slow down the response to technical problems that should be addressed promptly to ensure uninterrupted service. The research method begins with a literature review to understand IT management using COBIT 5. Next, a RACI Chart analysis, data collection through observations and interviews, and data validation are conducted. The data is analyzed using the COBIT 5 framework to assess IT capabilities and perform gap analysis. The research findings provide recommendations to improve the effectiveness of IT management at Laznas LMI. The IT evaluation of three processes at Laznas LMI, namely APO11, DSS01, and DSS03, shows scores of 67.77%, 58.52%, and 79.75%, respectively, in the L (Largely Achieved) category, at level 1. To reach level 2 (Fully Achieved), improvements are needed. The gap analysis reveals a gap between expectations (level 2) and achieved capabilities (level 1), with a gap of 1 in each process. Recommendations include enhancing training, quality control, and target setting for APO11; improving operational procedures and IT service management for DSS01; and providing IT team training, regular communication, and issue documentation for*

*DSS03. The implementation of these recommendations is expected to reduce gaps and improve process performance at Laznas LMI.*

**Keywords:** COBIT 5, Evaluation of IT Capability, IT Management, LAZNAS LMI

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam satu dekade terakhir telah membawa pengaruh signifikan pada kehidupan, mendorong evolusi informasi teknologi yang terus berlanjut. Hal ini berdampak langsung pada cara pengelolaan teknologi informasi (TI) dalam berbagai organisasi [1]. Pengelolaan TI yang baik diperlukan untuk memastikan penerapannya sesuai sasaran organisasi melalui evaluasi yang menyeluruh. Langkah ini bertujuan untuk menjamin efisiensi dan efektivitas operasional teknologi [2].

Namun, pengelolaan TI menghadapi tantangan yang beragam, termasuk reliabilitas sistem, perlindungan data, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku [3]. Jika pengelolaan TI dilakukan dengan buruk, hal ini dapat mengakibatkan gangguan pada proses bisnis, menghambat kegiatan yang telah direncanakan, bahkan menyebabkan kegagalan operasional [4].

Lembaga Manajemen Infaq (Laznas LMI) adalah organisasi amil zakat nasional yang mengelola dana sosial, seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, dan CSR, untuk membantu masyarakat membutuhkan. Namun, Laznas LMI menghadapi kendala TI, termasuk proses identifikasi dan penyelesaian masalah yang lambat akibat keterbatasan sumber daya manusia dan peralatan. Hal ini berdampak pada akses sistem oleh staf, donatur, dan penerima manfaat, memperlambat distribusi bantuan, pelaporan, dan komunikasi, serta menghambat operasional dan layanan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan evaluasi pengelolaan TI guna mengidentifikasi kelemahan pada infrastruktur, sumber daya manusia, dan proses kerja. Evaluasi ini bertujuan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan pengelolaan TI dan mendukung operasional serta pelayanan yang lebih baik.

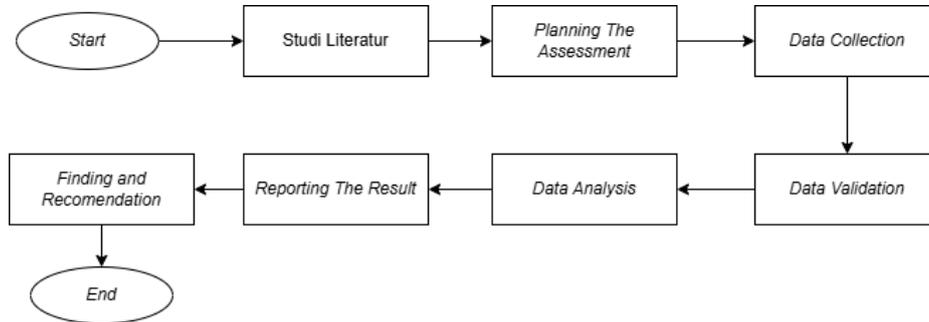
Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengelola dan mengatur teknologi informasi adalah COBIT 5. *Framework* ini dirancang untuk mengelola organisasi yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai pendorong utama aktivitas bisnis [5]. COBIT 5 memiliki lima domain utama yang dapat membantu organisasi mengimplementasikan sistem pengelolaan TI yang efisien, memaksimalkan sumber daya, serta memastikan pengendalian yang sesuai dengan aturan [6]. *Framework* ini juga mendukung lembaga nonprofit dalam mempertahankan kualitas informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan strategis, yang menjadi dasar penting dalam perencanaan dan pelaksanaan program-program mereka [7]. Selain itu, penerapan COBIT 5 memberikan manfaat strategis seperti mendukung kualitas informasi, mengoptimalkan nilai investasi teknologi informasi, meningkatkan keunggulan operasional, memitigasi risiko teknologi, dan mengelola biaya layanan TI secara optimal [8].

Pada COBIT 5 terdapat pemetaan RACI, RACI merupakan singkatan dari *Responsible*, *Accountable*, *Consulted*, dan *Informed* yang terdapat dalam kerangka kerja COBIT, berfungsi untuk mengatur proses penetapan tanggung jawab antar bagian dalam suatu organisasi [9]. Adapun proses yang akan dievaluasi pada Laznas LMI adalah APO11, DSS01, dan DSS03 dimana organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan TI. Proses APO11 bertujuan untuk memastikan layanan TI dapat disediakan secara konsisten dan memenuhi standar kualitas [10]. DSS01 memberikan panduan detail terkait keandalan operasional [11], sementara DSS03 fokus pada pengelolaan masalah operasional TI melalui identifikasi, analisis, dan penyelesaian akar penyebab untuk mencegah gangguan di masa depan [12].

Untuk mengukur tingkat kemampuan pengelolaan TI, COBIT 5 menggunakan enam tingkatan yang dimulai dari proses yang tidak lengkap hingga proses yang dioptimalkan [13]. Analisis mendalam juga diperlukan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi aktual dan kondisi ideal guna mencapai target organisasi [14]. Dengan pendekatan yang komprehensif, COBIT 5 dapat mendukung pengelolaan teknologi informasi secara strategis dan operasional pada Laznas LMI

## 2. METODOLOGI

Metodologi Pada evaluasi pengelolaan Teknologi Informasi (TI) di Lazanas LMI, terdapat tahapan-tahapan yang dirancang untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan TI. Berikut merupakan metode penelitian dari evaluasi pengelolaan Teknologi Informasi (TI) di Lazanas LMI.



Gambar 1. Alur Penelitian

### 2.1 Studi Literatur

Pada tahap pertama, dilakukan pencarian literatur yang relevan untuk memahami objek penelitian dan mendukung kelancaran pelaksanaan penelitian. Studi literatur ini bertujuan untuk menyediakan dasar teori yang kokoh dalam memahami konteks serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian terkait pengelolaan TI dengan menggunakan **framework** COBIT 5.

### 2.2 *Planning The Assessment*

Tahap kedua difokuskan untuk menganalisis RACI *Chart* yang digunakan sebagai alat untuk memahami struktur organisasi serta untuk menentukan responden yang akan diwawancarai. Proses ini mengacu pada struktur organisasi yang ada, sehingga wawancara yang dilakukan dapat memberikan perspektif yang komprehensif mengenai penerapan pengelolaan TI di Laznas LMI.

### 2.3 *Data Collection*

Domain proses yang dievaluasi adalah APO11, DSS01, DSS03. Pada tahap pengumpulan data, informasi yang diperlukan untuk penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam. Observasi bertujuan untuk mengidentifikasi praktik pengelolaan TI yang berlangsung saat ini, sementara wawancara bertujuan untuk menggali pandangan para pemangku kepentingan yang terkait penerapan COBIT 5 di Laznas LMI dan sesuai dengan pemetaan RACI *chart* yang telah ditentukan sebelumnya pada setiap subproses dari setiap proses domain.

### 2.4 *Data Validation*

Tahap validasi data bertujuan untuk memverifikasi temuan-temuan yang diperoleh selama proses pengumpulan data. Proses validasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang terkumpul akurat, sesuai dengan kenyataan di lapangan, dan relevan dalam mendukung analisis selanjutnya.

### 2.5 *Data Analysis*

Pada tahap analisis data, setiap proses yang telah diidentifikasi akan dievaluasi dan diberikan level kapabilitas berdasarkan observasi yang dilakukan. Proses analisis ini menggunakan *framework* COBIT 5 untuk mengukur kapabilitas setiap proses, dengan tujuan untuk menentukan sejauh mana pengelolaan TI di Laznas LMI telah sesuai dengan standar serta praktik terbaik yang ada. Panduan COBIT 5 Process Assessment Model mengacu pada ISO/IEC 15504 untuk mengevaluasi kapabilitas domain proses [13]. Tabel 1 menunjukkan tingkatan level dalam penilaian kapabilitas COBIT 5. Sedangkan, Tabel 2 berikut menunjukkan skala penilaian menggunakan metode evaluasi COBIT 5 yang mengacu pada standar ISO/IEC 15504 [13].

**Tabel 1. Tingkatan Level Kapabilitas Domain Proses**

LEVEL	KETERANGAN
0	Proses Tidak Lengkap
1	Proses yang Dilakukan
2	Proses yang Dikelola
3	Proses yang telah ditetapkan
4	Proses yang Dapat Diprediksi
5	Mengoptimalkan Proses

**Tabel 2. Skala Penilaian**

SKALA	KETERANGAN
<i>Not Achieved</i> (N) 0 hingga 15%	Skala kategori N menunjukkan sedikit atau tidak ada bukti pencapaian dari atribut proses yang dinilai.
<i>Partially Achieved</i> (P) 15% hingga 50%	Skala kategori P, terdapat beberapa bukti yang mendekati beberapa pencapaian dari atribut yang dinilai.
<i>Largely Achieved</i> (L) 50% hingga 85%	Skala kategori L, terdapat bukti pendekatan sistematis terhadap pencapaian yang signifikan dari atribut proses yang dinilai.
<i>Fully Achieved</i> (F) 85% hingga 100%	Skala kategori F, terdapat bukti pendekatan yang lengkap dan sistematis dengan pencapaian penuh dari atribut yang dinilai.

**2.6 Reporting The Result**

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah penyajian hasil yang mencakup pengukuran kapabilitas TI dan *gap analysis* serta rekomendasi untuk perbaikan. Hasil yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk laporan yang menyeluruh, yang memberikan pemahaman tentang kondisi pengelolaan TI saat ini serta saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kapabilitas dan efektivitas sistem pengelolaan TI di Laznas LMI.

**2.7 Finding and Recommendation**

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara praktik pengelolaan TI di Laznas LMI dengan standar COBIT 5. Beberapa area yang perlu perbaikan mencakup manajemen risiko, pengelolaan sumber daya TI, dan kebijakan yang lebih terstruktur. Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan kapabilitas TI agar pengelolaan TI dapat lebih efektif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Planning The Assesment**

Pemilihan responden didasarkan pada indikator yang tergolong dalam kategori Responsible "R", yang menunjukkan tanggung jawab langsung dalam pelaksanaan kegiatan. Berikut adalah Tabel 3 yang menunjukkan pemetaan responden dari RACI Chart COBIT 5 dengan struktur fungsional di Laznas LMI.

**Tabel 3. Pemetaan RACI Laznas LMI**

RACI	Peran	Struktur Fungsional Organisasi	Proses
R	<i>Head IT Operation, Head IT Administration, Service Manager, Head Development, Information Security Manager, Head Architect</i>	Manajer IT atau Staf IT	APO11.01, APO11.02, APO11.03, APO11.05, APO11.06, DSS01.01, DSS01.02, DSS01.03, DSS01.04, DSS01.05, DSS03.01, DSS03.02, DSS03.03, DSS03.04, DSS03.05
R	<i>Project Management Office, Business Process owners</i>	<i>Product Owner</i>	APO11.02, APO11.03, APO11.04, APO11.06
R	<i>Steering Committee</i>	Satuan Pengendalian Internal	APO11.02

**3.2 Data Analysis**

Penilaian dan penetapan level untuk setiap proses dilakukan dengan menentukan tingkat kapabilitas berdasarkan data hasil observasi yang telah diperoleh dan divalidasi sebelumnya.

3.2.1 APO11-*Manage Quality*

Proses APO11 bertujuan menjamin konsistensi dalam penyampaian solusi dan layanan yang sesuai dengan standar kualitas perusahaan serta memenuhi ekspektasi para pemangku kepentingan. Berikut merupakan perhitungan kapabilitas APO11 Laznas LMI

**Tabel 4. Perhitungan Praktik Dasar Tujuan Proses APO11**

Tujuan Proses	Praktik Dasar	Skor	Skor Tujuan Proses
APO11-O3	APO11-BP1 Menetapkan sistem manajemen mutu (QMS).	78,12%	84,06%
	APO11-BP2 Menetapkan dan mengelola standar, praktik, dan prosedur kualitas.	90%	
APO11-O1/O2	APO11-BP3 Memfokuskan manajemen mutu pada pelanggan.	78,33%	78,33%
APO11-O2/O3	APO11-BP4 Melakukan pemantauan, pengendalian, dan tinjauan kualitas.	72,14%	72,14%
APO11-O1/O3	APO11-BP5 Mengintegrasikan manajemen mutu ke dalam solusi untuk pengembangan dan pemberian layanan.	85%	85,31%
	APO11-BP6 Mempertahankan peningkatan berkelanjutan	85,62%	
Rata-Rata Skor Tujuan Proses APO11			79,96%

Proses APO11 memperoleh skor tujuan sebesar 79,96%, yang termasuk dalam kategori L (*Largely Achieved*) berdasarkan penilaian level. Namun, dalam najeman kualitas Laznas LMI, masih ada beberapa aspek yang belum memenuhi kriteria kinerja praktik yang ditargetkan, terutama menetapkan sistem manajemen mutu, melakukan pemantauan, pengendalian dan tinjauan mutu yang pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

**Tabel 5. Perhitungan Produk Kerja DSS01**

Praktik Dasar	Produk Kerja	Ada(Y/T)	Skor
APO11-BP1	APO11-WP1 Peran, tanggung jawab, dan hak keputusan MS	Y	66,67%
	APO11-WP2 Rencana manajemen mutu	Y	
	APO11-WP3 Hasil tinjauan efektivitas QMS	T	
APO11-BP2	APO11-WP4 Standar manajemen kualitas	Y	100%
APO11-BP3	APO11-WP5 Persyaratan pelanggan untuk manajemen kualitas	Y	100%
	APO11-WP6 Kriteria penerimaan	Y	
	APO11-WP7 Memantau hasil kualitas layanan, termasuk umpan balik dari pelanggan	Y	
APO11-BP4	APO11-WP8 Hasil tinjauan dan audit kualitas	T	0%
	APO11-WP9 Kualitas proses dari sasaran dan metrik layanan	T	
APO11-BP5	APO11-WP10 Hasil pemantauan kualitas solusi dan pemberian layanan	T	0%
	APO11-WP11 Akar penyebab kegagalan pengiriman kualitas	T	
APO11-BP6	APO11-WP12 Konsistensi tentang peningkatan berkelanjutan dan praktik terbaik	Y	66,67%
	APO11-WP13 Contoh-contoh praktik yang baik untuk dibagikan	Y	
	APO11-WP14 Hasil tolok ukur tinjauan kualitas	T	
Rata-Rata Skor APO11 Berdasarkan Produk Kerja			55,57%

Proses APO11 mencapai skor produk kerja sebesar 55,57%, yang menurut penilaian level termasuk dalam kategori L (*Largely Achieved*). Produk kerja ini menjadi bukti bahwa praktik dasar telah diterapkan. Selanjutnya, produk kerja dan skor rata-rata praktik dasar tujuan proses dihitung untuk menentukan skor keseluruhan proses pada APO11.

Skor proses = Rata-rata skor tujuan proses

$$\begin{aligned}
 \text{Skor proses APO11} &= \left( \frac{\sum \text{Skor Tujuan Proses} + \sum \text{skor produk kerja}}{2} \right) \\
 &= \left( \frac{79,96\% + 55,57\%}{2} \right) \\
 &= 67,77\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa proses APO11 mencapai persentase 67,77% dan tergolong dalam kategori L (*Largely Achieved*). Namun, karena belum memenuhi syarat untuk kategori F (*Fully Achieved*), APO11 masih berada pada level 1 dan belum bisa melanjutkan ke level 2 [15].

### 3.2.2 DSS01-*Manage Operation*

DSS01 bertujuan mewujudkan hasil layanan operasional TI sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Berikut merupakan perhitungan kapabilitas DSS01 Laznas LMI

**Tabel 6. Perhitungan Praktik Dasar Tujuan Proses DSS01**

Tujuan Proses	Praktik Dasar	Skor	Skor Tujuan Proses
DSS01-01	DSS01-BP1 Melaksanakan prosedur operasional	84%	67%
	DSS01-BP2 Mengelola layanan TI yang dialihdayakan	50%	
DSS01-02	DSS01-BP3 Memantau infrastruktur TI	95%	67,08%
	DSS01-BP4 Mengelola lingkungan	56,25%	
	DSS01-BP5 Mengelola fasilitas	50%	
Rata-Rata Skor Tujuan Proses DSS01		67,04%	

Proses DSS01 memperoleh skor tujuan sebesar 67,04%, yang termasuk dalam kategori L (*Largely Achieved*) berdasarkan penilaian level. Namun, dalam operasional Laznas LMI, masih ada beberapa aspek yang belum memenuhi kriteria kinerja praktik yang ditargetkan, terutama terkait pengelolaan layanan IT dari pihak ketiga, mengelola lingkungan, dan mengelola fasilitas, yang pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

**Tabel 7. Perhitungan Produk Kerja DSS01**

Praktik Dasar	Produk Kerja	Ada?(Y/T)	Skor
DSS01-BP1 Melaksanakan prosedur operasional	DSS01-WP1 Operational schedule	Y	100%
	DSS01-WP2 Backup log	Y	
DSS01-BP2 Mengelola layanan TI yang dialihdayakan	DSS01-WP10 Independent assurance plans	T	0%
DSS01-BP3 Memantau infrastruktur TI	DSS01-WP3 Asset monitoring rules and event conditions	Y	100%
	DSS01-WP4 Event logs	Y	
	DSS01-WP5 Incident tickets	Y	
DSS01-BP4 Mengelola lingkungan	DSS01-WP6 Environmental policies	T	0%
	DSS01-WP7 Insurance policy reports	T	
DSS01-BP5 Mengelola fasilitas	DSS01-WP8 Facilities assessment reports	Y	50%
	DSS01-WP9 Health and safety awareness	T	
Rata-Rata Skor DSS01 Berdasarkan Produk Kerja			50%

Proses DSS01 mencapai skor produk kerja sebesar 50%, yang menurut penilaian level termasuk dalam kategori L (*Largely Achieved*). Produk kerja ini menjadi bukti bahwa praktik dasar telah diterapkan. Selanjutnya, produk kerja dan skor rata-rata praktik dasar tujuan proses dihitung untuk menentukan skor keseluruhan proses pada DSS01.

Skor proses = Rata-rata skor tujuan proses

$$\begin{aligned}
 \text{Skor proses DSS01} &= \left( \frac{\sum \text{Skor Tujuan Proses} + \sum \text{skor produk kerja}}{2} \right) \\
 &= \left( \frac{67,047\% + 50\%}{2} \right) \\
 &= 58,52\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa proses DSS01 mencapai persentase 58.52% dan tergolong dalam kategori L (*Largely Achieved*). Namun, karena belum memenuhi syarat untuk kategori F (*Fully Achieved*), DSS03 masih berada pada level 1 dan belum bisa melanjutkan ke level 2.

### 3.2 DSS03-*Manage Problem*

DSS03 bertujuan untuk memastikan ketersediaan yang optimal, meningkatkan kualitas layanan, menekan biaya operasional, dan meningkatkan pengalaman serta kepuasan pelanggan melalui pengurangan masalah operasional. Berikut merupakan perhitungan kapabilitas DSS03 Laznas LMI

**Tabel 8. Perhitungan Praktik Dasar Tujuan Proses DSS03**

Tujuan Proses	Praktik Dasar	Skor	Skor Tujuan Proses
DSS03-O1 Masalah terkait TI diselesaikan sehingga tidak terjadi lagi.	DSS03-BP1 <b>Identifikasi dan klasifikasi masalah</b>	83,33%	79,5%
	DSS03-BP2 <b>Investigasi dan diagnosis masalah</b>	100%	
	DSS03-BP3 <b>Naikkan kesalahan yang diketahui</b>	100%	
	DSS03-BP4 <b>Selesaikan dan tutup masalah.</b>	64,16%	
	DSS03-BP5 <b>Melakukan manajemen masalah proaktif.</b>	50%	
	Rata-Rata Skor Tujuan Proses DSS03		

Proses DSS03 memperoleh skor tujuan sebesar 79.05 %, yang termasuk dalam kategori L (*Largely Achieved*) berdasarkan penilaian level. Namun, dalam mengelola masalah, Laznas LMI masih ada beberapa aspek yang belum memenuhi kriteria kinerja praktik yang ditargetkan, terutama terkait menutup permasalahan dan manajemen masalah proaktif yang pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

**Tabel 9. Perhitungan Produk Kerja DSS03**

Praktik Dasar	Produk Kerja	Ada?(Y/T)	Skor
DSS03-BP1 <b>Identifikasi dan klasifikasi masalah.</b>	DSS03-WP1 Problem classification scheme	Y	100%
	DSS03-WP2 Problem status reports	Y	
	DSS03-WP3 Problem register	Y	
DSS03-BP2 <b>Investigasi dan diagnosis masalah</b>	DSS03-WP4 Root causes of problems	Y	100%
	DSS03-WP5 Problem resolution reports	Y	
DSS03-BP3 <b>Naikkan kesalahan yang diketahui.</b>	DSS03-WP6 Known-error records	Y	100%
	DSS03-WP7 Proposed solutions to known errors	Y	
DSS03-BP4 <b>Selesaikan dan tutup masalah</b>	DSS03-WP8 Closed problem records	Y	50%
	DSS03-WP9 Communication of knowledge learned	T	
DSS03-BP5 <b>Melakukan manajemen masalah proaktif</b>	DSS03-WP10 Problem resolution monitoring reports	Y	50%
	DSS03-WP11 Identified sustainable solutions	T	
Rata-Rata Skor DSS03 Berdasarkan Produk Kerja			80%

Proses DSS03 mencapai skor produk kerja sebesar 80%, yang menurut penilaian level termasuk dalam kategori L (*Largely Achieved*). Produk kerja ini menjadi bukti bahwa praktik dasar telah diterapkan. Selanjutnya, produk kerja dan skor rata-rata praktik dasar tujuan proses dihitung untuk menentukan skor keseluruhan proses pada DSS03

Skor proses = Rata-rata skor tujuan proses

$$\begin{aligned}
 \text{Skor proses DSS03} &= \left( \frac{\Sigma \text{Skor Tujuan Proses} + \Sigma \text{skor produk kerja}}{2} \right) \\
 &= \left( \frac{79,5\% + 80\%}{2} \right) \\
 &= 79,75 \%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa proses DSS03 mencapai persentase 79,75% dan tergolong dalam kategori L (*Largely Achieved*). Namun, karena belum memenuhi syarat untuk kategori F (*Fully Achieved*), DSS03 masih berada pada level 1 dan belum bisa melanjutkan ke level 2.

### 3.3 Reporting The Result

Setelah analisis data selesai, tahap berikutnya adalah pelaporan hasil. Berikut adalah hasil evaluasi untuk masing-masing proses:

**Tabel 10. Reporting the Results APO11**

Process name	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
APO11		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
Rating by Criteria	Fully Achieved	Largely Achieved (67,77%)								
Capability Level Achieved	1									
Harapan	2									

Pada Proses APO11 memperoleh skor sebesar 67,77%, yang berdasarkan penilaian level masuk dalam kategori L (*Largely Achieved*). Hal ini menunjukkan bahwa proses APO11 baru mencapai level 1, karena untuk melanjutkan ke level 2, skor pada level 1 harus berada dalam kategori F (*Fully Achieved*). Adapun hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa harapan berada pada level 2, sedangkan *capability* level yang dicapai masih pada level 1, sehingga terdapat *gap* sebesar 1.

**Tabel 11. Reporting the Results DSS01**

Process name	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS01		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
Rating by Criteria	Fully Achieved	Largely Achieved (58,52%)								
Capability Level Achieved	1									
Harapan	2									

Pada Proses DSS01 memperoleh skor sebesar 58,52%, yang berdasarkan penilaian level masuk dalam kategori L (*Largely Achieved*). Hal ini menunjukkan bahwa proses DSS01 baru mencapai level 1, karena untuk melanjutkan ke level 2, skor pada level 1 harus berada dalam kategori F (*Fully Achieved*). Adapun hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa harapan berada pada level 2, sedangkan *capability* level yang dicapai masih pada level 1, sehingga terdapat *gap* sebesar 1.

**Tabel 12. Reporting the Results DSS03**

Process name	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
DSS03		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
Rating by Criteria	Fully Achieved	Largely Achieved (79,75 %)								
Capability Level Achieved	1									
Harapan	2									

Pada Proses DSS03 memperoleh skor sebesar 79,75%, yang berdasarkan penilaian level masuk dalam kategori L (*Largely Achieved*). Hal ini menunjukkan bahwa proses DSS03 baru mencapai level 1, karena untuk melanjutkan ke level 2, skor pada level 1 harus berada dalam kategori F (*Fully Achieved*). Adapun hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa harapan berada pada level 2, sedangkan *capability* level yang dicapai masih pada level 1, sehingga terdapat *gap* sebesar 1.

### 3.3 *Finding and Recommendation*

Adapun pada bagian ini, disajikan temuan-temuan utama yang diperoleh dari hasil analisis proses yang telah dilakukan, beserta rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kapabilitas proses dan mengurangi kesenjangan (*gap*) yang teridentifikasi.

#### 3.3.1 Rekomendasi Proses APO11

- a. APO11-BP4: Perlu peningkatan pelatihan dan kontrol kualitas agar produk kerja lebih sesuai dengan standar yang diinginkan.
- b. APO11-WP3, WP7, WP9, WP11, WP14: Perlu penetapan target yang jelas dan pengalokasian sumber daya yang memadai untuk menyelesaikan produk kerja yang belum tercapai.
- c. APO11-BP6: Perlu evaluasi berkelanjutan terhadap prosedur dan praktik dasar untuk memastikan konsistensi dalam penerapannya.
- d. APO11-BP2 & BP5: Identifikasi keberhasilan di area ini dan aplikasikan praktik terbaik ke area lain yang membutuhkan perbaikan.
- e. Peningkatan Pemantauan: Perlu sistem pemantauan yang lebih efisien dan evaluasi berkala untuk memastikan pencapaian skor yang lebih baik.

#### 3.3.2 Rekomendasi Proses DSS01

- a. DSS01-BP1: Perlu meningkatkan perhatian terhadap kesesuaian data dengan kebutuhan pengguna dan memperbaiki proses pemeriksaan data sebelum pengiriman untuk memastikan kualitas dan ketepatan data.
- b. DSS01-BP2: LMI harus menyusun rencana penanganan insiden bersama dengan penyedia layanan dan melakukan audit atau pemeriksaan rutin terhadap penyedia layanan untuk memastikan kelancaran operasi dan keamanan informasi.
- c. DSS01-BP3: LMI perlu memperkuat pelaporan dan tindak lanjut terhadap masalah yang dilaporkan melalui tiket agar proses perbaikan lebih cepat dan efisien.
- d. DSS01-BP4: LMI perlu mengimplementasikan alarm otomatis untuk mendeteksi bencana dan memperbarui kebijakan serta prosedur penanganan bencana. Selain itu, simulasi penanganan bencana perlu dilakukan untuk meningkatkan kesiapan tim.
- e. DSS01-BP5: LMI perlu mengganti UPS yang rusak dan melakukan pengujian secara rutin untuk memastikan daya cadangan tersedia. Selain itu, perlu menetapkan standar baku untuk pengecekan peralatan TI dan melakukan pelatihan keselamatan serta kesehatan kerja untuk seluruh pegawai.

#### 3.3.3 Rekomendasi Proses DSS03

- a. DSS03-01: Perlu dilakukan pelatihan tim IT untuk dapat mengidentifikasi masalah, terlebih jika terjadi masalah yang terjadi cukup rumit dan kompleks.
- b. DSS03-4: Perlu dilakukan pertemuan untuk mengkomunikasikan pengetahuan (*knowledge transfer*) dan rutin melakukan evaluasi setiap ada permasalahan.
- c. DSS03-05: Perlu adanya panduan dan pelatihan untuk tim IT agar dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi berkelanjutan dan seterusnya, serta perlu dilakukan pencatatan untuk daftar masalah yang mungkin terjadi berkelanjutan sebagai langkah antisipasi.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi TI terhadap tiga proses di Laznas LMI, yaitu APO11, DSS01, dan DSS03, masing-masing proses memperoleh skor dalam kategori L (*Largely Achieved*). Proses APO11 mencatatkan skor 67,77%, DSS01 58,52%, dan DSS03 79,75%. Ketiganya berada pada level 1, dan untuk melanjutkan ke level 2, masing-masing perlu mencapai kategori F (*Fully Achieved*). Hasil analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa harapan untuk ketiga proses berada pada level 2, sementara kapabilitas yang tercapai masih pada level 1, dengan *gap* sebesar 1 pada setiap proses.

Dari temuan ini, rekomendasi ditujukan untuk meningkatkan kapabilitas proses yang ada di Laznas LMI. Untuk APO11, perlu peningkatan pelatihan, kontrol kualitas, dan penetapan target yang jelas. Pada DSS01, rekomendasi mencakup peningkatan prosedur operasional, pengelolaan

layanan TI, serta penguatan pemantauan dan pengelolaan fasilitas. Sementara itu, DSS03 memerlukan pelatihan tim IT, komunikasi pengetahuan yang rutin, serta pencatatan masalah untuk mengantisipasi potensi permasalahan berkelanjutan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan dan meningkatkan kinerja proses di Laznas LMI menuju level yang diharapkan.

## 5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] W. W. A. Winarto, *Audit Sistem Informasi*. Penerbit NEM, 2022.
- [2] D. Darwis dan D. Maila Pauristina, "AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 SEBAGAI UPAYA EVALUASI PENGOLAHAN DATA PADA SMKK BPK PENABUR BANDAR LAMPUNG," *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi (JIITI)*, vol. 1, no. 1, hlm. 1–6, 2020.
- [3] Y. Ningsih, S. A. M. Lestari, I. K. Sari, dan S. Andini, "Audit Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan Binjai Menggunakan Framework Cobit 5," *Jurnal Informatika dan Sains Teknologi*, vol. 1, no. 3, Jul 2024.
- [4] A. Mubarakah dan I. Cahyani, "LITERATURE REVIEW AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5," *Jurnal Sign In: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Informatika*, vol. 2, no. 1, 2023.
- [5] ISACA, "About COBIT 5," 2017.
- [6] R. Doharma, A. A. Prawoto, dan J. F. Andry, "AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: PT MEDIA CETAK)," *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. 4, no. 1, Apr 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.
- [7] A. Wiraniagara dan A. F. Wijaya, "ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DELIVER SUPPORT AND SERVICE (STUDI KASUS: YAYASAN EKA TJIPTA, JAKARTA)," *SEBATIK*, 2019.
- [8] T. Oktarina, "TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN COBIT 5," *Jurnal Informanika*, vol. 3, Des 2017.
- [9] S. R. Widayanto, Suprpto, dan A. Rachmadi, "Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Monitoring, Evaluate, and Assess pada PT. PLN (Persero) Kantor Pusat," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 7, hlm. 6956–6964, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] N. R. Ariekeananda, R. Mulyana, dan F. Dewi, "Menggunakan COBIT 2019 GMO dalam Perancangan Pengelolaan Layanan TI untuk Transformasi Digital ReinsurCo," *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, vol. 4, no. 2, hlm. 780–791, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1232.
- [11] I. Bakti dan M. Firdaus, "JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN ILMU PENERAPAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI DI PT. LUM," *JIMI*, vol. 1, no. 3, 2024.
- [12] Felix dan W. T. Atmojo, "Analisa Dan Perancangan Kinerja Website Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 (Studi Kasus: Universitas Pradita)," *JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]*, vol. 6, no. 1, hlm. 121–127, 2024.
- [13] ISACA, "How COBIT 5 Improves the Work Process Capability of Auditors, Assurance Professionals and Assessors," Jan 2016.
- [14] F. Imania dan Yulhendri, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada PT SJA," *Scientica: Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, vol. 2985, no. 2, hlm. 117–125, 2024.
- [15] Y. Megasyah dan A. A. Arifnur, "ACADEMIC INFORMATION SYSTEM SECURITY AUDITS USING COBIT 5 FRAMEWORK DOMAINS APO12, APO13 AND DSS05," *Journal of Applied Engineering and Technological Science*, vol. 1, no. 2, hlm. 124–135, 2020.