



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN
TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1
STUDI KASUS PADA PT XYZ**

TESIS

**RIZA NUGRAHA
1006795226**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN
TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1
STUDI KASUS PADA PT XYZ**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Akuntansi**

**RIZA NUGRAHA
1006795226**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA
JULI 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Riza Nugraha

NPM : 1006795226

Tanda Tangan : 

Tanggal : 13 Juli 2012



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Riza Nugraha
NPM : 1006795226
Program Studi : Magister Akuntansi
Judul Tesis : Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi
dengan Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 4.1:
Studi Kasus pada PT XYZ.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi pada Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Yudho Giri Sucahyo

Penguji : Machmudin Eka Prasetya, M.Ak

Penguji : Dr. Setyo Hari Wijanto

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 13 Juli 2012

Mengetahui,
Ketua Program

Prof. Dr. Lindawati Gani, CMA
NIP. 196205041987012001

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta lindungan-Nya dan shalawat dan salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya. Atas rahmat dan karunia-Nya pulalah penulis dapat menyelesaikan tesis ini guna meraih gelar Magister Akuntansi. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas doa, dukungan, dan bimbingannya selama masa perkuliahan dan penyusunan tesis ini, terutama kepada:

- a. Prof. DR. Lindawati Gani, CMA., selaku ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi UI dan dosen Pembimbing Akademis serta jajarannya atas bimbingan, bantuan dan pengarahannya.
- b. Bapak/Ibu staf, dosen dan karyawan Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi UI atas bimbingan, bantuan dan kerjasamanya yang telah diberikan.
- c. Bapak Yudho Giri Sucahyo M.Kom, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, waktu dan tenaga kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
- d. Bapak/Ibu pimpinan, staf dan karyawan tempat penulis bekerja dan memperoleh kesempatan untuk sekolah di Maksi UI atas kepercayaan, dorongan dan kerjasamanya selama ini.
- e. Orang tua tercinta, Achmad Suganda dan P. Hapipah, Tien Henni Suhaeni dan Suripto Samid (Alm), serta Keluarga Besar Cicaheum dan Antapani yang tidak pernah berhenti berdoa dan selalu memberi dukungan serta kasih sayangnya.
- f. Istri dan anak-anakku tercinta, Tri Handayani, Aretha Zayna dan Rayyan Hafiz atas pengorbanan waktu, dorongan, doa, dan kasih sayang yang tulus serta kebahagiaan yang tidak terkira.

- g. Rekan-rekan seperjuangan, Maskur, Eva, Eko, Yudhi, Ovi, Wia, dan Toni atas persahabatan dan dukungan moralnya selama menjalani masa pengabdian ini.
- h. Rekan-rekan Pasukan 45, atas persahabatan, dukungan dan kebersamaannya selama ini.
- i. Rekan-rekan kelas A101-P, atas persahabatan dan kebersamaannya selama menjalani perkuliahan ini.
- j. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan, doa dan kerjasamanya.

Sebagai akhir kata, penulis berdoa semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak dengan berlipat ganda. Semoga tesis ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 13 Juli 2012

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riza Nugraha
NPM : 1006795226
Program Studi : Magister Akuntansi
Departemen : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

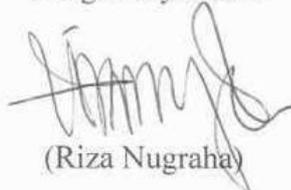
Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalti Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1 STUDI KASUS PADA PT XYZ

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Juli 2012
Yang menyatakan


(Riza Nugraha)

ABSTRAK

Nama : Riza Nugraha
Program Studi : Magister Akuntansi
Judul : Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Kerangka Kerja CobiT 4.1 Studi Kasus pada PT XYZ

PT XYZ sebagai objek penelitian adalah perusahaan yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia bergerak dalam bidang asuransi sosial, sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP), untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun. Perencanaan Strategis TI yang telah disusun menyatakan bahwa TI PT XYZ belum pernah melakukan audit TI dengan menggunakan Kerangka Kerja CobiT. Penelitian ini mengukur tingkat kematangan TI PT XYZ dengan menggunakan Kerangka Kerja CobiT 4.1 untuk kemudian diberikan rekomendasi agar tingkat kematangannya dapat meningkat. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan ini, TI PT XYZ rata-rata berada pada tingkat 2 (*Repeatable but Intuitive*) yang berarti bahwa TI PT XYZ telah memiliki prosedur standar atas sebagian besar proses TI-nya yang disertai dengan dokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan, namun belum memadai dan belum mampu untuk mendeteksi deviasi yang terjadi. Agar tingkat kematangannya dapat meningkat secara simultan, maka harus dilakukan perbaikan secara bertahap terhadap seluruh proses bisnis termasuk pembenahan kelengkapan prosedur dan dokumentasi, peningkatan kompetensi SDM, pembentukan dan optimalisasi organ pendukung serta dilakukannya audit TI.

Kata kunci:

Audit Teknologi Informasi, *Maturity Assessment Tools*, CobiT 4.1.

ABSTRACT

Name : Riza Nugraha
Study Program : Master of Accounting
Judul : Measurement of Information Technology Maturity Levels
Using COBIT 4.1 Framework Case Study on PT XYZ

PT XYZ as the object of research is a company owned by the Government of Indonesia is engaged in social insurance, as stipulated in Government Regulation (PP), to organize a Social Insurance Program Civil Service consisting of the Pension Fund for Pegawai Negeri Sipil (PNS) and Tabungan Hari Tua (THT) with the aim to improve the welfare PNS at retirement age. IT Strategic Plan has been prepared stating that the IT PT XYZ had never done an audit of IT using COBIT Framework. This study measured the level of IT maturity PT XYZ using the COBIT Framework 4.1 to then make recommendations in order to increase the level of maturity. Based on the results of measurements of the level of maturity, IT PT XYZ on average are at level 2 (Repeatable but Intuitive) meaning that IT PT XYZ has a standard procedure for most of its IT processes are accompanied by documentation, and communicated through training, but inadequate and have not been able to detect deviations that occur. In order to increase the level of maturity simultaneously, then it must be gradual improvement of the entire business process including revamping procedures and completeness of documentation, improving the competence of human resources, establishment and optimization of organ support and IT audit done.

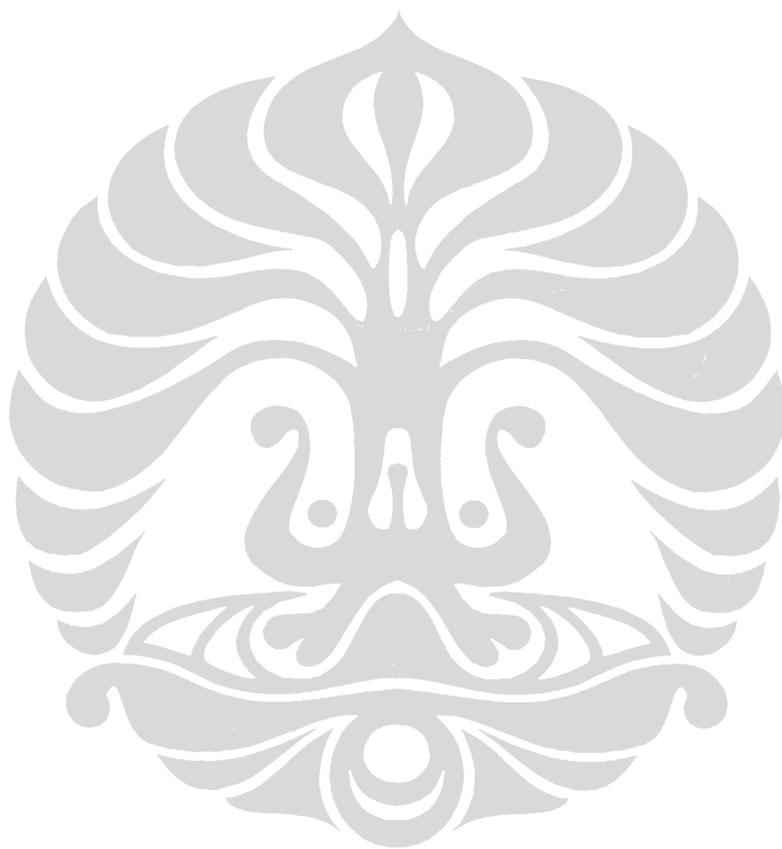
Key words:

Audit of Information Technology, Maturity Assessment Tools, COBIT 4.1.

DAFTAR ISI

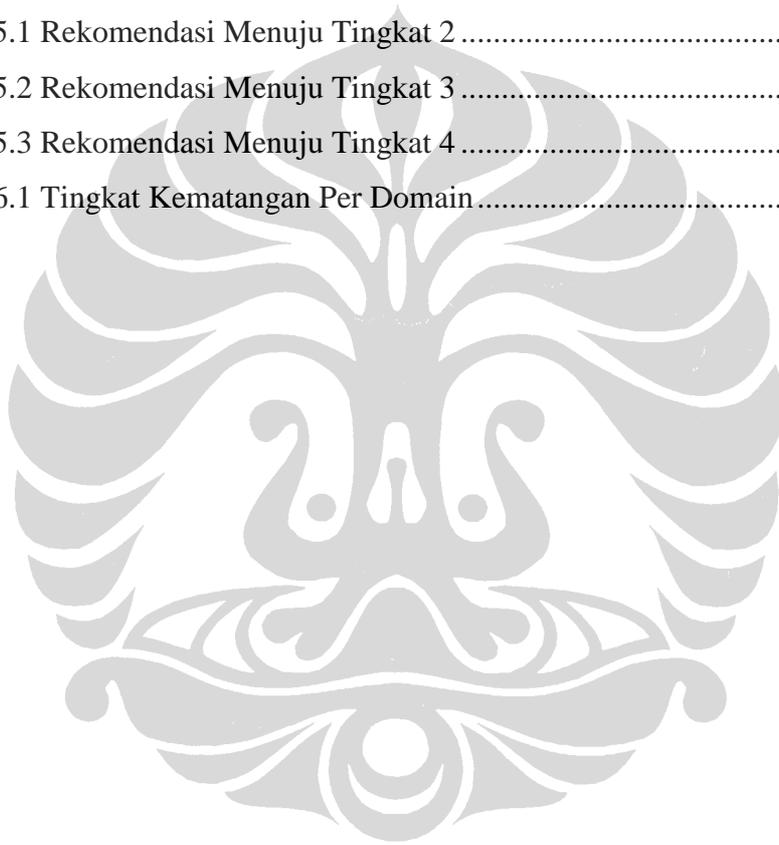
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Ruang Lingkup Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Audit.....	7
2.2 Teknologi Informasi	8
2.3 Audit Teknologi Informasi	10
2.4 CobiT 4.1	13
2.4.1 Kerangka Kerja CobiT	15
2.4.2 Model Kematangan	22
BAB 3 PROFIL PERUSAHAAN DAN METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Profil Perusahaan	26
3.1.1 Struktur Organisasi PT XYZ.....	29
3.1.2 Divisi Teknologi Informasi PT XYZ	30
3.1.3 Bisnis Proses PT XYZ.....	30
3.1.4 Aplikasi Yang Digunakan PT XYZ	32
3.2 Metodologi Penelitian.....	35

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Menentukan Cakupan Penilaian	37
4.2 Melakukan Penilaian	37
4.3 Penelaahan Hasil Penilaian.....	39
BAB 5 REKOMENDASI	66
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83



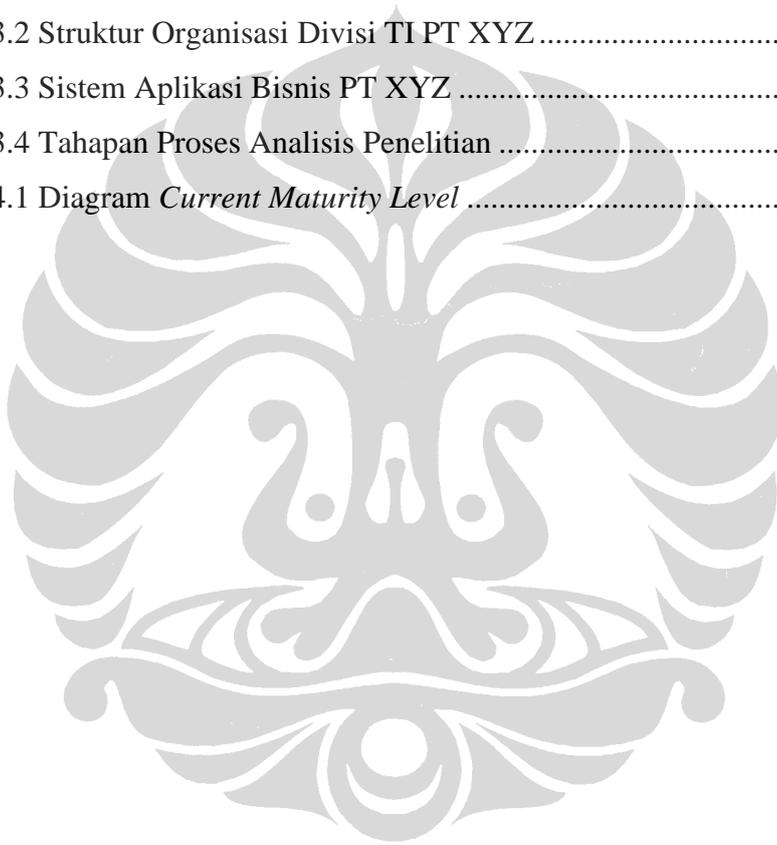
DAFTAR TABEL

2.1 <i>Generic Maturity Model</i>	23
4.1 Tingkat Kematangan setiap Proses	38
4.2 Domain 1: <i>Plan and Organise</i> (PO)	39
4.3 Domain 2: <i>Acquire and Implement</i> (AI)	46
4.4 Domain 3: <i>Deliver and Support</i> (DS)	50
4.5 Domain 4: <i>Monitor and Evaluate</i> (ME).....	59
5.1 Rekomendasi Menuju Tingkat 2	66
5.2 Rekomendasi Menuju Tingkat 3	67
5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4	72
6.1 Tingkat Kematangan Per Domain.....	81



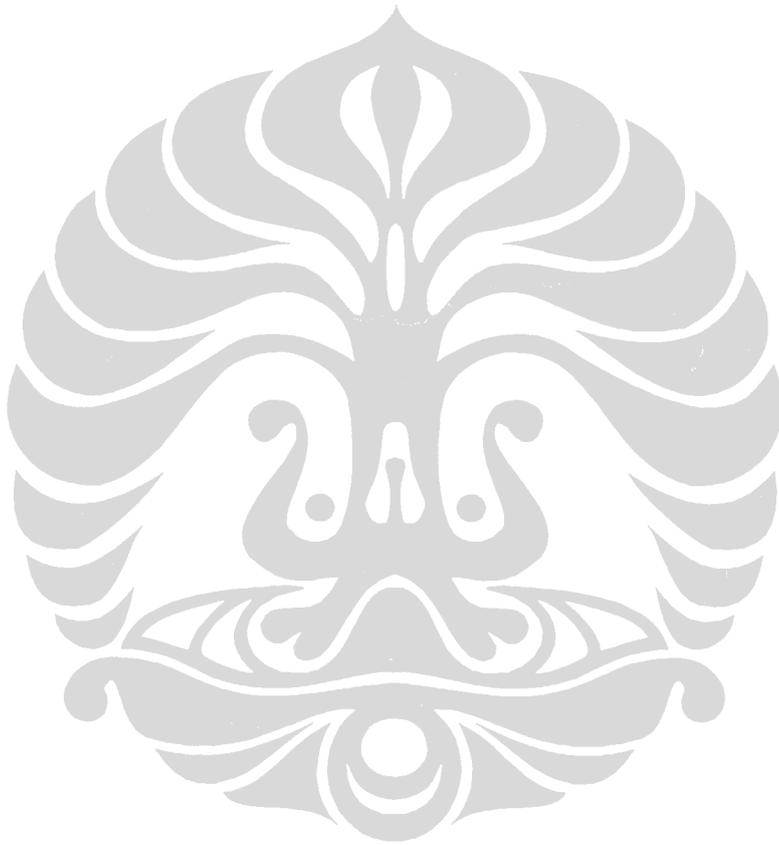
DAFTAR GAMBAR

2.1 Fokus Area <i>IT Governance</i>	15
2.2 Prinsip Dasar CobiT	17
2.3 Kerangka Kerja CobiT Keseluruhan	18
2.4 Grafik Tingkat Kematangan	23
2.5 <i>General Workflow</i>	25
3.1 Struktur Organisasi PT XYZ	29
3.2 Struktur Organisasi Divisi TI PT XYZ	30
3.3 Sistem Aplikasi Bisnis PT XYZ	32
3.4 Tahapan Proses Analisis Penelitian	35
4.1 Diagram <i>Current Maturity Level</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara
Lampiran 2. CobiT *Maturity Assessment Tools*



BAB 1

PENDAHULUAN

Bagian ini memaparkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metoda penelitian dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan akan sistem teknologi informasi (TI) untuk membantu operasional perusahaan mengalami peningkatan yang sangat pesat. Tidak dapat dipungkiri bahwa sistem TI sekarang ini memegang peranan penting dalam hampir seluruh proses bisnis suatu perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Bone (2009) yang menyatakan bahwa sistem TI merupakan sistem yang integral terhadap semua aspek dari organisasi modern dikarenakan kegunaan dari sistem tersebut dalam mencapai tujuan, yaitu proses transaksi yang efisien.

Perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya harus terus melakukan upaya perbaikan (*continous improvement*) dalam melayani kebutuhan pelanggan secara cepat dan akurat apabila tidak mau kehilangan kepercayaan pelanggannya, termasuk dalam pengembangan sistem TI. Pengembangan sistem TI yang tidak murah menyebabkan perusahaan harus melakukan investasi yang tidak sedikit agar mendapatkan sistem TI yang sesuai dengan budaya, proses bisnis dan tujuan dari perusahaan itu sendiri. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan ISACA yang menyebutkan bahwa pada saat proses transformasi bisnis, investasi signifikan yang mencapai 1-8% dari *gross revenue* (tergantung dari industri dan faktor lain) biasanya diperlukan. Biaya sebenarnya dari TI dalam banyak kasus tidak jelas dan anggaran yang ada tersebar ke seluruh unit bisnis, fungsi dan lokasi geografis tanpa adanya pengawasan secara keseluruhan (ISACA, 2009,p.10). Oleh karena itu, TI yang dibutuhkan adalah TI yang tepat guna dan dapat diandalkan sehingga investasi yang telah dikeluarkan perusahaan sesuai dengan manfaat yang akan diterima dan dapat berjalan secara efektif, efisien dan ekonomis.

Pertimbangan tersebut terutama muncul pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengelolaan dan pembayaran pensiun yang memiliki jutaan peserta dan kantor cabang tersebar di seluruh Indonesia. Pembayaran pensiun yang dilakukan secara rutin setiap bulan, melibatkan banyak pihak dan prosedur berlapis karena berhubungan dengan pencairan dana dari negara untuk kemudian dikelola perusahaan dan dibayarkan kepada pensiunan melalui kantor bayar yang telah ditunjuk. Waktu yang dibutuhkan pun sangat singkat, mengingat tanggal pencairan dari kantor kas negara sampai pembayaran kepada pensiunan di seluruh Indonesia harus dilakukan hanya dalam waktu ± 3 hari kerja (Perdirjen/PB/2010). Untuk itulah dibutuhkan TI yang dapat membantu operasional perusahaan menjadi lebih cepat dan akurat dengan memperkecil risiko kesalahan pembayaran, administrasi dan pertanggungjawaban yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga nilai profesionalitas perusahaan yaitu 5T (Tepat Orang, Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat, dan Tepat Administrasi) dapat tercapai.

PT XYZ dalam perjalanannya telah menggunakan sistem recital (telnet) untuk keperluan seluruh operasionalnya. Tahun 2004, PT XYZ beralih menggunakan SAP untuk aplikasi administrasi keuangan, sumber daya manusia dan logistik, serta mengembangkan aplikasi baru untuk operasional perusahaan yaitu ACB (Aplikasi *Core Business*) pada tahun 2005 yang dapat dihubungkan dengan aplikasi administrasi keuangan pada SAP. PT XYZ juga mengembangkan aplikasi independen untuk mengelola dokumen internalnya yaitu DMS (*Document Management System*) yang merupakan otomatisasi dari sistem disposisi dan surat internal. Adapun dengan mitra kantor bayarnya, PT XYZ mulai mengembangkan aplikasi yang dapat digunakan secara bersama-sama, yaitu E-dapem, sehingga pembayaran pensiun bulanan dan administrasi serta pertanggungjawabannya diharapkan lebih efektif dan efisien tanpa mengurangi prinsip kehati-hatian.

Dengan tingkat ketergantungan yang tinggi akan TI yang handal dalam melakukan kegiatan bisnisnya, PT XYZ harus memastikan semua sistem berjalan dengan baik dan lancar. Profesionalitas yang dijabarkan dalam 5T harus selalu menjadi acuan dalam melayani pelanggan, sehingga risiko kesalahan ataupun kerusakan dari sistem TI harus selalu dalam tingkat yang dapat ditoleransi oleh

manajemen. Untuk itulah, pengembangan TI PT XYZ harus disertai pula dengan pengembangan sistem pengendaliannya yang memadai dan senantiasa dapat dilakukan *review* (audit) sehingga kesalahan dapat diminimalisasi bahkan dapat dihindari. Adapun tujuan dari audit tersebut adalah untuk memastikan manajemen mencapai tujuan organisasi dengan efektif, efisien dan ekonomis (Chamber & Rand, 2010,p.4). Dengan pengendalian yang baik maka kesalahan-kesalahan, baik yang disebabkan oleh faktor manusia, perangkat keras maupun perangkat lunak, terutama yang material dapat dihindari.

Untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan TI yang telah dilaksanakan oleh PT XYZ, maka perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan metoda yang tepat sehingga kondisi saat ini dapat diketahui dan potensi pengembangan yang masih dimiliki dapat terus dikembangkan dalam rangka perbaikan menuju kondisi TI yang lebih baik. Alat untuk melakukan *review* TI yang sering digunakan (*best practice*) adalah kerangka CobiT 4.1 karena kerangka tersebut didisain sebagai gambaran bagi perusahaan untuk melihat kondisi sekarang dan masa depan. Seperti yang telah dilakukan oleh Widiono (2010) dalam penelitiannya, kerangka CobiT 4.1 dianggap telah menyediakan suatu parameter penilaian yang dapat memberikan ukuran setinggi dan sebaik apa pengelolaan TI pada suatu perusahaan dengan menggunakan *maturity model* yang bisa digunakan untuk menilai kesadaran pengelolaan (*management awareness*) dan tingkat kematangan pengelolaan (*maturity level*).

Maturity model CobiT tidak bermaksud untuk mengukur suatu tingkatan secara sangat akurat atau untuk memberikan sertifikasi ketika suatu tingkat tercapai, tapi lebih kepada suatu gambaran akan kondisi relevan akan beberapa tingkat kematangan yang akan dicapai (*IT Governance Institute, 2007,p.17*). Model ini sangat tepat ketika manajemen ingin melihat kesesuaian kondisi pengembangan TI-nya dengan harapan dan proses bisnisnya. Kematangan yang tepat dipengaruhi oleh tujuan bisnis perusahaan, lingkungan operasional dan praktek industri. Secara spesifik, tingkat kematangan manajemen tergantung pada ketergantungan perusahaan akan TI, kecanggihan teknologinya dan nilai dari informasi (*IT Governance Institute, 2007*).

Manajemen harus menggunakan sistem pengendalian dan kerangka secara tepat agar TI berhasil dalam memenuhi kebutuhan bisnis. Kerangka pengendalian CobiT berkontribusi akan kebutuhan ini dengan membuat hubungan terhadap kebutuhan bisnis, mengelola kegiatan TI ke dalam process model secara umum, mengidentifikasi sumber daya TI yang utama untuk dimanfaatkan, dan menentukan *objectives* pengawasan manajemen yang perlu dipertimbangkan (*IT Governance Institute, 2007*).

Berdasarkan uraian diatas, judul penelitian ini adalah sebagai berikut: “PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1 (STUDI KASUS PADA PT XYZ)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

- a. Pada tingkat berapakah kematangan TI PT XYZ sekarang berada dengan menggunakan pendekatan CobiT 4.1?
- b. Perbaikan apakah yang dapat dilakukan oleh PT XYZ sehingga tingkat kematangannya dapat meningkat?

1.3 Tujuan dan Ruang Lingkup Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah diperolehnya tingkat kematangan pengembangan TI PT XYZ melalui pengukuran dengan menggunakan kerangka CobiT 4.1 sehingga dapat dilakukan analisis perbaikan untuk dapat meningkatkan tingkat kematangannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapat dari penelitian ini adalah:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk melakukan pengukuran tingkat kematangan TI dengan menggunakan kerangka kerja CobiT 4.1 sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

b. Bagi Dunia Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu referensi dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan TI dalam perusahaan yang operasionalnya mengandalkan TI.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa metode penelitian, yaitu:

a. Riset Kepustakaan

Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan sumber data berupa buku teks, jurnal, artikel, dan sumber-sumber lain yang dapat membantu pemahaman mengenai audit TI

b. Riset Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dari objek penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung (observasi), pemahaman dokumen dan peraturan yang relevan, serta dengan melakukan wawancara dan pemberian kuesioner kepada pejabat dan pegawai yang berada di Divisi Teknologi Informasi.

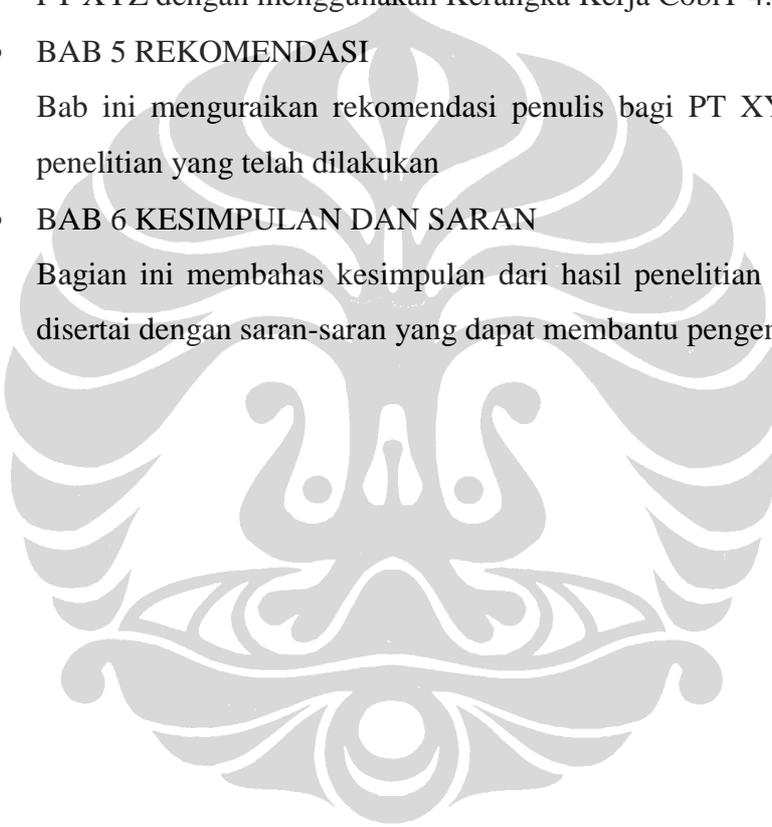
1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan karya akhir ini dibagi dalam lima bab dan tiap bab dibagi menjadi beberapa sub bab dengan urutan sebagai berikut:

- BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini memaparkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metoda penelitian dan sistematika penulisan.

- **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**
Bagian ini menguraikan tentang kajian pustaka terhadap teori dan literatur yang digunakan dalam penulisan karya akhir
- **BAB 3 PROFIL PERUSAHAAN DAN METODOLOGI PENELITIAN**
Bagian ini menjelaskan profil PT XYZ sebagai objek penelitian dan tahapan-tahapan yang digunakan dalam penulisan karya akhir.
- **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**
Bagian ini menguraikan analisis yang dilakukan penulis terhadap proses TI di PT XYZ dengan menggunakan Kerangka Kerja CobiT 4.1
- **BAB 5 REKOMENDASI**
Bab ini menguraikan rekomendasi penulis bagi PT XYZ berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan
- **BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**
Bagian ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan disertai dengan saran-saran yang dapat membantu pengembangan TI PT XYZ.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menguraikan tentang kajian pustaka terhadap teori dan literatur yang digunakan dalam penulisan karya akhir.

2.1 Audit

Menurut Elder, Beasley, & Arens (2010,p.4), *auditing* adalah akumulasi dan evaluasi tentang suatu informasi untuk menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dengan standar yang telah ditetapkan, dilakukan oleh seorang yang kompeten dan independen.

Hopwood, Leiner, & Young (2008,p.82) mendefinisikan *auditing* sebagai proses pengumpulan dan pengevaluasian bukti tentang informasi untuk menentukan tingkat yang sesuai antara informasi dan standar yang digunakan dalam menyediakan informasi tersebut.

Cannon, Bergmann, & Pamplin (2006,p.383) mendefinisikan audit sebagai suatu proses sistematis pengumpulan bukti untuk menguji atau mengkonfirmasi pernyataan atau untuk mengkonfirmasi pencatatan transaksi.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa audit adalah suatu proses sistematis dalam mengumpulkan bukti dan untuk mengkonfirmasi pernyataan yang diperlukan untuk mengetahui kesesuaian antara kondisi yang terjadi dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen sangat berkepentingan untuk mengetahui hal tersebut, sehingga dapat dilakukan tindakan korektif apabila masih terdapat gap dengan kondisi standar atau tindakan *preventif* atas risiko yang telah diidentifikasi serta dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan yang tepat dan akurat.

Sedangkan standar yang digunakan dalam audit menurut Cannon, Bergmann, & Pamplin (2006,p.8) diantaranya adalah:

- a. *Financial Accounting Standards Board* (FASB)
- b. *Generally Accepted Accounting Principles* (GAAP)

- c. *American Institute of Certified Public Accounting (AICPA)*
- d. *Statement on Auditing Standards (SAS)*, standards 1 sampai 101, yang direferensikan dan diterapkan oleh AICPA
- e. *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, menerbitkan *COSO internal control framework* yang menjadi dasar standar yang dibuat oleh PCAOB
- f. *Public Company Accounting Oversight Board (PCAOB)*, yang menerbitkan standar AS-1, AS-2 dan AS-3
- g. *IS Audit and Control Association (ISACA)* dan *IT Governance Institute (ITGI)* yang menerbitkan panduan COBIT yang diturunkan dari COSO dengan penekanan spesifik pada sistem informasi
- h. *International Organization for Standardization (ISO)*, dan lain sebagainya..

2.2 Teknologi Informasi

Martin et. al. (2002) dalam Basamalah (2010,p.11) menyebutkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang berbasis komputer yang menggunakan teknologi informasi, prosedur atau proses, serta orang-orang yang bertanggungjawab untuk mengolah, memindahkan, menyimpan dan mendistribusikan data serta informasi. Sedangkan teknologi informasi adalah *hardware* dan *software* komputer untuk memroses dan menyimpan data serta teknologi komunikasi untuk memindahkan data.

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat, sehingga istilah teknologi informasi juga mengalami perkembangan. Pada permulaan istilah ini dikenal, fokus dari teknologi informasi hanya pada infrastruktur dari proses input, proses, output. Namun sekarang ini, istilah sistem informasi menjadi lebih dikenal oleh praktisi karena cakupannya yang lebih luas. Hal ini dikuatkan oleh Turban & Volonino (2010,p.12-13) yang menyatakan bahwa istilah teknologi informasi juga dapat diganti dengan istilah sistem informasi.

Menurut ITGI (2007) teknologi informasi adalah perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), komunikasi dan fasilitas lain yang

digunakan untuk melakukan *input*, *store*, proses, *transmit* dan *output* data dalam berbagai macam bentuk.

Sementara menurut Turban & Volonino (2010,p.12-13), teknologi informasi adalah bagian teknologi dari sistem informasi termasuk *hardware*, *software*, data dan *database*, jaringan dan peralatan elektronik lainnya (definisi sempit); atau kumpulan sistem komputasi dalam suatu organisasi.

Maka berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi (sistem informasi) adalah *hardware*, *software*, *people*, prosedur dan proses dan peralatan elektronik lainnya untuk melakukan mengumpulkan, menyimpan, memroses dan memindahkan data sehingga dapat menghasilkan berbagai macam bentuk output.

Teknologi informasi memegang peranan penting dalam operasional perusahaan karena digunakan sebagai media pendukung utama dalam kegiatan proses bisnis perusahaan. Adapun manfaat teknologi informasi bagi perusahaan menurut Turban & Volonino (2010,p.13) adalah:

- a. Meningkatkan produktivitas
- b. Mengurangi biaya
- c. Meningkatkan kualitas pengambilan keputusan
- d. Memfasilitasi kolaborasi
- e. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan
- f. Mengembangkan aplikasi strategi baru.

Karena ketergantungan yang tinggi terhadap teknologi informasi yang telah secara luas diterapkan pada setiap aspek bisnis, maka manajemen harus memastikan bahwa teknologi informasinya dapat berjalan pada saat dibutuhkan (*availability*) dan dapat diandalkan (*reliable*) dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dengan efektif, efisien dan ekonomis. Salah satu cara untuk memastikan hal tersebut adalah dengan melakukan audit atas teknologi informasi perusahaan, sehingga dapat diketahui apakah terdapat kelemahan dalam pengendalian dan apakah masih terdapat gap antara kondisi saat ini dengan target yang ingin dicapai atau standar yang telah ditetapkan.

2.3 Audit Teknologi Informasi

Menurut Weber (2010) audit sistem informasi adalah suatu proses pengumpulan dan evaluasi bukti untuk menentukan apakah sistem komputer telah menjaga aset, memelihara integritas data, memudahkan pencapaian tujuan organisasi secara efektif dengan menggunakan sumberdaya yang efisien.

Cannon, Bergmann, & Pamplin (2006,p.90) menyatakan bahwa audit terhadap pengelolaan teknologi informasi akan menyertakan manajemen tertinggi dari organisasi dan melewati batasan internal antara divisi dan departemen.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa audit teknologi informasi atau sistem informasi adalah audit yang dilakukan pada *hardware, software* dalam melakukan pengolahan dan penyimpanan serta memindahkan data, melibatkan manajemen tertinggi dan melintasi batasan antar divisi dan departemen.

Audit teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa kelompok, yaitu:

- a. Pemeriksaan operasional (*operational audit*) terhadap pengelolaan system informasinya, atau lebih tepatnya terhadap tatakelola teknologi informasi (*IT Governance*).
- b. *General Information review*, audit terhadap sistem informasi secara umum pada suatu organisasi tertentu.
- c. Audit terhadap aplikasi tertentu yang sedang dikembangkan (*quality assurance* pada tahap *system development*).

Dengan makin meluasnya penggunaan komputer dalam proses bisnis perusahaan, maka kesalahan yang terjadi dapat berdampak fatal bagi operasional perusahaan. Untuk menghindari hal tersebut, dibutuhkan pengendalian dan evaluasi yang memadai sehingga seluruh risiko yang ada dapat diidentifikasi dan dikelola dengan baik. Adapun manfaat dari pengendalian dan audit komputer menurut Weber (2010,p.6-10) adalah:

- a. Biaya organisasi dari *data loss*;

Jika manajemen tidak membuat *backup* data, maka data peserta yang hilang akan menyebabkan kerugian organisasi yang sangat besar.

- b. Pengambilan keputusan yang salah;
Pengambilan keputusan yang berkualitas tergantung pada kualitas data dan kualitas *decision rules* yang ada pada sistem informasi berbasis komputer.
- c. Biaya dari penyalahgunaan komputer;
Segala kejadian yang dihubungkan dengan teknologi komputer dimana korban menderita kerugian dan pelaku yang dengan sengaja dapat mengambil keuntungan.
- d. Nilai dari *hardware*, *software* dan personel;
Beberapa organisasi memiliki jutaan dollar investasi pada *hardware*. Bahkan dengan asuransi yang memadai, kerugian *hardware* dapat menyebabkan gangguan yang besar.
- e. Biaya tinggi dari kesalahan komputer;
Penggunaan komputer pada banyak fungsi yang kritis dapat menyebabkan kerugian yang fatal apabila terjadi kesalahan baik dalam desain, penerapan atau operasionalnya.
- f. Pemeliharaan kerahasiaan (*privacy*);
Pada beberapa negara, kerahasiaan merupakan hak asasi, oleh karena itu profesional dalam bidang komputer sekarang dalam tekanan besar untuk memelihara rahasia individu.
- g. Pengendalian evolusi pemanfaatan komputer;
Penggunaan teknologi komputer yang alaminya bersifat netral, bagaimanapun, dapat menimbulkan masalah sosial yang besar, sehingga semua pihak harus menaruh perhatian besar akan evaluasi dan pengawasan mengenai bagaimana teknologi komputer digunakan, seperti penggunaan robot yang dapat menyebabkan manusia kehilangan kesempatan bekerja.

Weber (2010,p.11-13) menyebutkan bahwa tujuan dilakukan audit teknologi informasi adalah untuk meningkatkan:

- a. Penyelamatan aset; termasuk diantaranya menjaga agar *hardware* tidak rusak, *software* dan datanya tidak dicuri, dirusak atau diakses oleh orang yang tidak berhak (*unauthorized person*).

- b. Integritas data; data yang baik harus memiliki sifat: lengkap, baik, murni dan jujur. Maka jika integritas data tidak dipelihara, maka organisasi akan kehilangan keunggulan kompetitifnya.
- c. Efektivitas sistem; dapat mencapai tujuannya.
- d. Efisiensi sistem; dengan menggunakan sumber daya yang minimum.

Tahapan dalam melakukan audit TI menurut ISACA (2010,p.13-16) dapat dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

a. *Planning (S5)*;

- 1) Merencanakan cakupan audit untuk menentukan tujuan audit dan kesesuaian dengan hukum dan standar audit profesional.
- 2) Membuat dan mendokumentasikan pendekatan audit berbasis risiko.
- 3) Membuat dan mendokumentasikan rencana audit dengan detail sifat dan tujuan, waktu dan luasnya, tujuan dan sumberdaya yang dibutuhkan.
- 4) Membuat suatu program audit dan/atau rencana dengan detail sifat, waktu dan luasnya prosedur audit yang dibutuhkan untuk menyelesaikan audit.

b. *Performance of Audit Work (S6)*

- 1) Pengawasan; staf audit harus diawasi untuk menyediakan jaminan yang *reasonable* agar tujuan tercapai dan standar audit profesional terpenuhi
- 2) Bukti; pada proses audit, auditor harus mendapatkan bukti yang cukup, dipercaya dan relevan untuk mencapai tujuan audit. Temuan dan kesimpulan audit harus didukung oleh analisis yang memadai dan interpretasi dari bukti.
- 3) Dokumentasi; proses audit harus didokumentasikan, menjelaskan pekerjaan audit yang telah dikerjakan dan bukti audit yang mendukung temuan auditor dan kesimpulan

c. *Laporan (S7)*

- 1) Auditor harus membuat laporan, dalam bentuk yang pantas, pada saat menyelesaikan audit. Laporan harus mengidentifikasi organisasi, pembatasan dan sirkulasi.
- 2) Laporan audit harus menyebutkan cakupan, tujuan, periode cakupan dan sifat, waktu dan luasnya audit yang dilakukan.

- 3) Laporan harus menyatakan temuan, kesimpulan dan rekomendasi dan pemesanan, kualifikasi atau pembatasan cakupan yang berhubungan dengan audit.
- 4) Auditor harus memiliki bukti audit yang cukup dan memadai untuk mendukung laporan yang dibuat.
- 5) Ketika diterbitkan, laporan auditor harus ditandatangani, diberi tanggal dan didistribusikan sesuai dengan ketentuan yang ada dalam *audit charter* atau surat penugasan.

d. Tindak lanjut (S8)

Setelah melaporkan temuan dan rekomendasi, auditor harus meminta dan melakukan evaluasi informasi yang relevan untuk menyimpulkan apakah manajemen sudah mengambil tindakan yang sesuai pada waktu yang tepat.

Salah satu panduan yang diterima secara global (*best practice*) adalah dengan menggunakan CobiT (*Control Objective for Information and related Technology*). Kerangka kerja ini, memudahkan manajemen untuk mengetahui kondisi pengembangan teknologi informasinya, kesenjangan (*gap*) yang ada dengan standar, dan apa yang dapat dilakukan agar tujuan teknologi informasi yang sejalan dengan tujuan organisasi tercapai secara efektif, efisien dan ekonomis.

2.4 CobiT 4.1

Control Objectives for Information and related Technology (CobiT) adalah suatu kerangka dan alat bantu yang dapat menjembatani kesenjangan (*gap*) antara kebutuhan pengendalian, masalah teknis dan risiko bisnis, dan mengkomunikasikan tingkat pengendalian tersebut kepada *stakeholder* (ITGI, 2007). CobiT pertama kali disusun oleh *Information Technology Governance Institute* (ITGI) dan *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA) pada tahun 1992 dan edisi pertamanya dipublikasikan pada tahun 1996. Edisi ke 2 dan ke 3 masing-masing diterbitkan pada tahun 1998 dan 2000. Edisi 4, yang merupakan edisi yang masih dipakai sekarang, diterbitkan pada tahun 2005. Edisi terbaru dari CobiT, CobiT 5, direncanakan akan terbit pada tahun 2012.

ITGI (2007) menyebutkan bahwa CobiT menyediakan *best practice* yang diakui oleh praktisi karena kerangka (sistem pengendalian internal) CobiT mendukung keberhasilan memenuhi persyaratan bisnis, dengan memberi kontribusi pada tata kelola TI (*IT Governance*) yaitu:

- a. Penyelarasan TI dengan bisnis
- b. Penerapan TI pada bisnis dan memaksimalkan manfaat
- c. Penggunaan sumber daya TI secara bertanggungjawab
- d. Pengelolaan risiko TI secara tepat.

Lebih lanjut, ITGI (2007) mengatakan bahwa terdapat area utama yang ditekankan oleh CobiT yang melingkupi konsep inti dari tata kelola teknologi informasi (gambar 2.1), yaitu:

- a. *Strategic alignment*. Fokus pada memastikan hubungan antara rencana bisnis dan TI; menentukan, memelihara dan mengesahkan usulan nilai TI; dan menyelaraskan operasional TI dengan operasional perusahaan.
- b. *Value delivery*. Melaksanakan usulan nilai TI ke seluruh siklus *delivery*, memastikan bahwa TI memberikan manfaat seperti yang dijanjikan terhadap strategi, berkonsentrasi pada optimalisasi biaya dan membuktikan nilai intrinsik TI.
- c. *Resource management*; optimalisasi investasi, dan pengelolaan yang baik atas sumber daya TI yang penting: aplikasi, informasi, infrastruktur dan orang. Isu kunci yang berhubungan dengan optimalisasi pengetahuan dan infrastruktur.
- d. *Risk management*; keharusan akan kesadaran dari *top management*, pemahaman yang jelas akan *risk appetite* perusahaan, pemahaman terhadap peraturan, transparansi mengenai risiko signifikan perusahaan dan tanggungjawab *risk management* yang melekat pada organisasi.
- e. *Performance measurement*; melacak dan mengawasi penerapan strategi penyelesaian proyek, penggunaan sumber daya, kinerja proses dan pemberian jasa, menggunakan, contohnya *balanced scorecards* yang dapat menerjemahkan strategi kedalam tindakan sehingga tujuan dapat diukur dengan menggunakan perhitungan konvensional.



Gambar 2.1 Fokus Area IT Governance
 Sumber: CobiT 4.1, ITGI (2007)

Adapun keuntungan dari menerapkan CobiT sebagai kerangka tata kelola TI menurut ITGI (2007), adalah:

- a. Penyelarasan yang lebih baik, berdasarkan pada fokus bisnis.
- b. Suatu pandangan, dapat dipahami oleh manajemen, mengenai apa yang dapat dilakukan oleh TI.
- c. Kepemilikan dan tanggungjawab yang jelas, berorientasi pada proses.
- d. Diterima secara umum oleh pihak ketiga dan regulator.
- e. Pemahaman yang digunakan bersama diantara semua *stakeholder*, berdasarkan bahasa yang umum.
- f. Pemenuhan akan persyaratan COSO dalam lingkungan pengendalian TI (*IT control environment*).

2.4.1 Kerangka Kerja CobiT

Kesadaran akan pentingnya TI dalam mendukung proses bisnis perusahaan kian meningkat. Hal ini disebabkan makin meluasnya penggunaan TI dalam mendukung proses bisnis perusahaan. Oleh karena itu, menurut ITGI (2007), manajemen mengharapkan pemahaman lebih jauh mengenai bagaimana TI dioperasikan dan kemungkinan dikendalikan secara sukses untuk meningkatkan keuntungan kompetitif. Secara khusus, manajemen puncak ingin mengetahui bagaimana informasi dikelola oleh perusahaan sehingga dapat

mencapai tujuannya, dapat beradaptasi dan berkembang, mengelola risiko dengan baik dan mengetahui kesempatan dan tindakan yang dilakukan.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi tersebut, maka sebagai acuan bagi pengelolaan TI, ISACA menyusun kerangka kerja (*framework*) CobiT yang terbagi dalam empat bagian, yaitu:

a. *Business Focused*

Merupakan tema utama dalam CobiT, yang dirancang tidak hanya untuk penyedia jasa TI, pengguna dan auditor, tapi lebih penting bagi penyediaan panduan yang komprehensif bagi manajemen dan pemilik proses bisnis.

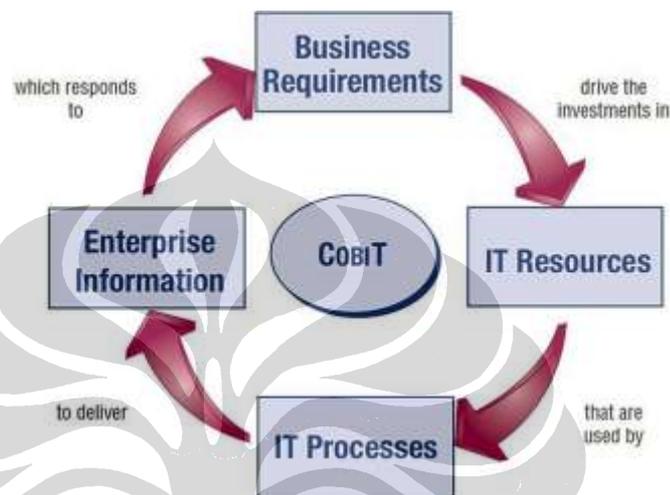
CobiT kerangka kerja (gambar 2.2) didasarkan pada prinsip pemenuhan kebutuhan perusahaan akan informasi dalam rangka pencapaian tujuan, kebutuhan perusahaan untuk berinvestasi dan mengelola serta mengendalikan sumber daya TI yang terstruktur sehingga menghasilkan informasi yang dibutuhkan perusahaan.

Adapun informasi yang baik, menurut CobiT harus memenuhi 7 kriteria, yaitu:

- 1) Efektif (*effectiveness*); berkaitan dengan informasi yang relevan serta memiliki keterkaitan dengan proses bisnis yang disampaikan secara tepat waktu, benar, konsisten dan bermanfaat.
- 2) Efisien (*eficiency*); menyangkut penyediaan informasi melalui penggunaan sumber daya yang optimal (paling produktif dan ekonomis).
- 3) Rahasia (*confidentiality*); menyangkut perlindungan informasi sensitif dari pengungkapan.
- 4) Terintegrasi (*integrity*); berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta validitasnya sesuai dengan nilai-nilai bisnis dan harapan.
- 5) Tersedia (*availability*); berkaitan dengan informasi yang tersedia pada saat diperlukan oleh proses bisnis saat ini dan di masa depan. Hal ini juga menyangkut pengamanan sumber daya penting dan kemampuannya.
- 6) Memenuhi persyaratan peraturan (*compliance*); berkaitan dengan kepatuhan akan hukum, peraturan dan pengaturan kontrak yang

merupakan tujuan proses bisnis yaitu, kriteria bisnis eksternal yang berlaku serta kebijakan intern.

- 7) Keakuratan informasi (*reliability*); berkaitan dengan penyediaan informasi yang tepat bagi manajemen mengoperasikan entitas dan menguji tanggungjawab fidusia dan tata kelola.

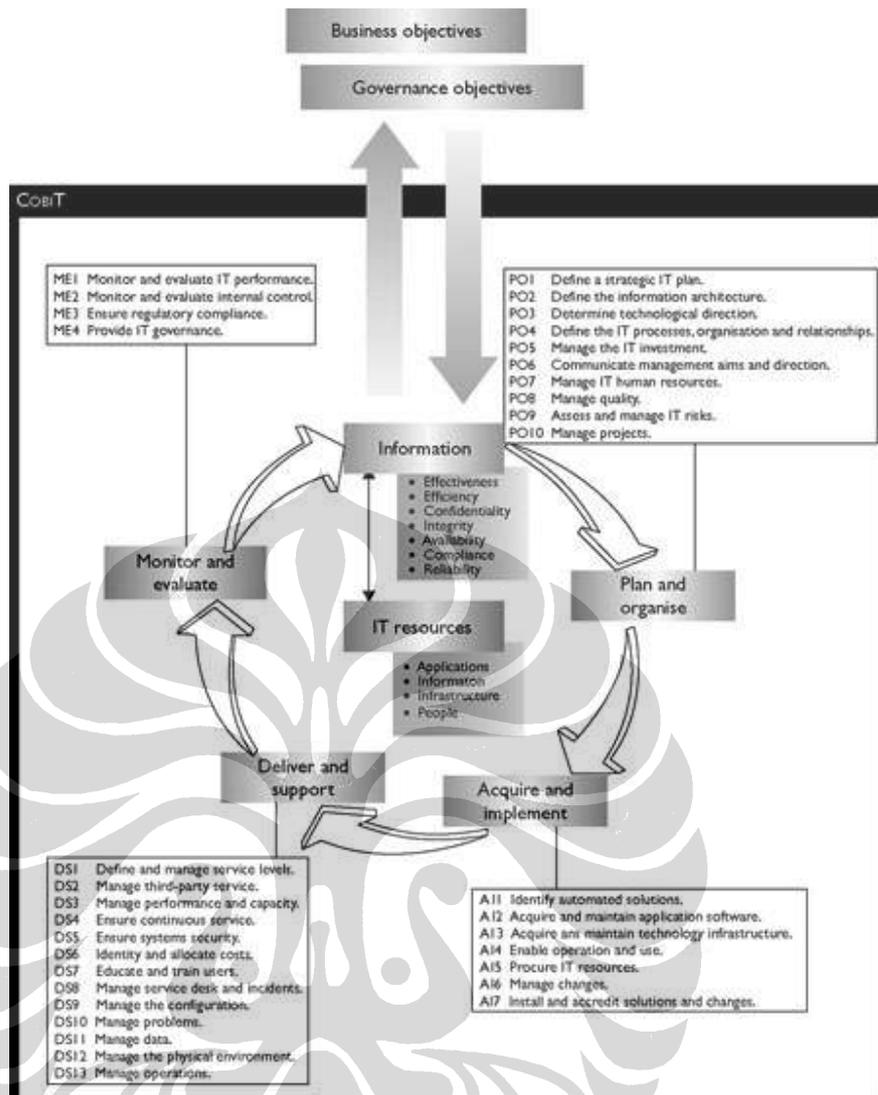


Gambar 2.2 Prinsip Dasar CobiT
Sumber: CobiT 4.1, 2007

Kriteria informasi tersebut merupakan metode umum yang dapat mendukung dalam mendefinisikan kebutuhan bisnis. Definisi tujuan umum dan TI menyediakan dasar yang berhubungan erat dengan bisnis untuk membuat persyaratan bisnis dan membangun matriks yang membantu manajemen mengukur tujuannya.

b. *Process Oriented*

CobiT mendefinisikan kegiatan TI dalam model proses yang umum dalam empat domain dan referensi model proses dan bahasa umum untuk setiap individu dalam organisasi untuk melihat dan mengelola kegiatan TI, juga menyediakan *tools* untuk mengukur dan mengawasi kinerja TI, mengkomunikasikan dengan penyedia jasa dan mengintegrasikan *management's best practice*.



Gambar 2.3 Kerangka Kerja CobiT Keseluruhan
 Sumber: CobiT 4.1, ITGI 2007

Domain-domain tersebut yaitu:

1) *Plan and Organise (PO)*

Domain ini melingkupi strategi dan taktik serta mengenai identifikasi bagaimana TI dapat berkontribusi dengan cara terbaik untuk mencapai tujuan bisnis.

Domain ini biasanya digunakan untuk menjawab pertanyaan manajemen terkait:

- Apakah strategi TI dan bisnis telah sejalan?

- Apakah perusahaan mencapai tingkat optimum dalam penggunaan sumberdayanya?
- Apakah setiap karyawan memahami tujuan TI?
- Apakah risiko TI telah dipahami dan dikelola?
- Apakah kualitas sistem TI telah sesuai dengan kebutuhan bisnis?

Domain ini terdiri dari:

- a) PO1; *Define a strategic IT Plan*
- b) PO2; *Define the information architecture*
- c) PO3; *Determine technological direction*
- d) PO4; *Define the IT processes, organisation and relationships*
- e) PO5; *Manage the IT investment*
- f) PO6; *Communicate management aims and direction*
- g) PO7; *Manage IT human resources*
- h) PO8; *Manage quality*
- i) PO9; *Assess and manage IT risks*
- j) PO10; *Manage projects.*

2) *Acquire and Implement (AI)*

Untuk menjalankan strategi TI, solusi TI harus diidentifikasi, dikembangkan atau didapatkan, sejalan dengan dilakukan dan diintegrasikan ke dalam proses bisnis. Domain ini biasanya ditujukan untuk menjawab pertanyaan manajemen sebagai berikut:

- Apakah proyek baru dapat memberikan solusi yang memenuhi persyaratan bisnis?
- Apakah proyek baru dapat diselesaikan tepat waktu dan sesuai dengan anggaran?
- Akankah sistem baru tersebut dapat berjalan dengan baik pada saat diimplementasikan?
- Akankah perubahan dapat dilakukan tanpa mengganggu proses bisnis yang sedang berjalan?

Domain ini terdiri dari:

- a) AI1; *Identify automated solutios*

- b) AI2; *Acquire and maintain application software*
- c) AI3; *Acquire and maintain technology infrastructure*
- d) AI4; *Enable operation and use*
- e) AI5; *Procure IT resources*
- f) AI6; *Manage changes*
- g) AI7; *Install and accredit solutions and changes.*

3) *Deliver and Support (DS)*

Domain ini mencakup realisasi aktual dari jasa yang dipersyaratkan, termasuk jasa, pengelolaan keamanan dan keberlangsungan, jasa pendukung bagi pengguna, dan pengelolaan data dan fasilitas operasional. Domain ini biasanya ditujukan untuk menjawab pertanyaan manajemen sebagai berikut:

- Apakah layanan TI telah diberikan sejalan dengan prioritas bisnis?
- Apakah biaya TI telah dioptimalkan?
- Apakah SDM dapat menggunakan sistem TI secara produktif dan aman?
- Apakah kerahasiaan, integritas dan ketersediaan telah ditempatkan dengan memadai terkait keamanan informasi?

Domain ini terdiri dari:

- a) DS1; *Define and manage service levels*
- b) DS2; *Manage third-party services*
- c) DS3; *Manage Performance and capacity*
- d) DS4; *Ensure continuous service*
- e) DS5; *Ensure systems security*
- f) DS6; *Identify and allocate costs*
- g) DS7; *Educate and train users*
- h) DS8; *Manage service desk and incidents*
- i) DS9; *Manage the configuration*
- j) DS10; *Manage problems*
- k) DS11; *Manage data*
- l) DS12; *Manage the physical environment*

m) DS13; *Manage operation*.

4) *Monitor and Evaluate (ME)*

Semua proses TI harus secara reguler diukur seiring berjalannya waktu agar kualitas dan kepatuhannya sesuai dengan syarat pengendalian. Domain ini mengatur kinerja manajemen, pengawasan *internal control*, kepatuhan akan peraturan dan tata kelola.

Domain ini biasanya ditujukan untuk menjawab pertanyaan manajemen sebagai berikut:

- Apakah kinerja TI dinilai untuk mendeteksi masalah sebelum terlambat?
- Apakah manajemen memastikan bahwa kendali internal telah efektif dan efisien?
- Dapatkah kinerja TI dihubungkan kembali dengan tujuan bisnis?
- Apakah pengendalian kerahasiaan, integritas dan ketersediaan telah ditempatkan dengan memadai terkait keamanan informasi?

Domain ini terdiri dari:

- a) ME1; *Monitor and evaluate IT Performance*
- b) ME2; *Monitor and evaluate internal control*
- c) ME3; *Ensure compliance with external requirements*
- d) ME4; *Provide IT governance*.

c. *Controls Based*

Tujuan pengendalian TI menyediakan suatu format lengkap dengan persyaratan tingkat tinggi untuk dipertimbangkan oleh manajemen agar pengendalian dapat efektif pada setiap proses TI.

Pengendalian TI tersebut terdiri dari:

- 1) Pengendalian Bisnis dan TI; sistem pengendalian internal perusahaan yang mempengaruhi TI pada tingkat eksekutif, proses bisnis dan pendukung proses bisnis.
- 2) Pengendalian Umum TI dan Pengendalian aplikasi; pengendalian yang melekat pada proses dan jasa TI, meliputi pengembangan sistem, mengelola perubahan, keamanan dan operasional komputer. Sementara

pengendalian aplikasi termasuk diantaranya *completeness* (kelengkapan), *accuracy* (ketepatan), *validity* (validitas), *authorisation* (kewenangan) dan *segregation of duties* (pemisahan tugas).

d. *Measurement Driven*

Membantu manajemen untuk menentukan tingkatan yang tepat secara objektif berkaitan dengan pengukuran status TI perusahaan dan perbaikan apa yang diperlukan. CobiT memberikan panduan dengan menyediakan:

- 1) *Maturity models*
- 2) *Performance goals and metrics* untuk proses TI
- 3) *Activity goals* agar mencapai proses yang efektif.

2.4.2 Model Kematangan

Model ini digunakan untuk mengukur tingkat kematangan pengelolaan TI, sehingga dapat diketahui sejauhmana pengembangan yang dibutuhkan, tingkatan yang ingin dicapai manajemen dan pengendalian yang memadai.

Dengan menggunakan model ini, maka manajemen akan terbantu dalam mengidentifikasi:

- a. Kinerja aktual perusahaan – kondisi perusahaan sekarang
- b. Status industri saat ini – perbandingan
- c. Target perbaikan perusahaan – posisi yang diinginkan perusahaan nanti
- d. Langkah pertumbuhan yang dibutuhkan antara ‘*as-is*’ dan ‘*to-be*’.

Untuk mempermudah penggunaannya oleh manajemen, maka model ini memetakan tingkat kematangan pengelolaan TI dengan rentang 0 (*non existent*) hingga 5 (*optimised*) seperti terlihat pada Gambar 2.4



Gambar 2.4 Grafik Tingkat Kematangan

Sumber: CobiT 4.1, ITGI (2007)

Adapun masing-masing tingkat kematangan mencerminkan kondisi TI perusahaan seperti dijelaskan dalam Tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1 *Generic Maturity Model*

Tingkat	Kondisi
0 <i>Non-existent</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Banyaknya proses yang tidak ditemukan. - Perusahaan belum sama sekali menyadari seharusnya ada hal yang harus dilakukan
1 <i>Initial/Ad Hoc</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya bukti bahwa perusahaan telah menyadari hal tersebut ada dan perlu untuk segera dilakukan. - Namun, perusahaan belum memiliki standar proses. - Perusahaan melakukan metode <i>ad hoc</i> yang diaplikasikan pada individual atau atas dasar kasus per kasus. Keseluruhan proses yang dilakukan oleh manajemen belum terorganisasi
2 <i>Repeatable but Intuitive</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Proses telah dikelola pada tahapan yang dipakai oleh setiap orang, menggunakan prosedur yang serupa dalam melakukan tugas yang sama. - Perusahaan belum melakukan pelatihan formal atau komunikasi atas prosedur standar, dan tanggungjawab diberikan pada masing-masing individu - Perusahaan memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap pengetahuan/kemampuan dari individu, sehingga sering terjadi masalah
3 <i>Defined Process</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur telah distandarisasi dan didokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan - Perusahaan telah memberikan tugas bahwa seluruh proses harus diikuti, tetapi deviasi yang terjadi masih belum dapat dideteksi

Tabel 2.1 *Generic Maturity Model (Lanjutan)*

Tingkat		Kondisi
		<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur yang diberikan tidak terlalu canggih, tetapi merupakan formalisasi dari praktek yang berkembang saat ini
4	<i>Managed and Measurable</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Manajemen memonitor dan mengukur kepatuhan terhadap prosedur dan melakukan tindakan jika proses tidak berjalan efektif - Proses dikembangkan dengan baik dan memberikan hasil yang baik - Otomatisasi
5	<i>Optimised</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Proses telah diuji kedalam tingkat penerapan yang baik berdasarkan hasil dari perbaikan yang berlangsung secara terus menerus dan - Perbandingan atas <i>maturity model</i> perusahaan lain (benchmark). - TI digunakan secara terintegrasi untuk mengotomatisasi kinerja, - Menyediakan alat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas, - Membuat perusahaan cepat beradaptasi

Sumber: CobiT 4.1. ITGI 2007

Model yang dapat digunakan untuk menganalisis Tingkat Kematangan adalah dengan menggunakan kerangka kerja CobiT 4.1. Model ini dapat digunakan untuk mengarahkan kesadaran dan memperoleh *buy-in* terkait pemenuhan kebutuhan akan *IT Governance*. Alat ini menyediakan kemampuan untuk melakukan analisis kesenjangan (*gap*) antara tingkat kematangan aktual dengan target, memfasilitasi identifikasi pada sebagian besar area yang tumbuh bersama dengan panduan pendukung (ISACA, 2009).

Dengan kerangka kerja CobiT 4.1, maka akan diperoleh informasi mengenai:

- a. Peningkatan kesadaran terhadap *IT Governance* dan kebutuhan akan hal tersebut
- b. Mengukur kondisi kematangan proses TI saat ini
- c. Melakukan analisis kesenjangan (*gap*) antara kondisi sekarang dan masa depan dari proses TI

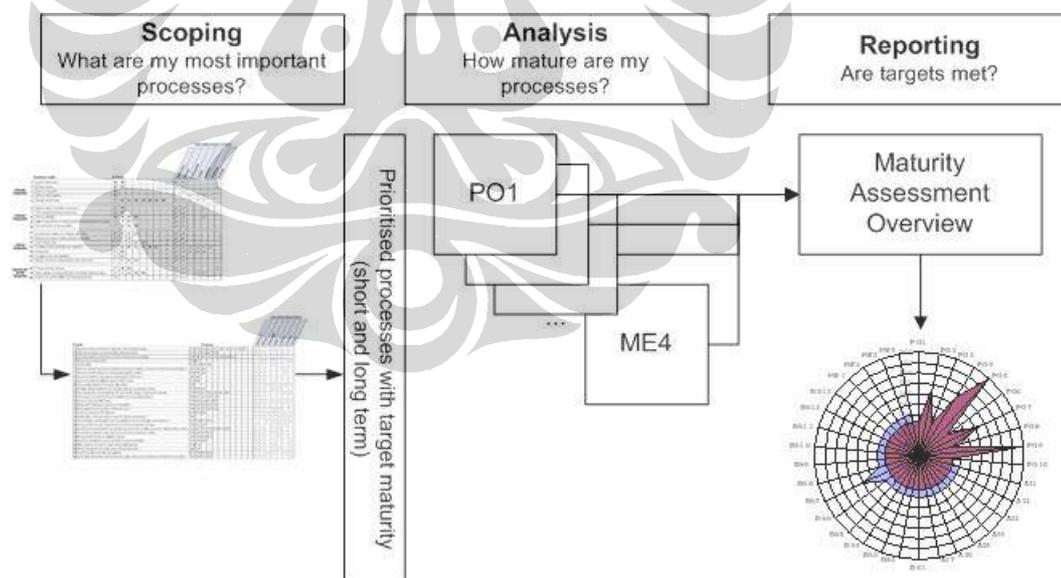
- d. Identifikasi area perbaikan untuk mendewasakan proses TI mencapai tingkat yang diinginkan
- e. Mempermudah manajemen untuk mengikuti evolusi *IT Governance* dan perbaikan proses TI dalam organisasinya.

Hal tersebut tentunya akan membantu manajemen untuk:

- a. Menentukan cara yang efektif dan efisien untuk perbaikan kesempatan proses TI agar fokus di masa depan
- b. Mekanisme prioritas berdasarkan pada tujuan bisnis dan TI
- c. Identifikasi input penting untuk rencana kegiatan strategis dan taktis.

Dengan pembagian modul seperti yang terlihat dalam Gambar 2.5, yaitu:

- a. *Scoping*; menyediakan kemampuan untuk membedakan antara proses dengan prioritas berbeda, baik dalam hal kepentingan akan organisasi dan waktu.
- b. *Analysis*; membantu pengguna untuk melakukan analisis kondisi kematangan sekarang suatu proses, berdasarkan *Cobit framework*.
- c. *Reporting*; proses yang diukur dapat dibandingkan dengan targetnya untuk mengidentifikasi *gap*.



Gambar 2.5 General Workflow

Sumber: Maturity Assessment Tool User Guide, ISACA 2009

BAB 3

PROFIL PERUSAHAAN DAN METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan tentang profil perusahaan sebagai objek penelitian dan tahapan-tahapan yang digunakan dalam penulisan karya akhir.

3.1 Profil Perusahaan

PT XYZ adalah perusahaan yang dimiliki oleh Pemerintah Indonesia bergerak dalam bidang asuransi sosial sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 25 tahun 1981 dan 26 tahun 1981. Penugasan utama dari Pemerintah adalah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Tabungan Hari Tua (THT) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun. Didirikan pada tanggal 17 April 1963, PT XYZ telah mengalami beberapa kali perubahan status badan hukum. Pada awal berdirinya, PT XYZ berstatus Perusahaan Negara (1963), berubah statusnya menjadi Perusahaan Umum (1969), dan kemudian menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bawah koordinasi Kementerian BUMN dan Kementerian Keuangan dengan status Perseroan Terbatas (1981).

Saat ini PT XYZ memiliki 45 kantor cabang tersebar di seluruh wilayah Indonesia terdiri dari 6 Kantor Cabang Utama (KCU), 36 Kantor Cabang (KC) dan 3 Kantor Cabang Pembantu (KCP) untuk melayani sekitar 2.340.183 orang pensiunan dan 4.214.749 orang peserta aktif yang sebagian besar adalah Pegawai Negeri Sipil yang menjadi peserta utama dari PT XYZ.

Visi dan Misi dari PT XYZ telah mengalami dua kali perubahan yang dilakukan untuk menyesuaikan dengan perubahan lingkungan bisnis, yaitu pada tahun 2004 dan 2008. Adapun visi dan misi perusahaan seperti yang dinyatakan dalam RJPP PT XYZ 2009-2013 adalah sebagai berikut:

VISI:

“Menjadi Pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua serta jaminan sosial lainnya yang TERPERCAYA.”

Dengan makna:

- a. Menjadi Pengelola Dana Pensiun dan Tabungan Hari Tua serta jaminan sosial lainnya:

Berdasarkan visi tersebut, ruang lingkup usaha PT XYZ adalah menyelenggarakan program Tabungan hari Tua (termasuk Asuransi Kematian), Dana Pensiun (termasuk Uang Duka Wafat), program kesejahteraan PNS serta program jaminan sosial lainnya

- b. **TERPERCAYA**

PT XYZ menjadi pilihan peserta dan pemangku kepentingan lainnya dengan kinerja yang bersih dan sehat.

- c. **Bersih:** PT XYZ beroperasi dengan menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*).

- d. **Sehat:** Adanya peningkatan kinerja yang berkesinambungan pada bidang keuangan maupun non keuangan

MISI:

“Mewujudkan manfaat dan pelayanan yang semakin baik bagi peserta dan stakeholder lainnya secara Profesional dan Akuntabel, berlandaskan Integritas dan Etika yang tinggi.”

Dengan makna:

- a. Manfaat dan pelayanan yang semakin baik

Untuk memenuhi harapan peserta yang semakin tinggi, PT XYZ berupaya meningkatkan nilai manfaat dan pelayanan secara optimal.

- b. Profesional

PT XYZ bekerja dengan terampil dan mampu memberikan solusi dengan 5 Tepat (tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat dan tepat administrasi) didukung dengan SDM yang memiliki integritas dan kompetensi tinggi.

c. Akuntabel

PT XYZ dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan sistem dan prosedur kerja yang dapat dipertanggungjawabkan

d. Integritas

PT XYZ senantiasa konsisten dalam memegang amanah, jujur dan melaksanakan janjinya sesuai visi dan misi perusahaan

e. Etika

PT XYZ melayani peserta dan keluarganya dengan ramah, santun, rendah hati, sabar dan manusiawi.

Dalam RJP disebutkan juga bahwa perusahaan dalam mewujudkan tujuannya menjadi perusahaan yang terpercaya, mempunyai paradigma sebagai berikut:

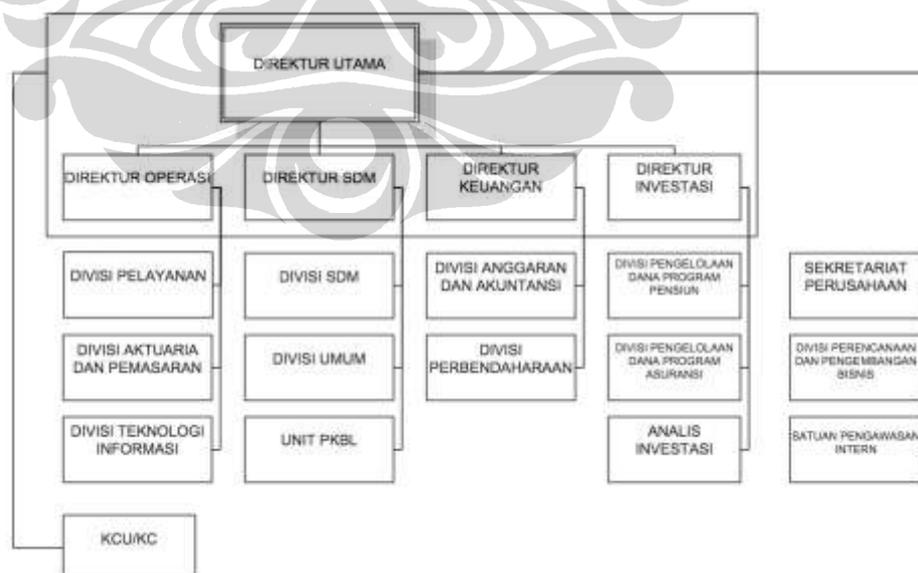
- a. PT XYZ ada karena peserta. Kepuasan peserta dipenuhi melalui optimalisasi nilai manfaat dan pelayanan yang prima karena pendapatan perusahaan berasal dari iuran peserta. Dana yang berhasil dikumpulkan harus dikelola secara optimal sehingga memberikan nilai manfaat yang sebesar-besarnya bagi peserta.
- b. Perusahaan memerlukan pemimpin yang memahami visi dan misi serta nilai-nilai PT XYZ yang mampu bersama-sama insan perusahaan memberikan pelayanan yang optimal kepada peserta
- c. Karyawan adalah aset perusahaan. Karyawan memerlukan kepemimpinan yang mampu menjadi panutan dan *motivator*, serta selalu proaktif dalam membimbing dan mengembangkan karyawan.
- d. Setiap kegiatan bisnis harus menghasilkan nilai tambah, penilaian dan kompensasi terhadap karyawan diberikan atas dasar kompetensi dan kinerja bukan atas dasar senioritas.
- e. Pengelolaan perusahaan mengacu pada *best practices*, keputusan bisnis serta pemecahan masalah diambil dengan cepat berdasarkan data/fakta yang akurat.
- f. Teknologi merupakan tuntutan; harus dibangun dan dimanfaatkan untuk meningkatkan produktivitas kerja dan keunggulan kompetitif.

- g. Pertumbuhan usaha mutlak diperlukan; pengembangan yang dilaksanakan secara berkesinambungan untuk memenuhi tuntutan para pihak yang berkepentingan (*stakeholders*); termasuk membangun hubungan yang efektif dengan masyarakat dan lingkungan.

Pengembangan perusahaan diarahkan sesuai dengan visi dan misi perusahaan, yaitu adanya peningkatan dari tahun 2008 yang mencapai posisi *stability* berdasarkan analisis SWOT, diharapkan mencapai posisi *growth* pada tahun 2013. Dengan titik tolak kondisi tahun 2008 ini, perusahaan mengembangkan perusahaan dengan melakukan pembenahan khususnya dalam manajemen data, pelayanan berbasis teknologi informasi, investasi dan kepatuhan pada *Standard Operating Procedure* (RJP 2009-2013).

3.1.1 Struktur Organisasi PT XYZ

Struktur organisasi PT XYZ terdiri dari 4 direktorat yang masing-masing dipimpin oleh direktur dan 1 direktorat yang dipimpin oleh Direktur Utama. Sedangkan Kantor Cabang terdiri dari 5 tipe, yaitu Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang Tipe A, B, C dan Kantor Cabang Pembantu. Organ lainnya yang dimiliki oleh PT XYZ sebagai suatu Perseroan Terbatas adalah Dewan Komisaris, sebagai perwakilan dari Pemegang Saham dan Komite Audit.

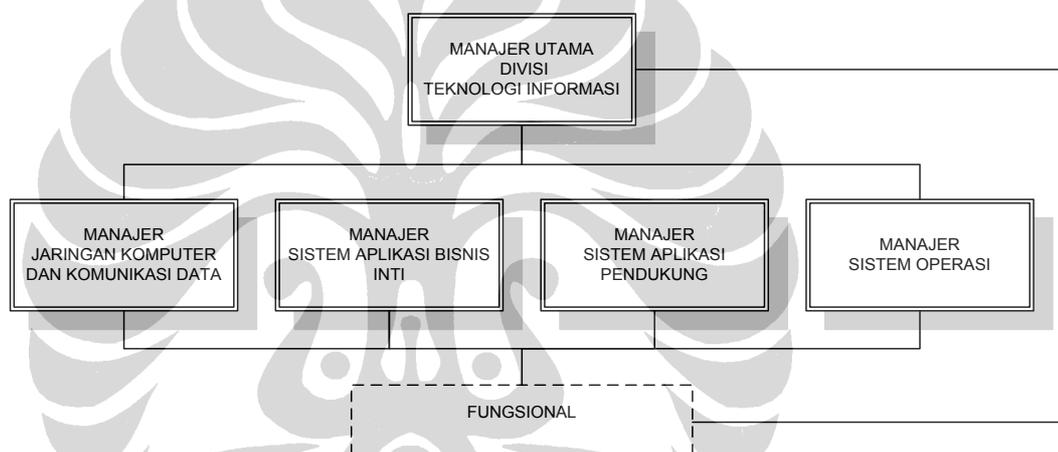


Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT XYZ

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.1.2 Divisi Teknologi Informasi PT XYZ

Divisi Teknologi Informasi PT XYZ berada dalam lingkungan Direktorat Operasi yang dipimpin oleh seorang Manajer Utama. Divisi TI memiliki 4 bagian yang masing-masing dipimpin oleh Manajer yang terdiri dari: bagian Jaringan Komputer dan Komunikasi Data, bagian Sistem Aplikasi Bisnis Inti, bagian Sistem Aplikasi Pendukung dan bagian Sistem Operasi. Fungsional pada Divisi TI terdiri dari System Analyst, Database Administrator, System Administrator, System Network, Application Programmer, System Programmer dan Network Programmer dengan tugas masing-masing sesuai dengan SK-46/2008 mengenai Uraian Jabatan.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Divisi TI PT XYZ

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.1.3 Bisnis Proses PT XYZ

Bisnis PT XYZ adalah di bidang asuransi sosial, yang terdiri dari Tabungan Hari Tua dan Dana Pensiun.

a. Program Tabungan Hari Tua (THT)

Program THT adalah program asuransi berupa pemberian sejumlah dana secara lumpsum kepada peserta yang telah memasuki usia pensiun ataupun meninggal dunia pada saat peserta belum memasuki usia pensiun dan masih aktif sebagai pegawai (meninggal aktif). Peserta Program THT ini adalah

seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) kecuali PNS Departemen Hankam, Pejabat Negara dan Pegawai BUMN/BUMD. Adapun kewajiban peserta selama masih aktif, sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 1981, adalah dengan membayar iuran/premi sebesar 3,25% dari penghasilan peserta (gaji pokok ditambah tunjangan isteri dan tunjangan anak) setiap bulannya, memberikan keterangan data diri dan keluarga peserta serta menyampaikan perubahan data penghasilan atau perubahan data diri dan keluarga peserta.

Program THT terdiri dari:

- 1) Asuransi Dwiguna adalah jaminan keuangan yang diberikan kepada peserta apabila peserta telah mencapai usia pensiun atau ahli waris apabila peserta meninggal sebelum memasuki usia pensiun
- 2) Asuransi Kematian adalah jaminan keuangan bagi peserta apabila isteri/suami/anak meninggal dunia atau bagi ahli warisnya apabila yang meninggal dunia adalah peserta. Asuransi kematian anak diberikan apabila anak dari peserta tersebut belum mencapai usia 21 tahun atau 25 tahun apabila masih sekolah dan belum menikah. Asuransi ini merupakan manfaat tambahan dan melekat tanpa dipungut iuran/premi.

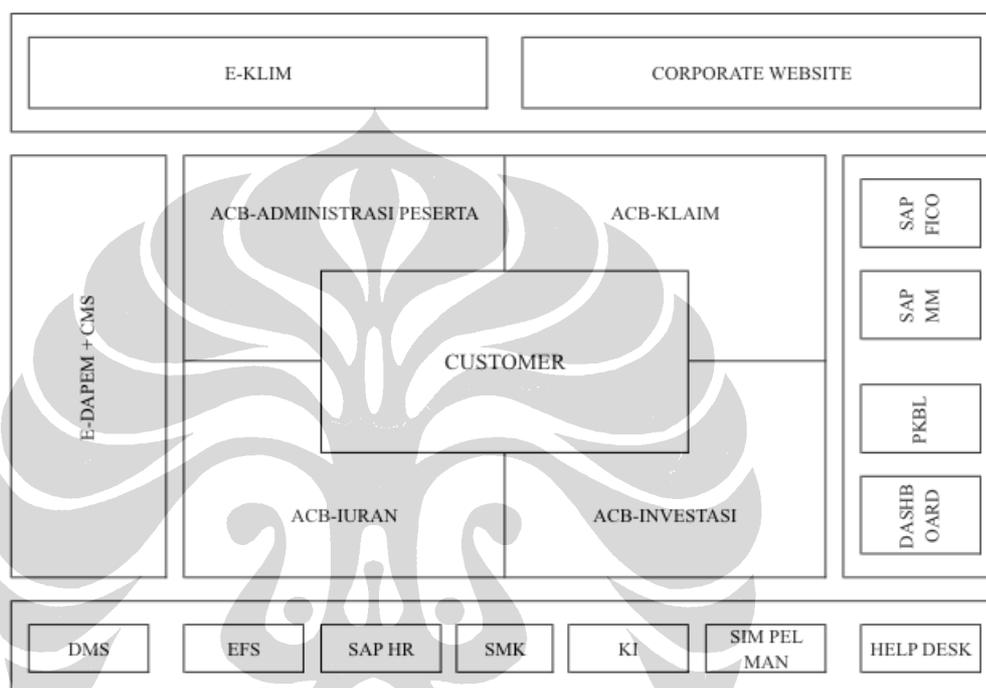
b. Dana Pensiun

Program ini dijalankan berdasarkan Keputusan Presiden No. 56 tahun 1974 tentang Pembagian, Penggunaan, Cara Pemotongan, Penyetoran, dan Besarnya Iuran-iuran yang Dipungut dari Pegawai Negeri Sipil, Pejabat Negara, dan Penerima Pensiun, dilakukan pemotongan iuran pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pejabat Negara. Pensiun diberikan setiap bulan kepada peserta sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri selama mengabdikan pada instansi pemerintah. Adapun sumber dana pembayaran pensiun ini berdasarkan UU No. 11 tahun 1969 adalah dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Jenis pensiun yang menjadi hak peserta adalah Pensiun Sendiri, Pensiun Janda/Duda, Pensiun Yatim Piatu, Pensiun Orang Tua dan Uang Duka Wafat (UDW). Kewajiban peserta adalah dengan membayar 4,75% dari penghasilan pegawai (gaji pokok

ditambah tunjangan istri dan tunjangan anak) setiap bulannya dan melaporkan apabila ada perubahan data peserta dan keluarganya.

3.1.4 Aplikasi Yang Digunakan PT XYZ

Dalam menjalankan bisnisnya, PT XYZ menggunakan aplikasi berbasis komputer seperti terlihat pada Gambar 3.2 di bawah ini:



Gambar 3.3 Sistem Aplikasi Bisnis PT XYZ

Sumber: Dokumen Perusahaan

Berikut adalah penjelasan lebih rinci atas aplikasi yang digunakan oleh PT XYZ.

a. **ACB (Aplikasi *Core Business*)**

ACB merupakan aplikasi utama yang mendukung proses bisnis inti PT XYZ. Aplikasi ini terdiri dari modul utama yaitu, Modul ADP (Aplikasi Data Peserta), Modul Klaim, Modul Iuran, dan Modul Investasi.

b. **SAP**

SAP terutama digunakan untuk mendukung proses bisnis di *internal back office* PT XYZ. Modul SAP yang diimplementasikan adalah modul FICO (*Financial and Control*), modul MM (*Material Management*), dan modul HR

(*Human Resources*). Setiap transaksi pada aplikasi ACB akan diposting menuju SAP.

c. DMS (*Document Management System*)

Aplikasi ini merupakan aplikasi *workflow* untuk menghasilkan surat yang dikeluarkan baik untuk internal maupun eksternal secara tersentralisasi di Kantor Pusat, sehingga proses *drafting* hingga perbaikan/koreksi surat tersebut terjadi secara elektronik dan seluruh proses terekam dengan baik. Aplikasi ini juga berguna untuk mengkomunikasikan seluruh surat baik internal maupun eksternal, misal surat undangan rapat.

d. EFS (*Electronic Filing System*)

Aplikasi ini berfungsi untuk merekam seluruh dokumen otentik dari seluruh peserta pensiun ataupun Asuransi THT PT XYZ dalam bentuk elektronik, sehingga dapat dicari dan ditampilkan secara cepat dan akurat pada layar komputer. Aplikasi ini selain membantu pengarsipan juga untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kepada pelanggan.

e. SMK (Sistem Manajemen Kinerja)

Aplikasi ini berfungsi untuk membantu PT XYZ dalam melakukan penilaian kinerja setiap individu. Setiap individu melakukan penilaian kinerja rekan kerja sekaligus juga dinilai kinerjanya. Dengan dilakukannya penilaian kinerja setiap individu sesuai dengan aturan yang berlaku, maka rekaman penilaian kinerja dapat tercatat dengan baik dan perhitungan kinerja menjadi lebih terukur dan akurat serta cepat.

f. KI (Kompetensi Individu)

Aplikasi ini berfungsi untuk mencatat dan menampilkan informasi kompetensi individu untuk setiap karyawan PT XYZ dengan lengkap dan akurat. Dengan adanya aplikasi ini, akan dengan mudah mendapatkan informasi yang lengkap tentang kompetensi setiap individu karyawan PT XYZ sehingga memudahkan dalam melakukan pengembangan, pelatihan, rotasi, mutasi dan promosi serta hasil psikotes dan EQ.

- g. E-Dapem
- Aplikasi ini berfungsi untuk menyediakan Data DAPEM Induk secara elektronis kepada Kantor Bayar uang Pensiun. Dengan adanya Data DAPEM ini, maka PT XYZ dapat memberikan informasi yang paling mutakhir tentang pensiunan sehingga dengan aplikasi ini diharapkan prinsi 5T dapat dilakukan lebih baik lagi. Lebih dari itu untuk mendukung laporan kepada Negara selaku penyedia uang Pensiun Program APBN.
- h. PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan)
- Aplikasi ini membantu PT XYZ dalam melaksanakan kewajiban sebagai BUMN untuk melakukan pembinaan Pengusaha Kecil. Aplikasi ini berfungsi memroses aplikasi pinjaman yang disampaikan, proses persetujuan, proses pencairan serta pelunasan pinjaman, sehingga status setiap pinjaman akan terpantau dengan baik.
- i. E-Klim (*Electronic Channel* Penyampaian Klim)
- Aplikasi ini akan berfungsi sebagai *electronic channel* sehingga Peserta Pensiun dan Asuransi THT dapat menyampaikan data klim melalui internet.
- j. *Corporate Portal*
- Aplikasi ini merupakan portal perusahaan, sehingga seluruh yang berkepentingan dapat mengakses portal ini melalui internet untuk mendapat informasi tentang perusahaan baik profil maupun berita terbaru dari perusahaan.
- k. Simpelman (Sistem Pelaporan Manajemen)
- Aplikasi ini berfungsi sebagai portal bagi manajemen untuk mengetahui laporan-laporan yang dibuat oleh setiap unit kerja, dengan demikian kinerja dan permasalahan dapat diketahui dengan cepat melalui portal ini.
- l. *Dashboard*
- Aplikasi ini berfungsi sebagai portal bagi manajemen untuk mengetahui informasi berkaitan dengan operasional dan pelayanan perusahaan, informasi yang ditampilkan berkaitan dengan aktivitas pensiunan dan peserta asuransi THT.

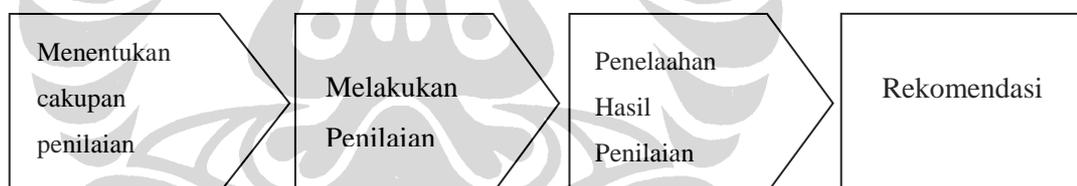
m. *Helpdesk*

Aplikasi ini berfungsi untuk mencatat seluruh keluhan dan masalah yang dialami oleh pengguna TI, sekaligus langkah-langkah penyelesaian masalahnya. Dengan adanya catatan ini, PT XYZ akan mengetahui dengan tepat permasalahan yang dialami oleh pengguna, sehingga dapat merencanakan pemecahan permasalahan dengan tepat. Lebih dari itu, *Service Level* dapat dipantau dengan baik.

3.2 Metodologi Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kematangan pengembangan teknologi informasi PT XYZ dengan menggunakan kerangka COBIT 4.1 sehingga dapat dilakukan analisis perbaikan untuk dapat meningkatkan tingkat kematangannya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu dengan melakukan studi kasus di PT XYZ untuk mengetahui kondisi pengembangan TI PT XYZ saat ini dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 dengan tahapan sebagai berikut:



Gambar 3.4 Tahapan Proses Analisis Penelitian

1. Menentukan cakupan penilaian

Pada tahapan ini, diputuskan untuk dilakukan penilaian pada seluruh proses TI karena PT XYZ belum pernah menggunakan kerangka kerja COBIT. Hal ini dilakukan untuk lebih mengetahui kondisi kematangan TI PT XYZ saat ini dengan menggunakan kerangka kerja Cobit secara menyeluruh.

2. Penilaian

Penilaian yang dilakukan pada seluruh proses TI dilakukan tanpa membedakan bobot setiap prosesnya. Penilaian dilakukan dengan memberikan

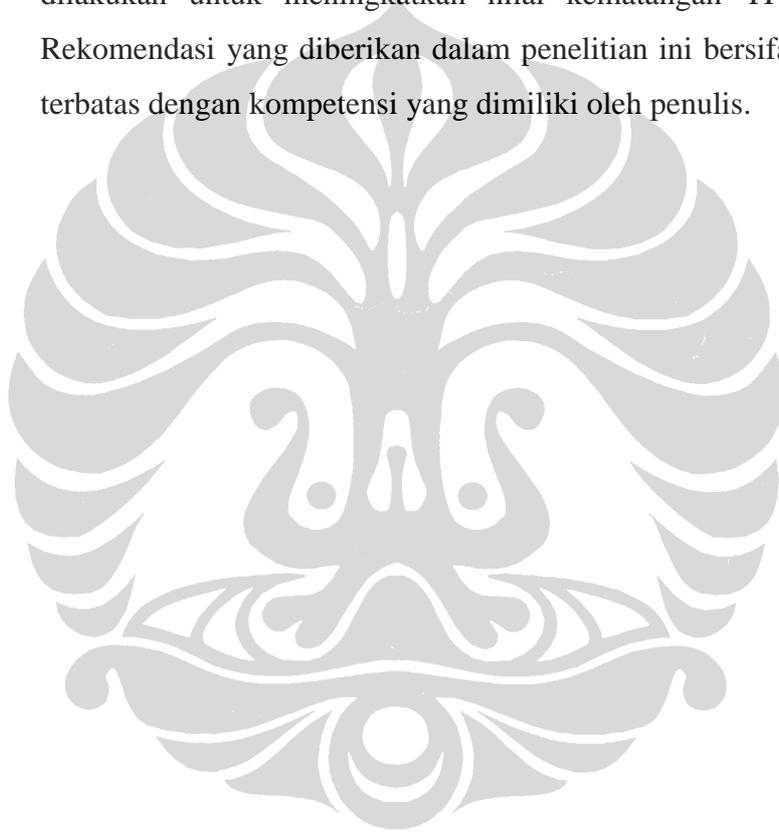
kuesioner dengan menggunakan *COBIT maturity assessment tools*, kemudian dilakukan konfirmasi berupa interview terhadap pejabat dan staf TI.

3. Penelaahan hasil penilaian

Dalam tahapan ini, dapat diketahui kondisi pengembangan TI saat ini sehingga dapat ditentukan tingkat kematangannya.

4. Rekomendasi

Berdasarkan hasil tingkat kematangan yang telah diperoleh, maka dilakukan penelaahan sehingga dapat ditentukan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan nilai kematangan TI PT XYZ saat ini. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini bersifat subyektif sehingga terbatas dengan kompetensi yang dimiliki oleh penulis.



BAB 4

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan analisis yang dilakukan penulis terhadap proses TI di PT XYZ dengan menggunakan Kerangka Kerja CobiT 4.1

Dalam mengukur tingkat kematangan TI PT XYZ, maka dilakukan langkah-langkah seperti yang ada dalam kerangka kerja CobiT 4.1 yang dikeluarkan oleh ISACA. Adapun langkah-langkah tersebut yaitu:

4.1 Menentukan Cakupan Penilaian

Tahap pertama adalah menentukan cakupan penilaian menurut kerangka kerja CobiT 4.1 yang dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan *Business Goals Scoring* untuk melakukan identifikasi proses mana yang paling penting dalam tujuan PT XYZ yang berimplikasi terhadap *IT Goals*
- b. Menentukan *IT Goals Scope Review* yang dihitung berdasarkan sistem
- c. *Scope Review* untuk menghitung *IT Importance* pada seluruh proses CobiT untuk kemudian melihat cakupan dari penilaian yang disarankan oleh CobiT.

PT XYZ belum pernah melakukan audit TI dengan menggunakan kerangka kerja CobiT, oleh karena itu penilaian ini tidak menggunakan langkah-langkah seperti tersebut di atas, melainkan langsung melakukan audit terhadap keseluruhan proses TI dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan TI berdasarkan kerangka kerja CobiT dan dengan anggapan bahwa semua proses TI tersebut dianggap penting oleh PT XYZ.

4.2 Melakukan Penilaian

Tahap kedua adalah dengan melakukan penilaian untuk mengetahui tingkat kematangan atas masing-masing proses TI PT XYZ saat ini. Untuk melakukan penilaian ini, langkah pertama adalah dengan menggunakan kuesioner yang telah disediakan oleh CobiT berupa beberapa pernyataan terkait pengelolaan

TI yang telah dikelompokkan sesuai dengan tingkat kematangannya pada masing-masing proses dan kemudian dilakukan langkah berikutnya yaitu melakukan konfirmasi atas hasil kuesioner tersebut untuk memastikan keadaan saat ini pada PT XYZ. Responden dalam mengisi kuesioner ini diberikan pilihan *not at all, a little, to some degree* dan *completely*, yang masing-masing telah diberi bobot sama. Penelitian ini memberikan bobot kontribusi yang sama pada setiap tingkat kematangan dengan asumsi seluruh proses TI dianggap penting bagi perusahaan.

Responden yang mengisi kuesioner proses CobiT pada penelitian ini adalah Manajer pada Divisi TI PT XYZ, yang berada satu tingkat dibawah Kepala Divisi. Rekapitulasi hasil kuesioner yang telah dihitung secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Tingkat Kematangan setiap Proses

PROSES COBIT		TINGKAT KEMATANGAN PER PROSES
PO1	<i>Define a strategic IT plan</i>	3,18
PO2	<i>Define the information architecture</i>	2,13
PO3	<i>Determine technological direction</i>	3,02
PO4	<i>Define the IT processes, organisation and relationships</i>	3,10
PO5	<i>Manage the IT investment</i>	3,08
PO6	<i>Communicate management aims and direction</i>	3,05
PO7	<i>Manage IT human resources</i>	3,07
PO8	<i>Manage quality</i>	2,52
PO9	<i>Assess and manage IT risks</i>	3,03
PO10	<i>Manage projects</i>	3,03
AI1	<i>Identify automated solutions</i>	3,11
AI2	<i>Acquire and maintain application software</i>	3,10
AI3	<i>Acquire and maintain technology infrastructure</i>	3,06
AI4	<i>Enable operation and use</i>	2,70
AI5	<i>Procure IT resources</i>	3,24
AI6	<i>Manage changes</i>	2,26
AI7	<i>Install and accredit solutions and changes</i>	3,05
DS1	<i>Define and manage service levels</i>	1,00
DS2	<i>Manage third-party services</i>	3,09
DS3	<i>Manage performance and capacity</i>	2,41
DS4	<i>Ensure continuous service</i>	3,02
DS5	<i>Ensure systems security</i>	2,62

Tabel 4.1 Tingkat Kematangan setiap Proses (Lanjutan)

PROSES COBIT		TINGKAT KEMATANGAN PER PROSES
DS6	<i>Identify and allocate costs</i>	2,43
DS7	<i>Educate and train users</i>	2,92
DS8	<i>Manage service desk and incidents</i>	3,05
DS9	<i>Manage the configuration</i>	2,40
DS10	<i>Manage problems</i>	2,27
DS11	<i>Manage data</i>	2,69
DS12	<i>Manage the physical environment</i>	3,09
DS13	<i>Manage operations</i>	3,04
ME1	<i>Monitor and evaluate IT performance</i>	2,79
ME2	<i>Monitor and evaluate internal control</i>	2,41
ME3	<i>Ensure compliance with external requirements</i>	2,85
ME4	<i>Provide IT governance</i>	2,12

4.3 Penelaahan Hasil Penilaian

Berdasarkan hasil penilaian masing-masing proses yang telah diperoleh tersebut, maka dilakukan konfirmasi serta penelaahan dengan melakukan wawancara dengan pejabat dan staf Divisi TI sebagai berikut:

a. Domain 1: *Plan and Organise* (PO)

Domain ini melingkupi strategi dan taktik dan mengenai identifikasi bagaimana TI dapat berkontribusi dengan cara terbaik untuk mencapai tujuan bisnis.

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise* (PO)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
PO1; Define a strategic IT plan Pengelolaan proses agar TI dapat mempertahankan atau memperluas strategi bisnis dan persyaratan tata kelola dengan tetap transparan tentang manfaat, biaya dan risiko Tingkat kematangan: 3,18 (Defined process)		
1	Kebijakan menetapkan kapan dan bagaimana pelaksanaan dari perencanaan strategis TI	Telah ada <i>roadmap</i> pelaksanaan dari perencanaan strategis TI
2	Perencanaan strategis TI mengikuti pendekatan terstruktur yang didokumentasikan dan diketahui oleh seluruh staf	Pembuatan perencanaan strategis telah menggunakan pendekatan terstruktur, seperti terlihat dalam daftar isi, didokumentasi dalam bentuk buku dan disebarakan ke seluruh Kepala Divisi di Lingkungan PT XYZ

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise* (PO) (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
3	Proses perencanaan TI telah diinformasikan dengan baik dan dapat memberi keyakinan bahwa perencanaan yang tepat akan mudah dilakukan	<i>Roadmap</i> sudah dibuat pertahun dengan target jelas dan kemudian sudah dituangkan dalam RKAP Divisi TI
4	Namun, pertimbangan diberikan kepada individu manajer terkait dengan pelaksanaan proses, dan tidak ada prosedur untuk menguji proses tersebut	Prosedur untuk menguji efektivitas pelaksanaan perencanaan strategis belum ada, karena <i>IT Steering Committee</i> baru terbentuk dan belum lengkap seluruh organnya
5	Keseluruhan strategi TI termasuk penentuan risiko yang konsisten bahwa organisasi bersedia untuk mengambil posisi sebagai <i>innovator</i> atau <i>follower</i>	Strategi yang telah ditetapkan telah mempertimbangkan berbagai macam sudut pandang termasuk risiko, keuangan, SDM dan teknis
6	Strategi keuangan, teknis dan SDM TI semakin mempengaruhi akuisisi produk dan teknologi baru	
7	Perencanaan strategis TI didiskusikan pada rapat manajemen bisnis	Perencanaan strategis sudah ditetapkan dengan surat keputusan Direksi No. SK-47/2011 tentang Perencanaan Strategis Sistem Informasi PT XYZ tahun 2011-2015 sebagai pedoman pengembangan dan pemeliharaan TI sampai 5 tahun kedepan
<p>PO2; Define the information architecture Pengelolaan proses agar TI menjadi tangkas dalam merespon persyaratan, menyediakan informasi yang dipercaya dan konsisten, dan mengintegrasikan aplikasi dalam poses bisnis secara mulus Tingkat kematangan: 2,13 (Repeatable but intuitive)</p>		
1	Proses arsitektur informasi muncul dan mirip, meski tidak formal dan intuitif prosedur diikuti oleh individu-individu berbeda dalam organisasi	Konsep arsitektur informasi telah muncul dan dilakukan, namun belum dipetakan dan tidak terintegrasi, masih sektoral unit kerja sehingga berpotensi adanya duplikasi data, belum dimanfaatkan secara optimal oleh manajemen sebagai dasar pembuatan keputusan
2	Staf mendapatkan keahlian mereka dalam membangun arsitektur informasi melalui berbagi pengalaman dan teknik aplikasi yang diulang-ulang	Keahlian dalam membangun arsitektur informasi didapat berdasarkan praktek sebelumnya dan pengalaman staf terkait serta aturan yang berlaku
3	Persyaratan taktis memicu pengembangan komponen arsitektur informasi oleh individu anggota staf	Pengembangan bersifat <i>as needed</i> , belum sepenuhnya konsisten dengan perencanaan strategis

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise (PO)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
PO3; Determine technological direction Pengelolaan proses agar TI memiliki sistem aplikasi yang stabil, hemat biaya, terintegrasi dan standar, sumber daya dan kemampuan yang memenuhi persyaratan bisnis sekarang dan masa depan Tingkat kematangan: 3,02 (Defined process)		
1	Manajemen sadar akan pentingnya perencanaan infrastruktur teknologi	Perencanaan infrastruktur telah dituangkan dan menjadi bagian tidak terpisahkan dalam perencanaan strategis TI yang telah ditetapkan oleh manajemen (SK-47/2011). Pelaksanaannya dilakukan bertahap selama 5 tahun dan dimasukkan kedalam program kerja tahunan dalam RKAP Divisi.
2	Proses pengembangan perencanaan infrastruktur teknologi cukup masuk akal dan selaras dengan perencanaan strategis TI	
3	Terdapat perencanaan infrastruktur teknologi yang telah ditentukan, didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan baik, tapi diterapkan dengan tidak konsisten	
4	Arah infrastruktur teknologi mencakup pemahaman tentang apakah organisasi ingin <i>lead</i> (didahulukan) atau <i>lag</i> (ditunda) dalam penggunaan teknologi, berdasarkan risiko dan selaras dengan strategi organisasi	Perencanaan infrastruktur TI yang telah diselaraskan dengan perencanaan strategis TI, sudah ditentukan dengan berbagai pertimbangan, termasuk risiko, kebutuhan bisnis, kemajuan teknologi dan ketersediaan sumberdaya.
5	Vendor utama telah dipilih berdasarkan pemahaman akan teknologi jangka panjang dan perencanaan produk mereka, konsisten dengan arah organisasi	Vendor utama belum dipilih. Pemilihan vendor dilakukan sesuai kebutuhan (<i>as needed</i>) dan didasari klasifikasi pekerjaan yang akan dilakukan berdasarkan ketetapan Direksi No. SK-25/2011 tentang pedoman pelaksanaan pengadaan barang dan jasa
6	Pelatihan formal dan komunikasi tentang peran dan tanggungjawab telah ada	Pelatihan mengenai perencanaan infrastruktur teknologi belum secara formal dilaksanakan
PO4; Define the IT processes, organisation and relationships Pengelolaan proses agar TI menjadi tangkas dalam menanggapi strategi bisnis sementara memenuhi persyaratan tata kelola dan menyediakan <i>point of contact</i> yang telah ditentukan dan kompeten Tingkat kematangan: 3,10 (Defined process)		
1	Terdapat peran dan tanggung jawab yang telah ditentukan untuk organisasi TI dan pihak ketiga	Peran dan tanggungjawab telah ditentukan dengan ditetapkannya struktur Organisasi TI (SK-09/2007), Uraian Jabatan (SK-46/2008) serta prosedur standar (SK-48/2008). Hubungan dengan pihak ke-3 diformalkan dalam bentuk kontrak yang dibuat setelah kedua belah pihak setuju untuk melakukan kerjasama dan dibuat sesuai kebutuhan pekerjaan (SK-25/2011). Struktur organisasi akan mengalami penyesuaian seiring dengan penetapan perencanaan strategis TI, dan sekarang sudah mencapai tahap finalisasi.
2	Organisasi TI dikembangkan, didokumentasikan, dikomunikasikan dan diselaraskan dengan strategi TI.	

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise (PO)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
3	Lingkungan pengendalian internal telah ditentukan	Telah ditetapkan <i>IT Security Policy</i> (SK-24/2006) sebagai bentuk kebijakan pengendalian internal dalam operasional TI namun pelaksanaannya tidak konsisten dan belum memiliki tim <i>Quality Assurance</i> dalam pengembangan sistem. Divisi TI juga merupakan objek pemeriksaan yang dilakukan baik oleh SPI maupun oleh eksternal auditor.
4	Terdapat formalisasi hubungan dengan pihak lain, termasuk komite pengarah, audit internal dan pengelolaan vendor	Hubungan dengan para pihak telah diformalkan, baik dalam bentuk SK, Surat Penugasan maupun Kontrak.
5	Organisasi TI telah lengkap secara fungsional	Organisasi secara fungsional telah memadai, namun seiring dengan perkembangan TI yang dimiliki PT XYZ, maka dilakukan perubahan struktur organisasi yang telah mencapai tahap finalisasi direksi. Namun, masih terdapat fungsi TI yang belum diisi oleh staf. Organ <i>IT Steering Committee</i> belum lengkap dan belum ada Tim <i>Quality Assurance</i>
6	Terdapat penentuan fungsi yang harus dilakukan oleh personil TI dan yang harus dilakukan oleh pengguna.	Fungsi yang harus dilakukan staf TI telah dijelaskan dalam SOP (SK-48/2008) dan Uraian jabatan (SK-46/2008). Sedangkan fungsi yang harus dilakukan oleh pengguna dituangkan dalam masing-masing SOP unit kerjanya.
7	Persyaratan dan keahlian staf TI yang penting ditentukan dan memuaskan	Keahlian yang diperlukan oleh staf TI telah ditentukan dalam SK-46/2008 tentang Uraian Jabatan dan telah dimiliki oleh staf TI, misalkan background pendidikan dan sertifikasi serta pengalaman.
8	Terdapat definisi formal dari hubungan dengan pengguna dan pihak ketiga	Definisi hubungan dengan pengguna dan pihak ketiga telah tertuang dalam Kebijakan TI dalam SOP (SK-48/2008)
9	Pembagian peran dan tanggung jawab telah ditentukan dan diimplementasikan.	Pembagian peran dan tanggungjawab telah dinyatakan dalam kebijakan TI antara Kantor Pusat dan kantor Cabang. Sementara pembagian tugas di Internal Divisi TI berdasarkan uraian jabatan (SK46/2008)
<p>PO5; Manage the IT investment Pengelolaan proses agar TI terus menerus dan terbukti meningkatkan efisiensi biaya TI dan kontribusinya terhadap profitabilitas bisnis dengan layanan terintegrasi dan standar yang memenuhi harapan <i>end user</i>. Tingkat kematangan: 3,08 (Defined process)</p>		
1	Kebijakan dan proses untuk investasi dan penganggaran telah ditetapkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan, dan mencakup bisnis kunci dan masalah teknologi.	Kebijakan, strategi dan prosedur dalam investasi dan penganggaran telah ditetapkan dalam perencanaan strategis TI. Sementara untuk alokasi anggaran setiap tahunnya, telah dialokasikan dalam RKAP dan alokasi anggaran PT XYZ.

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise (PO)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
2	Anggaran TI sejalan dengan rencana strategis TI dan bisnis	Anggaran tahunan TI telah disesuaikan dengan program kerja TI tahun 2012 yang mengacu kepada roadmap perencanaan strategis TI
3	Proses penganggaran dan pemilihan investasi TI telah diformalkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan.	Pengajuan anggaran TI telah disesuaikan dengan pedoman penyusunan RKAP PT XYZ sementara pemilihan investasi telah mengacu pada SOP (TAS/STI/PK/08) dengan mempertimbangkan perencanaan strategis yang telah ditetapkan dan hasil kajian yang dilakukan oleh Divisi Renbang Bisnis.
4	Pelatihan formal telah mulai ada tetapi terutama masih didasarkan pada inisiatif individu.	Pelatihan formal dalam penganggaran dan pemilihan investasi tidak dilakukan, namun sudah ada pedoman pengajuan RKAP yang telah diformalkan disertai dengan SOP yang mengatur mengenai kebijakan penganggaran
5	Persetujuan formal pemilihan investasi dan anggaran TI sedang dilakukan	Persetujuan pemilihan investasi dan anggaran telah dilakukan sejalan dengan disahkannya perencanaan strategis TI PT XYZ dan RKAP 2012.
6	Anggota staf TI memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan anggaran TI dan merekomendasikan investasi TI yang tepat	Keahlian dan keterampilan dalam mengembangkan anggaran TI telah dimiliki oleh staf TI, hal ini rutin dilakukan setiap pengajuan RKAP Divisi pada akhir tahun.
<p>PO6; Communicate management aims and direction Pengelolaan proses agar TI menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu dari layanan TI pada masa kini dan masa depan dan risiko serta tanggung jawab terkait Tingkat kematangan: 3,05 (Defined process)</p>		
1	Suatu pengendalian informasi yang lengkap dan lingkungan pengelolaan kualitas telah dikembangkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan oleh manajemen dan mencakup kerangka kerja untuk kebijakan, rencana dan prosedur.	TI PT XYZ telah memiliki <i>IT Security Policy</i> (SK-24/2006) yang mengatur tentang lingkungan pengendalian informasi yang lengkap, namun pelaksanaannya tidak konsisten dan belum dilakukan revisi sampai sekarang sehingga berpotensi menjadi kurang relevan lagi dengan kondisi TI saat ini.
2	Proses pengembangan kebijakan telah terstruktur, dipelihara dan diketahui oleh staf, dan kebijakan, rencana dan prosedur yang sudah ada cukup masuk akal dan mencakup masalah kunci.	Kebijakan TI juga telah ditentukan dan tercantum dalam SOP Divisi TI yang diantaranya adalah menentukan ukuran mutu operasional TI.
3	Manajemen menyadari pentingnya kesadaran keamanan TI dan memulai program kesadaran.	Manajemen TI telah menyadari pentingnya kesadaran keamanan TI, namun pengembangan kebijakan tersebut masih bersifat <i>adhoc</i> , tidak memiliki prosedur standar dalam pengembangannya.
4	Pelatihan formal telah tersedia untuk mendukung lingkungan pengendalian informasi tetapi tidak ketat diterapkan.	Pelatihan formal telah ditetapkan dan dilakukan seperti mengikuti pelatihan CISSP (<i>Certified Information System Security Professional</i>), namun belum ada yang memperoleh sertifikasinya.

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise (PO)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
5	Sementara ada kerangka pengembangan keseluruhan untuk kebijakan pengawasan dan prosedur, namun pemantauan kepatuhan tidak konsisten dengan kebijakan dan prosedur.	Pemantauan atas kepatuhan keamanan TI tidak secara konsisten ditegakan
6	Terdapat kerangka kerja pengembangan keseluruhan	Kerangka kerja pengembangan masih bersifat <i>adhoc</i>
7	Teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan telah distandarkan dan diformalkan.	Teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan yang dilakukan masih bersifat pasif, hanya proteksi dari sistem. Pengguna belum diedukasi dalam meningkatkan kesadaran keamanan
<p>PO7; Manage IT human resources Pengelolaan proses agar TI memperoleh orang yang kompeten dan termotivasi untuk membuat dan memberikan layanan TI Tingkat kematangan: 3,07 (Defined process)</p>		
1	Ada sebuah proses yang ditetapkan dan didokumentasikan untuk mengelola sumber daya manusia TI.	Pengelolaan SDM TI secara umum telah mengacu pada program strategis perusahaan yang diturunkan menjadi program kerja Divisi SDM dalam RKAP 2012. Divisi TI juga dapat mengusulkan bentuk pengelolaan SDM kepada Divisi SDM sesuai dengan perencanaan strategis TI, terutama terkait dengan pengembangan kompetensi dan pemenuhan kebutuhan jumlah SDM TI. Perencanaan yang sudah diprogramkan antara lain adalah persiapan penempatan penanggungjawab TI diseluruh kantor cabang serta meningkatkan profesionalisme staf dengan mengikutkan staf pada program sertifikasi profesi. Dibuka juga kesempatan bagi staff untuk mengikuti <i>workshop /shortcourse</i> yang relevan dengan kebutuhan perusahaan.
2	Suatu perencanaan pengelolaan sumber daya manusia TI telah ada	
3	Terdapat pendekatan strategis untuk mempekerjakan dan mengelola personil TI.	
4	Sebuah rencana pelatihan formal dirancang untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia TI	
5	Sebuah program rotasi, dirancang untuk memperluas keterampilan teknis dan manajemen bisnis, telah ada	
<p>PO8; Manage Quality Pengelolaan proses agar TI menjamin perbaikan terus-menerus dan terukur atas kualitas layanan TI yang diberikan Tingkat kematangan: 2,52 (Repeatable but intuitive)</p>		
1	Sebuah program sedang dibentuk untuk menentukan dan memantau kegiatan sistem manajemen mutu (QMS) dalam TI.	Manajemen TI telah memasukan proyek pembentukan tim QA dalam perencanaan strategisnya yang rencananya akan dilaksanakan pada tahun 2012 yang terfokus pada pembentukan tim <i>Software Quality Assurance</i> . Program <i>Helpdesk</i> dapat dijadikan sebagai tolok ukur kualitas layanan yang dilakukan TI, namun pelaksanaannya tidak konsisten.
2	Kegiatan QMS yang terjadi difokuskan pada kegiatan TI yang berorientasi proyek dan berorientasi proses, bukan pada proses organisasi secara keseluruhan	

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise (PO)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
PO9; Assess and manage IT risks Pengelolaan proses agar TI menganalisis dan berkomunikasi risiko TI dan dampak potensialnya terhadap proses bisnis dan tujuan Tingkat kematangan: 3,03 (Defined process)		
1	Kebijakan manajemen risiko pada organisasi secara keseluruhan menentukan kapan dan bagaimana melakukan penilaian risiko.	Identifikasi risiko pada TI telah dilakukan ketika membuat kajian DRP yang dilakukan oleh Divisi Renbang Bisnis dan SK tentang DRP, dan telah didokumentasikan dalam bentuk buku
2	Manajemen risiko mengikuti proses yang telah ditentukan dan telah didokumentasikan.	
3	Pelatihan manajemen risiko tersedia untuk semua anggota staf.	Belum ada pelatihan terkait manajemen risiko untuk seluruh anggota staf TI
4	Keputusan untuk mengikuti proses manajemen risiko dan menerima pelatihan diserahkan kepada kebijaksanaan individu.	Individu melalui manajemen TI dapat mengusulkan untuk mengikuti pelatihan manajemen risiko, namun pelatihan belum pernah dilakukan
5	Metodologi untuk penilaian risiko sudah meyakinkan dan memastikan bahwa risiko kunci bisnis telah diidentifikasi	Dalam SK59/2011 tentang DRP sudah dapat mengidentifikasi risiko TI dari berbagai sudut pandang, yaitu dari area <i>IT Governance, IT Management, Infrastruktur server dan jaringan, IT Operation, IT Security</i> dan <i>Application Performance</i> .
6	Suatu proses untuk mengatasi risiko-risiko utama biasanya dilembagakan segera setelah risiko teridentifikasi.	Pembuatan DRC yang sedang dalam tahap pemilihan tempat, alternatif desain dan operasionalnya telah ditentukan
7	Deskripsi pekerjaan mempertimbangkan tanggung jawab manajemen risiko.	Deskripsi pekerjaan dan SOP sampai saat ini belum dilakukan revisi berdasarkan risiko yang telah diidentifikasi
PO10; Manage Projects Pengelolaan proses agar TI menjamin penyampaian hasil proyek dalam kerangka waktu, anggaran dan kualitas yang telah disepakati Tingkat kematangan: 3,03 (Defined process)		
1	Proses pengelolaan proyek TI dan metodologi telah ditetapkan dan dikomunikasikan.	Proyek TI telah dibuat SOP yang memadai (TAS/STI/PK/12)
2	Proyek TI ditentukan dengan tujuan bisnis dan teknis yang sesuai.	Penentuan proyek TI telah mempertimbangkan dan disesuaikan dengan perencanaan strategis TI dan dijadikan sebagai program kerja Divisi TI dalam RKAP 2012
3	Manajemen senior TI dan bisnis mulai berkomitmen dan terlibat dalam pengelolaan proyek TI.	Terdapat komitmen manajemen dalam proyek TI dengan dimasukkannya proyek TI dalam perencanaan strategis TI Proyek TI dikerjakan dengan membentuk tim kerja yang merupakan gabungan individu yang dinilai kompeten oleh Kepala Divisi TI, termasuk melibatkan pengguna.

Tabel 4.2 Domain 1: *Plan and Organise (PO)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
4	Kantor pengelolaan proyek didirikan dalam TI, dengan peran dan tanggung jawab awal telah didefinisikan .	Proyek TI telah ditentukan dan dimasukkan kedalam program kerja Divisi TI dalam RKAP 2012 berdasarkan perencanaan strategis yang telah ditetapkan, disertai dengan deskripsi dan tujuan serta manfaat proyek.
5	Proyek TI dipantau, dengan <i>milestone</i> , jadwal, anggaran dan pengukuran kinerja yang telah ditetapkan dan diperbarui	Pemantauan proyek TI telah dilakukan dengan tahapan-tahapan yang jelas dan telah dimuat dalam SOP TI PTXYZ (TAS/STI/PK/12). Ukuran kinerja telah ditentukan dalam perencanaan strategis, namun tidak konsisten digunakan.
6	Pelatihan pengelolaan proyek tersedia dan terutama hasil dari inisiatif individu staf.	Pelatihan formal dalam pengelolaan proyek belum ada, yang ada hanya pelatihan untuk meningkatkan keahlian individu TI sehingga mumpuni dalam melaksanakan proyek TI.
7	Prosedur QA dan kegiatan pasca penerapan sistem telah ditentukan tetapi tidak diterapkan secara luas oleh manajer TI.	Prosedur QA dan penilaian hasil akhir proyek telah ditentukan (TAS/STI/PK/12). Kegiatan pasca penerapan sistem telah ditentukan (TAS/STI/IK/01/07)
8	Proyek mulai dikelola sebagai portofolio.	Proyek telah dijadikan sebagai solusi atas kebutuhan pengembangan TI di PT XYZ dan dimasukkan dalam perencanaan strategis TI

b. Domain 2: *Acquire and Implement (AI)*

Untuk menjalankan strategi TI, solusi TI harus diidentifikasi, dikembangkan atau diperoleh, serta diimplementasikan dan diintegrasikan kedalam proses bisnis.

Tabel 4.3 Domain 2: *Acquire and Implement (AI)*

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
AI1; <i>Identify automated solutions</i> Pengelolaan proses agar TI menterjemahkan fungsi bisnis dan persyaratan <i>control</i> kedalam rancangan solusi otomatis yang efektif dan efisien Tingkat kematangan: 3,03 (<i>Defined process</i>)		
1	Telah ada pendekatan yang jelas dan terstruktur dalam menentukan solusi TI	Prosedur penentuan solusi TI telah ada (TAS/STI/PK/01) yang disertai dengan langkah-langkah dan persyaratan yang jelas
2	Pendekatan untuk penentuan solusi TI itu membutuhkan pertimbangan alternatif yang dievaluasi terhadap persyaratan bisnis atau pengguna, kesempatan teknologi, kelayakan ekonomis, penilaian risiko dan faktor lain	Penentuan solusi TI telah mempertimbangkan kebutuhan bisnis atau pengguna, ketentuan yang berlaku dan kemampuan sumberdaya yang dimiliki

Tabel 4.3 Domain 2: *Acquire and Implement (AI)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
3	Proses penentuan solusi TI diterapkan untuk beberapa proyek berdasarkan faktor-faktor seperti keputusan yang dibuat oleh individu staf yang terlibat, jumlah komitmen waktu manajemen, ukuran dan prioritas persyaratan bisnis asli	Meskipun sudah ada prosedur dalam menentukan solusi TI, namun proses penentuan solusi TI berbeda-beda, tergantung dari kemampuan dan pengalaman individu staf yang terlibat.
4	Pendekatan terstruktur digunakan untuk menentukan persyaratan dan mengidentifikasi solusi TI	Telah ada prosedur dalam menentukan persyaratan dan identifikasi solusi TI (TAS/STI/IK/01).
<p>AI2; <i>Acquire and maintain application software</i> Pengelolaan proses agar TI menyelaraskan aplikasi yang ada dengan persyaratan bisnis, dan dengan melakukan hal tersebut secara berkala dan biaya yang realistis Tingkat kematangan: 3,10 (<i>Defined process</i>)</p>		
1	Terdapat proses yang jelas, telah ditentukan dan dipahami secara umum dalam melakukan akuisisi dan pemeliharaan <i>software</i> aplikasi	Prosedur penentuan akuisisi <i>software</i> telah jelas diuraikan dalam SOP (TAS/STI/PK/01) tentang Pembuatan dan Perubahan Sistem Aplikasi. Pemeliharaan yang dilakukan bersifat korektif, atau menunggu kejadian dahulu baru mengambil tindakan
2	Proses ini selaras dengan strategi TI dan bisnis	SOP yang sudah ada tidak bertentangan dengan perencanaan strategis TI dan bisnis. Proses pemeliharaan harusnya dilakukan secara terjadwal dan terkoordinasi, sehingga tidak perlu menunggu timbulnya insiden yang dapat mengakibatkan gangguan operasional TI.
3	Telah dilakukan percobaan untuk mengaplikasikan proses yang terdokumentasi secara konsisten di seluruh aplikasi dan proyek yang berbeda	Ujicoba aplikasi baru untuk melihat kesesuaiannya sudah merupakan prosedur standar yang harus dilakukan (TAS/STI/IK/01/04) dan ini berlaku umum untuk seluruh aplikasi
4	Metodologi umumnya tidak fleksibel dan sulit untuk diaplikasikan dalam semua kasus, jadi ada tahapan yang mungkin dilewati	Prosedur yang berlaku bersifat generik, sehingga hampir dapat diterapkan pada seluruh kasus, meskipun terkadang tidak dibarengi dengan dokumentasi yang memadai
5	Kegiatan pemeliharaan telah direncanakan, dijadwalkan dan dikoordinasikan	Kegiatan sebagian masih bersifat korektif, dilakukan ketika sudah timbul kejadian
<p>AI3; <i>Acquire and maintain technology infrastructure</i> Pengelolaan proses agar TI mengakuisisi dan memelihara infrastruktur TI yang terintegrasi dan standar Tingkat kematangan: 3,14 (<i>Defined process</i>)</p>		
1	Proses yang jelas, ditentukan, dan dipahami secara umum telah ada dalam mengakuisisi dan memelihara infrastruktur TI	Akuisisi infrastruktur teknologi informasi telah memiliki prosedur yang memadai yang diikuti oleh staf sesuai dengan SOP yang ada (TAS/STI/PK/08-09 tentang Pengkajian Teknologi Informasi dan Pemasangan Perangkat Teknologi Informasi). Pemeliharaan infrastruktur TI sebagian sudah termasuk dalam kontrak dengan vendor.

Tabel 4.3 Domain 2: *Acquire and Implement (AI)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
2	Proses tersebut mendukung kebutuhan akan aplikasi bisnis yang penting dan selaras dengan strategi TI dan bisnis, tapi tidak secara konsisten diterapkan	Proses pengadaan dan pemeliharaan infrastruktur TI terutama untuk mendukung kebutuhan aplikasi bisnis (ACB dan SAP) serta aplikasi pendukung lainnya.
3	Pemeliharaan telah terencana, terjadwal dan terkoordinasi	Jadwal pemeliharaan untuk infrastruktur TI yang ditangani vendor, dilakukan secara terencana sesuai dengan kontrak.
4	Terdapat lingkungan yang terpisah untuk pengujian dan produksi	Lingkungan pengujian untuk infrastruktur sebagian dilakukan pada lingkungan produksi
AI4; Enable operation and use Pengelolaan proses agar TI memastikan kepuasan <i>end user</i> dengan menawarkan layanan dan tingkat layanan dan aplikasi yang terintegrasi dengan baik dan solusi teknologi ke dalam proses bisnis Tingkat kematangan: 2,70 (Repeatable but intuitive)		
1	Pendekatan yang sama digunakan untuk menghasilkan prosedur dan dokumentasi, tapi tidak didasarkan pada pendekatan atau <i>framework</i> yang terstruktur	Dokumentasi dijadikan dasar pengembangan/perbaikan prosedur yang dikaji oleh tim MR (<i>Management Representatives</i>) berdasarkan pendekatan terstruktur dan komprehensif karena melibatkan staf dari berbagai macam bidang/fungsi.
2	Tidak ada pendekatan yang seragam pada pengembangan pengguna dan prosedur operasi	
3	Materi pelatihan dihasilkan dari individu atau tim proyek, dan kualitas tergantung pada keterlibatan individual	Tidak ada prosedur/standar yang diikuti ketika membuat materi pelatihan. Materi pelatihan dibuat dengan mengandalkan keahlian staf/tim proyek
4	Dukungan pengguna atas prosedur dan kualitas berbeda dari rendah sampai sangat bagus, dengan konsistensi dan integrasi yang sangat lemah pada seluruh organisasi	Dukungan pengguna atas prosedur dan kualitas sangat beragam, tergantung keahlian pengguna tersebut.
5	Program pelatihan untuk bisnis dan pengguna disediakan atau difasilitasi, tapi tidak ada rencana keseluruhan untuk pelaksanaan pelatihan atau penyampaian	Program pelatihan bagi pengguna dan bisnis disediakan pada saat penerapan sistem baru, <i>workshop</i> , <i>refresh training</i> atau pendidikan bagi karyawan baru yang telah diprogramkan oleh Divisi SDM.
AI5; Procure IT resources Pengelolaan proses agar TI meningkatkan efisiensi biaya dan kontribusinya terhadap <i>profitability</i> bisnis Tingkat kematangan: 3,24 (Defined process)		
1	Manajemen melembagakan kebijakan dan prosedur dalam akuisisi TI	Kebijakan dan prosedur dalam melakukan seluruh akuisisi, termasuk akuisisi TI telah ditetapkan sesuai dengan Keputusan direksi No. SK-25/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan/atau Jasa PT XYZ

Tabel 4.3 Domain 2: *Acquire and Implement (AI)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
2	Kebijakan dan prosedur dipandu oleh keseluruhan proses <i>procurement</i> organisasi	Keputusan ini dijalankan oleh Divisi Umum untuk seluruh proses akuisisi dalam PT XYZ. Pengelolaan vendor dilakukan oleh Bagian Logistik Divisi Umum, dengan kualifikasi yang sudah ditentukan dalam SK tersebut.
3	Akuisisi TI sebagian besar telah terintegrasi dengan sistem <i>procurement</i> bisnis secara keseluruhan	
4	Standar TI untuk akuisisi sumber daya TI telah ada	
5	Pemasok sumber daya TI telah terintegrasi kedalam mekanisme pengelolaan proyek organisasi dengan perspektif pengelolaan kontrak	
6	Manajemen TI mengkomunikasikan kebutuhan akuisisi dan pengelolaan kontrak yang sesuai pada seluruh fungsi TI	
AI6; Manage changes Pengelolaan proses agar TI merespon persyaratan bisnis dalam penyesuaian dengan strategi bisnis, sementara mengurangi solusi dan penyampaian layanan yang cacat, dan pekerjaan ulang Tingkat kematangan: 2,26 (Repeatable but intuitive)		
1	Terdapat proses <i>change management</i> informal yang dilakukan dan sebagian besar perubahan mengikuti pendekatan ini, namun, hal tersebut tidak terstruktur, sederhana dan rawan kesalahan	Telah muncul dalam kebijakan TI untuk <i>change management</i> , namun hanya faktor SDM yang menjadi perhatian, sementara prosedur pengelolaan perubahannya sendiri belum ditentukan.
2	Akurasi dokumentasi konfigurasi tidak konsisten, dan hanya perencanaan terbatas dan pengukuran dampak yang dilakukan sebelum perubahan	Dokumen konfigurasi tidak dikelola secara memadai, sehingga akurasinya tidak konsisten
AI7; Install and accredit solutions and changes Pengelolaan proses agar TI menerapkan sistem baru atau yang telah berubah yang dapat berfungsi tanpa menyebabkan masalah besar setelah pemasangannya Tingkat kematangan: 3,05 (Defined process)		
1	Metodologi formal terkait pemasangan, migrasi, konversi, dan penerimaan telah dilakukan	TI PT XYZ telah memiliki prosedur yang memadai terkait pemasangan, migrasi dan penerimaan seperti tertuang dalam SOP (TAS/STI/PK/01, 02, 09 dan 12 tentang Pembuatan dan Perubahan Sistem Aplikasi, tentang Perbaikan Perangkat Lunak, tentang Pemasangan Perangkat Teknologi Informasi dan tentang <i>Project Management</i>)
2	Proses instalasi dan akreditasi TI telah terintegrasi dalam <i>system life cycle</i> dan otomatis sampai batas tertentu	Proses instalasi dan akreditasi TI belum sepenuhnya mempertimbangkan <i>system life cycle</i> , terutama pada sistem hasil pengembangan staf TI.

Tabel 4.3 Domain 2: *Acquire and Implement* (AI) (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
3	Pelatihan, pengujian dan transisi ke status produksi dan akreditasi berbeda-beda dari proses yang telah ditentukan, berdasarkan keputusan individu	Prosedur yang ada telah secara jelas mengatur bagaimana proses pelatihan, pengujian dan transisi dilakukan dan hal tersebut harus mendapat persetujuan secara berjenjang dari <i>system analyst</i> , <i>programmer</i> sampai dengan kepala unit kerja (Kepala Divisi TI). Oleh karena itu, penentuan keputusan sudah mulai terstruktur (TAS/STI/PK/01)
4	Kualitas sistem yang memasuki tahap produksi tidak konsisten, dengan sistem baru yang sering mengalami masalah post-implementasi pada tingkat yang signifikan	Ketertanggung jawaban keahlian individu dalam melakukan pengujian mengakibatkan sistem yang masuk ke tahap produksi tidak konsisten dan ada potensi masalah integrasi dengan sistem yang telah ada

c. **Domain 3: *Deliver and Support* (DS)**

Domain ini mencakup realisasi aktual dari jasa yang dipersyaratkan, termasuk penyediaan jasa, pengelolaan keamanan dan keberlanjutan, jasa pendukung bagi pengguna, dan pengelolaan data dan fasilitas operasional.

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support* (DS)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
DS1; <i>Define and manage service levels</i> Pengelolaan proses agar TI memastikan keselarasan layanan kunci TI dengan strategi bisnis Tingkat kematangan: 1 (<i>Initial/Ad Hoc</i>)		
1	Terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif	Pengelolaan tingkat layanan sudah menjadi program kerja Divisi TI pada tahun 2012, namun belum sepenuhnya terlaksana
2	Tanggungjawab dan akuntabilitas dalam menentukan dan mengelola layanan tidak ditentukan	Tanggungjawab dan akuntabilitas pengelolaan tingkat layanan belum ditentukan
3	Jika terdapat pengukuran kinerja, itu bersifat kualitatif hanya dengan tujuan yang tidak ditetapkan dengan tepat	Pengukuran kinerja hanya berdasarkan pencapaian target yang telah ditetapkan
4	Pelaporan dalam bentuk informal, tidak berkala dan tidak konsisten	Pelaporan akan tingkat layanan belum dilakukan secara formal

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
DS2; Manage third-party services Pengelolaan proses agar TI menyediakan kepuasan layanan pihak ke-3 sementara menjadi transparan akan manfaat, biaya dan risiko Tingkat kematangan: 3,09 (Defined process)		
1	Prosedur yang didokumentasikan dengan baik telah dilakukan untuk mengelola layanan pihak ke-3, dengan proses yang jelas untuk pemeriksaan dan negosiasi dengan vendor	Prosedur pengadaan barang dan jasa dilakukan oleh Divisi Umum sesuai dengan ketentuan direksi No. SK-25/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan/atau Jasa Pengelolaan vendor telah dilakukan oleh Bagian Logistik Divisi Umum sesuai dengan uraian pekerjaan (SK-48/2008) termasuk mengklasifikasikan vendor dan melakukan review atas vendor.
2	Ketika kesepakatan untuk penyediaan layanan dibuat, hubungan dengan pihak ke-3 merupakan hubungan kontraktual murni	Seluruh kerjasama dengan pihak ke-3, dibuat kontrak resmi yang diinisiasi oleh Divisi Umum bekerjasama dengan Bagian Hukum Sekretaris Perusahaan
3	Sifat dari layanan yang disediakan adalah dirinci dalam kontrak dan termasuk peraturan, persyaratan operasional dan pengendaliannya	PT XYZ telah memiliki bentuk kontrak standar minimal yang kemudian dapat disesuaikan dengan kebutuhan, termasuk rincian ruang lingkup, jangka waktu, hak dan kewajiban, sub-kontraktor, biaya, cara pembayaran, jaminan pelaksanaan pekerjaan, perbaikan/penggantian, sanksi dan denda, jaminan dan garansi serta <i>force majeure</i>
4	Tanggungjawab dalam mengawasi layanan pihak ke-3 telah ditugaskan	Penanggungjawab pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh Divisi Umum beserta dengan Divisi TI sebagai pengguna
5	Aturan kontraktual didasarkan pada contoh yang standar	Kontrak standar telah dimiliki oleh PT XYZ dan dapat dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan
6	Risiko bisnis terkait dengan layanan pihak ke-3 dinilai dan dilaporkan	Risiko bisnis terkait layanan pihak ke-3 tidak secara formal dinilai
DS3; Manage Performance and capacity Pengelolaan proses agar TI mengoptimalkan kinerja infrastruktur, sumber daya dan kemampuan TI dalam merespons kebutuhan bisnis Tingkat kematangan: 2,41 (Repeatable but intuitive)		
1	Manajemen bisnis dan TI menyadari akan pengaruh dari tidak mengelola kinerja dan kapasitas	Manajemen mulai menyadari pentingnya untuk mengelola kapasitas dan kinerja salah satu contohnya adalah dengan mulai melakukan pemasangan <i>switching</i> untuk mengatur kapasitas jaringan, bandwidth dan membuat aplikasi <i>dashboard</i> untuk mengawasi kinerja dan kapasitas secara <i>realtime</i>
2	Kebutuhan kinerja umumnya dipenuhi berdasarkan penilaian sistem individu dan pengetahuan tentang tim pendukung dan proyek	Penentuan kebutuhan kinerja belum memiliki alat khusus, sehingga masih ditentukan berdasarkan penilaian individu (SMK)

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
3	Beberapa peralatan individu dapat digunakan untuk mengdiagnosa kinerja dan masalah kapasitas, tapi kekonsistenan hasilnya tergantung pada keahlian individu kunci	TI PT XYZ masih belum memiliki peralatan yang terintegrasi dalam mendiagnosa kinerja dan masalah kapasitas sehingga belum dapat melakukan penilaian secara keseluruhan. Pemantauan yang dilakukan masih bersifat sektoral untuk tiap aplikasi atau <i>hardware</i> .
4	Tidak terdapat penilaian secara keseluruhan atas kemampuan kinerja TI atau pertimbangan akan situasi beban puncak atau kasus beban terburuk	Penilaian dilakukan dengan menggunakan SMK, sedangkan pertimbangan akan kapasitas dan kinerja dilakukan dengan melakukan evaluasi (TAS/STI/PK/03)
5	Masalah ketersediaan biasanya terjadi secara tidak terduga dan acak dan dianggap menghabiskan waktu untuk mendiagnosa dan memperbaikinya	Ketersediaan aset TI yang penting seperti kapasitas <i>disk server</i> secara rutin dipantau. Sehingga ketidakterediaan dapat diantisipasi. Namun hal tersebut tidak konsisten dilakukan pada seluruh aset TI lainnya.
6	Setiap pengukuran kinerja terutama didasarkan pada kebutuhan TI dan bukan pada kebutuhan customer	Pengukuran kinerja TI telah mempertimbangkan perspektif lainnya selain kebutuhan TI, seperti terlihat dalam RKAP yang telah menggunakan BSC.
DS4; Ensure continous service Pengelolaan proses agar TI memastikan pengaruh minimal dalam kejadian gangguan TI Tingkat kematangan: 3,02 (Defined process)		
1	Akuntabilitas untuk pengelolaan layanan berkelanjutan sudah jelas	Prosedur untuk menjaga keberlangsungan bisnis sudah ditetapkan dalam SK-59/2011 yang sesuai dengan Perencanaan Strategis TI. Penanggungjawab telah ditetapkan yaitu Manajemen PT XYZ dan pelaksananya adalah tim yang telah ditunjuk
2	Tanggungjawab atas perencanaan dan pengujian layanan berkelanjutan telah dengan jelas ditentukan dan ditugaskan	Tanggungjawab atas perencanaan dan pengujian masih belum ditugaskan secara jelas
3	Rencana keberlanjutan TI telah didokumentasikan dan didasarkan pada kepentingan sistem dan pengaruh terhadap bisnis	DRP telah didokumentasikan dalam bentuk buku
4	Terdapat laporan secara berkala mengenai pengujian layanan berkelanjutan	Laporan pengujian layanan berkelanjutan tidak konsisten dilakukan
5	Individu mengambil inisiatif untuk mengikuti standar dan menerima pelatihan agar dapat mengatasi kejadian besar atau bencana	Pelatihan formal terkait layanan berkelanjutan belum dilakukan
6	Manajemen mengkomunikasikan kebutuhan akan perencanaan secara konsisten untuk memastikan layanan berkelanjutan	DRP telah ditetapkan dengan keputusan direksi, untuk kemudian ditindaklanjuti dengan pembangunan DRC, yang masih dalam proses, sesuai dengan roadmap yang telah dituangkan dalam perencanaan strategis TI
7	Komponen yang memiliki ketersediaan tinggi dan sistem yang terbengkalai telah diterapkan	Komponen penting telah diklasifikasikan dan dipelihara, seperti pemeliharaan <i>server</i> , <i>data centre</i> dan <i>server backup</i>
8	Persediaan akan sistem dan komponen penting telah dipelihara	

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
DS5; <i>Ensure systems security</i> Pengelolaan proses agar TI memelihara integritas informasi dan infrastruktur pengolahan dan meminimalisasi pengaruh lemahnya keamanan dan kejadian Tingkat kematangan: 2,62 (<i>Repeatable but intuitive</i>)		
1	Tanggungjawab dan akuntabilitas keamanan TI ditugaskan pada koordinator keamanan TI, meskipun kewenangan pengelolaan koordinator terbatas	Organisasi formal terkait dengan keamanan TI berdasarkan IT Security Policy belum dibentuk
2	Kesadaran akan kebutuhan keamanan terpecah dan terbatas	Kesadaran terkait keamanan TI masih belum terintegrasi karena tidak adanya organisasi yang fokus menangani keamanan TI
3	Meskipun informasi mengenai keamanan yang relevan dihasilkan dari sistem, tapi hal tersebut tidak dianalisa	Analisa keamanan yang dihasilkan sistem TI tidak dilakukan secara konsisten
4	Layanan dari pihak ke-3 tidak ditujukan secara spesifik terhadap kebutuhan keamanan organisasi	Layanan pihak ke-3 tidak ada yang secara khusus menangani masalah keamanan TI
5	Kebijakan keamanan sedang dikembangkan, tapi keahlian dan peralatannya tidak memadai	Kebijakan keamanan sedang dalam pengembangan berdasarkan perencanaan strategis TI, termasuk melakukan revisi IT Security Policy
6	Laporan keamanan TI tidak lengkap, menyesatkan atau tidak relevan	Laporan keamanan TI belum terintegrasi pada seluruh sistem yang ada, dan tidak konsisten dilakukan
7	Pelatihan keamanan tersedia tapi dilakukan terutama atas inisiatif individu	Pelatihan keamanan TI belum menjadi prioritas, sehingga keikutsertaan staf TI dalam pelatihan keamanan ini merupakan inisiatif individu
8	Keamanan TI terutama terlihat sebagai tanggung jawab dan domain TI dan bisnis tidak melihat keamanan TI sebagai domainnya	Keamanan TI sudah ditugaskan pada struktur TI yang sekarang ada dan tidak diperlakukan khusus, seperti pembentukan organisasi yang khusus menangani keamanan TI
DS6; <i>Identify and allocate costs</i> Pengelolaan proses agar TI memastikan transparansi dan memahami biaya TI dan meningkatkan efisiensi biaya melalui penggunaan yang tepat atas layanan TI Tingkat kematangan: 2,43 (<i>Repeatable but Intuitive</i>)		
1	Terdapat kesadaran secara keseluruhan akan kebutuhan untuk mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya	Identifikasi biaya belum dilakukan, biaya yang muncul dianggap sebagai cost untuk meningkatkan pelayanan terhadap peserta TI PT XYZ belum menerapkan model akuntansi biaya dalam operasionalnya
2	Alokasi biaya didasarkan pada asumsi biaya informal atau sederhana, seperti biaya hardware, dengan tidak ada hubungan terhadap pemicu nilai	
3	Proses alokasi biaya dapat diulang-ulang	Proses alokasi biaya berlaku umum pada keseluruhan unit kerja di PT XYZ
4	Tidak terdapat pelatihan formal atau komunikasi mengenai identifikasi standar biaya dan prosedur alokasi	Pelatihan formal dalam melakukan identifikasi standar biaya belum dilakukan
5	Tanggungjawab dalam pengumpulan dan pengalokasian biaya tidak ada	Belum ada fungsi TI yang fokus pada pengumpulan dan pengalokasian biaya

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
<p>DS7; Educate and train users Pengelolaan proses agar TI secara efektif dan efisien menggunakan aplikasi dan solusi teknologi dan memastikan kepatuhan pengguna dengan kebijakan dan prosedur Tingkat kematangan: 2,92 (Repeatable but Intuitive)</p>		
1	Terdapat kesadaran akan kebutuhan program pelatihan dan pendidikan dan proses yang berhubungan pada seluruh organisasi	Program pendidikan dan pelatihan secara umum dikelola oleh Divisi SDM, dan unit kerja dapat membuat program terpisah atau terintegrasi dengan program Divisi SDM dengan mengusulkan materi pendidikan dan pelatihan ke Divisi SDM. Pendidikan dan pelatihan bagi pengguna TI yang telah dilakukan adalah: <ol style="list-style-type: none"> Sosialisasi pada saat implementasi program baru atau perubahan program bersama unit kerja terkait Melakukan <i>refresh training</i>, yaitu melakukan pelatihan bersama dengan unit kerja terkait untuk mengingatkan kembali prosedur atas program yang telah diterapkan. Biasanya pelatihan ini dilakukan atas permintaan pengguna Melakukan pendidikan pada saat penerimaan karyawan baru, untuk memperkenalkan aplikasi/program yang digunakan PT XYZ
2	Pelatihan telah mulai diidentifikasi dalam rencana kinerja individu karyawan	Kebutuhan pengguna dalam pendidikan dan pelatihan terkait TI, diusulkan oleh unit kerja masing-masing seperti pelatihan <i>Office</i>
3	Proses telah dikembangkan pada tahapan dimana pelatihan dan pendidikan informal diajarkan oleh instruktur yang berbeda, sementara subjek sama namun pendekatannya berbeda	Staf TI yang menjadi instruktur, membuat dan memberikan materi untuk pelatihan dan pendidikan. Pendekatan penyampaian materi tidak memiliki standar, namun berdasarkan kemampuan dan pengalaman individu
4	Beberapa kelas ditujukan untuk masalah etika dan kesadaran dan praktek keamanan sistem	Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan biasanya terkait penggunaan program/aplikasi yang ada di PT XYZ, dan sedikit mengenai etika dan keamanan TI
5	Terdapat ketergantungan yang tinggi akan pengetahuan individu	Materi pendidikan dan pelatihan dibuat oleh instruktur yang adalah staf TI. Sehingga materi yang disampaikan tergantung pada pengetahuan individu tersebut
6	Namun, terdapat komunikasi yang konsisten pada keseluruhan masalah dan kebutuhan dalam mengatasinya	Ketika terdapat masalah yang dihadapi pengguna, maka pengguna tersebut biasanya langsung menghubungi staf TI yang kemudian mendiskusikan permasalahan tersebut. Kemudian dibuat pelatihan dan pendidikan untuk pengguna terkait pemecahan masalah yang telah ada.

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
DS8; Manage service desk and incidents		
Pengelolaan proses agar TI menerapkan penggunaan sistem TI secara efektif dengan memastikan resolusi dan analisis atas pertanyaan <i>end user</i> , pertanyaan dan kejadian		
Tingkat kematangan: 3,05 (Defined process)		
1	Kebutuhan akan fungsi <i>service desk</i> dan proses pengelolaan kejadian diketahui dan diterima	Manajemen TI telah membuat suatu prosedur penanganan keluhan (TAS/STI/PK/07)
2	Prosedur telah distandarisasi dan didokumentasikan, dan pelatihan informal telah terjadi	Prosedur penyampaian keluhan secara manual telah dimuat dalam SOP (TAS/STI/PK/07). Untuk penyampaian keluhan secara online, telah dibuat aplikasi <i>Helpdesk</i> , namun tidak konsisten ditegakkan.
3	Pelatihan ini, tergantung individu untuk mendapatkan pelatihan dan mengikuti standar	Prosedur penyampaian keluhan belum ditegakkan dengan konsisten. Karyawan lebih terbiasa menghubungi langsung pihak TI terkait untuk membantu penyelesaian masalahnya. Dan tidak ada sanksi dalam hal ini
4	Pertanyaan yang sering diajukan (FAQs) dan panduan pengguna telah dikembangkan, tapi individu harus mencari dan mungkin tidak akan mengikutinya	Meskipun inventarisasi permasalahan beserta pemecahannya telah dikembangkan, tapi penggunaannya masih tidak konsisten. Penyelesaian masalah dilakukan berdasarkan kemampuan individu staf TI
5	Pertanyaan dan kejadian ditelusuri secara manual dan dipantau secara individu, tapi sistem pelaporan formal tidak ada	Sistem pelaporan atas pemecahan masalah belum ada.
6	Respon secara berkala terhadap pertanyaan dan kejadian tidak diukur dan kejadian mungkin tidak terselesaikan	Respon atas pertanyaan dan kejadian tidak diukur, namun sebagian besar terselesaikan
7	Pengguna telah menerima komunikasi yang jelas kapan dan bagaimana melaporkan masalah dan kejadian	Pelaporan oleh pengguna, dapat dilakukan kapan saja. Aplikasi <i>helpdesk</i> yang tidak optimal, menyebabkan pengguna menghubungi langsung petugas yang dianggap kompeten.
DS9; Manage the configuration		
Pengelolaan proses agar TI mengoptimalkan infrastruktur TI, sumberdaya dan kemampuan, akuntansi untuk aset TI		
Tingkat kematangan: 2,40 (Repeatable but intuitive)		
1	Manajemen sadar akan kebutuhan mengendalikan konfigurasi TI dan memahami manfaat informasi konfigurasi yang akurat dan lengkap, tapi terdapat ketergantungan implisit pada pengetahuan dan keahlian personel teknis	Kebutuhan akan konfigurasi standar/awal dan yang terkini telah disadari manajemen TI, namun konfigurasi tersebut tidak konsisten dikelola, dilakukan update maupun dilakukan dokumentasi perubahannya. Sehingga pada saat dibutuhkan, terdapat ketergantungan pada staf teknis yang menguasai sistem tersebut
2	Alat pengelolaan konfigurasi telah diterapkan pada tingkatan tertentu, tapi antar platform nya terdapat perbedaan	Konfigurasi sistem dan perangkat TI telah didokumentasikan, namun belum secara terintegrasi dan <i>terupdate</i> pengelolaannya
3	Lebih lanjut, tidak ada praktek kerja standar yang ditetapkan	Prosedur pengelolaan konfigurasi secara terintegrasi belum ada

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
4	Isi data konfigurasi terbatas dan tidak digunakan untuk proses yang memiliki keterkaitan, seperti management perubahan (change management) dan pengelolaan masalah (problem management)	Kebutuhan konfigurasi terbatas pada saat pemasangan dan <i>reset</i> sistem dan perangkat TI, belum dikembangkan pada kebutuhan lainnya yang masih memiliki keterkaitan seperti <i>change management</i> dan <i>problem management</i>
DS10; Manage problems Pengelolaan proses agar TI memastikan kepuasan <i>end user</i> dengan jasa yang ditawarkan dan tingkat service, dan solusi mengurangi cacat dan pengerjaan ulang penyampaian service Tingkat kematangan: 2,27 (Repeatable but intuitive)		
1	Terdapat kesadaran secara luas akan kebutuhan untuk dan manfaat dari pengelolaan masalah yang berkaitan dengan TI dalam unit bisnis dan fungsi layanan informasi	Belum adanya dokumentasi dan tindakan yang memadai dalam pengelolaan masalah sehingga manfaat pengelolaan masalah belum optimal dalam memecahkan masalah
2	Proses pemecahan masalah berevolusi sampai pada titik dimana sedikit individu kunci bertanggungjawab untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah	Proses pemecahan masalah masih mengandalkan kemampuan dan keahlian individu tertentu, sehingga aplikasi <i>Helpdesk</i> yang sudah dibangun menjadi tidak optimal
3	Informasi disebarakan diantara staf secara informal dan reaktif	Informasi atas masalah dan pemecahannya dilakukan secara informal, karena belum adanya prosedur dan aplikasi yang memadai
4	Tingkat service sampai pada komunitas pengguna yang berbeda dan dihambat oleh ketidakcukupan, struktur pengetahuan yang tersedia untuk pengelola masalah	Penyelesaian keluhan telah dilakukan oleh TI, namun sangat tergantung pada kemampuan individu staf. Tidak adanya pengelolaan masalah yang memadai sehingga penyelesaian tidak mengikuti pendekatan terstruktur
DS11; Manage data Pengelolaan proses agar TI mengoptimalkan penggunaan informasi dan memastikan bahwa informasi tersedia seperti yang dibutuhkan Tingkat kematangan: 2,69 (Repeatable but Intuitive)		
1	Kesadaran akan kebutuhan pengelolaan data yang efektif telah ada dalam seluruh organisasi	Kesadaran telah muncul dengan akan dibangunnya <i>data warehouse</i> dan <i>business intelligence</i> , implementasi solusi <i>ETL Data Integration</i> beserta peningkatan integritas informasi, dan pembangunan <i>Customer Master Data Repository</i> pada tahun 2013-2015 yang termuat dalam roadmap perencanaan strategis TI.
2	Kepemilikan data pada tingkat tinggi mulai terjadi	Data dikelola serta menjadi tanggungjawab unit kerja masing-masing, dan sudah tercantum dalam SOP masing-masing unit kerja
3	Persyaratan keamanan untuk pengelolaan data telah didokumentasikan oleh individu kunci	Persyaratan keamanan untuk pengelolaan data telah ditetapkan dalam SOP dan dalam <i>IT Security Policy</i> , namun pelaksanaannya tidak konsisten
4	Beberapa pengawasan dalam TI telah dilakukan pada kegiatan kunci pengelolaan data (seperti backup, restoration dan pemusnahan)	Pengawasan pengelolaan data pada <i>database</i> dilakukan oleh bagian sistem operasi dalam pengelolaan data setiap dini hari sebelum jam kerja.

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
5	Tanggungjawab akan pengelolaan data telah ditugaskan secara informal oleh anggota staf kunci TI	Pengelolaan data telah secara formal ditetapkan dalam SOP terhadap masing-masing unit kerja (SK-48/2008) berdasarkan tanggungjawab jabatannya (SK-46/2008) sementara untuk pengelolaan database telah ditugaskan kepada bagian sistem operasi di Divisi TI
DS12; Manage the physical environment Pengelolaan proses agar TI menjaga aset komputer dan data bisnis dan meminimalisasi risiko gangguan bisnis Tingkat kematangan: 3,09 (Defined process)		
1	Kebutuhan untuk memelihara lingkungan komputer terkendali telah dipahami dan diterima oleh organisasi	Telah ditetapkan IT Security Policy yang diantaranya memuat aturan atau standar atas keamanan fasilitas yang harus dipenuhi oleh PT XYZ. Untuk pemeliharaan lingkungan fasilitas, diserahkan kepada Divisi Umum, sementara untuk keamanan data diserahkan pada Divisi TI.
2	Pengendalian lingkungan, pemeliharaan bersifat pencegahan dan pengamanan fisik merupakan kegiatan yang anggarannya telah disetujui dan ditelusuri oleh manajemen	Alokasi anggaran yang ada, telah mencakup pemeliharaan aset TI, penyediaan tenaga keamanan secara umum, penggunaan peralatan keamanan seperti <i>fire sprinkler</i> , <i>fire extinguisher</i> , CCTV, AC, UPS, dan <i>biometric access</i> , berdasarkan usulan dari Divisi TI
3	Pembatasan akses telah diterapkan, dengan hanya personel yang disetujui saja yang boleh mengakses fasilitas komputer	Akses atas fasilitas dibatasi dengan memberikan otorisasi hanya pada staf yang berwenang dengan <i>biometric access</i> . Adapun pihak lain yang akan memasuki fasilitas, harus dengan seijin petugas yang bertanggungjawab dan menulis di buku catatan.
4	Pengunjung dicatat dan dikawal, tergantung pada individu	Pengunjung yang datang ke seluruh ruangan pada PT XYZ dicatat di pos keamanan untuk kemudian diantarkan ke tujuan. Termasuk untuk masuk ke fasilitas TI.
5	Fasilitas fisik low profile dan tidak mudah dikenali	Fasilitas TI, seperti <i>data centre</i> , terletak didalam gedung kantor PT XYZ, dan tertutup rapat.
6	Otoritas sipil memonitor kepatuhan dengan peraturan dan keselamatan	Dinas Damkar secara rutin mengecek peralatan pemadam kebakaran yang sudah dipasang di lingkungan kantor.
7	Risiko diansurasi dengan usaha minimal untuk mengoptimalkan biaya asuransi	Asuransi gedung yang dipersyaratkan, tidak termasuk komputer dan aset TI lainnya. Namun sebagian aset TI yang penting diperoleh dengan sistem sewa, sehingga apabila terjadi kerusakan, dapat meminta ganti unit baru ke vendor

Tabel 4.4 Domain 3: *Deliver and Support (DS)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
DS13; Manage operations Pengelolaan proses agar TI memelihara integritas data dan memastikan bahwa infrastruktur TI dapat menahan dan memperbaiki dari kesalahan dan kekeliruan Tingkat kematangan: 3,04 (Defined process)		
1	Kebutuhan akan pengelolaan operasional komputer telah dimengerti dan diterima oleh organisasi	PT XYZ telah membuat struktur organisasi Divisi TI (SK-09/2007) dilengkapi dengan sumberdaya dan prosedur yang memadai dan terus dikembangkan sebagai salah satu faktor untuk mencapai tujuan perusahaan.
2	Sumber daya telah dialokasikan dan telah dilakukan beberapa <i>on-the-job</i> training	Sumberdaya manusia dan infrastruktur yang memadai telah dialokasikan, namun masih ada kekosongan SDM dalam posisi yang ada karena adanya mutasi, promosi dan rotasi
3	Fungsi yang berulang telah ditentukan secara formal, distandarisasi, didokumentasikan dan dikomunikasikan	SOP telah ditentukan untuk seluruh unit kerja di PT XYZ (SK-48/2008)
4	Kejadian dan hasil tugas yang telah selesai dicatat, dengan laporan yang terbatas pada management	Laporan kinerja telah distandarkan di PT XYZ, selain dengan menggunakan KPI per Divisi, laporan kinerja juga di evaluasi oleh Komite Anggaran Perusahaan setiap trimester.
5	Penggunaan penjadwalan secara otomatis dan alat lainnya telah diperkenalkan untuk membatasi gangguan operator	Penggunaan operator dalam peralatan TI PT XYZ masih dominan, hanya beberapa saja yang telah menggunakan penjadwalan otomatis, contohnya backup server pusat ke server KCU (replikasi data), <i>backup database server</i> ke tape, penggunaan UPS dan Genset serta penggunaan <i>switch</i> untuk load balancing jaringan.
6	Pengendalian telah diperkenalkan untuk penempatan pekerjaan baru dalam operasional	Saat ini sedang dibangun <i>dashboard</i> yang berfungsi untuk mengawasi kinerja dan kapasitas sistem TI secara <i>realtime</i> untuk manajemen sebagai alat untuk pengambilan keputusan
7	Kebijakan formal telah dibangun untuk mengurangi jumlah kejadian yang tidak terjadwal	Kebijakan TI telah ditentukan dalam SOP (SK-48/2008) dan <i>IT Security Policy</i> (SK-24/2006) serta ditetapkannya Perencanaan Strategis TI (SK-47/2011)
8	Kesepakatan pemeliharaan dan service dengan vendor masih bersifat informal	Pemeliharaan dan <i>service</i> atas produk yang menggunakan vendor telah diformalkan dalam bentuk kontrak termasuk pemeliharaannya

d. Domain 4: *Monitor and Evaluate (ME)*

Semua proses TI harus secara reguler diukur seiring berjalannya waktu agar kualitas dan kepatuhannya sesuai dengan syarat pengendalian. Domain ini mengatur kinerja manajemen, pengawasan *internal control*, kepatuhan akan peraturan dan tata kelola.

Tabel 4.5 Domain 4: *Monitor and Evaluate* (ME)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
ME1; monitor and evaluate IT performance Pengelolaan proses agar TI transparan dan memahami biaya TI, manfaat, strategi, kebijakan dan service level terkait dengan persyaratan tatakelola Tingkat kematangan: 2,79 (Repeatable but intuitive)		
1	Pengukuran dasar yang harus diawasi telah teridentifikasi	Pengukuran dasar yang dijadikan tolok ukur dalam melakukan penilaian telah diuraikan dalam program kerja Divisi TI dalam RKAP dan dalam SMK untuk kinerja individu
2	Metode dan teknik pengumpulan dan penilaian telah ada, tapi prosesnya tidak diterapkan oleh seluruh organisasi	Metode dan teknik pengumpulan dan penilaian kinerja TI merupakan metoda standar yang digunakan oleh seluruh unit kerja PT XYZ, yaitu dengan menggunakan kegiatan evaluasi kinerja Divisi yang dilakukan setiap 3 bulan sekali oleh Komite Anggaran Perusahaan.
3	Intepretasi atas hasil pengawasan didasarkan pada keahlian dari individu kunci	Intepretasi hanya berdasarkan keahlian individu dari Komite Anggaran Perusahaan, belum ada staf khusus yang memiliki keahlian TI yang diperbantukan dalam pengawasan.
4	Peralatan yang terbatas dipilih dan diterapkan untuk mengumpulkan informasi, tapi pengumpulan tidak didasarkan pada pendekatan terencana	Penggunaan peralatan sangat terbatas, karena penekanan dari evaluasi kinerja ini adalah penyerapan anggaran, namun pendekatan yang digunakan telah terstruktur dan berlaku untuk seluruh unit kerja
ME2; Monitor and evaluate internal control Pengelolaan proses agar TI melindungi pencapaian tujuannya dan memenuhi hukum TI terkait, peraturan dan kontrak Tingkat kematangan: 2,41 (Repeatable but intuitive)		
1	Organisasi menggunakan laporan control informal untuk memulai kegiatan perbaikan	Untuk memulai kegiatan perbaikan, TI selain menggunakan laporan <i>internal control</i> yang disusun oleh SPI juga menggunakan hasil identifikasi risiko yang dimiliki dari Divisi Renbang Bisnis .
2	Penilaian internal control tergantung pada keterampilan individu kunci	Penilaian internal control tergantung pada yang melakukan penilaian dan yang dinilai. <i>Framework</i> penilaian <i>internal control</i> khusus TI belum ditentukan
3	Organisasi telah meningkatkan kesadaran akan pengawasan <i>internal control</i>	Dalam struktur SPI telah dibentuk bagian Audit Operasional dan TI, namun untuk audit TI tidak dilakuan secara komprehensif terkendala pada penguasaan TI.
4	Pengelolaan layanan informasi melakukan pengawasan terhadap keefektifan yang dipercaya merupakan <i>internal control</i> yang penting dengan cara yang biasa	Belum ada perlakuan khusus akan pengawasan yang dilakukan di TI.
5	Metodologi dan peralatan yang digunakan untuk mengawasi internal control mulai digunakan, tapi bukan berdasarkan rencana	Belum ada metodologi dan peralatan khusus yang digunakan dalam pengawasan TI
6	Faktor risiko spesifik untuk lingkungan TI telah diidentifikasi berdasarkan keterampilan individual	Faktor risiko spesifik di lingkungan TI telah diidentifikasi pada saat melakukan kajian DRP dan DRC.

Tabel 4.5 Domain 4: *Monitor and Evaluate (ME)* (Lanjutan)

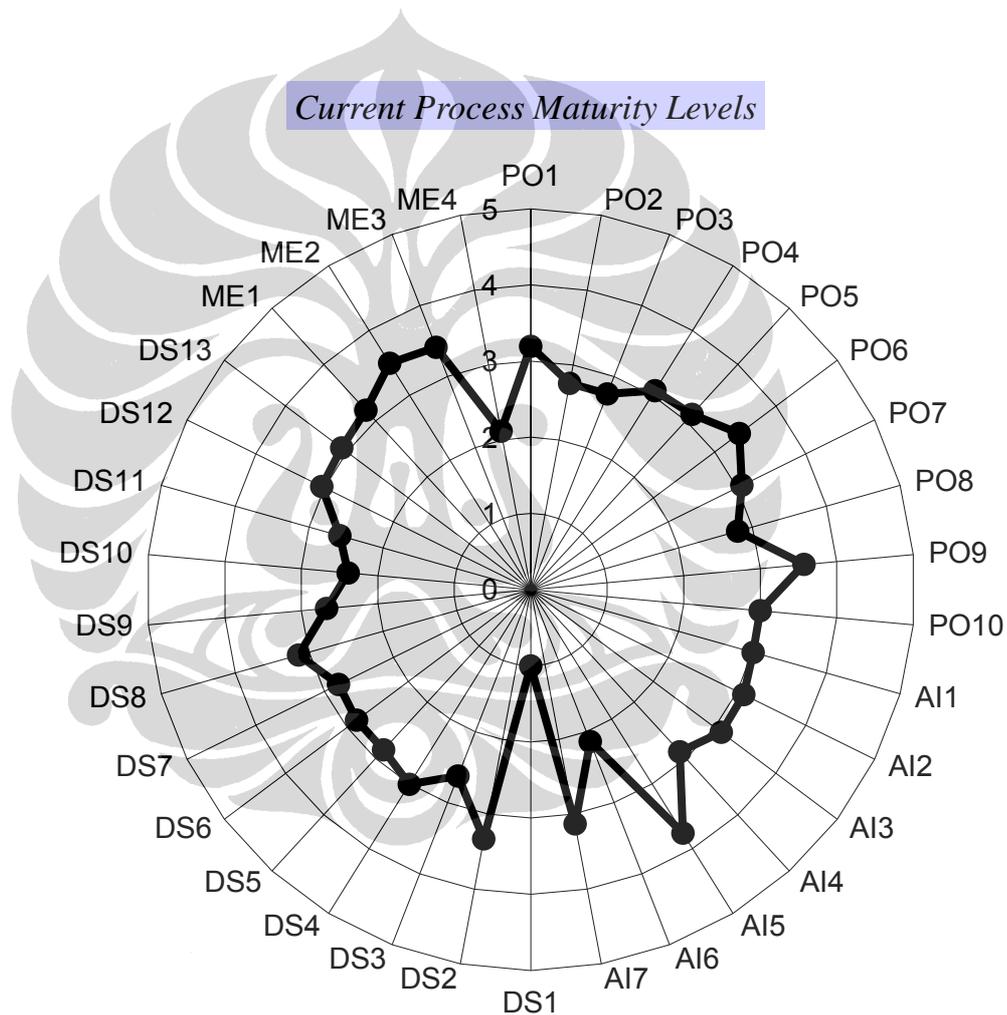
No.	Standar	Kondisi Saat Ini
ME3; <i>Ensure compliance with external requirements</i> Pengelolaan proses agar TI memastikan kepatuhan akan hukum, peraturan dan persyaratan kontrak Tingkat kematangan: 2,85 (<i>Repeatable but intuitive</i>)		
1	Terdapat pemahaman akan kebutuhan untuk mematuhi persyaratan eksternal dan kebutuhan tersebut telah dikomunikasikan	Manajemen telah mendorong seluruh unit kerja untuk mematuhi peraturan eksternal yang relevan. Untuk TI, peraturan eksternal biasanya bersinggungan secara langsung dengan unit kerja terkait. Ketersinggungan dengan TI hanya pada pemenuhan kebutuhan unit kerja dalam mematuhi peraturan eksternal tersebut, seperti pemberlakuan PMK, Permen, PP atau peraturan lainnya yang relevan dengan operasional PT XYZ.
2	Ketika kepatuhan merupakan kebutuhan yang berulang, seperti dalam peraturan finansial atau undang-undang privat, prosedur kepatuhan individu telah dikembangkan dan telah diikuti dari tahun ke tahun	Peraturan yang telah diikuti bertahun-tahun biasanya dijadikan sebagai acuan dalam merubah SOP oleh unit kerja terkait.
3	Namun, tidak ada standar yang diikuti	
4	Terdapat ketergantungan yang tinggi akan pengetahuan dan tanggungjawab individu, dan kesalahan mungkin terjadi	Intepretasi dari peraturan eksternal selain dikonfirmasi dengan pihak yang mengeluarkan, juga dikaji oleh bagian Hukum Sekretaris Perusahaan. Sehingga dapat meminimalisasi potensi kesalahan intepretasi.
5	Terdapat pelatihan informal terkait persyaratan eksternal dan masalah kepatuhan	Pelatihan untuk pemenuhan persyaratan eksternal tidak dilakukan
ME4; <i>Provide IT governance</i> Pengelolaan proses agar IT mengintegrasikan <i>IT Governance</i> dengan <i>Corporate Governance</i> dan memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan kontrak Tingkat kematangan: 2,12 (<i>Repeatable but Intuitive</i>)		
1	Terdapat kesadaran mengenai masalah <i>IT Governance</i>	Kesadaran terkait <i>IT Governance</i> telah muncul dan dituangkan dalam perencanaan strategis TI
2	Indikator kegiatan dan kinerja <i>IT Governance</i> , termasuk proses perencanaan, penyampaian dan pengawasan TI, sedang dikembangkan	Kegiatan yang akan dilakukan telah ditetapkan namun Indikator kinerja <i>IT Governance</i> belum dikembangkan
3	Proses TI yang terpilih telah diidentifikasi untuk peningkatan berdasarkan pada keputusan individual	Proses TI belum dipilih
4	Management mengidentifikasi ukuran <i>IT Governance</i> dan metode penilaian dan teknik dasar, namun proses tersebut tidak diterapkan seluruh organisasi	Ukuran <i>IT Governance</i> masih belum ditentukan
5	Komunikasi pada standar tatakelola dan tanggungjawab diserahkan pada individu	Prosedur masih belum ditentukan, sehingga pelaksanaannya masih bergantung pada individu
6	Proses <i>governance</i> dalam berbagai <i>project</i> dan proses TI hanya didorong oleh individu	

Tabel 4.5 Domain 4: *Monitor and Evaluate (ME)* (Lanjutan)

No.	Standar	Kondisi Saat Ini
7	Proses, peralatan dan matriks untuk mengukur <i>IT Governance</i> terbatas dan mungkin fungsinya tidak dapat digunakan secara maksimal karena kekurangan tenaga ahli	Ukuran, peralatan dan matriks khusus untuk <i>IT Governance</i> belum ditentukan

e. Diagram hasil penelitian

Diagram atas hasil penilaian atas proses TI pada PT XYZ dengan menggunakan *CobIT Maturity Assessment Tools* dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 4.1 *Diagram Current Maturity Level*
 Sumber: *Cobit Maturity Assessment Tools* (Olahan)

BAB 5

REKOMENDASI

Bab ini berisi rekomendasi bagi TI PT XYZ berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Rekomendasi diberikan secara bertahap berdasarkan prioritas agar dapat dikerjakan oleh PT XYZ sehingga keseluruhan proses TI PT XYZ dapat meningkat secara simultan. Tahap pertama adalah dengan memberi rekomendasi pada proses yang masih berada pada tingkat 1 (*Initial/Adhoc*) agar dapat mencapai tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*). Tahap kedua adalah memberi rekomendasi agar seluruh proses yang masih berada pada tingkat 2 (*Repeatable but intuitive*) dapat mencapai tingkat 3 (*Defined Process*). Tahap ketiga adalah memberikan rekomendasi pada proses TI yang telah mencapai tingkat 3 (*Defined Process*), agar dapat mencapai tingkat 4 (*Managed and Measurable*).

Rekomendasi agar tingkat kematangan TI PT XYZ meningkat pada masing-masing proses ini bersifat subyektif dari peneliti, dengan rincian sebagai berikut:

a. Tahap Pertama

Memberikan rekomendasi pada proses TI yang masih berada pada tingkat 1 (*Initial/Adhoc*) agar dapat mencapai tingkat 2 (*Repeatable but Intuitive*).

Tabel 5.1 Rekomendasi Menuju Tingkat 2

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
DS1	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat tim kerja untuk merumuskan tingkat layanan TI dengan melibatkan sumber daya internal maupun eksternal yang berkompeten sehingga tingkat layanan tersebut dapat disusun secara komprehensif. b. Menyusun tingkat layanan TI disesuaikan dengan komitmen manajemen dan kapasitas TI. c. Memformalkan pelaksanaan tingkat layanan TI yang telah dilakukan disertai dengan penanggungjawab dan bentuk pelaporan yang harus dilaksanakan oleh staf TI. d. Menugaskan staf TI sebagai koordinator dalam pengawasan dan pelaksanaan tingkat layanan TI yang telah ditetapkan.

b. Tahap Kedua

Memberikan rekomendasi pada proses TI yang berada pada tingkat 2 (*Repeatable but Intuitive*) agar dapat meningkat menjadi tingkat 3 (*Defined Process*).

Tabel 5.2 Rekomendasi Menuju Tingkat 3

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
PO2	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat tim perumus untuk mengintegrasikan arsitektur informasi yang telah ada pada unit-unit kerja dan melengkapi arsitektur informasi yang masih belum terpetakan untuk dikelola oleh TI PT XYZ. b. Menentukan arsitektur informasi PT XYZ yang relevan dengan perencanaan strategis TI dan terintegrasi dengan sistem informasi terkait, mendokumentasikan dan mengkomunikasikannya ke seluruh unit kerja. c. Menetapkan prosedur standar dan fungsi administrasi data yang jelas dalam penyusunan arsitektur informasi termasuk persyaratan, pelaksanaan dan pelaporannya sehingga pembangunan dan pengembangan arsitektur informasi menjadi lebih selaras dengan perencanaan strategis TI dan terintegrasi dengan sistem informasi yang dimiliki oleh PT XYZ. d. Membuat rencana pelatihan bagi SDM TI terkait arsitektur informasi, sehingga pengembangan dan perbaikan arsitektur informasi yang diperlukan dapat dilakukan oleh staf TI secara komprehensif untuk seluruh informasi yang dikelola oleh PT XYZ.
PO8	<ul style="list-style-type: none"> a. Membentuk fungsi QA secara terpisah dan dilengkapi dengan prosedur standarnya, sehingga mutu dan integritas produk TI dapat lebih terjamin b. Mengadakan pendidikan dan pelatihan formal bagi staf TI dalam hal pengelolaan kualitas, sehingga produk TI dapat lebih ditingkatkan lagi kualitasnya. c. Adanya edukasi untuk pengguna terkait kualitas sehingga dalam menjalankan aplikasi atau sistem TI, pengguna dapat mempertahankan kualitas yang dipersyaratkan. d. Aplikasi yang sudah siap untuk diimplementasikan, dibuatkan dokumentasi lengkap dan prosedur standar yang memadai e. Dibuat perencanaan untuk melakukan survey kepuasan kualitas
AI4	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan prosedur standar dalam pembuatan dan pendistribusian manual operasi dan materi pelatihan yang dapat mempermudah pengguna dalam memahaminya, termasuk prosedur untuk memperbaruinya dengan kondisi terkini. b. Materi pelatihan dibuat secara jelas dan bersifat deskriptif sehingga pengguna dapat mengikuti langkah-langkah pelaksanaannya dengan mudah. c. Membuat tim kerja yang juga melibatkan pengguna untuk menyusun dan memperbarui materi pelatihan dan pendidikan secara komprehensif.

Tabel 5.2 Rekomendasi Menuju Tingkat 3 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	<ul style="list-style-type: none"> d. Program pelatihan harus terintegrasi dengan program kerja divisi SDM secara keseluruhan. e. Dibuat dokumentasi lengkap terkait materi yang telah disusun dan disampaikan dalam pendidikan dan pelatihan sehingga dapat diakses oleh staf yang membutuhkan.
AI6	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat perencanaan dan prosedur <i>change management</i> yang lengkap dan komprehensif sehingga dapat dijadikan panduan dalam menghadapi perubahan. b. Membentuk prosedur <i>quality assurance</i> untuk memastikan bahwa perubahan yang terjadi sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. c. Meningkatkan pelatihan dan pendidikan kepada SDM TI terkait <i>change management</i> sehingga mereka siap dalam menghadapi perubahan yang terjadi d. Meningkatkan kesadaran SDM TI akan kesiapan adanya perubahan dengan mengkomunikasikan prosedur <i>change management</i> kepada seluruh staf TI. e. Meningkatkan kepatuhan akan pelaksanaan perencanaan <i>change management</i> TI, sehingga dapat mendeteksi perubahan ilegal yang terjadi.
DS1	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat prosedur penyusunan dan perbaikan tingkat layanan TI berkelanjutan yang diformalkan dengan menggunakan SK Direksi. b. Membuat program survey kepuasan pelanggan atas pelayanan TI sehingga dapat menjadi tolok ukur dan dasar untuk perbaikan tingkat layanan TI. c. Melakukan identifikasi atas kekurangan tingkat layanan TI sehingga dapat diketahui perbaikan yang diperlukan dalam melaksanakan tingkat layanan TI. d. Merumuskan kebutuhan kompetensi dalam menentukan tingkat layanan sehingga dapat ditindaklanjuti dengan melakukan pendidikan dan pelatihan staf internal TI untuk memenuhi kebutuhan kompetensi tersebut. e. Menetapkan ukuran kinerja secara jelas sehingga terlihat hubungan antara pencapaian kinerja tingkat layanan TI dengan pendanaan yang telah disediakan.
DS3	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan prosedur pengelolaan kapasitas dan kinerja TI, termasuk membuat perencanaan, pemantauan terjadwal dan pelaporan secara mendetail. b. Mengoptimalkan pengawasan dengan penggunaan alat-alat yang dapat memantau kapasitas dan kinerja sistem secara keseluruhan c. Menentukan batas toleransi kapasitas sehingga dapat diantisipasi atau diperhitungkan ketersediaannya

Tabel 5.2 Rekomendasi Menuju Tingkat 3 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
DS5	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembentukan organisasi formal terkait keamanan TI sesuai yang diamanatkan pada <i>IT Security Policy</i> b. Meningkatkan kesadaran keamanan TI secara menyeluruh dengan melakukan sosialisasi maupun pendidikan kepada pihak yang terkait c. Melakukan analisis terhadap seluruh fungsi keamanan yang ada sehingga dihasilkan analisis menyeluruh atas kondisi keamanan TI yang relevan d. Memprioritaskan pengembangan keamanan TI beserta peralatan pendukungnya e. Membuat prosedur memadai terkait keamanan TI termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pelaporannya f. Membuat pelatihan formal keamanan TI untuk meningkatkan kompetensi dan kesadaran staf TI dan pengguna g. Membuat revisi <i>IT Security Policy</i> sehingga relevan dengan kondisi TI sekarang
DS6	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan model akuntansi biaya sehingga dapat menentukan biaya operasional TI yang tepat dan dapat diterapkan dalam seluruh kasus/kegiatan TI b. Mengadakan pelatihan terkait identifikasi biaya standar atas operasional TI untuk kebutuhan perhitungan alokasi, biaya layanan dan pengembalian investasi c. Membuat prosedur memadai terkait identifikasi, pengumpulan dan pengalokasian biaya TI
DS7	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan TI bagi pengguna sehingga dapat diidentifikasi kebutuhan pengembangan kemampuan pengguna dalam menggunakan TI untuk kemudian diusulkan ke divisi SDM b. Membuat prosedur standar dalam penyusunan dan dokumentasi materi pendidikan dan pelatihan sehingga pendekatan dan hasil pelatihan akan semakin seragam c. Membuat materi dan kelas khusus yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran pengguna akan etika dan keamanan TI d. Peningkatan kompetensi bagi staf TI sehingga dapat memperluas wawasan pengguna pada saat memberikan pelatihan dan pendidikan e. Mengawasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sehingga penyimpangan yang terjadi dapat dideteksi dengan cepat untuk kemudian dicari solusinya
DS9	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat prosedur standar pengelolaan konfigurasi beserta penanggungjawabnya b. Meningkatkan kesadaran akan kebutuhan pengelolaan konfigurasi terhadap seluruh staf TI pada saat melakukan perubahan/perbaikan sistem termasuk dokumentasi dan <i>updating</i> konfigurasinya

Tabel 5.2 Rekomendasi Menuju Tingkat 3 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	<ul style="list-style-type: none"> c. Membuat pelatihan dan pendidikan formal mengenai pengelolaan konfigurasi terhadap staf TI d. Menegakkan kepatuhan akan prosedur yang berlaku dalam pengelolaan konfigurasi sehingga dapat mendeteksi penyimpangan yang terjadi, mempermudah <i>reset</i> sistem ketika terjadi <i>crash</i> dan pada saat <i>install</i> sistem/perangkat TI baru.
DS10	<ul style="list-style-type: none"> a. Merancang program pengelolaan masalah disertai dengan dokumentasi dan prosedur yang memadai sehingga pengelolaan masalah dapat dioptimalkan untuk mempermudah dan mempercepat analisis akar permasalahan serta penyelesaiannya b. Mengoptimalkan aplikasi <i>helpdesk</i> yang sudah ada, serta menegakkan kepatuhannya agar semua keluhan, permasalahan dan pemecahannya dapat terdokumentasi dengan baik c. Membuat program pendidikan dan pelatihan formal bagi staf TI terkait pengelolaan masalah
DS11	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengoptimalkan penyelesaian program kerja pengelolaan data yang sedang dilakukan. b. Persyaratan keamanan data harus ditegakkan kepatuhannya dan disertai dengan dokumentasi yang memadai, hal ini terkait klasifikasi data yang telah ditentukan dalam <i>IT Security Policy</i> PT XYZ c. Jadwal pengawasan dibuat detail dengan tugas dan tanggungjawab yang jelas, sehingga pelaksanaannya dapat dipantau dan dievaluasi d. Membuat prosedur memadai terkait pengelolaan data disertai penugasan dan pemberian tanggungjawab kepada unit kerja terkait e. Mengadakan pelatihan pengelolaan data sehingga data dapat dikelola dengan efektif dan efisien serta menghindari terjadinya duplikasi data yang dapat menyebabkan data menjadi tidak <i>valid</i>
ME1	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengoptimalkan pembentukan <i>IT Steering Committee</i> yang dapat berfungsi sebagai pengawas operasional TI. b. Membuat prosedur pengawasan TI yang dilakukan oleh <i>IT Steering Committee</i>. c. Menentukan metode pengawasan TI dengan mempertimbangkan penggunaan pendekatan yang lebih khusus untuk TI seperti <i>IT Balance Scorecard</i> sehingga kinerja dapat lebih secara spesifik ditentukan dan dinilai. d. Membuat pelatihan dan pendidikan formal untuk kalangan internal dengan mengembangkan materi yang bersumber dari informasi kinerja historis dan masa depan terkait pengawasan TI sehingga dapat meningkatkan keahlian yang memadai dalam melakukan penilaian, pengumpulan data dan analisis dalam melakukan penilaian dan perbaikan kinerja dan pengawasan TI
ME2	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan framework pengawasan yang akan digunakan untuk menilai <i>internal control</i> TI b. Mengoptimalkan fungsi organ pengawasan yang telah ditentukan dalam mengawasi dan mengarahkan kinerja TI sehingga tujuan TI dan bisnis akan tercapai dengan efektif dan efisien

Tabel 5.2 Rekomendasi Menuju Tingkat 3 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	<ul style="list-style-type: none"> c. Meningkatkan pengawasan <i>internal control</i> pada TI dengan melakukan audit secara berkala untuk memastikan ketentuan dan prosedur ditegakkan dengan baik d. Mendorong auditor internal untuk memperoleh sertifikasi auditor TI sehingga pengawasan dapat dilakukan dengan lebih optimal mengingat ketergantungan PT XYZ pada penggunaan TI yang sangat tinggi e. Membuat pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keahlian dan kemampuan staf dalam melakukan <i>self-assessment</i> serta mereview <i>internal control assurance</i> f. Melakukan audit TI baik general maupun aplikasi oleh auditor eksternal sehingga dapat diketahui kondisi TI PT XYZ secara objektif dan menyeluruh g. Melakukan pengelolaan risiko, termasuk identifikasi dan penilaian risiko, secara berkala mengingat perkembangan TI yang semakin cepat sehingga dapat diantisipasi dengan tindakan perbaikan yang memadai
ME3	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendorong adanya pelatihan formal untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi staf TI dalam memahami isi perjanjian kontrak dan peraturan sehingga meminimalisi adanya risiko dan salah intepretasi atas peraturan tersebut b. Membuat prosedur yang memadai dalam melakukan penyesuaian proses bisnis terkait adanya perubahan peraturan sehingga dapat menjadikan organisasi TI yang tanggap terhadap perubahan c. Meningkatkan kerjasama dengan bagian Hukum Sekretaris Perusahaan untuk mengawasi perubahan peraturan yang relevan
ME4	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan kerangka <i>IT Governance</i> yang selaras dengan <i>corporate governance</i> dalam pengelolaan proses TI sehingga bisa mengoptimalkan manfaat penggunaan TI dalam memberi nilai tambah dan pengelolaan risiko TI. b. Menentukan indikator kegiatan dan kinerja <i>IT Governance</i> sebagai target yang harus dicapai c. Mendorong pelaksanaan <i>IT Governance</i> dalam seluruh kegiatan TI d. Membuat pelatihan dan pendidikan formal sehingga keahlian dan kemampuan staf TI dalam menjalankan <i>IT Governance</i> dapat ditingkatkan e. Mengoptimalkan fungsi <i>IT Steering Committee</i> sebagai dewan pengawas pelaksanaan <i>IT Governance</i> sehingga pengelolaan TI tetap selaras dengan <i>corporate governance</i>.

d. Tahap Ketiga

Memberikan rekomendasi pada proses TI yang telah mencapai tingkat 3 (*Defined Process*) agar dapat meningkat menjadi tingkat 4 (*Managed and Measurable*).

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
PO1	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan sosialisasi kepada seluruh stakeholder yang berkepentingan terkait telah ditetapkannya perencanaan strategis TI, sehingga semua strategi jangka pendek bisnis maupun TI selaras dengan perencanaan strategis TI b. Menetapkan prosedur pengawasan dan pengukuran yang lebih spesifik ke arah pencapaian tujuan TI dan tujuan bisnis sehingga efektivitas perencanaan strategis dapat dinilai dengan lebih akurat. c. Menjalankan keputusan direksi no. SK-59/2011 tentang <i>IT Steering Committee</i> beserta seluruh organ pelengkapanya sehingga pelaksanaan perencanaan strategis menjadi lebih terarah dan optimal. d. Kebutuhan penggunaan sumber daya internal dan eksternal harus ditentukan sehingga pengembangan sumberdaya internal dapat diarahkan sesuai kebutuhan tersebut.
PO2	<ul style="list-style-type: none"> a. Membentuk tim pengawas yang bertanggungjawab dalam mengawasi dan melakukan evaluasi pelaksanaan arsitektur informasi yang sedang berjalan yang merupakan gabungan antara staf TI dan user sehingga dapat memiliki pengetahuan yang lebih komprehensif. b. Menentukan ukuran efektivitas pelaksanaan arsitektur informasi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur pelaksanaan dan pengembangan arsitektur informasi serta kuantitas dan kualitas SDM yang dibutuhkan. c. Melakukan pengujian secara berkala terhadap pelaksanaan arsitektur informasi berdasarkan ukuran yang telah ditetapkan. d. Melakukan evaluasi terhadap kompetensi SDM sehingga dapat dicarikan solusi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan kualitas dan kuantitas SDM yang memadai, baik dengan melakukan pelatihan dan pendidikan, maupun dengan mengadakan rekrutmen internal dan eksternal. e. Menerapkan, mengintegrasikan dan mengoptimalkan otomatisasi informasi disertai dengan tempat penyimpanannya (<i>repository</i>) berdasarkan arsitektur informasi yang telah ditetapkan untuk mendukung pengembangan Sistem Informasi Eksekutif (EIS) dan <i>Decision Support System</i> (DSS)
PO3	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat ukuran yang jelas dan relevan sehingga dapat menilai efektivitas kinerja perencanaan infrastruktur TI dengan komprehensif b. Mengoptimalkan <i>IT Steering Committee</i> yang telah dibentuk untuk mengawasi dan melakukan evaluasi atas pelaksanaan perencanaan infrastruktur TI yang telah ditetapkan.

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	<ul style="list-style-type: none"> c. Membuat pelatihan dan pendidikan formal untuk meningkatkan kompetensi SDM TI dalam pengembangan perencanaan infrastruktur TI. d. Membuat fungsi khusus perencanaan dalam struktur organisasi TI sehingga proses pengembangan perencanaan menjadi lebih fokus
PO4	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemenuhan kebutuhan kompetensi dan jumlah pegawai divisi TI yang memadai oleh divisi SDM lebih dioptimalkan, baik dengan melakukan pendidikan dan pelatihan pegawai dan atau dengan melakukan perekrutan secara internal maupun eksternal. b. Pengkajian <i>career path</i> bagi staf TI oleh divisi SDM dan divisi TI, sehingga pengkaderan dan pengembangan SDM dapat dilakukan dengan lebih optimal c. Dibentuk fungsi TI yang khusus menangani perencanaan, pengembangan dan pemeliharaan sehingga fungsi TI dapat lebih fokus dengan hasil yang optimal. d. Melakukan revisi <i>IT Security Policy</i> sehingga persyaratan lingkungan pengendalian TI lebih relevan dengan kondisi TI sekrang dan dilakukan audit TI secara berkala untuk menjamin keamanan, keefektifan dan integritas sistem informasi dan produknya
PO5	<ul style="list-style-type: none"> a. Ukuran atas efektivitas pemilihan investasi ditentukan sehingga dapat dilakukan evaluasi secara komprehensif dengan menggunakan metode <i>cost and benefit analysis</i> baik dalam bentuk keuangan maupun non-keuangan bagi tercapainya tujuan TI dan tujuan bisnis. b. Mengadakan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan SDM TI dalam mengembangkan anggaran serta merekomendasikan investasi TI yang tepat c. Mempercepat pembentukan organ <i>IT Steering Committee</i> secara lengkap serta menyempurnakan SOP-nya sehingga pemilihan investasi dapat tetap diselaraskan dengan perencanaan strategis yang telah ditetapkan.
PO6	<ul style="list-style-type: none"> a. Mendorong manajemen untuk melakukan revisi <i>IT Security Policy</i> sehingga relevan dengan kondisi TI saat ini disertai dengan pembuatan prosedur standar dalam pengembangan, penegakannya dan pengawasannya b. Pemenuhan sumberdaya kompeten yang dibutuhkan untuk pelaksanaan <i>IT Security Policy</i>, baik melalui pengembangan pendidikan dan pelatihan maupun dengan melakukan internal dan atau eksternal <i>recruitment</i>. c. Dilakukan edukasi dan sosialisasi kepada seluruh pengguna TI dalam rangka meningkatkan kesadaran akan keamanan TI d. Ukuran efektivitas keamanan TI ditentukan e. Dilakukan audit TI dan pengujian keamanan secara berkala untuk evaluasi kondisi keamanan TI sehingga mencapai kondisi yang diharapkan

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
PO7	<ul style="list-style-type: none"> a. Divisi SDM harus mempertimbangkan program rotasi, mutasi dan promosi SDM berdasarkan perencanaan strategis TI serta melibatkan manajemen TI dalam menetapkan keputusannya b. Pemenuhan kompetensi dilakukan dengan mendorong adanya pelatihan dan pendidikan sertifikasi serta melakukan internal dan atau eksternal <i>recruitment</i> c. Kualifikasi kompetensi suatu jabatan harus diperjelas sehingga tercipta lingkungan yang aktif dalam mendapatkan sertifikasi profesi yang dipersyaratkan dan dapat pula dijadikan sebagai acuan dalam program pengembangan karir SDM TI d. Melakukan review atas pengelolaan SDM TI termasuk didalamnya melakukan <i>benchmarking</i> sebagai sarana untuk mendapatkan pertimbangan lain dalam menentukan kompensasi yang memadai
PO8	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan evaluasi dan perbaikan atas survey kepuasan kualitas yang telah dilakukan secara berkala sebagai upaya tetap menjaga kualitas layanan TI dan memenuhi harapan pengguna b. Menentukan kualitas yang dipersyaratkan untuk seluruh proses yang dimiliki oleh PT XYZ sehingga dapat dijadikan standar dalam pengelolaan kualitas termasuk hubungannya dengan pihak ketiga. c. Menentukan metode analisis yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dari pengelolaan kualitas d. Melakukan <i>benchmark</i> dengan perusahaan dan industri sejenis sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengelola kualitas e. Mengoptimalkan sistem <i>Helpdesk</i> yang sudah ada untuk melakukan analisa <i>rootcause</i> terhadap permasalahan yang timbul.
PO9	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan penilaian risiko secara berkala, sehingga dapat mengidentifikasi perubahan risiko yang dihadapi bisnis dan TI untuk kemudian ditentukan mitigasi yang memadai. b. Membuat pelatihan dan pendidikan formal terkait manajemen risiko bagi staf TI c. Melakukan revisi uraian jabatan (<i>job description</i>), SOP dan struktur organisasi dengan pendekatan manajemen risiko d. Mengoptimalkan penyelesaian pembangunan DRC sebagai risiko kunci yang harus segera dikelola e. Melakukan evaluasi atas pengelolaan risiko yang telah diidentifikasi, misalnya dengan melakukan <i>vulnerability test</i> dan audit.
PO10	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan prosedur QA pada tahap akhir proyek untuk memastikan integritas dengan perencanaan strategis atau sistem yang telah ada b. Membuat pelatihan dan pendidikan formal terkait pengelolaan proyek. c. Menentukan ukuran keberhasilan dari proyek yang dijalankan d. Melakukan evaluasi post implementasi atas proyek
AII	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur yang sudah ada seharusnya menjadi standar dalam melakukan hal yang sama dalam mengerjakan proyek TI dengan meningkatkan pengawasan kepatuhan akan prosedur yang ada b. Persyaratan bisnis harus disampaikan dengan jelas sebelum penentuan solusi TI

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	<ul style="list-style-type: none"> c. Meningkatkan kualitas dokumentasi pada setiap perubahan atau pembuatan solusi TI d. Mendorong adanya pelatihan formal untuk memperluas pengetahuan dan meningkatkan kompetensi staf TI sehingga dapat memberikan penilaian yang komprehensif dalam menentukan solusi TI e. Menentukan peran dan tanggungjawab dari manajemen bisnis dan TI dalam mengidentifikasi solusi TI f. Ukuran efektivitas metodologi penentuan solusi TI harus ditentukan
AI2	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat prosedur pemeliharaan software aplikasi yang memadai, sehingga proses pemeliharaan bersifat preventif, dapat dilakukan secara terjadwal, terkoordinasi dan efektif serta efisien b. Mengoptimalkan fungsi IT Steering Committee dalam seluruh proses akuisisi TI, sehingga pada proses akuisisi software aplikasi, integritas dan kualitas dapat terjaga c. Ukuran dalam menilai efektivitas proses akuisisi dan pemeliharaan harus ditentukan, sehingga kepatuhannya dapat ditegakkan. d. Kualitas dokumentasi harus ditingkatkan pada seluruh tahapan
AI3	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur pemeliharaan, yang terjadwal dan terencana serta terkoordinasi, juga seharusnya dimiliki oleh TI PT XYZ yang dilakukan pada infrastruktur yang tidak dalam pengawasan vendor. Sehingga kualitas dari infrastruktur TI tetap terjamin dan terjaga. b. Prosedur proses akuisisi dan pemeliharaan infrasturktur TI harus dijalani dengan konsisten c. Pembentukan tim dan prosedur QA dalam setiap proses akuisisi infrastruktur TI, sehingga kualitas dan integritas teknologi yang dimiliki dapat terjaga. d. Menentukan ukuran untuk pengawasan efektivitas infrastruktur TI yang memadai e. Evaluasi atas sistem yang sudah ada dikembangkan lebih jauh, sehingga dapat secara konsisten difokuskan pada penggunaan kembali infrastruktur yang sudah habis manfaat ekonomisnya
AI4	<ul style="list-style-type: none"> a. Membentuk tim <i>trainer</i> yang khusus bertugas untuk memberi materi kepada pengguna dengan bekerjasama dengan Divisi SDM. b. Mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan <i>trainer</i> yang telah dimiliki baik dari segi materi maupun presentasi sehingga penyampaian materi kepada pengguna akan lebih optimal. c. Membentuk tim yang bertanggungjawab melakukan administrasi materi dan program pendidikan dan pelatihan d. Mengadakan pelatihan dan pendidikan mengenai tata cara pendokumentasian materi pelatihan serta pendistribusiannya terhadap pengguna e. Mengembangkan ukuran efektivitas dan efisiensi pendokumentasian materi dan program pelatihan.
AI5	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat ukuran untuk penilaian efektivitas pengelolaan vendor berdasarkan kinerjanya, sehingga vendor yang tidak mampu memenuhi persyaratan kebutuhan TI, tidak diikutkan lagi dalam proses pengadaan selanjutnya

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	<ul style="list-style-type: none"> b. Membuat dan menegakkan prosedur pengawasan pekerjaan yang dilakukan vendor sesuai dengan SLA c. Melakukan evaluasi bersama divisi umum setiap kontrak vendor berakhir.
AI6	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengoptimalkan kinerja <i>IT Steering Committee</i> dalam memastikan bahwa prosedur telah diikuti dengan konsisten dengan melakukan evaluasi kinerja Divisi TI dalam mengelola <i>change management</i> secara berkala. b. Menetapkan <i>change management</i> dengan keputusan Direksi sehingga pelaksanaannya memiliki dasar hukum dan adanya komitmen dari manajemen PT XYZ. c. Membuat perencanaan yang terintegrasi dengan proses bisnis yang isinya mencakup pengelolaan perubahan, kebutuhan pelatihan dan keberlanjutan bisnis serta pengembangannya.
AI7	<ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan kepatuhan akan prosedur yang telah ditetapkan, dengan melakukan komunikasi, sosialisasi, pendidikan dan pelatihan b. Membentuk tim dan prosedur QA yang dapat menjaga kualitas sistem yang akan diimplementasikan c. Membuat prosedur pengembangan sistem yang memadai sehingga proses pengembangan dapat lebih terkontrol dan searah dengan perencanaan strategis TI
DS1	<ul style="list-style-type: none"> a. Merumuskan persyaratan sistem yang dibutuhkan dengan mendasari pada tingkat layanan TI yang telah ditetapkan. b. Melakukan pendidikan dan pelatihan terkait <i>IT Balanced Score Card</i> sehingga dapat ditentukan ukuran yang lebih relevan dalam menilai kinerja TI. c. Melakukan benchmarking dengan perusahaan dalam industri sejenis dalam menentukan ukuran dan menilai tingkat layanan TI. d. Membuat tim untuk melakukan evaluasi secara berkala mengenai hasil survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan untuk kemudian melakukan perbaikan yang diperlukan. e. Memulai penggunaan otomatisasi dalam pengawasan pelaksanaan tingkat layanan TI serta melakukan optimalisasi penggunaan <i>Helpdesk</i> diseluruh lingkungan PT XYZ. f. Membuat pertemuan secara berkala antara <i>IT Steering Committee</i> dengan staff TI dalam melakukan evaluasi atas pengelolaan risiko tingkat layanan TI.
DS2	<ul style="list-style-type: none"> a. Penegakkan kepatuhan dalam melakukan pengawasan terhadap pekerjaan vendor, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan b. Melakukan identifikasi dan penilaian atas risiko terkait layanan pihak ke-3 termasuk ketidakmampuan dalam menyediakan barang dan atau jasa, serta melaporkannya kepada manajemen

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	c. Menentukan matriks untuk mereview kinerja vendor dalam memenuhi persyaratan kontrak yang dilakukan antara divisi umum dan divisi TI
DS3	a. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan yang telah dilakukan dengan membandingkan dengan tujuan dan target kinerja yang telah ditetapkan. b. Mengoptimalkan kinerja <i>IT Steering Committee</i> dalam melakukan pemantauan atas pengelolaan perbaikan ketidakcukupan kinerja dan kapasitas. c. Adanya laporan secara berkala baik pada pengguna maupun pelanggan terkait pelaksanaan tingkat layanan TI. d. Menentukan ukuran kinerja dan kapasitas pelaksanaan tingkat layanan TI.
DS4	a. Menentukan dan menugaskan penanggungjawab untuk melakukan perencanaan dan pengujian sehingga dapat diyakini kemampuan layanan ketika terjadi bencana b. Melakukan pengujian berkala disertai laporan kepada manajemen c. Mengadakan pelatihan formal dan meningkatkan kesadaran terkait layanan berkelanjutan ini bagi seluruh staf terkait dan staf TI lainnya d. Perencanaan yang sudah dibuat, senantiasa harus selalu terus di-update sehingga relevan dengan kondisi terakhir e. Dilakukan pemantauan yang konsisten dan terjadwal terhadap aset TI yang penting f. Menentukan ukuran yang memadai sehingga layanan berkelanjutan ini dapat diukur efektivitasnya dan diawasi pelaksanaannya
DS5	a. Membuat keputusan Direksi terkait pelaksanaan keamanan TI termasuk sanksi yang dapat dikenakan apabila terdapat pelanggaran. b. Mendorong staff untuk mendapatkan sertifikasi keamanan TI dengan mengikutsertakan dalam ujian sertifikasi yang diakui serta memberikan penghargaan terhadap staff atas pencapaian sertifikasi tersebut. c. Melakukan pengujian terhadap keamanan TI seperti <i>penetration test</i> untuk mengetahui kualitas keamanan yang dimiliki TI PTXYZ dan melakukan perbaikan yang diperlukan. d. Memasukan perencanaan pengelolaan keamanan TI dalam perencanaan keamanan bisnis PT XYZ secara terintegrasi. e. Mengukur efektivitas pengelolaan keamanan TI dengan melakukan audit TI secara berkala baik oleh auditor internal maupun eksternal.
DS6	a. Menetapkan proses bisnis berdasarkan model biaya yang telah ditentukan, sehingga tanggungjawab dan akuntabilitas atas layanan informasi dapat secara jelas dijalankan. b. Mengoptimalkan kinerja <i>IT Steering Committee</i> dalam persetujuan dan pengawasan pelaksanaan identifikasi biaya oleh manajemen TI, pemilik proses bisnis dan pengguna. c. Membuat laporan secara berkala kepada <i>IT Steering Committee</i> dan manajemen PT XYZ mengenai identifikasi, penggunaan dan evaluasi biaya yang dihubungkan dengan tingkat layanan, tujuan dan perencanaan TI.

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
	d. Optimalisasi penggunaan SAP untuk menjalankan model akuntansi biaya termasuk pengukuran efektivitasnya.
DS7	<ul style="list-style-type: none"> a. Memasukan unsur pendidikan dan pelatihan serta sertifikasi sebagai salah satu faktor yang menentukan/tolok ukur tingkat jabatan staff. b. Memasukan faktor etika penggunaan TI dan kesadaran akan keamanan TI dalam setiap kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk seluruh lapisan karyawan PT XYZ. c. Adanya pembagian tanggungjawab akan kewanaman TI pada setiap tingkatan karyawan (pejabat, staff maupun pelaksana) yang secara jelas ditetapkan dan ditegakkan pelaksanaannya.
DS8	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat prosedur standar <i>helpdesk</i> (<i>computer based</i>) untuk menggantikan prosedur pelayanan keluhan secara manual b. Membentuk tim <i>helpdesk</i> dengan tugas dan tanggungjawab yang jelas. c. Menegakkan kepatuhan penggunaan aplikasi <i>helpdesk</i>, sehingga setiap keluhan dapat dikelola dengan lebih optimal, baik untuk dokumentasi, evaluasi, inventarisasi masalah, penyelesaian masalah dan penggunaan FAQ d. Membuat laporan secara berkala mengenai pengelolaan masalah kepada manajemen TI dan manajemen bisnis e. Menetapkan ukuran kinerja tim <i>helpdesk</i> f. Melakukan evaluasi atas kinerja tim <i>helpdesk</i>, sehingga dapat dilakukan perbaikan
DS9	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan audit TI secara berkala oleh SPI (auditor internal) sehingga dapat ditegakkan kepatuhan akan prosedur dan peraturan yang ada dalam pelaksanaan pengelolaan konfigurasi TI. b. Melakukan otomatisasi agar pengelolaan konfigurasi menjadi lebih efektif dan efisien disertai dengan dokumentasi fisik yang memadai. c. Pengelolaan konfigurasi dilakukan secara terpusat yang dilakukan oleh tim khusus sehingga dapat terpantau pelaksanaannya. d. Menentukan ukuran efektivitas pengelolaan konfigurasi sebagai tolok ukur dalam melakukan pengawasan pelaksanaan pengelolaan konfigurasi TI oleh <i>IT Steering Committee</i> dan auditor internal.
DS10	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan sosialisasi ketentuan pengelolaan masalah yang telah ditetapkan oleh PT XYZ sehingga dapat meningkatkan pemahaman karyawan b. Menentukan penanggungjawab khusus dalam mengelola permasalahan sehingga dapat diukur efektivitasnya dengan lebih akurat c. Menentukan ukuran efektivitas dokumentasi atas pengelolaan masalah dan pemecahannya. d. Mengoptimalkan kinerja <i>IT Steering Committee</i> dalam melakukan pengawasan atas pelaksanaan pengelolaan masalah termasuk integrasi dengan seluruh kegiatan yang berkaitan sehingga pengelolaan masalah tersebut dapat dilakukan secara optimal.

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
DS11	<ul style="list-style-type: none"> a. Menentukan tujuan dan ukuran kinerja yang dapat dijadikan tolak ukur efektivitas pengelolaan data. b. Melakukan evaluasi kinerja pengelolaan data dengan menggunakan ukuran yang telah ditetapkan tersebut. c. Mendorong penyelesaian lebih cepat atas pengembangan <i>dashboard</i> yang sudah mulai dikembangkan untuk mengawasi pelaksanaan pengelolaan data dan sistem. d. Melakukan pelatihan dan pendidikan formal terkait pengelolaan data baik untuk user maupun untuk staf TI.
DS12	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan revisi <i>IT Security Policy</i> dan menegakkan kepatuhannya b. Membuat prosedur pelaksanaan <i>IT security policy</i> dan tim khusus yang menangani keamanan sehingga pelaksanaannya dapat terkontrol dan terukur c. Membuat ukuran dan melakukan peniaian atas efektivitas pelaksanaan lingkungan pengendalian d. Melakukan pengembangan atas hasil penilaian tersebut, termasuk penggunaan peralatan otomatis seperti CCTV yang memiliki spesifikasi sensor gerak dan inframerah serta dapat dimonitor secara <i>webbased</i> oleh manajemen TI, membuat <i>dashboard</i> yang memperlihatkan pengelolaan kapasitas server/aset TI lainnya
DS13	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemenuhan sumberdaya yang dibutuhkan oleh TI baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga dapat mengoptimalkan kinerja TI dalam mencapai tujuan perusahaan b. Melakukan revisi atau penambahan SOP sehingga lebih relevan dengan kondisi TI sekarang c. Melakukan pengembangan struktur organisasi TI, mengingat penggunaan TI pada hampir seluruh proses bisnis d. Mengoptimalkan pengembangan aplikasi <i>dashboard</i> sehingga dapat segera dipergunakan oleh manajemen untuk pengawasan dan sebagai dasar pengambilan keputusan e. Meningkatkan otomatisasi proses bisnis sehingga meminimalisasi gangguan operator dan teknis seperti proses migrasi data dari aplikasi ACB ke SAP yang saat ini masih menggunakan proses <i>batching</i> (<i>upload</i> data secara berkelompok) f. Membuat ukuran mengenai efektivitas penggunaan TI dan melakukan audit TI sehingga dapat diukur kondisi TI saat ini dengan tepat
ME1	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempercepat pengembangan <i>dashboard</i> yang komprehensif dan terintegrasi dengan seluruh sistem yang ada, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dengan cepat dan akurat berdasarkan informasi yang ada. b. Melakukan evaluasi kinerja TI berdasarkan informasi yang didapat dari <i>dashboard</i> tersebut.

Tabel 5.3 Rekomendasi Menuju Tingkat 4 (Lanjutan)

COBIT PROCESS	REKOMENDASI
ME2	<ul style="list-style-type: none"> a. Merancang <i>early warning system</i> yang berfungsi untuk mendeteksi dini akan adanya kebocoran atas pengendalian internal sehingga dapat dilakukan perbaikan dengan cepat dan efektif. b. Mengintegrasikan sistem pengendalian yang ada kedalam satu sistem yang komprehensif dan terintegrasi sehingga dapat mempermudah pengawasan atas keseluruhan pengendalian internal c. Mendorong pelaksanaan penggunaan kerangka kerja COBIT dalam melakukan pengelolaan TI sehingga pengembangan menjadi lebih terarah dan terukur. d. Membangun <i>database</i> pengetahuan dengan menggunakan informasi historis sehingga pengendalian internal dapat diterapkan secara lebih efektif. e. Melakukan <i>peer review</i> dengan internal auditor perusahaan sejenis, sehingga kualitas pengendalian internal dapat dipertahankan sesuai dengan <i>best practise</i>.
ME3	<ul style="list-style-type: none"> a. Melaksanakan pengawasan akan program pelatihan dan pendidikan yang telah dibuat sehingga pelatihan tersebut dilaksanakan dengan konsisten b. Membuat ukuran efektivitas atas kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku sehingga dapat dijadikan ukuran dalam rangka evaluasi kinerja TI.
ME4	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan sosialisasi penerapan <i>IT Governance</i> kepada seluruh karyawan. b. Melakukan evaluasi atas pelaksanaan SLA yang telah ditentukan sebelumnya sehingga tanggungjawab kepemilikan proses menjadi lebih jelas. c. Mengoptimalkan kinerja <i>IT Steering Committee</i> dalam menjaga keselarasan <i>IT Governance</i> dengan <i>Corporate Governance</i>. d. Membuat pelatihan mengenai pengukuran kinerja IT Governance sehingga ukuran yang ditetapkan lebih relevan dengan kondisi sebenarnya e. Membuat pengukuran yang lebih akurat sehingga dapat dijadikan sebagai tolok ukur kinerja manajemen dengan mengoptimalkan penggunaan peralatan otomatis untuk mempermudah pengawasan

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan disertai dengan saran-saran yang dapat membantu pengembangan TI PT XYZ.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka tingkat kematangan per domain dalam pengelolaan TI PT XYZ berdasarkan kerangka kerja CobiT 4.1 adalah sebagai berikut:

Tabel 6.1 Tingkat Kematangan Per Domain

Domain	Tingkat Kematangan
<i>Plan and Organise (PO)</i>	2,92
<i>Acquire and Implement (AI)</i>	2,93
<i>Deliver and Support (DS)</i>	2,62
<i>Monitor and Evaluate (ME)</i>	2,54

Berdasarkan data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan TI PT XYZ berada pada tingkat 2 (*Repeatable but Intuitive*), yang berarti bahwa:

- a. Prosedur standar atas sebagian besar proses TI yang telah ditentukan disertai dengan dokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan belum cukup memadai.
- b. Pelatihan formal secara terjadwal bagi staf TI maupun user belum dikelola dengan baik sehingga belum dapat meningkatkan kompetensi secara optimal.
- c. Prosedur yang telah ditentukan belum terlalu memadai/spesifik, dan masih merupakan bentuk formalisasi atas praktek yang telah berkembang sehingga tingkat ketergantungan kepada kemampuan individu masih relatif tinggi.

6.2 Saran

Prosedur dan kebijakan yang sudah dimiliki oleh PT XYZ telah dijadikan pedoman dalam pelaksanaan proses TI, untuk itu harus selalu diperbarui dan dilengkapi sehingga tidak terjadi penyimpangan atau kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian baik finansial maupun non-finansial terhadap operasional bisnis PT XYZ serta ditegakkan kepatuhannya dengan penempatan dan pelaksanaan *control* yang memadai.

Peningkatan kompetensi dan kesadaran SDM TI dapat dilakukan dengan merancang suatu program pelatihan dan pendidikan formal secara terjadwal dan terencana terkait isu-isu proses TI yang relevan sehingga dapat mempermudah pencapaian tujuan TI yang mendukung pencapaian tujuan bisnis.

Pembentukan dan optimalisasi organ pendukung dalam operasional TI seperti *IT Steering Committee* dan *Quality Assurance* harus lebih didorong oleh manajemen PT XYZ sehingga memperkecil potensi penyimpangan dari tujuan perencanaan strategis TI yang telah ditetapkan.

Dilakukannya audit TI dengan menggunakan eksternal auditor yang berkompeten untuk membantu perusahaan melakukan usaha-usaha peningkatan kualitas proses TI secara lebih terperinci yang tidak dapat dilakukan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Basamalah, A. S. (2010). *Auditing PDE dengan Standar IAI*. Usaha Kami.
- Bone, J. (2009). *Managing IT Control for SOX Compliance*.
www.complianceweek.com.
- Cannon, D. L., Bergmann, T. S., & Pamplin, B. (2006). *CISA Study Guide*.
Wiley Publishing, Inc.
- Chambers, A., & Rand, G. (2010). *The Operational Auditing Handbook, Auditing Business and IT Process*. John Wiley & Son, Ltd.
- Elder, R. J., Beasley, M. S., & Arens, A. A. (2010). *Auditing and Assurance Services*. Pearson Education, Inc.
- Hopwood, W. S., Leiner, J. J., & Young, G. R. (2008). *Forensic Accounting and Fraud Examination*. McGraw-Hill.
- ISACA. (2009). *Implementing and Continually Improving IT Governance*. ISACA.
- ISACA. (2010). *IT Standards, Guidelines, and Tools and Techniques for Audit and Assurance and Control Professionals*. ISACA.
- ISACA. (2009). *Maturity Assessment Tool User Guide*. ISACA.
- IT Governance Institute. (2007). *CobIT 4.1. Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*. IT Governance Institute.
- Moeller, R. R. (2009). *Brink's Modern Internal Auditing; A Common Body of Knowledge*. John Wiley & Sons, Inc.
- Turban, E., & Volonino, L. (2010). *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. John Wiley & Sons, Inc.
- Weber, R. (2010). *Information Systems Control and Audit*. Prentice Hall, Inc.
- Widiono, J. (2010). *Analisis Berbasis CobIT pada Penerapan Teknologi Informasi di Perusahaan Vico Indonesia*. Tesis Magister Akuntansi FE UI.

SCRIPT INTERVIEW

Wawancara dilakukan sebagai konfirmasi atas kuesioner CobIT yang telah diisi sebelumnya. Wawancara dilakukan di Kantor Divisi TI PT XYZ pada hari Rabu, 2 Mei 2012 pada pukul 13.00 – 17.30 WIB. Peneliti melakukan wawancara terhadap pejabat dan staf TI yang terdiri dari:

- a. **Yoga Abhirama**, Staf TI bagian Aplikasi Pendukung
- b. **Saripin**, Senior Database Administrator
- c. **Ariansyah**, Manajer Aplikasi Pendukung

Adapun isi dari wawancara tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Bagaimana proses apabila unit kerja mau minta dibikinkan aplikasi atas proses bisnis yang sudah ada?**

Permintaan dari pengguna:

Mengirim surat ke Div. TI atas aplikasi yang diperlukan dengan mengacu ke SOP TAS/STI/PK/01. Surat ditujukan ke MU, di evaluasi dan analisa oleh *senior syst analyst* dan manajer terkait. apakah aplikasi ini bisa digunakan, apakah sudah benar proses bisnisnya (*valid*), kemudian manajer membuat rancangan, disposisi ke bawahan untuk kemudian dibikin aplikasinya. Setelah selesai, aplikasi diuji bersama pengguna, dan terakhir diimplementasikan.

Didokumentasikan, ada proses konsinyir dalam membuat blue print, dan membuat workflow, apakah sudah benar dengan workflownya, dimulai dari input, proses sampai dengan output yang diminta untuk kemudian di UAT kan lagi. data yang digunakan adalah data QA

Pengembangan/pembuatan aplikasi dari TI sendiri:

Developer dalam membuat aplikasi dimulai dengan menggunakan mesin training atau developer, QA dan apabila sudah disetujui, sign maka baru dimasukan kedalam prodoction. Apabila mereka sudah menerima, mereka sign UAT, kemudian ada berita acara serah terima.

Seluruh kegiatan ada dokumentasinya, bisa dalam bentuk update atau merubah.

2. Apakah TI mempunyai Tim QA khusus?

Pada saat pengerjaan pembuatan aplikasi, selalu melibatkan business/system analyst dan pengguna terkait.

Proses QA meskipun belum ditentukan dengan sempurna, namun prosesnya telah dilakukan baik dengan melibatkan system analyst, developer dan pengguna.

Evaluasi dilakukan baik pada saat pengembangan maupaun setelah implementasi. Masukan dapat diberikan oleh pengguna, dan semuanya dilakukan dengan surat menyurat resmi.

Pada saat aplikasi dilakukan perubahan, maka SOP dilakukan perubahan juga. SOP yang dirubah adalah SOP unit kerja.

3. Apakah ada aplikasi yang memang dibuat dari baru?

Aplikasi yang keseluruhannya baru adalah aplikasi SIM Gaji. Aplikasi ini telah mereduksi cost dalam pengumpulan data. Bagi Pemda, aplikasi ini berguna untuk pengelolaan data mereka, dengan *maintenance* gratis.

4. Maintain Human Resource dikelola oleh Divisi SDM?

Pengelolaan SDM mengikuti program kerja SDM pada seluruh unit kerja termasuk TI.

5. Apakah pernah terlibat dalam suatu project besar?

Pembuatan dashboard, dilakukan dengan melibatkan Tim dari Aplikasi Inti, Divisi SDM, Dit. Operasi, Dit. Keuangan

6. Apakah Kebijakan TI telah ada?

Kebijakan telah ada, merupakan turunan dari Kebijakan Strategis (baik dari RJP maupun dari *IT Plan*) diturunkan menjadi KPI Divisi untuk kemudian diturunkan lagi menjadi KPI level yang paling bawah.

7. Apakah di TI ada aplikasi yang diadopt langsung?

Aplikasi seperti SAP tidak di adopt secara langsung, namun dilakukan adjustment terlebih dahulu sebelum diimplementasikan.

TI kebanyakan develop sendiri?

Ada yang develop sendiri, ada juga yang menggunakan konsultan, contohnya aplikasi EFS (Electronic Filling System, red.).

Fungsi EFS?

EFS berfungsi merubah dokumen menjadi digital dengan format pdf. Bagian *front office* yang menerima dosir biasanya menerima dalam bentuk *hardcopy*, kemudian *discan* menjadi bentuk pdf, sehingga dapat mempercepat proses operasional.

8. Apakah ada SLA antara Divisi TI dengan pengguna?

Sering mendengar dalam rapat, namun belum tahu outputnya seperti apa. Untuk lebih jelasnya, coba tanya Manajer.

9. IT Steering Committee yang sudah ditetapkan dalam SK, sudah sampai sejauh mana pelaksanaannya? Kan ada organ lainnya yang harus dibentuk, seperti *Pengguna Workstream* yang merupakan gabungan dari unit-unit kerja.

Baru sebatas SK. Namun sebenarnya telah dijabarkan dalam fungsional proses bisnis masing-masing unit kerja yang bertanggungjawab menjadi penghubung antara TI dengan unit kerja.

10. Apakah di TI ada program pendidikan untuk pengguna?

Program pendidikan merupakan proram kerja Divisi SDM. Biasanya untuk pengguna ada training untuk *refresh*, yang telah dilakukan oleh TI. program tersebut biasanya datang dari pengguna.

Bagaimana dengan materi?

Materi dibuat oleh TI. untuk proses pemecahan masalah, biasanya masalah tersebut dikirimkan oleh pengguna ke Divisi TI, untuk kemudian dibahas di TI. setelah selesai baru ke pengguna untuk didiskusikan lagi alternatif pemecahan masalah yang telah didiskusikan tersebut.

11. Apakah pernah diaudit oleh SPI?

TI diaudit oleh eksternal audit dan SPI. Audit juga dilakukan oleh pihak SAP, baru saja dilakukan audit oleh SAP German. Yang di cek baik data maupun *login pengguna*.

Apa yang SPI audit?

Audit biasanya dilakukan sampai level manajer, tidak sampai bawah. Aplikasi yang diaudit terkait dengan temuan dari pengguna.

Biasanya untuk kelengkapan dokumen dalam mengerjakan proyek. Aplikasi juga diaudit terkait perhitungan dengan membuat simulasi input dan outputnya.

Untuk mengaudit secara logic, SPI belum mempunyai kemampuan. Tapi tahun ini rencananya akan dilakukan audit TI oleh eksternal auditor. Terakhir dilakukan audit oleh eksternal auditor adalah tahun 2008. Untuk kedepannya, manajemen menghendaki audit TI dilakukan secara berkala setiap 2 tahun sekali.

12. Apakah ada peraturan eksternal yang berpengaruh ke TI?

Kebijakan pemerintah berpengaruh ke TI, seperti Permen, PMK dll. Namun biasanya peraturan tersebut tidak langsung ditujukan ke TI, melainkan ke pengguna/divisi kemudian dilakukan perubahan aplikasi oleh TI sesuai dengan peraturan tersebut. biasanya aplikasi tersebut dipastikan tidak ada kesalahan, karena berhubungan dengan *customer*. SOP nya tetap mengacu kepada SOP tentang perubahan/pembuatan aplikasi. Sementara yang diupdate adalah SOP pengguna, karena mereka pemilik aplikasi tersebut.

Untuk pelaksanaan PMK tersebut, siapa yang melakukan evaluasi?

Terutama dari pengguna, dan dibarengi oleh TI.

Peraturan yang langsung berdampak ke TI, biasanya kebijakan internal. Seperti pemberlakuan sentralisasi data.

13. Terkait internal control, apakah ada sistem yang melakukannya?

Masih berjalan parsial, tergantung aplikasinya. Seperti warning apabila harddisk server penuh, maka akan muncul warning baik dalam bentuk command prompt maupun indikator lain. Untuk jaringan, dibikin aplikasi monitoring sendiri, sehingga diketahui jaringan mana yang mengalami gangguan.

14. Untuk keamanan hardware, data dan lainnya, apakah ada yang sudah diterapkan?

Untuk pengamanan dari virus, baru akan dipasang, server khusus untuk menyimpan dan menyebarkan antivirus. Untuk data, jaringan dilindungi dengan penggunaan firewall. Untuk aplikasi SAP ada garansi dari Jerman,

bahwa tidak mungkin di *hack*. Setiap aplikasi, jaringan, server semuanya terpassword.

15. Penilaian Divisi apakah masih ada?

Penilaian Divisi sudah tidak ada, sekarang hanya penilaian individu. Ttarget yang ditentukan dalam SMK, merupakan hasil dari SMK bawahannya.

Bagaimana cara penentuannya?

Target MU dibreakdown ke bawahannya dengan target yang sama.

Apabila tidak terpenuhi, bagaimana?

Harusnya tidak berpengaruh terhadap gaji, karena akan tidak objektif, tapi terhadap karir. Sekarang sudah dalam tahap menuju kesana. Namun untuk saat ini belum sepenuhnya dilakukan.

16. Kenapa di SOP tidak terlihat ada pemeliharaan?

Pemeliharaan data menjadi tanggungjawab pengguna, namun untuk database sudah termasuk dalam SOP dalam backup system dan database (TAS/STI/PK/04, red.). kalo untuk aplikasi, yang bertanggungjawab adalah pengguna

17. Apakah evaluasi rutin dilakukan atau hanya bersifat insidental?

Lebih cenderung ke evaluasi data dan hardwarenya

Untuk penerapan sistem yang baru, apakah ada evaluasinya?

Evaluasi hanya untuk server, tidak pada hardware pengguna.

Evaluasi juga banyak merupakan masukan dari pengguna. pada saat penyerahan aplikasi, ada berita acara serah terima, sehingga pemeliharaan dan evaluasi dilakukan oleh pengguna.

Apakah sudah menggunakan peralatan otomatis?

Ada, seperti untuk jaringan, ada alat khusus untuk melakukan evaluasi.

18. untuk backup dari datacentre pusat ke server cabang, apakah sudah otomatis?

Sudah, namun dilakukan secara terjadwal pada waktu-waktu tertentu.

Untuk yang backup melalui tape?

Untuk backup server ke media tape, dilakukan setiap jam 3 pagi, dan menjadi tanggungjawab bagian sistem operasi.

19. untuk fasilitas datacentre, apakah ada yang bertanggungjawab terhadap pengamanan fisiknya?

Untuk fisik dan fasilitasnya, maka tanggungjawab ada di Divisi Umum, seperti AC, listrik, UPS, Genset dan fasilitas keamanan lainnya seperti *water sprinkler*.

Untuk hardware, maka yang bertanggungjawab adalah Divisi TI dan telah dijadwal. Bahkan akan diterapkan shift ke-3, untuk menjaga server pada malam hari.

Untuk akses ke ruang datacentre, diberikan hanya kepada yang bertanggungjawab yaitu bagian sistem operasi. Untuk bagian lain harus atas ijin petugas yang bertanggungjawab tersebut.

Untuk pengelolaan data, SOP nya berada pada unit kerja.

20. Bagaimana kerja *Helpdesk*? Apakah sudah di tentukan SK nya?

Helpdesk telah ada, namun pelaksanaannya masih belum optimal. Pengguna masih terbiasa menggunakan telepon untuk meminta bantuan atau menyampaikan keluhan/permasalahan kepada staf TI. Hal ini disebabkan pula karena kepercayaan dan kemampuan terhadap staf TI yang berbeda.

Sebenarnya *helpdesk* dapat membantu dengan membangun suatu perpustakaan mengenai masalah yang timbul beserta pemecahannya.

Dari pengguna ke Manajer terkait, untuk kemudian didisposisikan ke staf yang bertugas untuk membantu penyelesaiannya.

21. Bagaimana pengelolaan konfigurasi?

Untuk dokumentasi disimpan di bagian sistem operasi.

Untuk SAP semuanya sudah terdokumentasi dengan baik, semuanya tercatat dimulai dari yang melakukan, apa yang dilakukan tercatat semuanya.

Ada menu khusus untuk melihat kegiatan tersebut. ada juga aplikasi khusus dari SAP yang dapat menilai efektivitas program, untuk mengefisienkan *traffic*.

Server yang digunakan sebagian besar bersifat *standalone*, terpisah diantara aplikasi. Untuk aplikasi besar yang *traffiknya* tinggi, digunakan server terpisah.

Untuk yang traffiknya rendah atau jarang, maka digunakan server yang tergabung.

Bagaimana dengan wacana *data warehouse*

Data warehouse digunakan sebagai interface untuk membantu pelaporan. Untuk SAP digunakan *webservice*, untuk *dashboard* masih menarik data dari *database*.

22. Untuk identifikasi cost?

Kalo penggunaan metoda khusus, tidak ada, namun untuk mereduksi biaya sudah dilakukan. misalnya penggunaan aplikasi untuk aplikasi SIM gaji yang mengurangi kegiatan yang mempunyai biaya tersendiri. Namun biaya tersebut merupakan biaya operasional, bukan biaya TI.

23. Apakah ada program pendidikan yang khusus mengenai keamanan?

Sudah ada, namun belum ada yang memperoleh sertifikatnya

24. Siapakah yang melakukan evaluasi perencanaan strategis?

Yang melakukan evaluasi adalah manajemen, termasuk Komite Anggaran serta dari unit kerja. TI adalah unit support, sehingga evaluasi dilakukan bukan hanya oleh TI.

25. Bagaimana pengoperasian DRP?

Kedua server aktif, jadi kalo misalkan server utama mati, maka operasional dipindah ke server cadangan.

26. Bagaimana kinerja individu dinilai?

Berdasarkan SMK

Bagaimana dengan kinerja sistem?

Dilihat dari banyaknya keluhan yang datang.

27. Bagaimana dengan peak season di TI? bagaimana pengelolaannya?

Sudah dibahas dalam rapat yang dilakukan manajemen TI, terkait dengan kapasitas sistem yang ada, sehingga dapat diambil langkah antisipasinya.

Untuk data aplikasi tidak ada kebijakan *disposal*, namun tetap dipertahankan, terutama data transaksi.

28. Pengelolaan vendor dilakukan siapa?

Untuk pengelolaan vendor terkait pengadaan, maka dilakukan oleh Divisi Umum. Untuk vendor yang terkait maintenance infrastruktur, maka dilakukan langsung dengan TI selama masa garansi.

Untuk mengevaluasi kinerja vendor dilakukan siapa?

Untuk SAP, evaluasi kinerja vendor dilakukan oleh SAP Indonesia melalui akses masuk ke jaringan kantor.

29. Terkait pemasangan, migrasi, konversi?

Sudah ada SOP yang mengatur

30. Untuk System Life Cycle, bagaimana aturannya?

Ada nilai yang diperhitungkan, apabila telah mencapai nol, tetapi masih dapat digunakan, maka tetap digunakan.

Atau apabila sudah nol, maka akan dilakukan upgrade

Setiap aplikasi ada waktu expire nya masing-masing, sehingga harus dilakukan upgrade, karena apabila tidak diupgrade, maka aplikasi tersebut tidak bisa dipergunakan lagi atau tidak mendapatkan support lagi apabila ada gangguan.

Untuk masa berlaku aplikasi, biasanya akan tercantum dalam kontrak.

31. Untuk tingkat kepuasan pengguna, apakah pernah ada pengukurannya?

Tidak ada

32. Untuk materi pelatihan dan pendidikan, bagaimana prosedurnya?

Materi untuk aplikasi, biasanya sudah ada standarnya. Terkecuali untuk materi yang sifatnya membahas permasalahan, maka masalah tersebut merupakan masukan dari cabang untuk kemudian dilakukan pembahasan dulu di TI.

33. Untuk penentuan Project Management, bagaimana pemilihannya?

Untuk PM dipilih staf dari golongan 9 sampai 11, berdasarkan kebiasaan.

34. Dalam uraian jabatan, ada persyaratan minimal kompetensi, apakah terpenuhi dalam penempatan staf di TI?

dalam kebijakan Divisi SDM, ada istilah dukdik (duduk dulu untuk kemudian dilakukan pendidikan) dan dikduk (mengikuti pendidikan untuk kemudian ditempatkan).

Jadi di TI memang harus bisa mengimbangi dengan tuntutan pekerjaan, apabila tidak, maka akan kesulitan.

35. Posisi MU dalam *project management*?

Sebagai penasehat dan sebagai pengawas.

PM bertanggungjawab sampai PM tersebut tidak bertugas lagi di TI. Selama masih bekerja disana, maka dia tetap bertanggungjawab.

36. Apakah TI mempunyai metoda QMS?

Kualitas suatu program dapat terlihat dalam helpdesk, kalau berkualitas maka secara otomatis akan mengurangi keluhan.

37. Siapakah yang menentukan cara pendanaan dalam investasi TI?

Bagian sistem operasi, karena mereka lebih mengetahui lifetime, spesifikasi hardware. Apabila proyek tersebut besar, maka membutuhkan kajian lebih lanjut dari Divisi Renbang. Untuk keputusan akhirnya, maka yang memutuskan adalah Manajemen, tergantung pada signifikansi proyek tersebut Untuk pengajuan anggaran, tidak ada staf khusus, melainkan disusun di setiap bagian untuk diusulkan pada Kepala Divisi.

38. Tanggungjawab secara organisasi ada dimana?

Tanggungjawab dan wewenang terdapat di struktur dan *job description*

39. Apakah IT Security Policy masih relevan?

Masih lumayan relevan, namun saat ini sedang dilakukan revisi. Meskipun ada penambahan teknologi, tapi secara proses keamanannya masih tercakup dalam IT Security Policy. Misalkan dari faktor jaringan, keamanan data dan lain sebagainya.

40. Apakah ada formalisasi hubungan dengan pihak audit internal, vendor dan pengguna?

Unit kerja terikat dalam satu institusi. SPI mempunyai tugas yang ditunjang dengan TI, untuk mengaudit aplikasi TI sendiri. SPI mempunyai fungsi tugas yang memang khusus untuk audit TI. penugasan SPI selalu disertai dengan nota dinas.

41. Apakah organisasi TI sekarang sudah memadai?

Untuk kualitas, saat ini sudah memadai. Untuk pengembangan/*upgrade* aplikasi yang bersifat masif, masih belum memadai.

Namun untuk lebih idealnya, masih membutuhkan perubahan struktur yang mungkin akan tercakup dalam perubahan struktur yang saat ini masih dalam tahap finalisasi.

42. Apakah ada pembagian secara formal tanggungjawab dan fungsi TI antara pengguna dan Divisi TI?

Ada dalam *job description* dan SOP



Process PO1 Define a Strategic IT Plan

pengelolaan terhadap proses Define a strategic IT plan yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI mempertahankan atau memperluas strategi bisnis dan persyaratan tata kelola sementara tetap menjadi transparan tentang manfaat, biaya dan risiko adalah;

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	Perencanaan strategis TI tidak dilakukan	5
2	Tidak ada kesadaran manajemen bahwa perencanaan strategis TI diperlukan untuk mendukung tujuan bisnis	5
Total Weight		10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan akan Perencanaan strategis TI telah diketahui oleh manajemen TI	5
2	Perencanaan TI dilakukan atas berdasarkan kebutuhan dalam merespon persyaratan bisnis yang spesifik	5
3	Perencanaan strategis TI jarang dibahas dalam rapat manajemen TI	5
4	penyelarsan persyaratan bisnis, aplikasi dan teknologi dilakukan secara reaktif daripada sebagai strategi organisasi secara keseluruhan	5
5	posisi risiko strategis diidentifikasi secara informal berdasarkan proyek per proyek	5
Total Weight		25

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	perencanaan strategis TI digunakan bersama-sama dengan manajemen bisnis berdasarkan kebutuhan	5
2	perubahan perencanaan TI dilakukan sebagai respon atas permintaan manajemen	5
3	keputusan strategis dipicu atas dasar proyek per proyek tanpa konsistensi strategi organisasi keseluruhan	5
4	risiko dan manfaat user atas keputusan strategis utama diakui dengan cara yang intuitif	5
Total Weight		20

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebijakan menetapkan kapan dan bagaimana pelaksanaan dari perencanaan strategis TI	5
2	perencanaan strategis TI mengikuti pendekatan terstruktur yang didokumentasikan dan diketahui oleh seluruh staff	5
3	proses perencanaan TI telah diinformasikan dengan baik dan dapat memberi keyakinan bahwa perencanaan yang tepat akan mudah dilakukan	5
4	namun, pertimbangan diberikan kepada individu manajer terkait dengan pelaksanaan proses, dan tidak ada prosedur untuk menguji proses tersebut	5
5	keseluruhan strategi TI termasuk penentuan risiko yang konsisten bahwa organisasi bersedia untuk mengambil posisi sebagai inovator atau follower	5
6	strategi keuangan, teknis dan SDM TI semakin mempengaruhi akuisisi produk dan teknologi baru	5
7	perencanaan strategis TI didiskusikan pada rapat manajemen bisnis	5
Total Weight		35

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	perencanaan strategis TI merupakan praktek standar dan pengecualian akan diberitahukan oleh manajemen	5
2	perencanaan strategis TI merupakan fungsi manajemen yang telah ditentukan dengan tanggungjawab tingkat senior	5
3	manajemen dapat memantau proses perencanaan strategis TI, membuat keputusan berdasarkan informasi itu dan mengukur efektivitasnya	5
4	perencanaan TI baik yang jangka pendek maupun jangka panjang dilakukan dan diturunkan dalam organisasi, dengan perbaikan dilakukan sesuai kebutuhan	5
5	strategi TI dan strategi organisasi keseluruhan meningkat menjadi lebih terkoordinasi dengan mengarahkan proses bisnis dan kemampuan value-addednya dan memaksimalkan penggunaan aplikasi dan teknologi melalui re-engineering proses bisnis	5
6	terdapat proses yang telah ditetapkan dengan baik untuk menentukan penggunaan sumberdaya internal dan eksternal yang dibutuhkan dalam pengembangan sistem dan operasi	5
Total Weight		30

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	perencanaan strategis TI telah didokumentasikan, proses berkelanjutan, dan terus dipertimbangkan dalam pembuatan tujuan bisnis, dan menghasilkan nilai bisnis melalui investasi TI	5
2	pertimbangan risiko dan value added secara berkelanjutan diperbarui dalam proses perencanaan strategis TI	5
3	rencana realistis jangka panjang TI dikembangkan dan secara konstan diperbarui untuk mencerminkan perubahan teknologi dan pengembangan bisnis terkait	5
4	benchmark terhadap norma industri yang dipahami dan dipercaya dilakukan dan terintegrasi dengan proses penyusunan strategi	5
5	rencana strategis termasuk bagaimana pengembangan teknologi baru dapat memicu penciptaan kemampuan bisnis baru dan meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi	5
Total Weight		25

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
Do you agree...				
x				0.00
x				0.00

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
			x	5.00
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
			x	3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	3.30
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

PO1 Define a Strategic IT Plan

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.66	1.00	0.66
2	0.67	1.00	0.67
3	0.71	1.00	0.71
4	0.55	1.00	0.55
5	0.59	1.00	0.59

Maturity Level = 3.18

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process PO2 Define the Information Architecture

pengelolaan proses Define the Information Architecture yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menjadi tangkas dalam merespon persyaratan, menyediakan informasi yang dipercaya dan konsisten, dan mengintegrasikan aplikasi dalam poses bisnis secara mulus adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak ada kesadaran akan pentingnya arsitektur informasi bagi organisasi	5
2	pengetahuan, keahlian dan tanggungjawab yang diperlukan untuk mengembangkan arsitektur ini tidak ada dalam organisasi	5
Total Weight		10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	manajemen mengakui kebutuhan akan arsitektur informasi	5
2	pengembangan dari beberapa komponen arsitektur informasi dilakukan berdasarkan ad hoc (hanya untuk tujuan tertentu)	5
3	definisinya mengacu pada data, bukan informasi, dan diciptai oleh software aplikasi yang ditawarkan vendor	5
4	terdapat komunikasi yang inkonsisten dan sporadis atas kebutuhan untuk arsitektur informasi	5
Total Weight		20

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	proses arsitektur informasi muncul dan mirip, meski informal dan intuitif prosedur diikuti oleh individu-individu berbeda dalam organisasi	5
2	staff mendapatkan keahlian mereka dalam membangun arsitektur informasi melalui berbagi pengalaman dan teknik aplikasi yang diulang-ulang	5
3	persyaratan taktis memicu pengembangan komponen arsitektur informasi oleh individu anggota staf	5
Total Weight		15

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	pentingnya arsitektur informasi dimengerti dan diterima, dan tanggungjawab atas penyampaian ditugaskan dan secara jelas dikomunikasikan	5
2	prosedur terkait, peralatan dan teknik, meskipun tidak canggih, telah distandarkan dan didokumentasikan dan merupakan bagian dari kegiatan pelatihan tidak formal	5
3	kebijakan dasar arsitektur informasi telah dikembangkan, termasuk beberapa persyaratan strategis, tapi kepatuhan akan kebijakan, standar dan peralatan tidak konsisten ditegakkan	5
4	fungsi administrasi data yang telah ditentukan secara formal telah dilakukan, penetapan standar di seluruh organisasi, dan mulai melaporkan pada saat penyampaian dan penggunaan arsitektur informasi	5
5	peralatan otomatis mulai digunakan, tapi proses dan peraturan yang digunakan ditentukan oleh software database yang ditawarkan vendor	5
6	rencana pelatihan formal mulai dikembangkan, tapi pelatihan formalnya masih berdasarkan inisiatif individu	5
Total Weight		30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	pengembangan dan penegakan arsitektur informasi telah didukung penuh oleh metode dan teknik yang formal	5
2	akuntabilitas untuk kinerja proses pengembangan arsitektur telah ditegakkan dan keberhasilan arsitektur informasi telah diukur	5
3	peralatan pendukung otomatis telah disebarkan, tapi belum terintegrasi	5
4	matriks dasar telah diidentifikasi dan sistem pengukuran telah dilakukan	5
5	penentuan arsitektur informasi bersifat proaktif dan difokuskan pada kebutuhan bisnis dimasa depan	5
6	organisasi administrasi data telah secara aktif turut serta dalam seluruh usaha pengembangan aplikasi, untuk memastikan konsistensi	5
7	tempat penyimpanan (repository) otomatis telah diterapkan sepenuhnya	5
8	model data yang lebih kompleks telah diimplementasikan untuk memaksimalkan isi informasi database	5
9	sistem informasi eksekutif (EIS) dan sistem pendukung keputusan (DSS) telah memaksimalkan informasi yang tersedia	5
Total Weight		45

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	arsitektur informasi telah secara konsisten ditegakkan pada seluruh tingkatan	5
2	nilai dari arsitektur informasi terhadap bisnis telah ditekankan secara berkelanjutan	5
3	personel TI memiliki keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengembangkan dan memelihara arsitektur informasi yang kuat dan responsif yang memenuhi semua persyaratan bisnis	5
4	informasi yang disediakan oleh arsitektur informasi telah digunakan secara konsisten dan luas	5
5	penggunaan secara ekstensif berasal praktek industri yang baik dalam pengembangan dan pemeliharaan arsitektur informasi termasuk proses perbaikan berkelanjutan	5
6	strategi untuk memaksimalkan informasi melalui data warehousing dan teknologi data mining telah ditentukan	5
7	arsitektur informasi terus meningkat dan mempertimbangkan informasi non-tradisional dalam proses, organisasi dan sistem	5
Total Weight		35

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
		x		1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
x				0.00

Do you agree...				Relative Importance
x				0.00
x				0.00
		x		3.30
x				0.00
	x			1.65
	x			1.65
x				0.00
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
x				0.00
	x			1.65
x				0.00
x				0.00
	x			1.65
x				0.00

PO2 Define the Information Architecture

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.83	1.00	0.83
2	0.66	1.00	0.66
3	0.28	1.00	0.28
4	0.22	1.00	0.22
5	0.14	1.00	0.14

Maturity Level = 2.13

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process PO3 Determine Technological Direction

pengelolaan proses Determining technological direction yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memiliki sistem aplikasi yang stabil, hemat biaya, terintegrasi dan standar, sumber daya dan kemampuan yang memenuhi persyaratan bisnis sekarang dan masa depan adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak terdapat kesadaran akan pentingnya perencanaan infrastruktur teknologi bagi organisasi	5
2	tidak terdapat pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk membangun perencanaan infrastruktur teknologi	5
3	terdapat kekurangpahaman bahwa perencanaan untuk perubahan teknologi merupakan hal kritis bagi pengalokasian sumberdaya yang efektif	5

Total Weight | 15

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	manajemen mengakui kebutuhan akan perencanaan infrastruktur teknologi	5
2	pengembangan komponen teknologi dan penerapan teknologi baru bersifat ad hoc dan terisolasi	5
3	terdapat pendekatan yang reaktif dan difokuskan pada operasional untuk perencanaan infrastruktur	5
4	arah teknologi dipicu oleh seringnya perencanaan evolusi produk yang bertentangan dari hardware, software sistem dan vendor software aplikasi	5
5	komunikasi atas pengaruh potensial pada perubahan teknologi bersifat tidak konsisten	5

Total Weight | 25

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan dan pentingnya perencanaan teknologi tidak dikomunikasikan	5
2	perencanaan bersifat taktis dan difokuskan pada penciptaan solusi atas masalah teknis, daripada penggunaan teknologi untuk memenuhi kebutuhan bisnis	5
3	evaluasi perubahan teknologi diserahkan pada individu berbeda yang mengikuti proses intuisi, tapi mirip	5
4	karyawan mendapatkan keahlian dalam perencanaan teknologi melalui berbagi pengetahuan dan aplikasi teknik yang berulang-ulang	5
5	teknik dan standar umum muncul dalam mengembangkan komponen infrastruktur	5

Total Weight | 25

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	manajemen sadar akan pentingnya perencanaan infrastruktur teknologi	5
2	proses pengembangan perencanaan infrastruktur teknologi cukup masuk akal dan selaras dengan perencanaan strategis TI	5
3	terdapat perencanaan infrastruktur teknologi yang telah ditentukan, didokumentasikan dan dikomunikasikan dengan baik, tapi diterapkan dengan tidak konsisten	5
4	arah infrastruktur teknologi mencakup pemahaman tentang apakah organisasi ingin memajukan atau menunda dalam penggunaan teknologi, berdasarkan risiko dan selaras dengan strategi organisasi	5
5	vendor utama telah dipilih berdasarkan pemahaman akan teknologi, jangka panjang dan perencanaan produk mereka, konsisten dengan arah organisasi	5
6	pelatihan formal dan komunikasi tentang peran dan tanggungjawab telah ada	5

Total Weight | 30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	manajemen memastikan pengembangan dan pemeliharaan perencanaan infrastruktur teknologi	5
2	staff TI memiliki keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan dalam mengembangkan perencanaan infrastruktur teknologi	5
3	pengaruh potensial dari perubahan teknologi dan teknologi baru mulai diperhitungkan	5
4	manajemen dapat mengidentifikasi penyimpangan dari perencanaan dan mengantisipasi masalah	5
5	tanggungjawab akan pengembangan dan pemeliharaan perencanaan infrastruktur teknologi telah ditugaskan	5
6	proses pengembangan perencanaan infrastruktur teknologi telah canggih dan tanggap terhadap perubahan	5
7	praktek internal yang baik telah diperkenalkan dalam proses	5
8	strategi sumberdaya manusia telah selaras dengan arahan teknologi, untuk memastikan bahwa staff TI dapat mengelola perubahan	5
9	perencanaan migrasi dalam memperkenalkan teknologi baru telah ditentukan	5
10	outsourcing dan kemitraan telah dimaksimalkan untuk mengakses keahlian dan keterampilan yang diperlukan	5
11	manajemen telah menganalisa penerimaan risiko terkait memajukan atau menunda penggunaan teknologi dalam mengembangkan kesempatan bisnis baru atau efisiensi operasional	5

Total Weight | 55

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	terdapat fungsi penelitian untuk mereview teknologi baru dan evolusinya dan benchmark organisasi terhadap norma industri	5
2	arah perencanaan infrastruktur teknologi dipandu oleh standard dan pengembangan industri dan internasional, daripada dipicu oleh vendor teknologi	5
3	pengaruh bisnis potensial terkait perubahan teknologi di review pada tingkat senior manajemen	5
4	terdapat persetujuan formal eksekutif terkait arah teknologi baru dan berubah	5
5	entitas memiliki perencanaan teknologi yang kuat yang mencerminkan persyaratan bisnis, responsif dan dapat dimodifikasi untuk mencerminkan perubahan lingkungan bisnis	5
6	terdapat proses berkelanjutan dan ditegakkan yang dilakukan untuk meningkatkan perencanaan infrastruktur teknologi	5
7	praktek industri yang baik telah digunakan secara luas dalam menentukan arahan teknologi	5

Total Weight | 35

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
Do you agree...				
x				0.00
x				0.00
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
			x	5.00
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
x				0.00

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
		x		3.30
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65
			x	3.30
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

PO3 Determine Technological Direction

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.11	0.00	0.00
1	0.60	1.00	0.60
2	0.46	1.00	0.46
3	0.67	1.00	0.67
4	0.63	1.00	0.63
5	0.66	1.00	0.66

Maturity Level = 3.02

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process PO4 Define the IT Processes, Organisation and Relationships

Pengelolaan proses Define the IT processes, organisation and relationships yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menjadi tangkas dalam menanggapi strategi bisnis sementara memenuhi persyaratan tata kelola dan menyediakan point of contact yang telah ditentukan dan kompetensi adalah:

Maturity Level 0 Non-existent		
Nr	Statement	Weight
1	organisasi TI tidak didirikan dengan efektif untuk fokus pada pencapaian tujuan bisnis	5
Total Weight		5

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc		
Nr	Statement	Weight
1	kegiatan dan fungsi TI yang diterapkan bersifat reaktif dan inkonsisten	5
2	TI terlibat dalam proyek bisnis hanya pada tahap selanjutnya	5
3	fungsi TI dianggap sebagai fungsi pendukung, tanpa perspektif organisasi secara keseluruhan	5
4	terdapat pemahaman yang implisit mengenai kebutuhan akan organisasi TI; namun, peran dan tanggungjawabnya tidak diformalkan dan ditegakkan	5
Total Weight		20

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive		
Nr	Statement	Weight
1	Fungsi TI diselenggarakan untuk merespon secara taktis, tetapi tidak konsisten, terhadap kebutuhan pelanggan dan hubungan vendor	5
2	Kebutuhan untuk sebuah organisasi dan pengelolaan vendor yang terstruktur telah dikomunikasikan, namun keputusan masih tergantung pada pengetahuan dan keterampilan individu kunci.	5
3	terdapat teknik umum yang muncul untuk mengelola organisasi TI dan hubungan vendor	5
Total Weight		15

Maturity Level 3 Defined		
Nr	Statement	Weight
1	terdapat peran dan tanggung jawab yang telah ditentukan untuk organisasi TI dan pihak ketiga	5
2	Organisasi TI dikembangkan, didokumentasikan, dikomunikasikan dan diselenggarakan dengan strategi TI.	5
3	Lingkungan pengendalian internal telah ditentukan	5
4	terdapat formalisasi hubungan dengan pihak lain, termasuk komite pengarah, audit internal dan pengelolaan vendor	5
5	Organisasi TI telah lengkap secara fungsional	5
6	terdapat penentuan fungsi yang harus dilakukan oleh personel TI dan yang harus dilakukan oleh pengguna.	5
7	persyaratan dan keahlian staf TI yang penting ditentukan dan memuaskan	5
8	terdapat definisi formal dari hubungan dengan pengguna dan pihak ketiga	5
9	Pembagian peran dan tanggung jawab telah ditentukan dan diimplementasikan.	5
Total Weight		45

Maturity Level 4 Managed and Measurable		
Nr	Statement	Weight
1	Organisasi TI secara proaktif merespon perubahan dan mencakup semua peran yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan bisnis.	5
2	Manajemen TI, kepemilikan proses, akuntabilitas dan tanggung jawab telah ditentukan dan diseimbangkan	5
3	Praktek internal yang baik telah diterapkan dalam organisasi fungsi TI.	5
4	Manajemen TI memiliki keahlian dan keterampilan yang memadai untuk menentukan, menerapkan dan memantau organisasi dan hubungan yang telah dipilih	5
5	Matriks terukur untuk mendukung tujuan bisnis dan faktor penentu keberhasilan yang ditentukan user (CSF) telah distandarkan	5
6	Persediaan keterampilan telah tersedia untuk mendukung staf proyek dan pengembangan profesional	5
7	Keseimbangan antara keterampilan dan sumber daya yang tersedia secara internal dan yang dibutuhkan dari organisasi eksternal telah ditentukan dan ditegakkan	5
8	Struktur organisasi TI secara tepat mencerminkan kebutuhan bisnis dengan menyediakan layanan selaras dengan proses bisnis strategis, bukan dengan teknologi terisolasi.	5
Total Weight		40

Maturity Level 5 Optimised		
Nr	Statement	Weight
1	Struktur organisasi TI bersifat fleksibel dan adaptif	5
2	praktek industri yang baik telah dilaksanakan	5
3	terdapat penggunaan teknologi secara luas untuk membantu dalam memantau kinerja organisasi dan proses TI.	5
4	Teknologi dimaksimalkan sejalan dalam mendukung kompleksitas dan distribusi geografis organisasi.	5
5	terdapat proses perbaikan yang terus menerus yang dilakukan	5
Total Weight		25

Assessment Status Closed

LINK [Back to Assessment Overview](#)

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00

Do you agree...					Relative Importance
	x				1.65
		x			1.65
			x		1.65
x					0.00

Do you agree...					Relative Importance
x					0.00
		x			1.65
			x		3.30

Do you agree...					Relative Importance
				x	5.00
				x	5.00
				x	5.00
				x	5.00
			x		3.30
			x		5.00
				x	5.00
				x	5.00

Do you agree...					Relative Importance
			x		3.30
			x		5.00
			x		3.30
				x	5.00
			x		3.30
				x	5.00
			x		3.30
				x	5.00

Do you agree...					Relative Importance
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
				x	5.00
			x		3.30

PO4 Define the IT Processes, Organisation and Relationships

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.25	1.00	0.25
2	0.33	1.00	0.33
3	0.96	1.00	0.96
4	0.83	1.00	0.83
5	0.73	1.00	0.73

Maturity Level = 3.10

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process | **PO5 Manage the IT Investment**

Pengelolaan proses Manage the IT investment yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI terus menerus dan terbukti meningkatkan efisiensi biaya TI dan kontribusinya terhadap profitabilitas bisnis dengan layanan terintegrasi dan standar yang memenuhi harapan end user adalah:

Maturity Level | **0 Non-existent**

Nr	Statement	Weight
1	Tidak ada kesadaran akan pentingnya pemilihan investasi dan penganggaran TI	5
2	Tidak ada penelusuran atau pemantauan investasi dan pengeluaran TI	5
Total Weight		10

Assessment Status | **Closed**

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
	x			1.65

PO5 Manage the IT Investment

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.40	1.00	0.40
2	0.53	1.00	0.53
3	0.83	1.00	0.83
4	0.66	1.00	0.66
5	0.66	1.00	0.66

Maturity Level = 3.08

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level | **1 Initial/Ad Hoc**

Nr	Statement	Weight
1	Organisasi mengakui kebutuhan untuk mengelola investasi TI, namun kebutuhan ini tidak konsisten dikomunikasikan	5
2	Alokasi tanggung jawab untuk pemilihan investasi dan pengembangan anggaran TI dilakukan atas dasar ad hoc.	5
3	terdapat penerapan yang terisolasi pada pemilihan investasi dan penganggaran TI, dengan dokumentasi informal.	5
4	Investasi TI dilakukan atas dasar ad hoc.	5
5	terdapat Keputusan penganggaran yang reaktif dan difokuskan pada operasional	5
Total Weight		25

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
	x			1.65

Maturity Level | **2 Repeatable but Intuitive**

Nr	Statement	Weight
1	terdapat pemahaman implisit akan kebutuhan pemilihan investasi dan penganggaran TI	5
2	Kebutuhan untuk proses pemilihan dan penganggaran telah dikomunikasikan.	5
3	Kepatuhan tergantung pada inisiatif individu dalam organisasi.	5
4	mulai munculnya teknik umum untuk mengembangkan komponen dari anggaran TI.	5
5	terdapat Keputusan penganggaran reaktif dan taktis	5
Total Weight		25

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30

Maturity Level | **3 Defined**

Nr	Statement	Weight
1	Kebijakan dan proses untuk investasi dan penganggaran telah ditetapkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan, dan mencakup bisnis kunci dan masalah teknologi.	5
2	Anggaran TI sejalan dengan rencana strategis TI dan bisnis	5
3	Proses penganggaran dan pemilihan investasi TI telah diformalkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan.	5
4	Pelatihan formal telah mulai ada tetapi terutama masih didasarkan pada inisiatif individu.	5
5	Persewaan formal pemilihan investasi dan anggaran TI sedang dilakukan	5
6	anggota staf TI memiliki keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan anggaran TI dan merekomendasikan investasi TI yang tepat	5
Total Weight		30

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
			x	5.00
			x	5.00
			x	5.00
	x			1.65
			x	5.00
			x	3.30

Maturity Level | **4 Managed and Measurable**

Nr	Statement	Weight
1	Tanggung jawab dan akuntabilitas untuk pemilihan investasi dan penganggaran telah ditugaskan untuk individu tertentu	5
2	selisih anggaran telah diidentifikasi dan diselesaikan.	5
3	Analisis pembiayaan formal dilakukan, meliputi biaya langsung dan tidak langsung dari operasi yang ada, serta investasi yang diusulkan, dengan mempertimbangkan semua biaya selama siklus hidup totalnya	5
4	Sebuah proses yang proaktif dan standar untuk penganggaran telah digunakan	5
5	Dampak dari pergeseran dalam biaya pengembangan dan operasi dari perangkat keras dan perangkat lunak untuk integrasi sistem dan sumber daya manusia TI diakui dalam rencana investasi.	5
6	Manfaat dan hasil dihitung dalam bentuk keuangan dan non-keuangan.	5
Total Weight		30

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
		x		5.00
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65

Maturity Level | **5 Optimised**

Nr	Statement	Weight
1	praktek industri yang baik digunakan untuk benchmark biaya dan mengidentifikasi pendekatan untuk meningkatkan efektivitas investasi.	5
2	Analisis perkembangan teknologi digunakan dalam proses pemilihan investasi dan penganggaran.	5
3	Proses pengelolaan investasi terus ditingkatkan berdasarkan pelajaran yang didapat dari analisis kinerja investasi yang sebenarnya.	5
4	Keputusan investasi menggabungkan harga / trend peningkatan kinerja	5
5	Alternatif pendanaan secara resmi diselidiki dan dievaluasi dalam konteks struktur modal yang sudah ada di organisasi, menggunakan metode evaluasi formal.	5
6	terdapat identifikasi varians yang bersifat proaktif	5
7	suatu analisis biaya jangka panjang dan manfaat dari siklus hidup total sudah tergabung dalam keputusan investasi.	5
Total Weight		35

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65

Process **P06 Communicate Management Aims and Direction**

Pengelolaan proses Communicate management aims and direction yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu dari layanan TI pada masa kini dan masa depan dan risiko serta tanggung jawab terkait adalah:

Maturity Level **0 Non-existent**

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen tidak membuat lingkungan pengendalian TI yang positif.	5
2	Tidak ada pengakuan akan kebutuhan untuk membuat seperangkat kebijakan, rencana dan prosedur, dan proses kepatuhan.	5

Total Weight 10

Maturity Level **1 Initial/Ad Hoc**

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen bersifat reaktif dalam menangani persyaratan lingkungan pengendalian informasi.	5
2	Kebijakan, prosedur dan standar dikembangkan dan dikomunikasikan secara ad hoc juga dipicu oleh masalah	5
3	proses Pengembangan, komunikasi dan kepatuhan bersifat informal dan tidak konsisten.	5

Total Weight 15

Maturity Level **2 Repeatable but Intuitive**

Nr	Statement	Weight
1	Kebutuhan dan persyaratan akan suatu lingkungan pengendalian informasi yang efektif secara implisit dipahami oleh manajemen, tetapi sebagian besar praktiknya bersifat informal	5
2	Kebutuhan untuk kebijakan pengendalian, rencana dan prosedur dikomunikasikan oleh manajemen, tetapi pengembangan diserahkan kepada kebijaksanaan manajer individu dan area bisnis.	5
3	Kualitas diakui sebagai filosofi yang diinginkan untuk diikuti, tetapi praktek diserahkan kepada kebijaksanaan individu manajer	5
4	Pelatihan dilakukan pada individu, berdasarkan keperluan	5

Total Weight 20

Maturity Level **3 Defined**

Nr	Statement	Weight
1	Suatu pengendalian informasi yang lengkap dan lingkungan pengelolaan kualitas telah dikembangkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan oleh manajemen dan mencakup kerangka kerja untuk kebijakan, rencana dan prosedur.	5
2	Proses pengembangan kebijakan telah terstruktur, dipelihara dan diketahui oleh staf, dan kebijakan, rencana dan prosedur yang sudah ada cukup masuk akal dan mencakup masalah kunci.	5
3	Manajemen menyadari pentingnya kesadaran keamanan TI dan memulai program kesadaran.	5
4	Pelatihan formal telah tersedia untuk mendukung lingkungan pengendalian informasi tetapi tidak ketat diterapkan.	5
5	Sementara ada kerangka pengembangan keseluruhan untuk kebijakan pengawasan dan prosedur, namun pemantauan kepatuhan tidak konsisten dengan kebijakan dan prosedur.	5
6	terdapat kerangka kerja pengembangan keseluruhan	5
7	Teknik untuk meningkatkan kesadaran keamanan telah distandarkan dan diformalkan.	5

Total Weight 35

Maturity Level **4 Managed and Measurable**

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen menerima tanggung jawab untuk mengkomunikasikan kebijakan pengendalian internal dan mendelegasikan tanggung jawab serta mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk mempertahankan lingkungan sejalan dengan perubahan yang signifikan.	5
2	lingkungan pengendalian informasi bersifat positif proaktif, termasuk komitmen terhadap kualitas dan kesadaran keamanan TI, telah didirikan.	5
3	sekumpulan kebijakan, rencana dan prosedur yang lengkap telah dikembangkan, dipelihara dan dikomunikasikan serta merupakan gabungan dari praktek internal yang baik	5
4	Sebuah kerangka kerja untuk pelaksanaan dan dilanjutkan dengan pengujian kepatuhan telah dibuat	5

Total Weight 20

Maturity Level **5 Optimised**

Nr	Statement	Weight
1	Lingkungan pengendalian informasi sejalan dengan kerangka manajemen strategis dan visi dan sering direview, diperbarui dan terus ditingkatkan.	5
2	Ahli internal dan eksternal ditugaskan untuk memastikan bahwa praktek industri yang baik sedang dilakukan sesuai dengan panduan pengendalian dan teknik komunikasi.	5
3	Pemantauan, self-assessment dan pemeriksaan kepatuhan telah meresap dalam organisasi.	5
4	teknologi digunakan untuk memelihara kebijakan dan kesadaran dengan dasar pengetahuan dan untuk mengoptimalkan komunikasi, menggunakan otomatisasi kantor dan peralatan pelatihan berbasis komputer	5

Total Weight 20

Assessment Status **Closed**

LINK [Back to Assessment Overview](#)

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00
x				0.00

P06 Communicate Management Aims and Direction

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.33	1.00	0.33
2	0.83	1.00	0.83
3	0.57	1.00	0.57
4	0.75	1.00	0.75
5	0.58	1.00	0.58

Maturity Level = 3.05

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Do you agree...				
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
		x		3.30
			x	5.00
			x	5.00
		x		3.30

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30

Process PO7 Manage IT Human Resources

Pengelolaan proses Manage IT human resources yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memperoleh orang yang kompeten dan termotivasi untuk membuat dan memberikan layanan TI adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	Tidak ada kesadaran tentang pentingnya menyelaraskan manajemen sumber daya manusia TI dengan proses perencanaan teknologi untuk organisasi.	5
2	Tidak ada orang atau kelompok yang secara resmi bertanggung jawab untuk manajemen sumber daya manusia TI	5

Total Weight 10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen mengakui perlunya manajemen sumber daya manusia TI.	5
2	proses manajemen sumber daya manusia TI adalah informal dan reaktif.	5
3	proses sumber daya manusia TI secara operasional difokuskan pada perekrutan dan pengelolaan personil TI.	5
4	mengembangkan kesadaran tentang pengaruh perubahan bisnis dan teknologi yang cepat dan solusi yang semakin kompleks terhadap kebutuhan keterampilan dan tingkat kompetensi baru	5

Total Weight 20

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	Ada pendekatan taktis untuk mempekerjakan dan mengelola personil TI, didorong oleh kebutuhan proyek spesifik, bukan oleh keseimbangan pemahaman akan ketersediaan staff terampil dari internal dan eksternal	5
2	Pelatihan informal dilakukan untuk karyawan baru, yang kemudian menerima pelatihan berdasarkan kebutuhan	5

Total Weight 10

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	Ada sebuah proses yang ditetapkan dan didokumentasikan untuk mengelola sumber daya manusia TI.	5
2	suatu perencanaan pengelolaan sumber daya manusia TI telah ada	5
3	terdapat pendekatan strategis untuk mempekerjakan dan mengelola personil TI.	5
4	Sebuah rencana pelatihan formal dirancang untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia TI	5
5	Sebuah program rotasi, dirancang untuk memperluas keterampilan teknis dan manajemen bisnis, telah ada	5

Total Weight 25

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	Tanggung jawab untuk pengembangan dan pemeliharaan rencana manajemen sumber daya manusia TI telah ditugaskan kepada Individu atau kelompok tertentu dengan keahlian dan keterampilan yang diperlukan untuk mengembangkan dan memelihara rencana.	5
2	Proses mengembangkan dan mengelola rencana pengelolaan sumber daya manusia TI bersifat responsif terhadap perubahan.	5
3	ukuran yang telah distandarkan telah ada dalam organisasi memungkinkan untuk mengidentifikasi penyimpangan dari rencana pengelolaan sumber daya manusia TI, dengan penekanan khusus pada pengelolaan pertumbuhan dan perputaran personel TI	5
4	review Kompensasi dan Kinerja yang dibentuk dan dibandingkan dengan organisasi TI lainnya dan praktik industri yang baik.	5
5	manajemen sumber daya manusia TI bersifat proaktif, dengan mempertimbangkan pengembangan jenjang karir	5

Total Weight 25

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	rencana pengelolaan Sumber daya manusia TI terus menerus diperbarui untuk memenuhi perubahan persyaratan bisnis.	5
2	Manajemen sumber daya manusia TI terintegrasi dengan perencanaan teknologi, memastikan pembangunan yang optimal dan penggunaan keterampilan TI yang tersedia.	5
3	manajemen sumber daya manusia TI yang terintegrasi dengan dan responsif terhadap arah strategis entitas.	5
4	Komponen manajemen sumber daya manusia TI konsisten dengan praktik industri yang baik, seperti kompensasi, penilaian kinerja, partisipasi dalam forum industri, transfer pengetahuan, pelatihan dan pembinaan	5
5	Program-program pelatihan dikembangkan untuk semua standar teknologi baru dan produk sebelum penyebaran mereka dalam organisasi.	5

Total Weight 25

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00
x				0.00

PO7 Manage IT Human Resources

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.66	1.00	0.66
2	0.50	1.00	0.50
3	0.66	1.00	0.66
4	0.59	1.00	0.59
5	0.66	1.00	0.66

Maturity Level = 3.07

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process POB Manage Quality

Pengelolaan proses Manage Quality yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menjamin perbaikan terus-menerus dan terukur atas kualitas layanan TI yang diberikan adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	Organisasi tidak memiliki proses perencanaan QMS (Quality Management System) dan metode siklus hidup pengembangan sistem (SDLC)	5
2	Manajemen senior dan staf TI tidak menyadari bahwa program kualitas adalah diperlukan	5
3	Proyek dan operasi tidak pernah direview kualitasnya	5
Total Weight		15

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	Ada kesadaran manajemen akan kebutuhan QMS	5
2	QMS didorong oleh individu-individu di mana itu terjadi.	5
3	Manajemen membuat penilaian informal terhadap kualitas.	5
Total Weight		15

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	Sebuah program sedang dibentuk untuk menentukan dan memantau kegiatan sistem manajemen mutu (QMS) dalam IT.	5
2	Kegiatan QMS yang terjadi difokuskan pada kegiatan TI yang berorientasi proyek dan berorientasi proses, bukan pada proses organisasi secara keseluruhan	5
Total Weight		10

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	suatu proses QMS yang telah ditetapkan dikomunikasikan ke seluruh perusahaan oleh manajemen dan melibatkan TI dan manajemen end user	5
2	Program pendidikan dan pelatihan muncul untuk mengajarkan semua tingkatan dalam organisasi tentang kualitas.	5
3	Harapan kualitas dasar ditentukan dan dibagi di antara proyek dan dalam organisasi TI.	5
4	peralatan dan praktek yang umum untuk manajemen mutu sudah mulai muncul.	5
5	survei kepuasan kualitas direncanakan dan kadang-kadang dilakukan.	5
Total Weight		25

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	QMS ditujukan untuk semua proses, termasuk proses yang memiliki ketergantungan pada pihak ketiga.	5
2	suatu pengetahuan dasar yang standar sedang dibentuk untuk matriks kualitas.	5
3	metode analisis cost-benefit digunakan untuk membenarkan inisiatif QMS	5
4	benchmarking terhadap industri dan kompetitor mulai dilakukan	5
5	Program pendidikan dan pelatihan dilembagakan untuk mengajarkan tentang kualitas pada semua tingkatan dalam organisasi	5
6	peralatan dan praktek sedang distandarkan, dan analisis root cause telah secara periodik diterapkan	5
7	survei kepuasan kualitas secara konsisten dilakukan.	5
8	Sebuah program standar untuk pengukuran kualitas dilakukan dan terstruktur dengan baik.	5
9	Manajemen TI membangun basis pengetahuan untuk matriks kualitas.	5
Total Weight		45

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	QMS terintegrasi dan ditegakkan dalam seluruh kegiatan TI	5
2	Proses QMS fleksibel dan mudah beradaptasi terhadap perubahan di lingkungan TI.	5
3	Dasar pengetahuan untuk matriks kualitas diperkaya dengan praktek-praktek eksternal yang baik	5
4	melakukan benchmark terhadap standar eksternal telah dilakukan secara rutin	5
5	survei kepuasan kualitas adalah proses yang berkelanjutan dan mengarah ke analisis root cause dan tindakan perbaikan.	5
6	Ada jaminan formal pada tingkat proses manajemen mutu.	5
Total Weight		30

Assessment Status Closed

LINK [Back to Assessment Overview](#)

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
	x			
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
	x			
	x			1.65

POB Manage Quality

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.66	0.00	0.00
1	0.66	1.00	0.66
2	0.66	1.00	0.66
3	0.46	1.00	0.46
4	0.40	1.00	0.40
5	0.33	1.00	0.33

Maturity Level = 2.52

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process PO9 Assess and Manage IT Risks

Pengelolaan proses Assess and manage IT risks yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menganalisis dan berkomunikasi risiko TI dan dampak potensialnya terhadap proses bisnis dan tujuan adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	Penilaian risiko untuk proses dan keputusan bisnis tidak dilakukan	5
2	Organisasi tidak mempertimbangkan dampak bisnis terkait dengan kerentanan keamanan dan ketidakpastian proyek pengembangan	5
3	Manajemen risiko tidak diidentifikasi sebagai hal yang relevan dalam memperoleh solusi TI dan memberikan layanan TI.	5
Total Weight		15

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	Risiko TI dianggap secara ad hoc.	5
2	Penilaian informal atas risiko proyek berlangsung ditentukan oleh masing masing proyek.	5
3	Penilaian risiko kadang-kadang diidentifikasi dalam rencana proyek namun jarang ditugaskan untuk manajer tertentu.	5
4	risiko spesifik yang berkaitan dengan TI, seperti keamanan, ketersediaan dan integritas, kadang-kadang dipertimbangkan berdasarkan proyek per proyek.	5
5	Risiko terkait TI yang mempengaruhi operasional harian jarang dibahas pada pertemuan manajemen.	5
6	ketika risiko telah dipertimbangkan, mitigasi tidak konsisten.	5
7	Ada sebuah pemahaman yang muncul bahwa risiko TI penting dan perlu dipertimbangkan.	5
Total Weight		35

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	telah ada pendekatan penilaian risiko yang berkembang dan diimplementasikan atas dasar kebijaksanaan dari manajer proyek.	5
2	Manajemen risiko biasanya pada tingkat tinggi dan biasanya hanya diterapkan untuk proyek-proyek besar atau dalam menanggapi masalah.	5
3	proses mitigasi risiko mulai dilaksanakan ditempat risiko yang telah diidentifikasi.	5
Total Weight		15

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebijakan manajemen risiko pada organisasi secara keseluruhan menentukan kapan dan bagaimana melakukan penilaian risiko.	5
2	Manajemen risiko mengikuti proses yang telah ditentukan dan telah didokumentasikan.	5
3	Pelatihan manajemen risiko tersedia untuk semua anggota staf.	5
4	Keputusan untuk mengikuti proses manajemen risiko dan menerima pelatihan diserahkan kepada kebijaksanaan individu.	5
5	Metodologi untuk penilaian risiko sudah meyakinkan dan memastikan bahwa risiko kunci bisnis telah diidentifikasi	5
6	suatu proses untuk mengatasi risiko-risiko utama biasanya dilembagakan segera setelah risiko teridentifikasi.	5
7	Deskripsi pekerjaan mempertimbangkan tanggung jawab manajemen risiko.	5
Total Weight		35

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	Penilaian dan manajemen risiko merupakan prosedur standar.	5
2	Pengecualian untuk proses manajemen risiko dilaporkan kepada manajemen TI.	5
3	manajemen risiko TI adalah tanggung jawab tingkat manajemen senior.	5
4	Risiko dinilai dan dimitigasi pada tingkat proyek individu dan juga secara teratur berkaitan dengan operasi TI secara keseluruhan.	5
5	Manajemen disarankan pada perubahan dalam bisnis dan lingkungan TI yang secara signifikan dapat mempengaruhi skenario risiko TI terkait	5
6	manajemen dapat memantau posisi risiko dan membuat keputusan yang tepat terkait paparan yang bersedia untuk diterima	5
7	Semua risiko yang telah diidentifikasi mempunyai calon pemilik, dan manajemen senior dan manajemen TI menentukan tingkat risiko yang dapat ditoleransi oleh organisasi	5
8	Manajemen TI mengembangkan ukuran standar untuk menilai risiko dan menentukan rasio risk/return	5
9	Pengelolaan anggaran untuk operasional proyek manajemen risiko untuk menilai kembali risiko berdasarkan cara yang biasa	5
10	suatu database manajemen risiko dibentuk dan sebagian dari proses manajemen risiko mulai diotomatisasi	5
11	manajemen TI mempertimbangkan strategi mitigasi risiko.	5
Total Weight		55

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen risiko dikembangkan sampai pada tahap di mana proses organisasi secara keseluruhan yang terstruktur telah ditegakkan dan dikelola dengan baik.	5
2	Praktik yang baik diterapkan di seluruh organisasi.	5
3	gambaran, analisis dan pelaporan data manajemen risiko sangat otomatis.	5
4	Panduan diambil dari para pemimpin di lapangan, dan organisasi TI mengambil bagian dalam kelompok bersama untuk bertukar pengalaman.	5
5	Manajemen risiko benar-benar terintegrasi ke dalam semua bisnis dan operasional TI, diterima secara baik dan secara luas melibatkan pengguna layanan TI.	5
6	Manajemen mendeteksi dan bertindak saat keputusan besar terkait operasional TI dan investasi dibuat tanpa pertimbangan rencana manajemen risiko.	5
7	Manajemen terus mengkaji strategi mitigasi risiko.	5
Total Weight		35

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00
	x			1.65
		x		1.65

Do you agree...				
	x			1.65
		x		1.65
			x	3.30

Do you agree...				
		x		3.30
		x		3.30
			x	3.30

Do you agree...				
			x	5.00
			x	5.00
	x			1.65
		x		3.30
			x	5.00
			x	5.00
	x			1.65

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
		x		1.65
			x	3.30

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
		x		1.65
			x	1.65

PO9 Assess and Manage IT Risks

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.22	0.00	0.00
1	0.57	1.00	0.57
2	0.66	1.00	0.66
3	0.76	1.00	0.76
4	0.57	1.00	0.57
5	0.47	1.00	0.47

Maturity Level = 3.03

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process PO10 Manage Projects

Pengelolaan proses Manage projects yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menjamin penyampaian hasil proyek dalam kerangka waktu, anggaran dan kualitas yang telah disepakati adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	Teknik pengelolaan proyek tidak digunakan dan organisasi tidak mempertimbangkan dampak bisnis terkait dengan kesalahan pengelolaan proyek dan kegagalan pengembangan proyek.	5
Total Weight		5

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	Penggunaan teknik dan pendekatan pengelolaan proyek dalam TI adalah keputusan yang diserahkan kepada individu manajer TI.	5
2	terdapat kekurangan komitmen pada manajemen dalam kepemilikan proyek dan pengelolaan proyek.	5
3	Keputusan penting pada pengelolaan proyek dibuat tanpa pengelolaan pengguna atau masukan pelanggan.	5
4	hanya sedikit atau tidak ada keterlibatan pelanggan dan pengguna dalam menentukan proyek TI	5
5	Tidak ada organisasi yang jelas dalam TI untuk pengelolaan proyek.	5
6	Peran dan tanggung jawab untuk pengelolaan proyek tidak ditentukan	5
7	Proyek, jadwal dan peristiwa ditentukan dengan buruk, atau tidak sama sekali	5
8	waktu dan biaya staf proyek tidak ditelusuri dan dibandingkan dengan anggaran.	5
Total Weight		40

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen senior mendapatkan dan mengkomunikasikan kesadaran akan perlunya pengelolaan proyek TI	5
2	Organisasi dalam proses mengembangkan dan memanfaatkan beberapa teknik dan metode dari proyek ke proyek	5
3	Proyek TI telah menentukan tujuan bisnis dan teknis secara informal	5
4	Ada keterlibatan stakeholder yang terbatas dalam pengelolaan proyek TI	5
5	Pedoman awal telah dikembangkan untuk banyak aspek dari manajemen proyek	5
6	Penerapan pedoman pengelolaan proyek diserahkan kepada kebijaksanaan dari individu manajer proyek	5
Total Weight		30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	proses pengelolaan proyek TI dan metodologi telah ditetapkan dan dikomunikasikan.	5
2	Proyek TI ditentukan dengan tujuan bisnis dan teknis yang sesuai.	5
3	Senior manajemen IT dan bisnis mulai berkomitmen dan terlibat dalam pengelolaan proyek TI.	5
4	kantor pengelolaan proyek didirikan dalam TI, dengan peran dan tanggung jawab didefinisikan awal.	5
5	Proyek TI dipantau, dengan milestone, jadwal, anggaran dan pengukuran kinerja yang telah ditetapkan dan diperbarui	5
6	Pelatihan pengelolaan proyek tersedia dan terutama hasil dari inisiatif individu staf.	5
7	Prosedur QA dan kegiatan pasca penerapan sistem telah ditentukan tetapi tidak diterapkan secara luas oleh manajer TI.	5
8	Proyek mulai dikelola sebagai portofolio.	5
Total Weight		40

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	Manajemen mensyaratkan matriks proyek formal dan standar dan pembelajaran yang didapat untuk direview setelah penyelesaian proyek	5
2	pengelolaan proyek diukur dan dievaluasi di seluruh organisasi dan tidak hanya dalam TI.	5
3	perbaikan proses pengelolaan proyek dirumuskan dan dikomunikasikan dengan anggota tim proyek yang terlatih	5
4	Manajemen TI mengimplementasikan struktur organisasi proyek dengan peran, tanggung jawab dan kriteria kinerja staf yang didokumentasikan	5
5	Kriteria untuk mengevaluasi keberhasilan pada setiap milestone telah ditetapkan.	5
6	Nilai dan risiko diukur dan dikelola sebelum, selama dan setelah selesainya proyek.	5
7	Proyek semakin ditujukan pada tujuan organisasi, bukan hanya khusus pada TI	5
8	terdapat dukungan yang kuat dan aktif dari sponsor manajemen senior serta stakeholder	5
9	pelatihan pengelolaan proyek yang relevan direncanakan untuk staf di kantor pengelolaan proyek dan di seluruh fungsi TI	5
Total Weight		45

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	siklus hidup proyek yang penuh dan metodologi program yang dilaksanakan telah terbukti, ditegaskan dan terintegrasi ke dalam budaya seluruh organisasi	5
2	suatu inisiatif berkelanjutan untuk mengidentifikasi dan melembagakan praktek-praktek pengelolaan proyek terbaik telah dilaksanakan.	5
3	suatu strategi TI untuk pengembangan sumber dan proyek operasional telah ditetapkan dan diimplementasikan.	5
4	kantor pengelolaan proyek yang terpadu, bertanggung jawab untuk proyek-proyek dan program dari awal sampai pasca-implementasi.	5
5	perencanaan organisasi secara keseluruhan dari program dan proyek-proyek memastikan bahwa pengguna dan sumber daya TI digunakan sebaik-baiknya untuk mendukung inisiasi strategis.	5
Total Weight		25

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Net at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00

PO10 Manage Projects

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.29	1.00	0.29
2	0.66	1.00	0.66
3	0.83	1.00	0.83
4	0.59	1.00	0.59
5	0.66	1.00	0.66

Maturity Level = 3.03

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
x				0.00
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
			x	5.00
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
			x	5.00
		x		5.00
		x		5.00
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
			x	5.00

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
			x	5.00

Process **AI1 Identify Automated Solutions**

pengelolaan proses Identify automated solution yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menterjemahkan fungsi bisnis dan persyaratan control kedalam rancangan solusi otomatis yang efektif dan efisien adalah:

Maturity Level **0 Non-existent**

Nr	Statement	Weight
1	organisasi tidak membutuhkan identifikasi persyaratan fungsional dan operasional untuk pengembangan, penerapan atau modifikasi solusi, seperti sistem, pelayanan, infrastruktur, software dan data	5
2	organisasi tidak mempertahankan kesadaran akan ketersediaan solusi teknologi yang secara potensial berhubungan dengan bisnisnya	5

Total Weight 10

Maturity Level **1 Initial/Ad Hoc**

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan untuk menentukan persyaratan dan mengidentifikasi solusi teknologi. Kelompok individual bertemu untuk mendiskusikan kebutuhan secara informal, dan terkadang persyaratan telah didokumentasikan	5
2	solusi diidentifikasi oleh individu berdasarkan kesadaran pasar yang terbatas atau sebagai respon atas penawaran vendor	5
3	terdapat penelitian terstruktur yang minimal atau analisis ketersediaan teknologi	5

Total Weight 15

Maturity Level **2 Repeatable but Intuitive**

Nr	Statement	Weight
1	beberapa pendekatan intuitif untuk mengidentifikasi solusi TI dilakukan dan berbeda pada seluruh bisnis	5
2	solusi diidentifikasi secara informal berdasarkan pengalaman dan pengetahuan internal fungsi TI	5
3	kesuksesan setiap proyek tergantung pada keahlian sedikit individu kunci	5
4	kegiatan dokumentasi dan pembuatan keputusan sangat bervariasi	5
5	pendekatan tidak terstruktur digunakan untuk menentukan persyaratan dan mengidentifikasi solusi teknologi	5

Total Weight 25

Maturity Level **3 Defined**

Nr	Statement	Weight
1	telah ada pendekatan yang jelas dan terstruktur dalam menentukan solusi TI	5
2	pendekatan untuk penentuan solusi TI itu membutuhkan pertimbangan alternatif yang dievaluasi terhadap persyaratan bisnis atau user, kesempatan teknologi, kelayakan ekonomis, penilaian risiko dan faktor lain	5
3	proses penentuan solusi TI diterapkan untuk beberapa proyek berdasarkan faktor-faktor seperti keputusan yang dibuat oleh individu staf yang terlibat, jumlah komitmen waktu manajemen, ukuran dan prioritas persyaratan bisnis asli	5
4	pendekatan terstruktur digunakan untuk menentukan persyaratan dan mengidentifikasi solusi TI	5

Total Weight 20

Maturity Level **4 Managed and Measurable**

Nr	Statement	Weight
1	metodologi yang ada untuk mengidentifikasi dan penilaian solusi TI telah ada dan digunakan untuk sebagian besar proyek	5
2	dokumentasi proyek dalam kualitas yang baik, dan setiap tahap telah disetujui	5
3	persyaratan disampaikan dengan baik dan sesuai dengan struktur yang telah ditentukan sebelumnya	5
4	alternatif solusi menjadi bahan pertimbangan, termasuk analisis biaya dan manfaat	5
5	metodologi tersebut telah jelas, ditetapkan, dipahami secara umum dan dapat diukur	5
6	terdapat interface yang telah ditentukan secara jelas antara manajemen TI dan bisnis dalam mengidentifikasi dan menilai solusi TI	5

Total Weight 30

Maturity Level **5 Optimised**

Nr	Statement	Weight
1	metodologi untuk mengidentifikasi dan menilai solusi TI telah ditujukan untuk perbaikan berkelanjutan	5
2	metodologi akuisisi dan penerapan memiliki fleksibilitas untuk proyek berskala besar dan kecil	5
3	metodologi tersebut didukung oleh database pengetahuan internal dan eksternal mengandung bahan-bahan referensi solusi teknologi	5
4	metodologi itu sendiri menghasilkan dokumentasi dalam struktur yang telah ditentukan sebelumnya sehingga produksi dan pemeliharaan menjadi efisien	5
5	kesempatan baru seringkali diidentifikasi dalam pemanfaatan teknologi untuk memperoleh keuntungan kompetitif, mempengaruhi proses re-engineering bisnis dan meningkatkan efisiensi secara keseluruhan	5
6	manajemen mendeteksi dan bertindak jika solusi TI disetujui tanpa pertimbangan teknologi alternatif atau persyaratan fungsi bisnis	5

Total Weight 30

Assessment Status **Closed**

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		
	x			1.65
		x		1.65

Do you agree...				Relative Importance
	x			
		x		1.65
			x	3.30
			x	3.30
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	
		x		3.30
			x	3.30
			x	5.00

Do you agree...				Relative Importance
			x	
		x		3.30
			x	3.30
			x	5.00
		x		3.30
			x	5.00

Do you agree...				Relative Importance
	x			
		x		3.30
			x	3.30
	x			1.65
		x		3.30
			x	3.30

AI1 Identify Automated Solutions

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.17	0.00	0.00
1	0.44	1.00	0.44
2	0.46	1.00	0.46
3	0.83	1.00	0.83
4	0.83	1.00	0.83
5	0.55	1.00	0.55

Maturity Level = 3.11

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process A12 Acquire and Maintain Application Software

pengelolaan proses Acquire and maintainin application software yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menyelaraskan aplikasi yang ada dengan persyaratan bisnis, dan dengan melakukan hal tersebut secara berkala dan biaya yang realistis adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak ada proses untuk merancang dan menentukan aplikasi	5
2	biasanya, aplikasi diperoleh berdasarkan penawaran vendor, pengaruh merk, atau staf TI yang familiar akan produk spesifik, dengan sedikit atau tidak ada pertimbangan akan persyaratan aktual	5

Total Weight 10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran bahwa proses akuisisi dan pemeliharaan aplikasi diperlukan	5
2	pendekatan untuk akuisisi dan pemeliharaan software aplikasi berbeda antara proyek	5
3	beberapa solusi individu akan persyaratan bisnis tertentu yang mungkin diperoleh secara independen sehingga inefisiensi dengan pemeliharaan dan dukungan	5

Total Weight 15

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat proses akuisisi dan pemeliharaan aplikasi yang berbeda, namun serupa, berdasarkan keahlian dalam fungsi TI	5
2	tingkat kesuksesan dengan aplikasi sangat tergantung pada tingkat keahlian dan pengalaman orang dalam TI	5
3	pemeliharaan biasanya problematis dan dirugikan ketika pengetahuan internal tidak ada dalam organisasi	5
4	terdapat pertimbangan yang sedikit akan keamanan dan ketersediaan aplikasi dalam perancangan atau akuisisi software aplikasi	5

Total Weight 20

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	terdapat proses yang jelas, telah ditentukan dan dipahami secara umum dalam melakukan akuisisi dan pemeliharaan software aplikasi	5
2	proses ini selaras dengan strategi TI dan bisnis	5
3	telah dilakukan percobaan untuk mengaplikasikan proses yang terdokumentasi secara konsisten di seluruh aplikasi dan project yang berbeda	5
4	metodologi umumnya tidak fleksibel dan sulit untuk diaplikasikan dalam semua kasus, jadi ada tahapan yang mungkin dilewati	5
5	kegiatan pemeliharaan telah direncanakan, dijadwalkan dan dikoordinasikan	5

Total Weight 25

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	terdapat metodologi formal dan dipahami dengan baik termasuk proses perancangan dan spesifikasi, kriteria dalam akuisisi, proses pengujian dan persyaratan dokumentasi	5
2	terdapat mekanisme yang terdokumentasi dan disetujui untuk memastikan bahwa seluruh tahapan diikuti dan pengecualian telah didorisasi	5
3	praktek dan prosedur berubah dan dicocokkan dengan baik terhadap organisasi, digunakan oleh seluruh staf dan dapat diterapkan pada sebagian besar persyaratan aplikasi	5

Total Weight 15

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	praktek akuisisi dan pemeliharaan software aplikasi selaras dengan proses yang telah ditentukan	5
2	pendekatannya didasarkan pada komponen, ditentukan sebelumnya, aplikasi standar yang sesuai dengan kebutuhan bisnis	5
3	pendekatannya pada tingkat perusahaan	5
4	metodologi akuisisi dan pemeliharaan telah sangat canggih dan dapat diterapkan secara cepat, memungkinkan tingkat respon dan fleksibilitas yang tinggi dalam merespon perubahan persyaratan bisnis	5
5	metodologi akuisisi dan penerapan software aplikasi ditujukan pada perbaikan berkelanjutan dan didukung oleh database pengetahuan internal dan eksternal yang berisi bahan-bahan referensi dan praktek yang baik	5
6	metodologi tersebut menciptakan dokumentasi dalam struktur yang telah ditentukan sebelumnya yang membuat produksi dan pemeliharaan menjadi efisien	5

Total Weight 30

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
Do you agree...				
x				0.00
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
	x			1.65
		x		1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
			x	3.30
			x	3.30
x				1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
			x	3.30
		x		3.30
x				1.65
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
			x	3.30
		x		3.30
x				1.65
			x	3.30
			x	3.30

A12 Acquire and Maintain Application Software

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.17	0.00	0.00
1	0.55	1.00	0.55
2	0.58	1.00	0.58
3	0.59	1.00	0.59
4	0.77	1.00	0.77
5	0.61	1.00	0.61

Maturity Level = 3.10

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process A13 Acquire and Maintain Technology Infrastructure

pengelolaan proses Acquire and maintain technology infrastruktur yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI mengakuisisi dan memelihara infrastruktur TI yang terintegrasi dan standar adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	mengelola infrastruktur teknologi tidak dianggap sebagai topik yang cukup penting untuk diselesaikan	5
Total Weight		5

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	terdapat perubahan yang dibuat pada infrastruktur untuk setiap aplikasi baru, tanpa perencanaan keseluruhan	5
2	meskipun telah ada kesadaran bahwa infrastruktur TI adalah penting, tidak ada pendekatan menyeluruh yang konsisten	5
3	kegiatan pemeliharaan hanya bersifat kebutuhan jangka pendek	5
4	lingkungan produksi adalah merupakan lingkungan pengujian	5
Total Weight		20

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat konsistensi diantara pendekatan taktis ketika mengakuisisi dan memelihara infrastruktur TI	5
2	akuisisi dan pemeliharaan infrastruktur TI tidak didasarkan pada strategi yang telah ditentukan dan tidak dipertimbangkan sebagai kebutuhan aplikasi bisnis yang harus didukung	5
3	terdapat pemahaman bahwa infrastruktur TI adalah penting, didukung oleh beberapa praktek formal	5
4	beberapa pemeliharaan telah dijadwalkan, tapi tidak sepenuhnya terjadwal dan terkoordinasi	5
5	untuk beberapa lingkungan, terdapat lingkungan pengujian yang terpisah	5
Total Weight		25

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	proses yang jelas, ditentukan, dan dipahami secara umum telah ada dalam mengakuisisi dan memelihara infrastruktur TI	5
2	proses tersebut mendukung kebutuhan akan aplikasi bisnis yang penting dan selaras dengan strategi TI dan bisnis, tapi tidak secara konsisten diterapkan	5
3	pemeliharaan telah terencana, terjadwal dan terkoordinasi	5
4	terdapat lingkungan yang terpisah untuk pengujian dan produksi	5
Total Weight		20

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	proses akuisisi dan pemeliharaan untuk infrastruktur teknologi telah dikembangkan sampai pada titik dimana telah berjalan dengan baik pada sebagian besar kondisi, telah diikuti secara konsisten dan difokuskan pada penggunaan kembali	5
2	infrastruktur TI telah mendukung aplikasi bisnis secara memadai	5
3	proses tersebut telah diorganisasi dengan baik dan bersifat proaktif	5
4	biaya dan lead time dalam mencapai tingkat skalabilitas, fleksibilitas dan integrasi yang diharapkan telah sebagian dioptimalkan	5
Total Weight		20

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses akuisisi dan pemeliharaan untuk infrastruktur teknologi bersifat proaktif dan sangat selaras dengan aplikasi bisnis dan arsitektur teknologi yang penting	5
2	praktek yang baik terkait solusi teknologi telah diikuti, dan organisasi sadar akan pengembangan platform dan peralatan manajemen terkini	5
3	biaya dikurangi dengan merasionalkan dan menstandarkan komponen infrastruktur dan dengan penggunaan otomatisasi	5
4	kesadaran teknis yang tinggi dapat mengidentifikasi cara yang optimal untuk meningkatkan kinerja secara proaktif, termasuk pertimbangan opsi outsourcing	5
5	infrastruktur TI dilihat sebagai kunci dalam memaksimalkan penggunaan TI	5
Total Weight		25

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
Do you agree...				
x				0.00

A13 Acquire and Maintain Technology Infrastructure

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.50	1.00	0.50
2	0.73	1.00	0.73
3	0.58	1.00	0.58
4	0.66	1.00	0.66
5	0.59	1.00	0.59

Maturity Level = 3.06

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Do you agree...				
x				1.65
x				1.65
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				
			x	5.00
x				1.65
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				
			x	5.00
x				1.65
		x		3.30
x				1.65

Do you agree...				
		x		3.30

Do you agree...				
x				1.65
		x		3.30

Process A14 Enable Operation and Use

pengelolaan proses Enable operation and Use yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memastikan kepuasan end user dengan menawarkan layanan dan tingkat layanan dan aplikasi yang terintegrasi dengan baik dan solusi teknologi ke dalam proses bisnis adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak ada proses yang dilakukan terkait produksi dokumentasi user, manual operasi dan materi pelatihan	5
2	materi yang ada hanya yang disupply dari barang yang dibeli	5
Total Weight		10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran bahwa dokumentasi proses dibutuhkan	5
2	dokumentasi terkadang dibuat dan didistribusikan secara tidak konsisten kepada kelompok terbatas	5
3	banyak dari dokumentasi dan prosedur yang sudah tidak update	5
4	materi pelatihan cenderung hanya memiliki satu skema dengan kualitas variable	5
5	tidak ada integrasi prosedur di seluruh sistem dan unit bisnis yang berbeda	5
6	tidak ada input dari unit bisnis dalam perancangan program pelatihan	5
Total Weight		30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	pendekatan yang sama digunakan untuk menghasilkan prosedur dan dokumentasi, tapi tidak didasarkan pada pendekatan atau framework yang terstruktur	5
2	tidak ada pendekatan yang seragam pada pengembangan user dan prosedur operasi	5
3	materi pelatihan dihasilkan dari individu atau project teams, dan kualitas tergantung pada keterlibatan individual	5
4	dukungan user atas prosedur dan kualitas berbeda dari rendah sampai sangat bagus, dengan konsistensi dan integrasi yang sangat lemah pada seluruh organisasi	5
5	program pelatihan untuk bisnis dan user disediakan atau difasilitasi, tapi tidak ada rencana keseluruhan untuk pelaksanaan pelatihan atau penyampaiannya	5
Total Weight		25

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	terdapat framework yang ditetapkan dengan jelas, diterima dan dimengerti untuk dokumentasi user, manual operasi dan materi pelatihan	5
2	prosedur telah disimpan dan dipelihara dalam perpustakaan formal dan dapat diakses oleh siapapun yang membutuhkan	5
3	pembetulan akan dokumentasi dan prosedur dilakukan bersifat reaktif	5
4	prosedur tersedia secara offline dan dapat diakses dan dipelihara jika terjadi bencana	5
5	terdapat proses untuk mengupdate prosedur dan materi pelatihan menjadi penyampaian secara eksplisit dari proyek perubahan meskipun terdapat pendekatan yang telah ditentukan, isi yang sebenarnya berbeda karena tidak adanya kontrol yang memaksa kepatuhan akan standar	5
6	user dilibatkan secara informal dalam proses	5
7	peralatan otomatis semakin banyak digunakan dalam penciptaan dan distribusi prosedur. Pelatihan bisnis dan user telah direncanakan dan dijadwalkan	5
Total Weight		40

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	terdapat framework yang telah ditentukan untuk memelihara prosedur dan materi pelatihan yang telah mendapat dukungan manajemen TI	5
2	pendekatan yang diambil untuk memelihara prosedur dan materi pelatihan yang meliputi semua sistem dan unit bisnis, sehingga proses dapat dilihat dari perspektif bisnis	5
3	prosedur dan materi pelatihan terintegrasi untuk dengan mencakup ketergantungan dan interface	5
4	terdapat control untuk memastikan kesesuaian dengan standar, dan prosedur telah dikembangkan dan dipelihara untuk seluruh proses	5
5	feedback dari bisnis dan user dalam dokumentasi dan pelatihan dikumpulkan dan dinilai sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan	5
6	dokumentasi dan materi pelatihan biasanya berada pada tingkat kehandalan dan ketersediaan yang dapat diprediksi dan baik	5
7	sebuah proses yang muncul dalam menggunakan dokumentasi prosedur dan pengelolaan otomatis telah diterapkan	5
8	pengembangan prosedur otomatis telah semakin terintegrasi dengan pengembangan sistem aplikasi yang memfasilitasi konsistensi dan akses user	5
9	pelatihan bisnis dan user bersifat responsif terhadap kebutuhan bisnis	5
10	Manajemen TI mengembangkan matrik untuk pengembangan dan penyampaian dokumentasi, materi pelatihan dan program pelatihan	5
Total Weight		50

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses untuk dokumentasi user dan operasional telah secara konstan diperbaiki melalui penerapan alat-alat atau metode baru	5
2	materi prosedur dan pelatihan dianggap sebagai dasar pengetahuan yang secara konstan berubah yang dipelihara secara elektronik dengan menggunakan pengetahuan manajemen, alur kerja dan distribusi teknologi yang update, membuatnya dapat diakses dan mudah untuk dipelihara	5
3	dokumentasi dan materi pelatihan telah update dalam mencerminkan perubahan organisasi, operasional dan software	5
4	pengembangan dokumentasi dan materi pelatihan dan penyampaian program pelatihan telah terintegrasi secara penuh dengan ketentuan bisnis dan proses bisnis, yang mendukung persyaratan organisasi, daripada prosedur yang hanya berorientasi pada TI	5
Total Weight		20

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Do you agree...	Assessment Status				Relative Importance
	Not at all	A little	To some degree	Completely	
x					0.00
	x				1.65

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	Do you agree...	
			x		5.00
		x			3.30
			x		3.30
		x			3.30
	x				1.65
		x			1.65

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	Do you agree...	
	x				1.65
		x			1.65
			x		3.30
		x			1.65
	x				1.65

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	Do you agree...	
			x		3.30
				x	3.30
			x		3.30
				x	3.30
	x				1.65
			x		3.30
	x				1.65
				x	3.30

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	Do you agree...	
			x		3.30
				x	5.00
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
	x				1.65
			x		3.30
			x		3.30
	x				1.65

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	Do you agree...	
	x				1.65
		x			1.65
			x		3.30
			x		3.30

A14 Enable Operation and Use

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.17	0.00	0.00
1	0.61	1.00	0.61
2	0.40	1.00	0.40
3	0.58	1.00	0.58
4	0.63	1.00	0.63
5	0.50	1.00	0.50

Maturity Level = 2.70

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process	A15 Procure IT Resources
----------------	---------------------------------

pengelolaan proses Procure IT Resources yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI meningkatkan efisiensi biaya dan kontribusinya terhadap profitability bisnis adalah:

Maturity Level	0 Non-existent
-----------------------	-----------------------

Nr	Statement	Weight
1	pelaksanaan proses procurement sumberdaya TI tidak ditentukan	5
2	organisasi tidak menyadari kebutuhan akan kebijakan dan prosedur procurement yang jelas untuk memastikan bahwa semua sumber daya TI tersedia secara tepat waktu dan efisien dalam biaya	5

Total Weight	10
--------------	----

Maturity Level	1 Initial/Ad Hoc
-----------------------	-------------------------

Nr	Statement	Weight
1	organisasi menyadari kebutuhan untuk memiliki kebijakan dan prosedur yang terdokumentasi yang menghubungkan akuisisi TI terhadap keseluruhan proses procurement organisasi	5
2	kontrak akuisisi sumber daya TI dikembangkan dan dikelola oleh project managers dan individu lain melatih judgement profesionalnya daripada sebagai hasil dari prosedur dan kebijakan formal	5
3	hanya terdapat hubungan ad hoc antara proses akuisisi perusahaan dan pengelolaan kontrak dan TI	5
4	kontrak akuisisi dikelola sebagai hasil dari project bukan berdasarkan keberlanjutan	5

Total Weight	20
--------------	----

Maturity Level	2 Repeatable but Intuitive
-----------------------	-----------------------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran organisasi akan kebutuhan memiliki kebijakan dan prosedur dasar dalam mengakuisisi TI	5
2	kebijakan dan prosedur secara parsial terintegrasi dengan keseluruhan proses procurement organisasi	5
3	proses procurement sebagian besar digunakan pada project besar dan sangat menguntungkan	5
4	tanggungjawab dan akuntabilitas atas procurement dan pengelolaan kontrak TI ditentukan oleh pengalaman individu manajer contract	5
5	pentingnya pengelolaan supplier dan pengelolaan hubungan telah disadari, namun, hal tersebut dilakukan atas inisiatif individual	5
6	proses kontrak sebagian besar digunakan untuk projects besar dan sangat menguntungkan	5

Total Weight	30
--------------	----

Maturity Level	3 Defined
-----------------------	------------------

Nr	Statement	Weight
1	manajemen melembagakan kebijakan dan prosedur dalam akuisisi TI	5
2	kebijakan dan prosedur dipandu oleh keseluruhan proses procurement organisasi	5
3	akuisisi TI sebagian besar telah terintegrasi dengan sistem procurement bisnis secara keseluruhan	5
4	standar TI untuk akuisisi sumber daya TI telah ada	5
5	supplier sumber daya TI telah terintegrasi kedalam mekanisme pengelolaan proyek organisasi dengan perspektif pengelolaan kontrak	5
6	manajemen TI mengkomunikasikan kebutuhan akuisisi dan pengelolaan kontrak yang sesuai pada seluruh fungsi TI	5

Total Weight	30
--------------	----

Maturity Level	4 Managed and Measurable
-----------------------	---------------------------------

Nr	Statement	Weight
1	akuisisi TI telah terintegrasi sepenuhnya dengan keseluruhan sistem procurement bisnis	5
2	standar TI untuk akuisisi sumber daya TI telah digunakan pada seluruh procurement	5
3	ukuran dalam kontrak dan pengelolaan procurement diambil dari kasus bisnis dalam akuisisi TI yang relevan	5
4	laporan kegiatan akuisisi TI yang mendukung tujuan bisnis telah tersedia	5
5	manajemen biasanya menyadari adanya pengecualian akan kebijakan dan prosedur dalam akuisisi TI	5
6	manajemen strategis terkait hubungan sedang dikembangkan	5
7	Manajemen TI mendorong penggunaan proses akuisisi dan pengelolaan kontrak untuk semua akuisisi dengan melakukan review atas ukuran kinerja	5

Total Weight	35
--------------	----

Maturity Level	5 Optimised
-----------------------	--------------------

Nr	Statement	Weight
1	manajemen melembagakan procurement sumberdaya pada seluruh proses akuisisi TI	5
2	manajemen mendorong kepatuhan akan kebijakan dan prosedur untuk akuisisi TI	5
3	ukuran pada kontrak dan pengelolaan procurement diambil dari kasus bisnis akuisisi TI yang relevan	5
4	hubungan baik dibangun setiap saat dengan sebagian besar supplier dan partners, dan kualitas hubungan diukur dan dimonitor	5
5	hubungan dikelola secara strategis	5
6	standar, kebijakan dan prosedur TI dalam akuisisi sumberdaya TI dikelola secara strategis dan merespon pengukuran proses	5
7	manajemen TI mengkomunikasikan pentingnya akuisisi strategis yang tepat dan manajemen kontrak seluruh fungsi TI	5

Total Weight	35
--------------	----

Assessment Status	Closed
--------------------------	---------------

LINK	Back to Assessment Overview
------	------------------------------------

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
x				0.00
x				0.00

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
			x	5.00	
x				0.00	
x				0.00	
x				0.00	

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
			x	5.00	
x				0.00	
x				0.00	
		x		1.65	
		x		1.65	
		x		1.65	

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
			x	5.00	
			x	5.00	
			x	5.00	
			x	5.00	
		x	x	3.30	
			x	5.00	

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
			x	5.00	
			x	5.00	
			x	5.00	
			x	5.00	
		x		3.30	
	x			1.65	
		x		3.30	

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
			x	5.00	
			x	5.00	
			x	5.00	
	x			1.65	
			x	5.00	
			x	5.00	
			x	5.00	

A15 Procure IT Resources

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.00	0.00	0.00
1	0.25	1.00	0.25
2	0.33	1.00	0.33
3	0.94	1.00	0.94
4	0.81	1.00	0.81
5	0.90	1.00	0.90

Maturity Level =	3.24
-------------------------	-------------

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process A16 Manage Changes

pengelolaan proses Manage Changes yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI merespon persyaratan bisnis dalam penyesuaian dengan strategi bisnis, sementara mengurangi solusi dan penyampaian layanan yang cacat, dan pekerjaan ulang adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak terdapat proses change management yang ditetapkan, dan perubahan dapat dilakukan tanpa ada pengendalian	5
2	tidak ada kesadaran bahwa perubahan dapat mengganggu operasional TI dan bisnis, dan tidak ada kesadaran akan manfaat change management yang baik	5
Total Weight		10

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
		x		1.65

A16 Manage Changes

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.75	1.00	0.75
2	0.50	1.00	0.50
3	0.50	1.00	0.50
4	0.33	1.00	0.33
5	0.20	1.00	0.20

Maturity Level = 2.26

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	diakui bahwa perubahan seharusnya dikelola dan dikendalikan	5
2	praktiknya bervariasi, dan mungkin terjadi perubahan yang tidak ditorisasi	5
3	dokumentasi perubahan sangat sedikit atau tidak ada, dan dokumentasi konfigurasi tidak lengkap dan tidak dapat diandalkan	5
4	kesalahan mungkin terjadi bersamaan dengan gangguan terhadap lingkungan produksi yang disebabkan oleh change management yang tidak baik	5
Total Weight		20

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
			x	5.00
		x		3.30
			x	3.30
		x		3.30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat proses change management informal yang dilakukan dan sebagian besar perubahan mengikuti pendekatan ini, namun, hal tersebut tidak terstruktur, sederhana dan rawan kesalahan	5
2	akurasi dokumentasi konfigurasi tidak konsisten, dan hanya perencanaan terbatas dan pengukuran dampak yang dilakukan sebelum perubahan	5
Total Weight		10

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		3.30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	telah dilakukan proses change management formal yang telah ditetapkan, termasuk kategorisasi, prioritas, prosedur darurat, otorisasi perubahan dan pengelolaan pelepasan dan munculnya kepatuhan	5
2	penanganan masalah berlangsung, dan proses seringkali dilewati	5
3	kesalahan mungkin terjadi dan kadang-kadang terjadi perubahan yang tidak sah	5
4	analisis dampak perubahan TI pada operasional bisnis telah diformalkan, untuk mendukung pelaksanaan aplikasi dan teknologi baru yang telah direncanakan	5
Total Weight		20

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		3.30
			x	3.30
	x			1.65

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	proses change management telah dikembangkan dengan baik dan secara konsisten diikuti untuk seluruh perubahan, dan management yakin bahwa terdapat pengecualian yang minimal	5
2	proses ini efisien dan efektif, namun tergantung pada prosedur manual dan control yang cukup untuk memastikan bahwa kualitas yang ditentukan telah tercapai	5
3	semua perubahan sesuai dengan perencanaan menyeluruh dan penilaian dampak untuk meminimalisasi kemungkinan masalah post-produksi	5
4	proses persetujuan untuk perubahan telah dilakukan	5
5	dokumentasi change management telah uptodate dan benar, dengan perubahan yang ditelusuri secara resmi	5
6	dokumentasi konfigurasi secara umum telah akurat	5
7	perencanaan change management TI dan implementasinya menjadi semakin terintegrasi dengan perubahan dalam proses bisnis, untuk memastikan bahwa masalah pelatihan, perubahan organisasi dan keberlanjutan bisnis telah diselesaikan	5
8	terdapat peningkatan koordinasi antara change management TI dan perancangan proses bisnis	5
9	terdapat proses yang konsisten dalam mengawasi kualitas dan kinerja dari proses change management	5
Total Weight		45

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		1.65
			x	1.65
	x			1.65
		x		1.65
			x	1.65
	x			1.65
		x		1.65

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses change management secara rutin di review dan update untuk tetap dalam praktek yang bagus	5
2	proses review mencerminkan hasil dari pemantauan	5
3	informasi konfigurasi telah computer-based dan menyediakan pengendalian versi	5
4	penelusuran perubahan telah canggih dan termasuk alat untuk mendeteksi yang tidak memiliki otorisasi dan lisensi software	5
5	change management TI terintegrasi dengan change management bisnis untuk memastikan bahwa TI adalah pendorong dalam meningkatkan produktivitas dan menciptakan kesempatan bisnis baru bagi organisasi	5
Total Weight		25

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		1.65
x				0.00
			x	0.00
	x			1.65

Process A17 Install and Accredited Solutions and Changes

pengelolaan proses Install and Accredited Solution and Changes yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menerapkan sistem baru atau yang telah berubah yang dapat berfungsi tanpa menyebabkan masalah besar setelah pemasangannya adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kekurangan dalam instalasi formal atau proses akreditasi, dan baik manajemen senior maupun staf TI mengenali kebutuhan untuk memverifikasi apakah solusi tersebut cocok untuk tujuan yang dimaksud	5
Total Weight		5

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

No	Do you agree...				Relative Importance
	Not at all	A little	To some degree	Completely	
1		x			1.65

A17 Install and Accredited Solutions and Changes

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.55	1.00	0.55
2	0.66	1.00	0.66
3	0.66	1.00	0.66
4	0.62	1.00	0.62
5	0.55	1.00	0.55

Maturity Level = 3.05

Instructions: a relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an "x" is used to indicate which statement is applicable

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan untuk melakukan verifikasi dan konfirmasi bahwa solusi yang telah diimplementasikan telah memenuhi tujuan yang dimaksud	5
2	pengujian telah dilakukan pada beberapa proyek, tapi inisiatif pengujian tersebut tergantung pada individu pada tim proyek, dan pendekatan yang diambil sangat beragam	5
3	akreditasi formal dan penghentian jarang atau bahkan tidak ada	5
Total Weight		15

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
				x	5.00
	x				1.65
		x			1.65

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat konsistensi diantara pendekatan pengujian dan akreditasi, tapi biasanya tidak berdasarkan metodologi tertentu	5
2	tim pengembangan individu normalnya memutuskan pendekatan pengujian, dan biasanya tidak ada pengujian integrasi	5
3	terdapat proses persetujuan informal	5
Total Weight		15

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
		x			3.30
				x	5.00
	x				1.65

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	metodologi formal terkait pemasangan, migrasi, konversi, dan penerimaan telah dilakukan	5
2	proses instalasi dan akreditasi TI telah terintegrasi dalam system life cycle dan otomatis sampai batas tertentu	5
3	pelatihan, pengujian dan transisi ke status produksi dan akreditasi berbeda-beda dari proses yang telah ditentukan, berdasarkan keputusan individu	5
4	kegiatan sistem yang memasuki tahap produksi tidak konsisten, dengan sistem baru yang sering mengalami masalah post-implementasi pada tingkat yang signifikan	5
Total Weight		20

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
				x	5.00
	x				1.65
		x			3.30
			x		3.30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	prosedur telah diformalkan dan telah dikembangkan menjadi terorganisasi dengan baik dan praktis dengan prosedur pengujian lingkungan dan prosedur akreditasi yang telah ditentukan	5
2	dalam prakteknya, semua perubahan besar untuk sistem mengikuti pendekatan yang formal ini	5
3	evaluasi yang memenuhi persyaratan user telah distandarisi dan dapat diukur, menghasilkan matriks yang dapat secara efektif direview dan dianalisa oleh manajemen	5
4	kegiatan sistem yang memasuki produksi telah memuaskan bagi manajemen meskipun dengan masalah post-implementasi pada tingkat yang realistis	5
5	otomatisasi proses bersifat ad hoc dan tergantung proyek	5
6	manajemen mungkin akan puas dengan tingkat efisiensi yang sekarang meskipun kurangnya evaluasi pasca implementasi	5
7	pengujian kecukupan sistem mencerminkan lingkungan yang hidup	5
8	stress testing untuk sistem baru dan pengujian regresi untuk sistem yang ada diterapkan untuk proyek besar	5
Total Weight		40

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
				x	3.30
				x	5.00
	x				1.65
				x	5.00
	x				1.65
		x			3.30
	x				1.65

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses instalasi dan akreditasi telah disempurnakan ke tingkat good practice, didasarkan pada hasil perbaikan berkelanjutan dan penyempurnaan	5
2	proses instalasi dan akreditasi TI telah terintegrasi penuh dalam system life cycle dan otomatis pada saat yang tepat, memfasilitasi pelatihan yang paling efisien, pengujian dan transisi ke status produksi dari sistem baru	5
3	lingkungan pengujian yang dikembangkan dengan baik, pendaftaran masalah dan proses pemecahan masalah memastikan transisi ke lingkungan produksi yang efisien dan efektif	5
4	akreditasi biasanya dilakukan tanpa pengulangan, dan masalah post-implementasi biasanya terbatas pada perbaikan kecil	5
5	review post-implementasi telah distandarisi, dengan pembelajaran disalurkan kembali ke dalam proses untuk menjamin perbaikan mutu yang berkelanjutan	5
6	stress testing untuk sistem baru dan pengujian regresi untuk sistem yang telah dimodifikasi telah secara konsisten diterapkan	5
Total Weight		30

Do you agree...					Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely		
				x	3.30
	x				1.65
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
	x				1.65

Process	DS1 Define and Manage Service Levels
---------	--------------------------------------

pengelolaan proses Define and Manage Service Level yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memastikan keselarasan layanan kunci TI dengan strategi bisnis adalah:

Maturity Level	0 Non-existent
----------------	----------------

Nr	Statement	Weight
1	manajemen belum mengakui kebutuhan proses untuk menentukan tingkat layanan	5
2	akuntabilitas dan tanggungjawab dalam mengawasi penentuan tingkat layanan tidak dilakukan	5
Total Weight		10

Maturity Level	1 Initial/Ad Hoc
----------------	------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan pengelolaan tingkat layanan, tapi proses tersebut masih informal dan bersifat reaktif	5
2	tanggungjawab dan akuntabilitas dalam menentukan dan mengelola layanan tidak ditentukan	5
3	jika terdapat pengukuran kinerja, itu bersifat kualitatif hanya dengan tujuan yang tidak ditetapkan dengan tepat	5
4	pelaporan dalam bentuk informal, tidak berkala dan tidak konsisten	5
Total Weight		20

Maturity Level	2 Repeatable but Intuitive
----------------	----------------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat tingkat layanan yang disetujui, tapi hanya bersifat informal dan tidak dilakukan review	5
2	pelaporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevant atau menyenangkan bagi customer	5
3	pelaporan tingkat layanan tergantung pada keahlian dan inisiatif dari manager secara individual	5
4	koordinasi suatu tingkat layanan ditunjuk dengan tanggungjawab yang telah ditentukan, tapi memiliki wewenang terbatas	5
5	jika terdapat proses kepatuhan terhadap SLA, itu hanya bersifat sukarela dan tidak dipaksa	5
Total Weight		25

Maturity Level	3 Defined
----------------	-----------

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab telah ditetapkan dengan baik, tapi dengan wewenang yang bersifat kebijaksanaan	5
2	proses pengembangan SLA telah dilakukan dengan checkpoint untuk mengukur kembali tingkat layanan dan kepuasan pelanggan	5
3	layanan dan tingkat layanan telah ditetapkan, didokumentasikan dan disetujui dengan menggunakan proses standar	5
4	kekurangan tingkat layanan telah diidentifikasi, tapi prosedur mengenai bagaimana untuk mengatasi kekurangan tersebut masih bersifat informal	5
5	terdapat hubungan yang jelas antara pencapaian tingkat layanan yang diharapkan dengan pendanaan yang disediakan	5
6	tingkat layanan telah disetujui untuk dilakukan, tapi tidak untuk mengatasi kebutuhan bisnis	5
Total Weight		30

Maturity Level	4 Managed and Measurable
----------------	--------------------------

Nr	Statement	Weight
1	tingkat layanan semakin ditentukan dalam tahap penentuan persyaratan sistem dan dimasukkan dalam rancangan aplikasi dan lingkungan operasional	5
2	kepuasan customer secara rutin diukur dan dinilai	5
3	ukuran kinerja mencerminkan kebutuhan customer, daripada tujuan TI	5
4	ukuran untuk menilai tingkat layanan telah distandarisasi dan mencerminkan norma industri	5
5	kriteria dalam menentukan tingkat layanan adalah berdasarkan kepentingan bisnis dan termasuk ketersediaan, kehandalan, kinerja, pertumbuhan kapasitas, dukungan user, perencanaan berkesinambungan dan pertimbangan keamanan	5
6	analisis akar penyebab telah secara rutin dilakukan ketika tingkat layanan tidak tercapai	5
7	proses pelaporan untuk pengawasan tingkat layanan telah menjadi semakin otomatis	5
8	risiko terkait operasional dan keuangan yang tidak memenuhi tingkat layanan yang disepakati telah ditentukan dan dimengerti dengan baik	5
9	sistem formal untuk pengukuran telah dilembagakan dan dipelihara	5
Total Weight		45

Maturity Level	5 Optimised
----------------	-------------

Nr	Statement	Weight
1	tingkat layanan telah secara terus-menerus dievaluasi kembali untuk memastikan keselarasan antara tujuan TI dan bisnis, sementara mengambil keuntungan atas teknologi, termasuk rasio cost dan benefit	5
2	proses pengelolaan semua tingkat layanan ditujukan untuk perbaikan berkelanjutan	5
3	tingkat kepuasan customer secara terus-menerus diawasi dan dikelola	5
4	tingkat layanan yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma industri	5
5	manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi target tingkat layanan, dan kompensasi telah dibentuk untuk mendukung pemberian insentif dalam rangka pemenuhan target ini	5
6	manajemen senior mengawasi matriks kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan	5
Total Weight		30

Assessment Status	Closed
-------------------	--------

LINK	Back to Assessment Overview
------	-----------------------------

	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
			x		3.30
			x		3.30

DS1	Define and Manage Service Levels		
-----	----------------------------------	--	--

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.66	0.00	0.00
1	1.00	1.00	1.00
2	0.00	1.00	0.00
3	0.00	1.00	0.00
4	0.00	1.00	0.00
5	0.00	1.00	0.00

Maturity Level =	1.00
------------------	------

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process DS2 Manage Third-party Services

pengelolaan proses Manage third party services yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menyediakan kepuasan layanan pihak ke-3 sementara menjadi transparan akan manfaat, biaya dan risiko adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab dan akuntabilitas tidak ditentukan	5
2	tidak terdapat kebijakan dan prosedur formal terkait pembuatan kontrak dengan pihak ke-3	5
3	layanan pihak ke-3 tidak disetujui dan di review oleh manajemen	5
4	tidak ada kegiatan pengukuran dan laporan oleh pihak ke-3	5
5	ketiadaan kewajiban laporan secara kontraktual, senior manajemen tidak sadar akan kualitas dari layanan yang diberikan	5
Total Weight		25

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	manajemen sadar akan kebutuhan memiliki kebijakan dan prosedur yang didokumentasikan untuk pengelolaan pihak ke-3, termasuk kontrak yang telah ditandatangani	5
2	tidak ada standar dalam perjanjian dengan penyedia layanan	5
3	ukuran dari layanan yang disediakan bersifat informal dan reaktif	5
4	praktek tergantung pada pengalaman (atas permintaan) dari individu atau supplier	5
Total Weight		20

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	proses pengawasan penyedia layanan pihak ke-3, risiko terkait dan penyampaian layanan bersifat informal	5
2	sebuah kontrak pro forma (dikirimkan kembali untuk penegasan atas layanan yang telah diberikan) yang telah ditandatangani digunakan dengan standar aturan dan kondisi vendor (deskripsi dari layanan yang akan disediakan)	5
3	laporan terkait layanan yang disediakan telah tersedia, tapi tidak mendukung tujuan bisnis	5
Total Weight		15

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	prosedur yang didokumentasikan dengan baik telah dilakukan untuk mengelola layanan pihak ke-3, dengan proses yang jelas untuk pemeriksaan dan negosiasi dengan vendor	5
2	Ketika kesepakatan untuk penyediaan layanan dibuat, hubungan dengan pihak ke-3 merupakan hubungan kontraktual murni	5
3	sifat dari layanan yang disediakan adalah dirinci dalam kontrak dan termasuk peraturan, persyaratan operasional dan pengendaliannya	5
4	tanggungjawab dalam mengawasi layanan pihak ke-3 telah ditugaskan	5
5	aturan kontraktual didasarkan pada contoh yang standar	5
6	risiko bisnis terkait dengan layanan pihak ke-3 dinilai dan dilaporkan	5
Total Weight		30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	kriteria formal dan standar telah ditetapkan untuk menentukan aturan perjanjian, termasuk cakupan pekerjaan, layanan/penyampaian yang harus disediakan, asumsi, jadwal, biaya, pengaturan penagihan dan tanggungjawab	5
2	tanggungjawab untuk pengelolaan kontrak dan vendor telah ditugaskan	5
3	kualifikasi vendor, risiko dan kemampuannya diverifikasi secara berkelanjutan	5
4	persyaratan layanan ditetapkan dan dihubungkan dengan tujuan bisnis	5
5	terdapat suatu proses untuk mereview kinerja layanan terkait aturan kontrak, menyediakan input untuk menilai layanan sekarang dan masa depan dari pihak ke-3	5
6	model transfer pricing digunakan untuk proses pengadaan	5
7	seluruh pihak yang terlibat sadar akan harapan dari layanan, biaya dan perkembangannya	5
8	tujuan yang telah disetujui dan matrik untuk mengawasi penyedia layanan telah ada	5
Total Weight		40

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	kontrak yang telah ditandatangani dengan pihak ke-3 di review secara berkala dengan interval yang telah ditentukan sebelumnya	5
2	tanggungjawab dalam mengelola supplier dan kualitas dari layanan yang disediakan telah ditugaskan	5
3	bukti kepatuhan kontrak terhadap aturan operasional, hukum dan pengendalian telah diawasi, dan dilakukan tindakan perbaikan telah ditegakkan	5
4	pihak ke-3 ditinjau secara periodik dan independen, dan feedback terkait kinerja telah disediakan dan digunakan untuk meningkatkan pemberian layanan	5
5	pengukuran berbeda dalam merespon kondisi bisnis yang berubah	5
6	ukuran mendukung deteksi dini terhadap masalah potensial dengan layanan pihak ke-3	5
7	laporan komprehensif dan telah ditentukan pencapaian tingkat layanannya dihubungkan dengan kompensasi pihak ke-3	5
8	manajemen menyesuaikan proses akuisisi layanan pihak ke-3 dan melakukan pengawasan berdasarkan ukuran tersebut	5
Total Weight		40

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x				
x					0.00
x					0.00
		x			1.65
		x			1.65

Do you agree...					Relative Importance
				x	
x					0.00
		x			1.65
		x			1.65

Do you agree...					Relative Importance
x					
			x		3.30
			x		3.30

Do you agree...					Relative Importance
				x	
				x	5.00
				x	5.00
			x		3.30
			x		5.00
	x				1.65

Do you agree...					Relative Importance
				x	
				x	5.00
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
x					0.00
			x		3.30
			x		3.30

Do you agree...					Relative Importance
				x	
				x	5.00
				x	5.00
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30

DS2 Manage Third-party Services

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.13	0.00	0.00
1	0.42	1.00	0.42
2	0.44	1.00	0.44
3	0.83	1.00	0.83
4	0.66	1.00	0.66
5	0.75	1.00	0.75

Maturity Level = 3.09

Instructions: a relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an "x" is used to indicate which statement is applicable

Process	DS3 Manage Performance and Capacity
----------------	--

pengelolaan proses Manage Performance and capacity yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI mengoptimalkan kinerja infrastruktur, sumber daya dan kemampuan TI dalam merespons kebutuhan bisnis adalah:

Maturity Level	0 Non-existent
-----------------------	-----------------------

Nr	Statement	Weight
1	manajemen tidak mengakui bahwa proses bisnis kunci akan memerlukan tingkat kinerja yang tinggi dari TI atau bahwa kebutuhan bisnis keseluruhan akan melebihi kapasitas layanan TI	5
2	tidak ada proses perencanaan kapasitas yang dilakukan	5
Total Weight		10

Maturity Level	1 Initial/Ad Hoc
-----------------------	-------------------------

Nr	Statement	Weight
1	pengguna merancang seputar kendala kinerja dan kapasitas	5
2	hanya terdapat sedikit penghargaan akan kebutuhan perencanaan kapasitas dan kinerja oleh pemilik proses bisnis	5
3	tindakan yang diambil terhadap pengelolaan kinerja dan kapasitas biasanya bersifat reaktif	5
4	proses untuk perencanaan kapasitas dan kinerja merupakan informal	5
5	pemahaman akan kapasitas dan kinerja sumber daya TI sekarang dan masa depan terbatas	5
Total Weight		25

Maturity Level	2 Repeatable but Intuitive
-----------------------	-----------------------------------

Nr	Statement	Weight
1	manajemen bisnis dan TI menyadari akan pengaruh dari tidak mengelola kinerja dan kapasitas	5
2	kebutuhan kinerja umumnya dipenuhi berdasarkan penilaian sistem individu dan pengetahuan tentang tim pendukung dan proyek	5
3	beberapa peralatan individu dapat digunakan untuk mendiagnosa kinerja dan masalah kapasitas, tapi konsistensi hasilnya tergantung pada keahlian individu kunci	5
4	tidak terdapat penilaian secara keseluruhan atas kemampuan kinerja TI atau pertimbangan akan situasi beban puncak atau kasus beban terburuk	5
5	masalah ketersediaan biasanya terjadi secara tidak terduga dan acak dan dianggap menghabiskan waktu untuk mendiagnosa dan memperbaikinya	5
6	setiap pengukuran kinerja terutama didasarkan pada kebutuhan TI dan bukan pada kebutuhan customer	5
Total Weight		30

Maturity Level	3 Defined
-----------------------	------------------

Nr	Statement	Weight
1	persyaratan kinerja dan kapasitas telah ditentukan melalui life cycle sistem	5
2	terdapat persyaratan tingkat layanan yang telah ditentukan dan matriks yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja operasional	5
3	persyaratan kinerja dan kapasitas masa depan telah dibuat modelnya berdasarkan proses yang telah ditentukan	5
4	laporan yang dihasilkan menghasilkan statistik kinerja	5
5	masalah yang berkaitan dengan kinerja dan kapasitas masih mungkin terjadi dan memakan waktu untuk perbaikan	5
6	meskipun tingkat layanan telah diterbitkan, user dan customer mungkin akan skeptis mengenai kemampuan layanan	5
Total Weight		30

Maturity Level	4 Managed and Measurable
-----------------------	---------------------------------

Nr	Statement	Weight
1	proses dan peralatan telah tersedia untuk mengukur penggunaan sistem, kinerja dan kapasitas, dan hasilnya dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan	5
2	informasi yang up-to-date tersedia, memberikan standar statistik kinerja dan memberikan peringatan kejadian yang disebabkan oleh ketidakcukupan kinerja dan kapasitas	5
3	masalah ketidakcukupan kinerja dan kapasitas diatasi dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan	5
4	peralatan otomatis telah digunakan untuk mengawasi sumberdaya spesifik, seperti kapasitas disk, jaringan, server dan network gateways	5
5	statistik kinerja dan kapasitas telah dilaporkan dalam hal proses bisnis, sehingga user dan customer memahami tingkat layanan TI	5
6	user secara umum merasa puas dengan kemampuan layanan sekarang dan akan menuntut ketersediaan layanan baru dan yang telah ditingkatkan	5
7	matriks untuk mengukur kinerja dan kapasitas TI telah disetujui tapi mungkin hanya secara sporadis dan inkonsisten dalam penerapannya	5
Total Weight		35

Maturity Level	5 Optimised
-----------------------	--------------------

Nr	Statement	Weight
1	rencana kinerja dan kapasitas telah diselaraskan dengan perkiraan permintaan bisnis	5
2	permintaan infrastruktur TI dan bisnis terkait review rutin untuk memastikan bahwa kapasitas optimal telah dicapai pada biaya yang paling rendah	5
3	alat untuk mengawasi sumber daya TI yang penting telah distandarkan dan digunakan pada seluruh platform dan dihubungkan dengan sistem pengelolaan kejadian di seluruh organisasi	5
4	alat pemantauan mendeteksi dan dapat secara otomatis memperbaiki masalah terkait kinerja dan kapasitas	5
5	analisa trend dilakukan dan menunjukan masalah kinerja yang akan terjadi yang disebabkan oleh peningkatan volume bisnis, memungkinkan perencanaan dan penghindaran atas masalah yang tidak terduga	5
6	matriks untuk mengukur kinerja dan kapasitas TI telah disesuaikan dengan ukuran hasil dan indikator kinerja untuk semua proses bisnis penting dan secara konsisten diukur	5
7	manajemen menyesuaikan perencanaan kinerja dan kapasitas mengikuti analisis ukuran ini	5
Total Weight		35

Assessment Status	Closed
--------------------------	---------------

LINK	Back to Assessment Overview
------	------------------------------------

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
	x			1.65
		x		3.30
			x	3.30
	x			1.65
			x	3.30

Do you agree...				
		x		3.30
			x	3.30
			x	3.30
			x	3.30
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
			x	3.30
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				
	x			1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	3.30
			x	3.30

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
			x	1.65
	x			1.65
			x	1.65

DS3	Manage Performance and Capacity
------------	--

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.53	1.00	0.53
2	0.55	1.00	0.55
3	0.44	1.00	0.44
4	0.52	1.00	0.52
5	0.38	1.00	0.38

Maturity Level = 2.41

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process DS4 Ensure Continuous Service

pengelolaan proses Ensure Continuous Service yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memastikan pengaruh minimal dalam kejadian gangguan TI adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak terdapat pemahaman akan risiko, kelemahan dan ancaman akan operasional TI atau pengaruh kerugian layanan TI terhadap bisnis	5
2	kelanjutan layanan tidak dianggap membutuhkan perhatian manajemen	5

Total Weight | 10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab untuk layanan berkelanjutan adalah tidak formal, dan wewenang untuk melaksanakan tanggungjawab terbatas	5
2	manajemen menjadi sadar akan risiko terkait dan kebutuhan untuk layanan berkelanjutan	5
3	fokus perhatian manajemen pada layanan berkelanjutan terletak pada sumberdaya infrastruktur, dibanding pada layanan TI	5
4	user menerapkan penyelesaiannya dalam merespon gangguan layanan	5
5	respon TI terhadap gangguan besar bersifat reaktif dan tanpa persiapan	5
6	pemadaman yang direncanakan telah dijadwalkan untuk memenuhi kebutuhan TI tapi tidak mempertimbangkan persyaratan bisnis	5

Total Weight | 30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab untuk memastikan layanan berkelanjutan telah ditugaskan	5
2	pendekatan untuk memastikan layanan berkelanjutan telah dipecah	5
3	laporan akan ketersediaan sistem dilakukan secara sporadis, mungkin tidak lengkap dan tidak memiliki pengaruh terhadap bisnis	5
4	tidak terdapat dokumentasi rencana keberlanjutan TI, meskipun komitmen untuk ketersediaan layanan berkelanjutan dan prinsip utamanya telah diketahui	5
5	persediaan akan sistem dan komponen penting telah ada, namun tidak dapat diandalkan	5
6	praktek layanan berkelanjutan telah muncul, tapi kesuksesannya tergantung pada individu	5

Total Weight | 30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	akuntabilitas untuk pengelolaan layanan berkelanjutan sudah jelas	5
2	tanggungjawab atas perencanaan dan pengujian layanan berkelanjutan telah dengan jelas ditentukan dan ditugaskan	5
3	rencana keberlanjutan TI telah didokumentasikan dan didasarkan pada kepentingan sistem dan pengaruh terhadap bisnis	5
4	terdapat laporan secara berkala mengenai pengujian layanan berkelanjutan	5
5	individu mengambil inisiatif untuk mengikuti standar dan menerima pelatihan agar dapat mengatasi kejadian besar atau bencana	5
6	manajemen mengkomunikasikan kebutuhan akan perencanaan secara konsisten untuk memastikan layanan berkelanjutan	5
7	komponen yang memiliki ketersediaan tinggi dan sistem yang terbelkang telah diterapkan	5
8	persediaan akan sistem dan komponen penting telah dipelihara	5

Total Weight | 40

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab dan standar layanan berkelanjutan telah ditegakan	5
2	tanggungjawab untuk memelihara rencana layanan berkelanjutan telah ditugaskan	5
3	kegiatan pemeliharaan didasarkan pada hasil pengujian layanan berkelanjutan, praktek internal yang baik, dan perubahan lingkungan TI dan bisnis	5
4	data terstruktur tentang layanan berkelanjutan telah dikumpulkan, dianalisa, dilaporkan dan ditindaklanjuti	5
5	pelatihan formal dan wajib telah disediakan untuk layanan berkelanjutan	5
6	praktek ketersediaan sistem yang baik telah secara konsisten disebarkan	5
7	praktek ketersediaan dan perencanaan layanan berkelanjutan saling mempengaruhi satu sama lain	5
8	kejadian terkait pemberhentian (layanan) telah diklasifikasikan, dan peningkatannya diketahui dengan baik oleh seluruh pihak yang terlibat	5
9	tujuan dan matrik layanan berkelanjutan telah dikembangkan dan disetujui tapi tidak konsisten diukur	5

Total Weight | 45

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses layanan berkelanjutan yang terintegrasi dilakukan dengan benchmarking dan praktek eksternal terbaik	5
2	rencana keberlanjutan TI telah terintegrasi dengan rencana keberlanjutan bisnis dan secara rutin dipelihara	5
3	persyaratan untuk memastikan layanan berkelanjutan telah diamankan dari vendor dan sebagian besar supplier	5
4	pengujian global atas rencana keberlanjutan TI telah dilakukan, dan hasil pengujian telah dimasukkan untuk pembaruan rencana	5
5	pengumpulan dan analisis data digunakan untuk peningkatan berkelanjutan atas proses	5
6	praktek ketersediaan dan perencanaan layanan berkelanjutan telah seluruhnya diselarasakan	5
7	manajemen memastikan bahwa bencana dan kejadian besar tidak akan terjadi sebagai akibat dari kesalahan dari satu titik	5
8	peningkatan bencana atau kejadian telah dimengerti dan telah ditegakan seluruhnya	5
9	tujuan dan matrik pencapaian layanan berkelanjutan telah diukur secara sistematis	5
10	manajemen menyesuaikan rencana layanan berkelanjutan sebagai respon atas ukuran tersebut	5

Total Weight | 50

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
		x		1.65

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
			x	5.00
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30
x				1.65

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30
x				1.65
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
	x			1.65
			x	5.00
	x			1.65
x				1.65
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
			x	5.00
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

DS4 Ensure Continuous Service

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.66	1.00	0.66
2	0.66	1.00	0.66
3	0.58	1.00	0.58
4	0.62	1.00	0.62
5	0.50	1.00	0.50

Maturity Level = 3.02

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process	DS5 Ensure Systems Security
---------	-----------------------------

pengelolaan proses Ensure System Security yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memelihara integritas informasi dan infrastruktur. pengolahan dan meminimalisasi pengaruh lemahnya keamanan dan kejadian adalah:

Maturity Level	0 Non-existent
----------------	----------------

Nr	Statement	Weight
1	organisasi tidak mengenali kebutuhan akan keamanan TI	5
2	tanggungjawab dan akuntabilitas tidak ditugaskan untuk memastikan keamanan	5
3	ukuran untuk mendukung pengelolaan terkait keamanan TI tidak diimplementasikan	5
4	tidak terdapat laporan keamanan TI dan tidak ada proses yang merespon pembobolan keamanan TI	5
5	terdapat kekurangan dalam mengenali proses administrasi keamanan sistem	5

Total Weight	25
--------------	----

Maturity Level	1 Initial/Ad Hoc
----------------	------------------

Nr	Statement	Weight
1	organisasi mengenali kebutuhan akan keamanan TI	5
2	kesadaran akan kebutuhan keamanan terutama tergantung pada individu	5
3	keamanan TI dilakukan secara reaktif	5
4	Keamanan TI tidak diukur	5
5	Pembobolan keamanan TI yang terdeteksi menyebabkan respon saling tunjuk, karena tanggungjawab yang tidak jelas	5
6	respon akan pembobolan keamanan TI tidak dapat diprediksi	5

Total Weight	30
--------------	----

Maturity Level	2 Repeatable but Intuitive
----------------	----------------------------

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab dan akuntabilitas keamanan TI ditugaskan pada koordinator keamanan TI, meskipun kewenangan pengelolaan koordinator terbatas	5
2	kesadaran akan kebutuhan keamanan terpecah dan terbatas	5
3	meskipun informasi mengenai keamanan yang relevan dihasilkan dari sistem, tapi hal tersebut tidak dianalisa	5
4	layanan dari pihak ke-3 tidak ditugaskan secara spesifik terhadap kebutuhan keamanan organisasi	5
5	kebijakan keamanan sedang dikembangkan, tapi keahlian dan peralatannya tidak memadai	5
6	laporan keamanan TI tidak lengkap, menyenatkan atau tidak relevan	5
7	pelatihan keamanan tersedia tapi dilakukan terutama atas inisiatif individu	5
8	keamanan TI terutama terlihat sebagai tanggung jawab dan domain TI dan bisnis tidak melihat keamanan TI sebagai domainnya	5

Total Weight	40
--------------	----

Maturity Level	3 Defined
----------------	-----------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan keamanan dan didorong oleh manajemen	5
2	prosedur keamanan TI telah ditentukan dan selaras dengan kebijakan keamanan TI	5
3	tanggungjawab akan keamanan TI telah ditugaskan dan dimengerti, tapi tidak ditegakan secara konsisten	5
4	terdapat rencana keamanan TI dan solusi keamanan TI yang dipicu dari analisis risiko	5
5	laporan akan keamanan tidak berisi tentang fokus bisnis yang jelas	5
6	pengujian keamanan yang bersifat ad hoc (pengujian gangguan) telah dilakukan	5
7	pelatihan keamanan telah tersedia untuk TI dan bisnis, tapi hanya dijadwalkan dan dikelola secara informal	5

Total Weight	35
--------------	----

Maturity Level	4 Managed and Measurable
----------------	--------------------------

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab akan keamanan TI telah secara jelas ditugaskan, dikelola dan ditegakan	5
2	risiko keamanan TI dan analisis dampak telah secara konsisten dilakukan	5
3	kebijakan dan prosedur keamanan telah lengkap dengan dasar keamanan yang spesifik	5
4	paparan akan metode untuk mendorong kesadaran keamanan adalah keharusan	5
5	identifikasi user, otentikasi dan wewenang telah distandarisasasi	5
6	sertifikasi keamanan telah dikejar oleh anggota staff yang bertanggungjawab akan audit dan pengelolaan keamanan	5
7	pengujian keamanan telah lengkap dengan menggunakan proses standar dan formal, menuju perbaikan tingkat keamanan	5
8	proses keamanan TI telah dikoordinasikan dengan seluruh fungsi keamanan di organisasi	5
9	laporan keamanan TI telah dihubungkan dengan tujuan bisnis	5
10	pelatihan keamanan TI telah dilakukan baik dalam bisnis dan TI	5
11	pelatihan keamanan TI telah direncanakan dan dikelola dengan cara yang merespon kebutuhan bisnis dan profile risiko keamanan telah ditentukan	5
12	tujuan dan matriks pengelolaan keamanan telah ditentukan tapi belum diukur	5

Total Weight	60
--------------	----

Maturity Level	5 Optimised
----------------	-------------

Nr	Statement	Weight
1	keamanan TI merupakan tanggungjawab bersama antara bisnis dan manajemen TI dan terintegrasi dengan tujuan bisnis keamanan perusahaan	5
2	persyaratan keamanan TI telah ditentukan dengan jelas, dioptimalkan dan dimasukkan dalam rencana keamanan yang telah disetujui	5
3	user dan customer telah meningkat akuntabilitasnya dalam menentukan persyaratan keamanan, dan fungsi keamanan telah diintegrasikan dengan aplikasi pada tahap pembuatan rancangan	5
4	kejadian keamanan langsung diselesaikan dengan prosedur respon kejadian yang diformalkan dan didukung oleh peralatan otomatis	5
5	penilaian keamanan secara berkala dilakukan untuk mengevaluasi keefektifan dari penerapan rencana keamanan	5
6	informasi mengenai ancaman dan kerentanan dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis	5
7	pengendalian yang memadai untuk menangani risiko dikomunikasikan dan diimplementasikan secara langsung	5
8	pengujian keamanan, analisis akar penyebab dari kejadian keamanan dan identifikasi proaktif atas risiko digunakan untuk perbaikan proses secara berkelanjutan	5
9	proses keamanan dan teknologi terintegrasi pada seluruh organisasi	5
10	matriks pengelolaan keamanan diukur, dikumpulkan dan dikomunikasikan	5
11	manajemen menggunakan ukuran ini untuk menyesuaikan rencana keamanan dalam suatu proses perbaikan berkelanjutan	5

Total Weight	55
--------------	----

Assessment Status	Closed
-------------------	--------

LINK	Back to Assessment Overview
------	-----------------------------

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			3.30
	x			1.65
			x	5.00
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30
			x	5.00
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
	x			3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

DS5	Ensure Systems Security		
-----	-------------------------	--	--

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.46	0.00	0.00
1	0.50	1.00	0.50
2	0.54	1.00	0.54
3	0.66	1.00	0.66
4	0.44	1.00	0.44
5	0.48	1.00	0.48

Maturity Level =	2.62
------------------	------

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process DS6 Identify and Allocate Costs

pengelolaan proses Identify and allocate cost yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI memastikan transparansi dan memahami biaya TI dan meningkatkan efisiensi biaya melalui penggunaan yang tepat atas layanan TI adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kekurangan proses pengenalan dalam mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya terkait layanan informasi yang disediakan	5
2	organisasi bahkan tidak mengenali bahwa terdapat masalah yang harus diselesaikan terkait akuntansi biaya, dan tidak ada komunikasi tentang masalah tersebut	5

Total Weight 10

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	terdapat pemahaman umum mengenai biaya keseluruhan layanan informasi, tapi tidak ada rincian biaya per user, customer, departemen, kelompok user, fungsi service, proyek atau pengirimannya	5
2	tidak terdapat pengawasan biaya, hanya laporan biaya secara umum terhadap manajemen	5
3	biaya TI dialokasikan sebagai overhead operasional	5
4	bisnis tidak menyediakan informasi terkait cost atau benefit penyediaan layanan	5

Total Weight 20

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran secara keseluruhan akan kebutuhan untuk mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya	5
2	alokasi biaya didasarkan pada asumsi biaya informal atau sederhana, seperti biaya hardware, dengan tidak ada hubungan terhadap pemicu nilai	5
3	proses alokasi biaya dapat diulang-ulang	5
4	tidak terdapat pelatihan formal atau komunikasi mengenai identifikasi standar biaya dan prosedur alokasi	5
5	tanggungjawab dalam pengumpulan dan pengalokasian biaya tidak ada	5

Total Weight 25

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	terdapat model biaya layanan informasi yang ditetapkan dan didokumentasikan	5
2	proses untuk menghubungkan biaya TI dengan layanan yang disediakan untuk user telah ditetapkan	5
3	terdapat kesadaran dalam tingkatan yang memadai terkait biaya yang timbul pada layanan informasi	5
4	bisnis disediakan dengan informasi sederhana mengenai biaya	5

Total Weight 20

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	tanggungjawab dan akuntabilitas pengelolaan biaya layanan informasi telah ditentukan dan dimengerti sepenuhnya pada seluruh tingkatan dan didukung oleh pelatihan formal	5
2	biaya langsung dan tidak langsung telah diidentifikasi dan dilaporkan secara berkala dan otomatis kepada manajemen, pemilik proses bisnis dan user	5
3	umumnya, terdapat pengawasan dan evaluasi biaya, dan tindakan yang diambil jika terdeteksi adanya penyimpangan biaya	5
4	laporan biaya informasi layanan dihubungkan dengan tujuan bisnis dan SLA dan diawasi oleh pemilik proses bisnis	5
5	fungsi keuangan mereview kewajaran proses alokasi biaya	5
6	terdapat sistem akuntansi biaya otomatis, tapi lebih fokus pada fungsi informasi layanan daripada proses bisnis	5
7	tujuan dan matrik disetujui untuk pengukuran biaya tapi diukur secara inkonsisten	5

Total Weight 35

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	biaya dari penyediaan layanan telah diidentifikasi, diambil, disimpulkan dan dilaporkan pada manajemen, pemilik proses bisnis dan user	5
2	biaya telah diidentifikasi sebagai sesuatu yang dapat dikenakan biaya (chargeable) dan dapat mendukung sistem penagihan biaya kembali (chargeback) yang dapat secara tepat menagih user atas layanan yang diberikan, berdasarkan penggunaan	5
3	rincian biaya dijelaskan dalam SLA	5
4	pengawasan dan evaluasi biaya layanan telah digunakan untuk mengoptimalkan biaya sumberdaya TI	5
5	angka biaya yang diperoleh digunakan untuk memverifikasi realisasi manfaat dalam proses penganggaran organisasi	5
6	laporan biaya layanan informasi menyediakan peringatan dini akan perubahan persyaratan bisnis melalui sistem pelaporan intelegen	5
7	model biaya variable digunakan, diturunkan dari banyaknya volume yang telah diproses untuk setiap layanan yang disediakan	5
8	pengelolaan biaya telah disempurnakan ke tingkatan praktek industri, didasarkan pada hasil perbaikan berkelanjutan dan benchmarking dengan organisasi lain	5
9	optimalisasi biaya merupakan proses yang sedang dijalankan	5
10	manajemen mereview tujuan dan matrik sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan dalam merancang ulang sistem pengukuran biaya	5

Total Weight 50

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

Do you agree...				
	x			1.65
			x	5.00
		x		3.30
			x	5.00
			x	5.00

Do you agree...				
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30

Do you agree...				
		x		1.65
x				0.00
		x		3.30
		x		1.65
			x	3.30
x				0.00
	x			1.65

Do you agree...				
		x		1.65
x				0.00
x				0.00
			x	3.30
		x		1.65
x				0.00
x				0.00
		x		1.65
		x		1.65
		x		1.65

DS6 Identify and Allocate Costs

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.66	0.00	0.00
1	0.58	1.00	0.58
2	0.80	1.00	0.80
3	0.50	1.00	0.50
4	0.33	1.00	0.33
5	0.23	1.00	0.23

Maturity Level = 2.43

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process	DS7 Educate and Train Users
----------------	------------------------------------

pengelolaan proses Educate and Training User yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI secara efektif dan efisien menggunakan aplikasi dan solusi teknologi dan memastikan kepatuhan user dengan kebijakan dan prosedur adalah:

Maturity Level	0 Non-existent
-----------------------	-----------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kekurangan atas program pelatihan dan pendidikan	5
2	organisasi bahkan tidak mengenali bahwa terdapat masalah yang harus diselesaikan terkait pelatihan, dan tidak ada komunikasi pada masalah tersebut	5

Total Weight	10
--------------	----

Maturity Level	1 Initial/Ad Hoc
-----------------------	-------------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat bukti bahwa organisasi telah mengetahui kebutuhan akan program pelatihan dan pendidikan, tapi tidak ada proses standar	5
2	ketiadaan program yang terorganisasi, karyawan mengidentifikasi dan menghadiri pelatihan berdasarkan inisiatif sendiri	5
3	beberapa pelatihan ini ditujukan pada masalah etika, kesadaran keamanan sistem dan praktek keamanan	5
4	keseluruhan pendekatan manajemen tidak memiliki keterkaitan apapun, dan hanya komunikasi sporadis dan inkonsisten pada masalah dan pendekatan untuk mengatasi pelatihan dan pendidikan	5

Total Weight	20
--------------	----

Maturity Level	2 Repeatable but Intuitive
-----------------------	-----------------------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan kebutuhan program pelatihan dan pendidikan dan proses yang berhubungan pada seluruh organisasi	5
2	pelatihan telah mulai diidentifikasi dalam rencana kinerja individu karyawan	5
3	proses telah dikembangkan pada tahapan dimana pelatihan dan pendidikan informal diajarkan oleh instruktur yang berbeda, sementara subjek sama namun pendekatannya berbeda	5
4	beberapa kelas ditujukan untuk masalah etika dan kesadaran dan praktek kewan sistem	5
5	terdapat ketergantungan yang tinggi akan pengetahuan individu	5
6	namun, terdapat komunikasi yang konsisten pada keseluruhan masalah dan kebutuhan dalam mengatasinya	5

Total Weight	30
--------------	----

Maturity Level	3 Defined
-----------------------	------------------

Nr	Statement	Weight
1	suatu program pelatihan dan pendidikan telah dibagikan dan dikomunikasikan, dan karyawan dan manajer mengidentifikasi dan mendokumentasikan kebutuhan pelatihan	5
2	proses pelatihan dan pendidikan telah distandarkan dan didokumentasikan	5
3	anggaran, sumber daya, fasilitas dan instruktur telah dibentuk untuk mendukung program pelatihan dan pendidikan	5
4	kelas formal telah diberikan pada karyawan terkait etika dan kesadaran dan praktek keamanan sistem	5
5	sebagian besar proses pelatihan dan pendidikan diawasi, tapi tidak semua penyimpangan dapat dideteksi oleh manajemen	5
6	analisa masalah pelatihan dan pendidikan hanya sewaktu-waktu diterapkan	5

Total Weight	30
--------------	----

Maturity Level	4 Managed and Measurable
-----------------------	---------------------------------

Nr	Statement	Weight
1	terdapat program pelatihan dan pendidikan komprehensi yang membagi hasil yang dapat diukur	5
2	tanggungjawab telah jelas, dan kepemilikan proses telah ditetapkan	5
3	pelatihan dan pendidikan merupakan komponen career path karyawan	5
4	manajemen mendukung dan menghadiri sesi pelatihan dan pendidikan	5
5	seluruh karyawan menerima pelatihan etika dan kesadaran keamanan sistem	5
6	seluruh karyawan menerima pelatihan praktek keamanan sistem dengan tingkatan yang tepat untuk melindungi terhadap bahaya kesalahan yang mempengaruhi ketersediaan, kerahasiaan dan integritas	5
7	manajemen mengawasi kepatuhan dengan mereview dan mengupdate program dan proses pelatihan dan pendidikan secara konstan	5
8	proses diperbaiki dan memaksa praktek internal terbaik	5

Total Weight	40
--------------	----

Maturity Level	5 Optimised
-----------------------	--------------------

Nr	Statement	Weight
1	pelatihan dan pendidikan menghasilkan peningkatan kinerja individu	5
2	pelatihan dan pendidikan merupakan komponen penting dalam career path karyawan	5
3	anggaran, sumberdaya, fasilitas dan instruktur yang memadai disediakan dalam program pelatihan dan pendidikan	5
4	proses disempurnakan dan diperbaiki secara terus menerus, mengambil manfaat atas praktek eksternal terbaik dan model maturitas dengan benchmark terhadap organisasi lainnya	5
5	semua masalah dan penyimpangan dianalisa akar penyebabnya, dan tindakan efisien diidentifikasi dan dilakukan secara bijaksana	5
6	terdapat perilaku positif terkait etika dan prinsip keamanan sistem	5
7	TI digunakan secara luas, terintegrasi dan optimal untuk mengotomatisasi dan menyediakan alat untuk program pelatihan dan pendidikan	5
8	ahli pelatihan eksternal dimaksimalkan, dan benchmark digunakan sebagai panduan	5

Total Weight	40
--------------	----

Assessment Status	Closed
--------------------------	---------------

LINK [Back to Assessment Overview](#)

	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
			x		3.30
		x			1.65

Do you agree...					
			x		3.30
			x		3.30
		x			1.65
			x		3.30

Do you agree...					
				x	5.00
		x			1.65
			x		3.30
		x			1.65
				x	5.00
			x		3.30

Do you agree...					
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
		x			1.65
			x		3.30
			x		3.30

Do you agree...					
		x			1.65
			x		3.30
			x		3.30
			x		3.30
		x			1.65
			x		1.65
			x		3.30
			x		3.30

Do you agree...					
			x		3.30
		x			1.65
			x		3.30
		x			1.65
			x		3.30
			x		3.30
		x			1.65

DS7 Educate and Train Users

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.50	0.00	0.00
1	0.58	1.00	0.58
2	0.66	1.00	0.66
3	0.61	1.00	0.61
4	0.54	1.00	0.54
5	0.54	1.00	0.54

Maturity Level =	2.92
-------------------------	-------------

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process DSB Manage Service Desk and Incidents

pengelolaan proses Manage Service Desk and Incident yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menerapkan penggunaan sistem TI secara efektif dengan memastikan resolusi dan analisis atas pertanyaan end-user, pertanyaan dan kejadian adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak ada dukungan untuk memecahkan pertanyaan dan masalah user	5
2	terdapat kekurangan atas proses penanganan kejadian	5
3	organisasi tidak mengenali bahwa terdapat masalah yang harus diselesaikan	5
Total Weight		15

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x				
		x			1.65
	x				0.00

DSB Manage Service Desk and Incidents

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.11	0.00	0.00
1	0.75	1.00	0.75
2	0.75	1.00	0.75
3	0.66	1.00	0.66
4	0.52	1.00	0.52
5	0.38	1.00	0.38

Maturity Level = 3.05

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	manajemen mengetahui bahwa suatu proses yang didukung oleh alat dan personel dibutuhkan untuk merespon pertanyaan user dan solusi pengelolaan kejadian	5
2	sudah ada, namun, tidak ada proses standar, dan hanya dukungan secara reaktif yang disediakan	5
3	manajemen tidak mengawasi pertanyaan user, kejadian atau trend	5
4	tidak terdapat proses untuk lebih memastikan bahwa masalah telah dipecahkan	5
Total Weight		20

Do you agree...					Relative Importance
				x	
		x			3.30
			x		3.30
				x	3.30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran organisasi akan kebutuhan fungsi service desk dan suatu proses pengelolaan kejadian	5
2	bantuan tersedia dengan dasar informal melalui jaringan individu yang memiliki pengetahuan	5
3	individu ini memiliki peralatan yang sama yang tersedia untuk membantu mengatasi kejadian	5
4	tidak terdapat pelatihan dan komunikasi formal pada prosedur standar, dan tanggung jawab dibebankan pada individu	5
Total Weight		20

Do you agree...					Relative Importance
				x	
			x		3.30
				x	3.30
			x		3.30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan akan fungsi service desk dan proses pengelolaan kejadian diketahui dan diterima	5
2	prosedur telah distandarisasi dan didokumentasikan, dan pelatihan informal telah terjadi	5
3	pelatihan ini, tergantung individu untuk mendapatkan pelatihan dan mengikuti standar	5
4	pertanyaan yang sering diajukan (FAQs) dan panduan user guidelines telah dikembangkan, tapi individu harus mencari dan mungkin tidak akan mengikutinya	5
5	pertanyaan dan kejadian ditelusuri secara manual dan dipantau secara individu, tapi sistem pelaporan formal tidak ada	5
6	respon secara berkala terhadap pertanyaan dan kejadian tidak diukur dan kejadian mungkin tidak terselesaikan	5
7	user telah menerima komunikasi yang jelas kapan dan bagaimana melaporkan masalah dan kejadian	5
Total Weight		35

Do you agree...					Relative Importance
				x	
			x		3.30
				x	3.30
		x			1.65
			x		3.30
				x	3.30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	terdapat pemahaman penuh mengenai manfaat akan proses pengelolaan kejadian pada seluruh tingkatan organisasi, dan fungsi service desk telah ditentukan dengan unit organisasi yang memadai	5
2	peralatan dan teknik telah otomatis dengan dasar pengetahuan terpusat	5
3	anggota staf service desk berinteraksi erat dengan staf pengelolaan masalah	5
4	tanggung jawab telah jelas dan keefektifannya diawasi	5
5	prosedur untuk berkomunikasi, meningkatkan dan memecahkan kejadian telah ditentukan dan dikomunikasikan	5
6	personel service desk telah terlatih, dan proses telah ditingkatkan melalui penggunaan software spesifik	5
7	manajemen mengembangkan matriks kinerja service desk	5
Total Weight		35

Do you agree...					Relative Importance
	x				
			x		3.30
				x	3.30
	x				1.65
			x		3.30
				x	1.65

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses pengelolaan kejadian dan fungsi service desk telah dibentuk dan dikelola dengan baik dan berorientasi pada customer service dengan mengetahui, fokus pada pelanggan dan memberi bantuan	5
2	matrik telah secara sistematis diukur dan dilaporkan	5
3	FAQ yang luas dan komprehensif merupakan bagian tak terpisahkan dasar pengetahuan	5
4	peralatan telah ditempatkan untuk mendiagnosa sendiri dan memecahkan kejadian	5
5	masukan telah konsisten, dan kejadian dapat diselesaikan secara cepat dengan proses yang lebih terstruktur	5
6	manajemen menggunakan peralatan yang terintegrasi untuk statistik kinerja proses penelolan kejadian dan fungsi service desk	5
7	proses telah disempurnakan ke tingkat praktek industri terbaik, berdasarkan hasil analisa indikator kinerja, perbaikan berkelanjutan dan benchmarking dengan organisasi lain	5
Total Weight		35

Do you agree...					Relative Importance
			x		
	x				1.65
		x			1.65
			x		1.65
				x	1.65
			x		1.65
				x	1.65

Process **DS9 Manage the Configuration**

pengelolaan proses Manage the Configuration yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI mengoptimalkan infrastruktur TI, sumberdaya dan kemampuan, akuntansi untuk aset TI adalah:

Maturity Level **0 Non-existent**

Nr	Statement	Weight
1	manajemen tidak memiliki apresiasi atas manfaat memiliki proses yang diterapkan yang mampu melaporkan dan mengelola infrastruktur TI, baik untuk konfigurasi hardware maupun software	5

Total Weight 5

Maturity Level **1 Initial/Ad Hoc**

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan untuk pengelolaan konfigurasi telah dikenali	5
2	tugas pengelolaan konfigurasi dasar, seperti memelihara persediaan hardware dan software, telah dilakukan secara individual	5
3	tidak ada praktek standar yang telah ditetapkan	5

Total Weight 15

Maturity Level **2 Repeatable but Intuitive**

Nr	Statement	Weight
1	manajemen sadar akan kebutuhan mengendalikan konfigurasi TI dan memahami manfaat informasi konfigurasi yang akurat dan lengkap, tapi terdapat ketergantungan implisit pada pengetahuan dan keahlian personel teknis	5
2	alat pengelolaan konfigurasi telah diterapkan pada tingkatan tertentu, tapi antar platform nya terdapat perbedaan	5
3	lebih lanjut, tidak ada praktek kerja standar yang ditetapkan	5
4	isi data konfigurasi terbatas dan tidak digunakan untuk proses yang memiliki keterkaitan, seperti management perubahan (change management) dan pengelolaan masalah (problem management)	5

Total Weight 20

Maturity Level **3 Defined**

Nr	Statement	Weight
1	prosedur dan praktek kerja telah didokumentasikan, distandarisasi dan dikomunikasikan, tapi pelatihan dan penerapan standar tersebut tergantung pada individu	5
2	sebagai tambahan, peralatan pengelolaan konfigurasi serupa telah diimplementasikan diseluruh platform	5
3	penyimpangan dari prosedur tidak terdeteksi, dan verifikasi fisik dilakukan secara tidak konsisten	5
4	beberapa otomatisasi dilakukan untuk membantu menelusuri perubahan peralatan dan software	5
5	data konfigurasi telah digunakan untuk proses yang berkaitan	5

Total Weight 25

Maturity Level **4 Managed and Measurable**

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan untuk mengelola konfigurasi pada semua tingkatan organisasi telah diketahui, dan praktek yang baik terus-menerus berubah	5
2	prosedur dan standar telah dikomunikasikan dan dimasukan kedalam pelatihan, dan penyimpangan telah dipantau, ditelusuri dan dilaporkan	5
3	peralatan otomatis, seperti teknologi push, digunakan untuk melaksanakan standar dan meningkatkan stabilitas	5
4	sistem pengelolaan konfigurasi mencakup sebagian besar aset TI dan dapat digunakan untuk <i>release management</i> dan pengendalian distribusi yang tepat	5
5	analisa pengecualian, dan juga verifikasi fisik, telah diterapkan secara konsisten dan akar penyebabnya telah diinvestigasi	5

Total Weight 25

Maturity Level **5 Optimised**

Nr	Statement	Weight
1	seluruh aset TI dikelola dalam sistem manajemen konfigurasi terpusat yang berisi seluruh informasi penting tentang komponen, hubungannya dan kejadian	5
2	data konfigurasi telah diselaraskan dengan katalog vendor	5
3	terdapat integrasi penuh atas proses yang berhubungan, dan mereka menggunakan dan mengupdate data konfigurasinya secara otomatis	5
4	laporan audit dasar menyediakan data hardware dan software penting untuk perbaikan, pemeliharaan, jaminan, upgrade dan pengukuran teknis untuk setiap unit individu	5
5	peraturan yang membatasi instalasi software yang tidak memiliki otorisasi telah dilakukan	5
6	manajemen memperkirakan perbaikan dan upgrade dari laporan analisis, menyediakan upgrade terjadwal dan kemampuan penyegaran teknologi	5
7	penelusuran dan pengawasan aset atas aset individu TI melindungi dan mencegah pencurian, penggunaan yang salah dan penyalahgunaan	5

Total Weight 35

Assessment Status **Closed**

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
			x	3.30
x				1.65

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
			x	3.30
		x		3.30
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
		x		1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	3.30

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
	x			1.65
		x		1.65
	x			1.65
			x	1.65

Do you agree...				Relative Importance
	x			1.65
			x	3.30
	x			1.65
x				0.00
	x			1.65
	x			1.65
			x	1.65

DS9 Manage the Configuration

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.55	1.00	0.55
2	0.66	1.00	0.66
3	0.46	1.00	0.46
4	0.40	1.00	0.40
5	0.33	1.00	0.33

Maturity Level = 2.40

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process DS10 Manage Problems

pengelolaan proses Manage Problems yang memenuhi pesyaratan bisnis agar TI memastikan kepuasan end user dengan jasa yang ditawarkan dan tingkat service, dan solusi mengurangi cacat dan pengerjaan ulang penyampaian service, adalah

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak ada kesadaran akan kebutuhan mengelola masalah, seperti tidak adanya perbedaan masalah dan kejadian	5
2	maka tidak ada usaha untuk mengidentifikasi akar penyebab kejadian	5
Total Weight		10

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
		x		3.30

DS10 Manage Problems

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.50	0.00	0.00
1	0.55	1.00	0.55
2	0.58	1.00	0.58
3	0.39	1.00	0.39
4	0.38	1.00	0.38
5	0.38	1.00	0.38

Maturity Level = 2.27

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	personel mengenali kebutuhan untuk mengelola masalah dan menyelesaikannya berdasarkan penyebabnya	5
2	person kunci yang memiliki pengetahuan menyediakan bantuan dengan masalah terkait keahlian yang mereka miliki, tapi tanggungjawab untuk pengelolaan masalah belum ditugaskan	5
3	informasi tidak disebarakan, hasilnya menciptakan masalah baru dan kehilangan produktivitas waktu karena mencari solusi atas masalah tersebut	5
Total Weight		15

Do you agree...				
		x		3.30
			x	3.30
	x			1.65

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran secara luas akan kebutuhan untuk dan manfaat dari pengelolaan masalah yang berkaitan dengan TI dalam unit bisnis dan fungsi layanan informasi	5
2	proses pemecahan masalah berevolusi sampai pada titik dimana sedikit individu kunci bertanggungjawab untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah	5
3	informasi disebarakan diantara staf secara informal dan reaktif	5
4	tingkat service sampai pada komunitas user yang berbeda dan dihambat oleh ketidaccukupan, struktur pengetahuan yang tersedia untuk pengelola masalah	5
Total Weight		20

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
			x	3.30
		x		3.30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan akan sistem pengelolaan masalah terintegrasi yang efektif diterima dan dibuktikan dengan dukungan manajemen, dan anggaran untuk perekrutan dan pelatihan tersedia	5
2	pemecahan masalah dan proses peningkatannya telah distandarkan	5
3	pencatatan dan penelusuran masalah dan pemecahannya terpecah dalam tim response, menggunakan alat yang tersedia tanpa sentralisasi	5
4	penyimpangan dari norma yang telah ditetapkan atau standar tidak dapat terdeteksi	5
5	informasi disebarakan diantara staff dengan cara proaktif dan formal	5
6	review manajemen atas insiden dan analisis identifikasi masalah dan pemecahannya terbatas dan informal	5
Total Weight		30

Do you agree...				
x				0.00
	x			1.65
		x		1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	3.30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	proses pengelolaan masalah dimengerti oleh semua tingkatan dalam organisasi	5
2	tanggungjawab dan kepemilikan telah jelas dan ditetapkan	5
3	metode dan prosedur telah didokumentasikan, dikomunikasikan dan diukur efektivitasnya	5
4	sebagian besar masalah telah teridentifikasi, dicatat dan dilaporkan, dan telah dimulai pemecahan masalahnya	5
5	pengetahuan dan keahlian telah dipahami, dipelihara dan dikembangkan sampai pada tingkatan yang lebih tinggi, sebagai fungsi yang dilihat sebagai asset dan berkontribusi besar untuk pencapaian tujuan IT dan pengembangan service TI	5
6	pengelolaan masalah telah terintegrasi dengan baik dengan proses terkait, seperti kejadian, perubahan, ketersediaan dan pengelolaan konfigurasi, dan membantu pelanggan dalam mengelola data, fasilitas dan operasi.	5
7	tujuan dan matriks telah sejalan dengan proses pengelolaan masalah	5
Total Weight		35

Do you agree...				
	x			1.65
		x		1.65
			x	1.65
		x		1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	1.65

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses pengelolaan masalah berubah menjadi sesuatu yang "menatap ke depan" dan proaktif, berkontribusi pada tujuan TI	5
2	masalah telah diantisipasi dan dicegah	5
3	pengetahuan terkait pola masalah di masa lalu dan masa depan terpelihara dengan menggunakan kontak rutin dengan vendor dan tenaga ahli	5
4	perekaman, pelaporan dan analisis masalah dan pemecahannya telah diotomatisasi dan terintegrasi penuh dengan manajemen konfigurasi data	5
5	tujuan telah diukur secara konsisten	5
6	sebagian besar system telah dilengkapi dengan mekanisme deteksi dan peringatan otomatis, yang di telusuri dan evaluasi secara terus menerus	5
7	proses pengelolaan masalah telah dianalisa berdasarkan perbaikan berkelanjutan terkait analisis ukuran dan telah dilaporkan kepada stakeholder	5
Total Weight		35

Do you agree...				
	x			1.65
		x		1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	1.65
	x			1.65

Process DS11 Manage Data

pengelolaan proses Manage data yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI mengoptimalkan penggunaan informasi dan memastikan bahwa informasi tersedia seperti yang dibutuhkan adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	data tidak kenali sebagai sumber daya dan aset perusahaan	5
2	tidak terdapat kepemilikan atas data yang ditugaskan atau akuntabilitas atas pengelolaan data	5
3	keualitas dan keamanan data sangat lemah atau tidak ada	5
Total Weight		15

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	organisasi mengenali kebutuhan akan pengelolaan data yang efektif	5
2	terdapat pendekatan ad hoc dalam persyaratan keamanan spesifik untuk pengelolaan data, tapi tidak ada prosedur formal yang ditempatkan	5
3	tidak ada pelatihan spesifik pada pengelolaan data yang dilakukan	5
4	tanggungjawab akan pengelolaan data tidak jelas	5
5	prosedur backup/restorasi dan pengaturan pemusnahan telah ditempatkan	5
Total Weight		25

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	kesadaran akan kebutuhan pengelolaan data yang efektif telah ada dalam seluruh organisasi	5
2	kepemilikan data pada tingkat tinggi mulai terjadi	5
3	persyaratan keamanan untuk pengelolaan data telah didokumentasikan oleh individu kunci	5
4	beberapa pengawasan dalam TI telah dilakukan pada kegiatan kunci pengelolaan data (seperti backup, restoration dan pemusnahan)	5
5	tanggungjawab akan pengelolaan data telah ditugaskan secara informal oleh anggota staff kunci TI	5
Total Weight		25

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan akan pengelolaan data dalam TI dan diseluruh organisasi telah dipahami dan diterima	5
2	tanggung jawab akan pengelolaan data telah ditetapkan	5
3	kepemilikan data telah diberikan pada pihak yang bertanggungjawab yang mengendalikan integritas dan keamanannya	5
4	prosedur pengelolaan data telah diformalkan dalam TI, dan menggunakan alat untuk membackup/restorasi dan memusnahkan peralatan	5
5	beberapa pengawasan terhadap pengelolaan data telah dilakukan	5
6	matrik kinerja dasar telah ditetapkan	5
7	pelatihan untuk anggota staff pengelolaan data mulai muncul	5
Total Weight		35

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan pengelolaan data telah dimengerti dan tindakan yang dibutuhkan telah diterima oleh organisasi	5
2	tanggungjawab akan kepemilikan data dan pengelolaan telah secara jelas ditetapkan, ditugaskan dan dikomunikasikan dalam organisasi	5
3	prosedur telah diformalkan dan dikenal luas, dan pengetahuan telah disebarkan	5
4	kegunaan alat-alat modern mulai muncul	5
5	indikator tujuan dan kinerja telah disetujui dengan pelanggan dan diawasi melalui proses yang ditetapkan dengan baik	5
6	pelatihan formal untuk anggota staff pengelolaan data telah dilakukan	5
Total Weight		30

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan untuk pengelolaan data dan pemahaman seluruh kegiatan yang dibutuhkan telah dimengerti dan diterima dalam organisasi	5
2	kebutuhan dan persyaratan di masa depan dieksplorasi secara proaktif	5
3	tanggung jawab akan kepemilikan data dan pengelolaan data telah secara jelas ditetapkan, dan diketahui secara luas di organisasi dan diperbarui secara berkala	5
4	prosedur telah diformalkan dan diketahui secara luas, dan berbagi pengetahuan merupakan praktek standar	5
5	peralatan yang canggih digunakan dengan otomatisasi maksimum dalam pengelolaan data	5
6	indikator tujuan dan kinerja telah disetujui dengan customer, dihubungkan dengan tujuan bisnis dan secara konsisten diawasi dengan menggunakan proses yang ditetapkan dengan baik	5
7	kesempatan untuk perbaikan dieksplorasi secara proaktif	5
8	pelatihan untuk anggota pengelolaan data telah dilembagakan	5
Total Weight		40

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
			x	5.00
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

Do you agree...				
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
		x		1.65
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65

DS11 Manage Data

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.60	1.00	0.60
2	0.53	1.00	0.53
3	0.57	1.00	0.57
4	0.55	1.00	0.55
5	0.45	1.00	0.45

Maturity Level = 2.69

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process DS12 Manage the Physical Environment

pengelolaan proses Manage the Physical Environment yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI menjaga aset komputer dan data bisnis dan meminimalisasi risiko gangguan bisnis adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	tidak ada kesadaran akan kebutuhan untuk melindungi fasilitas atau investasi sumber daya komputer	5
2	faktor lingkungan, termasuk perlindungan akan api, debu, listrik dan panas dan kelembapan yang berlebih, telah dipantau dan di kendalikan	5
Total Weight		10

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			x	
					0.00
					5.00

DS12 Manage the Physical Environment

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.50	0.00	0.00
1	0.41	1.00	0.41
2	0.41	1.00	0.41
3	0.90	1.00	0.90
4	0.70	1.00	0.70
5	0.66	1.00	0.66

Maturity Level = 3.09

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	organisasi mengenali persyaratan bisnis untuk menyediakan lingkungan yang cocok yang dapat melindungi sumberdaya dan personel dari bahaya akibat manusia dan alam	5
2	pengelolaan fasilitas dan peralatan tergantung pada keahlian dan kemampuan individu kunci	5
3	personel dapat berpindah dalam fasilitas tanpa ada pembatasan	5
4	management tidak mengawasi pengendalian lingkungan fasilitas atau pergerakan personel	5
Total Weight		20

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
			x		3.30
		x			1.65
		x			1.65
		x			1.65

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	pengendalian lingkungan diterapkan dan diawasi oleh personel operasional	5
2	keamanan fisik merupakan proses informal, dipicu oleh sekelompok kecil karyawan yang memiliki kepedulian tinggi terkait keamanan fasilitas fisik	5
3	prosedur pemeliharaan fasilitas tidak didokumentasikan dengan baik dan hanya mengandalkan praktek yang baik dari beberapa individu	5
4	tujuan dari pengamanan fisik tidak didasarkan pada standar formal dan management tidak dapat memastikan bahwa tujuan pengamanan telah tercapai	5
Total Weight		20

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
			x		3.30
		x			1.65
		x			1.65
		x			1.65

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan untuk memelihara lingkungan komputer terkendali telah dipahami dan diterima oleh organisasi	5
2	pengendalian lingkungan, pemeliharaan bersifat pencegahan dan pengamanan fisik merupakan kegiatan yang anggarannya telah disetujui dan ditelusuri oleh manajemen	5
3	pembatasan akses telah diterapkan, dengan hanya personel yang disetujui saja yang boleh mengakses fasilitas komputer	5
4	pengunjung dicatat dan dikawal, tergantung pada individu	5
5	fasilitas fisik low profile dan tidak mudah dikenali	5
6	otoritas sipil memonitor kepatuhan dengan peraturan dan keselamatan	5
7	risiko diansurasi dengan usaha minimal untuk mengoptimalkan biaya asuransi	5
Total Weight		35

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
				x	5.00
				x	5.00
				x	5.00
				x	5.00
				x	5.00
				x	5.00
				x	1.65

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan untuk memelihara lingkungan komputer terkendali telah dimengerti sepenuhnya, seperti terlihat dalam struktur organisasi dan alokasi budget	5
2	persyaratan lingkungan dan keamanan fisik telah didokumentasikan, dan akses dikontrol dan diawasi secara ketat	5
3	tanggungjawab dan kepemilikan telah ditetapkan dan dikomunikasikan	5
4	anggota staf fasilitas telah terlatih untuk menghadapi situasi darurat, juga dalam praktek kesehatan dan keselamatan	5
5	standarisasi mekanisme pengendalian telah diterapkan untuk membatasi akses terhadap fasilitas dan untuk mengatasi faktor lingkungan dan keamanan	5
6	manajemen mengawasi efektivitas pengendalian dan kepatuhan dengan membuat standar	5
7	manajemen telah menetapkan tujuan dan matriks untuk mengukur pengelolaan lingkungan komputer	5
8	kemampuan untuk pulih pada sumber daya komputer dimasukan dalam proses manajemen risiko organisasi	5
9	informasi yang terintegrasi telah digunakan untuk mengoptimalkan cakupan asuransi dan biaya terkait	5
Total Weight		45

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
				x	5.00
				x	3.30
				x	3.30
				x	3.30
				x	5.00
				x	3.30
				x	1.65
				x	5.00
				x	1.65

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	terdapat rencana jangka panjang yang telah disepakati untuk fasilitas yang dibutuhkan agar dapat mendukung lingkungan komputasi	5
2	standar telah ditentukan untuk seluruh fasilitas, mencakup pemilihan lokasi, bangunan, penjagaan, keamanan personel, sistem mekanis dan listrik, penjagaan terhadap faktor lingkungan (seperti kebakaran, petir dan banjir)	5
3	seluruh fasilitas diinventarisasi dan diklasifikasikan menurut proses risk management organisasi yang sedang berjalan	5
4	akses dikendalikan secara ketat berdasarkan kebutuhan kerja dan diawasi terus menerus, dan seluruh pengunjung dikawal setiap saat	5
5	lingkungan diawasi dan dikendalikan melalui alat khusus dan ruangan peralatan menjadi tak berawak	5
6	tujuan secara konsisten diukur dan dievaluasi	5
7	program pemeliharaan bersifat preventif memaksa untuk patuh pada jadwal yang ketat, dan pengujian berkala diterapkan untuk peralatan yang sensitif	5
8	strategi dan standar fasilitas selaras dengan target ketersediaan jasa TI dan terintegrasi dengan Business Continuity Plan dan crisis management	5
9	manajemen mereview dan mengoptimalkan fasilitas dengan menggunakan tujuan dan matrik secara terus menerus, memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan kontribusi bisnis	5
Total Weight		45

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
				x	5.00
				x	5.00
				x	3.30
				x	3.30
				x	3.30
				x	1.65
				x	3.30
				x	3.30
				x	1.65

Process DS13 Manage Operations

pengelolaan proses Manage Operations telah memenuhi persyaratan bisnis agar TI memelihara integritas data dan memastikan bahwa infrastruktur TI dapat menahan dan memperbaiki dari kesalahan dan kekeliruan adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	organisasi tidak mendedikasikan waktu dan sumberdaya untuk pendirian kegiatan pendukung TI dasar dan operasional	5

Total Weight 5

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	organisasi mengenali kebutuhan untuk membangun fungsi pendukung TI	5
2	prosedur standar hanya sedikit yang dibangun, dan kegiatan operasional masih bersifat reaktif	5
3	mayoritas proses operasional telah dijadwalkan secara informal dan permintaan proses telah diterima tanpa validasi terlebih dahulu	5
4	komputer, sistem dan aplikasi yang mendukung proses bisnis sering diinterupsi, ditunda dan tidak tersedia	5
5	kehilangan waktu ketika karyawan menunggu sumber daya	5
6	media output seringkali muncul di tempat yang tidak terduga atau tidak sama sekali	5

Total Weight 30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	organisasi sadar akan peran kunci yang diperankan oleh kegiatan operasional TI dalam menyediakan fungsi pendukung TI	5
2	anggaran untuk peralatan telah dialokasikan berdasarkan kasus-perkasus	5
3	operasional pendukung TI bersifat informal dan intuitif	5
4	terdapat ketertanganan yang tinggi pada keahlian dan kemampuan individu	5
5	instruksi menyangkut apa yang harus dilakukan, kapan dan dalam urutan apa tidak didokumentasikan	5
6	terdapat beberapa pelatihan untuk operator, dan terdapat beberapa standar operasional formal	5

Total Weight 30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	kebutuhan akan pengelolaan operasional komputer telah dimengerti dan diterima oleh organisasi	5
2	sumber daya telah dialokasikan dan telah dilakukan beberapa on-the-job training	5
3	fungsi yang berulang telah ditentukan secara formal, distandarisasi, didokumentasikan dan dikomunikasikan	5
4	kejadian dan hasil tugas yang telah selesai dicatat, dengan laporan yang terbatas pada management	5
5	penggunaan penjadwalan secara otomatis dan alat lainnya telah diperkenalkan untuk membatasi gangguan operator	5
6	pengendalian telah diperkenalkan untuk penempatan pekerjaan baru dalam operasional	5
7	kebijakan formal telah dibangun untuk mengurangi jumlah kejadian yang tidak terjadwal	5
8	kesepakatan pemeliharaan dan service dengan vendor masih bersifat informal	5

Total Weight 40

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	operasional komputer dan tanggungjawab pendukung telah dengan jelas ditentukan dan kepemilikannya telah ditugaskan	5
2	operasional didukung dengan anggaran untuk belanja modal dan sumber daya manusia	5
3	pelatihan diformalkan dan dijalankan	5
4	jadwal dan tugas didokumentasikan dan dikomunikasikan secara internal pada fungsi TI dan pada business customer	5
5	terdapat kemungkinan untuk mengukur dan mengawasi kegiatan harian dengan persetujuan kinerja standar dan service levels yang telah ditetapkan	5
6	segala penyimpangan dari norma yang telah ditetapkan dengan cepat diketahui dan diperbaiki	5
7	manajemen mengawasi penggunaan sumber daya komputer dan penyelesaian pekerjaan yang diberikan	5
8	terdapat usaha yang sedang dilakukan untuk meningkatkan otomatisasi proses sebagai alat perbaikan yang berkelanjutan	5
9	persetujuan pemeliharaan dan service formal telah dilakukan dengan vendor	5
10	terdapat keselarasan penuh dengan masalah, kapasitas dan proses pengelolaan ketersediaan, didukung oleh analisa penyebab kesalahan dan kekeliruan	5

Total Weight 50

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	operasional pendukung TI telah efektif, efisien dan cukup fleksibel untuk mencapai kebutuhan service level dengan kerugian produktivitas yang minimal	5
2	proses pengelolaan operasional TI telah distandarisasi dan didokumentasi berdasarkan pengetahuan dan ditujukan untuk perbaikan berkelanjutan	5
3	proses otomatis yang mendukung sistem beroperasi secara mulus dan berkontribusi pada lingkungan yang stabil	5
4	semua masalah dan kekeliruan telah dianalisa untuk mengidentifikasi akar masalahnya	5
5	pertemuan rutin dengan management perubahan (change management) memastikan dimasukkannya perubahan secara berkala pada jadwal produksi	5
6	dalam bekerjasama dengan vendor, perlengkapan dianalisa terkait usia dan gejala kerusakan dan pemeliharaan yang sebagian besar bersifat preventif	5

Total Weight 30

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65

Do you agree...				
		x		3.30
	x			1.65
		x		1.65
	x			1.65
		x		1.65
	x			1.65

Do you agree...				
			x	5.00
	x			1.65
		x		1.65
			x	3.30
	x			1.65
			x	3.30

Do you agree...				
			x	5.00
			x	5.00
			x	5.00
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30
			x	5.00
	x			1.65

Do you agree...				
			x	5.00
	x			1.65
		x		1.65
		x		3.30
			x	5.00
			x	5.00
	x			1.65

Do you agree...				
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
			x	3.30

DS13 Manage Operations

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.39	1.00	0.39
2	0.55	1.00	0.55
3	0.79	1.00	0.79
4	0.77	1.00	0.77
5	0.55	1.00	0.55

Maturity Level = 3.04

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process ME1 Monitor and Evaluate IT Performance

pengelolaan proses Monitor dan Evaluasi kinerja TI yang memenuhi persyaratan bisnis agar TI transparan dan memahami biaya TI, manfaat, strategi, kebijakan dan service level terkait dengan persyaratan tatekelola adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	organisasi tidak memiliki proses pengawasan yang diterapkan	5
2	TI tidak secara independen melakukan pengawasan project atau proses	5
3	laporan kegunaan, waktu dan akurasi tidak tersedia	5
4	kebutuhan akan tujuan proses yang dimengerti dengan jelas tidak dikenali	5

Total Weight 20

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	manajemen mengenali adanya kebutuhan untuk mengumpulkan dan menilai informasi tentang proses pengawasan	5
2	proses standar pengumpulan dan penilaian tidak teridentifikasi	5
3	pengawasan diterapkan dan matriks dipilih berdasarkan kasus-per-kasus, tergantung kebutuhan project dan proses TI yang spesifik	5
4	Pengawasan secara umum diterapkan secara reaktif untuk kejadian yang telah menyebabkan kerugian atau kejengahan organisasi	5
5	fungsi akuntansi mengawasi ukuran finansial dasar untuk TI	5

Total Weight 25

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	pengukuran dasar yang harus diawasi telah teridentifikasi	5
2	metode dan teknik pengumpulan dan penilaian telah ada, tapi prosesnya tidak diterapkan oleh seluruh organisasi	5
3	intepretasi atas hasil pengawasan didasarkan pada keahlian dari individu kunci	5
4	peralatan yang terbatas dipilih dan diterapkan untuk mengumpulkan informasi, tapi pengumpulan tidak didasarkan pada pendekatan terencana	5

Total Weight 20

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	manajemen berkomunikasi dan melembagakan standar proses pengawasan	5
2	program pendidikan dan pelatihan untuk pengawasan telah diterapkan	5
3	dasar pengetahuan yang telah diformalkan atas informasi kinerja historis telah dikembangkan	5
4	penilaian masih dilakukan pada proses individual TI dan tingkat project dan tidak terintegrasi pada seluruh proses	5
5	peralatan untuk mengawasi proses TI dan service level telah ditentukan	5
6	pengukuran kontribusi fungsi layanan informasi untuk kinerja organisasi telah ditentukan, menggunakan kriteria finansial dan operasional yang tradisional	5
7	pengukuran kinerja TI spesifik, pengukuran non financial, pengukuran strategis, pengukuran kepuasan pelanggan dan service level telah ditentukan	5
8	framework telah ditentukan untuk mengukur kinerja	5

Total Weight 40

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	manajemen menentukan toleransi kapan proses harus beroperasi	5
2	laporan hasil pengawasan telah distandarisasi dan dinormalkan	5
3	terdapat integrasi matrik pada seluruh project dan proses TI	5
4	sistem pelaporan pengelolaan organisasi TI telah diformalkan	5
5	alat otomatis telah terintegrasi dan dimaksimalkan penggunaannya pada organisasi untuk mengumpulkan dan mengawasi informasi operasional aplikasi, sistem dan proses	5
6	manajemen telah dapat melakukan evaluasi kinerja berdasarkan kriteria hasil kesepakatan yang disetujui oleh stakeholder	5
7	ukuran fungsi TI selaras dengan tujuan organisasi	5

Total Weight 35

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	proses peningkatan kualitas yang berkelanjutan telah dikembangkan untuk memperbarui standar pengawasan organisasi dan kebijakan dan menggabungkan dengan praktek industri yang baik	5
2	seluruh proses pengawasan telah dioptimalkan dan mendukung tujuan organisasi	5
3	matriks business-driven telah digunakan secara rutin untuk mengukur kinerja dan terintegrasi dalam framework penilaian strategis, seperti balanced scorecard TI	5
4	pengawasan proses dan perancangan ulang dilakukan dengan konsisten dengan rencana peningkatan proses bisnis organisasi	5
5	benchmarking terhadap industri dan kompetitor kunci telah diformalkan, dengan kriteria perbandingan yang dimengerti dengan baik	5

Total Weight 25

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Do you agree...	Relative Importance				
	Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x			1.65
x					0.00
		x			1.65
		x			1.65

ME1

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.25	0.00	0.00
1	0.66	1.00	0.66
2	0.58	1.00	0.58
3	0.41	1.00	0.41
4	0.61	1.00	0.61
5	0.53	1.00	0.53

Maturity Level = 2.79

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Process ME2 Monitor and Evaluate Internal Control

pengelolaan proses Monitor and Evaluate Internal Control yang dapat memenuhi persyaratan bisnis agar TI melindungi pencapaian tujuannya dan memenuhi hukum TI terkait, peraturan dan kontrak adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kelemahan prosedur organisasi untuk mengawasi efektivitas internal controlnya	5
2	metode pelaporan pengelolaan internal control tidak dilakukan	5
3	terdapat ketidaksadaran secara umum akan operasional TI dan jaminan internal control	5
4	manajemen dan karyawan memiliki kekurangan dalam menyadari internal control	5
Total Weight		20

Assessment Status Closed

LINK **Back to Assessment Overview**

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
		x		3.30

ME2 Monitor and Evaluate Internal Control

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.66	0.00	0.00
1	0.50	1.00	0.50
2	0.50	1.00	0.50
3	0.66	1.00	0.66
4	0.42	1.00	0.42
5	0.33	1.00	0.33

Maturity Level = 2.41

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	manajemen mengenali kebutuhan pengelolaan TI regular dan jaminan control	5
2	keahlian individual dalam menilai kecukupan internal control diterapkan dengan dasar ad hoc	5
3	manajemen TI belum secara formal menugaskan tanggung jawab untuk mengawasi efektivitas internal control	5
4	penilaian internal control TI dilakukan sebagai bagian dari audit keuangan tradisional, dengan metodologi dan keterampilan yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari fungsi layanan informasi	5
Total Weight		20

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	organisasi menggunakan laporan control informal untuk memulai kegiatan perbaikan	5
2	penilaian internal control tergantung pada keterampilan individu kunci	5
3	organisasi telah meningkatkan kesadaran akan pengawasan internal control	5
4	pengelolaan layanan informasi melakukan pengawasan terhadap keefektifan yang dipercaya merupakan internal control yang penting dengan cara yang biasa	5
5	metodologi dan peralatan yang digunakan untuk mengawasi internal control mulai digunakan, tapi bukan berdasarkan rencana	5
6	faktor risiko spesifik untuk lingkungan TI telah diidentifikasi berdasarkan keterampilan individual	5
Total Weight		30

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
x				0.00
		x		3.30

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	manajemen mendukung dan melembagakan pengawasan internal control	5
2	kebijakan dan prosedur dikembangkan untuk menilai dan melaporkan kegiatan pengawasan internal control	5
3	program pendidikan dan pelatihan untuk pengawasan internal control telah ditentukan	5
4	suatu proses telah ditentukan untuk melakukan self-assessment dan mereview internal control assurance, yang bertanggungjawab adalah manajer bisnis dan TI	5
5	peralatan telah digunakan tapi tidak mengharuskan untuk terintegrasi dengan semua proses	5
6	kebijakan penilaian risiko proses TI telah digunakan dengan framework control yang dibangun secara spesifik untuk organisasi TI	5
7	risiko spesifik proses dan kebijakan penanganannya telah ditentukan	5
Total Weight		35

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
			x	5.00
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
			x	3.30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	manajemen menerapkan framework untuk pengawasan internal control TI	5
2	organisasi menetapkan tingkat toleransi untuk proses pengawasan internal control	5
3	peralatan telah digunakan untuk menstandarkan penilaian dan pendeteksian secara otomatis pengecualian control	5
4	fungsi formal internal control TI telah didirikan, dengan profesional yang terspesialisasi dan bersertifikat menggunakan control framework yang formal didukung oleh senior management	5
5	anggota staff TI yang ahli secara rutin berpartisipasi dalam penilaian internal control	5
6	suatu matrik yang berdasarkan pengetahuan untuk informasi historis pada pengawasan internal control telah dibentuk	5
7	peer review untuk pengawasan internal control telah dibentuk	5
Total Weight		35

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
		x		3.30
	x			1.65
x				0.00

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	manajemen telah membuat program perbaikan berkelanjutan di seluruh organisasi yang memperhitungkan pembelajaran dan praktek industri yang baik untuk pengawasan internal control	5
2	organisasi menggunakan peralatan yang terintegrasi dan terkini, yang cocok sehingga dapat menilai efektivitas control TI penting dan deteksi yang cepat dari kejadian pengawasan control TI	5
3	sharing pengetahuan secara spesifik untuk fungsi jasa informasi telah dilaksanakan secara formal	5
4	benchmark terhadap standar industri dan praktek yang baik telah di formalkan	5
Total Weight		20

Do you agree...				Relative Importance
Not at all	A little	To some degree	Completely	
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
x				0.00

Process ME3 Ensure Compliance With External Requirements

pengelolaan proses memastikan kepatuhan akan persyaratan eksternal yang dapat memenuhi persyaratan bisnis agar TI memastikan kepatuhan akan hukum, peraturan dan persyaratan kontrak adalah:

Maturity Level 0 Non-existent

N ^o	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran yang kecil akan persyaratan eksternal yang mempengaruhi TI, dengan tidak adanya proses yang berhubungan dengan pemenuhan kepatuhan akan persyaratan peraturan, hukum dan kontraktual	5
Total Weight		5

Assessment Status Closed

LINK [Back to Assessment Overview](#)

Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
	x			1.65

ME3 Ensure Compliance With External Requirements

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.33	0.00	0.00
1	0.67	1.00	0.67
2	0.46	1.00	0.46
3	0.50	1.00	0.50
4	0.66	1.00	0.66
5	0.57	1.00	0.57

Maturity Level = 2.85

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

N ^o	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan kepatuhan pada peraturan, kontraktual dan hukum yang berpengaruh pada organisasi	5
2	proses informal diikuti untuk menjaga kepatuhan, tapi hanya sebatas pada kebutuhan yang muncul pada project baru atau merupakan respon terhadap audit atau reviews	5
Total Weight		10

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
	x			1.65

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

N ^o	Statement	Weight
1	terdapat pemahaman akan kebutuhan untuk mematuhi persyaratan eksternal dan kebutuhan tersebut telah dikomunikasikan	5
2	ketika kepatuhan merupakan kebutuhan yang berulang, seperti dalam peraturan finansial atau undang-undang privat, prosedur kepatuhan individu telah dikembangkan dan telah diikuti dari tahun ke tahun	5
3	namun, tidak ada standar yang diikuti	5
4	terdapat ketergantungan yang tinggi akan pengetahuan dan tanggungjawab individu, dan kesalahan mungkin terjadi	5
5	terdapat pelatihan informal terkait persyaratan eksternal dan masalah kepatuhan	5
Total Weight		25

Do you agree...				Relative Importance
			x	5.00
		x		3.30
	x			1.65
	x			1.65
x				0.00

Maturity Level 3 Defined

N ^o	Statement	Weight
1	kebijakan, perencanaan dan prosedur telah dikembangkan, didokumentasikan dan dikomunikasikan untuk memastikan kepatuhan akan peraturan dan kontrak dan kewajiban hukum, tapi mungkin tidak semua dapat diikuti dan beberapa mungkin telah tidak uptodate, dan tidak dapat dilaksanakan	5
2	pengawasan yang dilakukan hanya sedikit dan persyaratan kepatuhan yang belum dipenuhi	5
3	pelatihan telah disediakan untuk pemenuhan persyaratan hukum dan peraturan eksternal yang mempengaruhi organisasi dan proses kepatuhan tersebut telah ditetapkan	5
4	kontrak pro forma standar dan proses hukum telah ada untuk meminimalisasi risiko yang berhubungan dengan kewajiban dalam kontrak	5
Total Weight		20

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
	x			1.65
x				0.00
			x	5.00

Maturity Level 4 Managed and Measurable

N ^o	Statement	Weight
1	masalah dan paparan dari persyaratan eksternal dan kebutuhan untuk memastikan kepatuhan pada seluruh tingkatan sepenuhnya dipahami	5
2	skema training formal telah ditempatkan untuk memastikan bahwa seluruh staf sadar akan kewajibannya mematuhi peraturan	5
3	tanggung jawab sudah jelas dan kepemilikan proses sudah dipahami	5
4	proses tersebut termasuk review atas lingkungan untuk mengidentifikasi persyaratan eksternal dan perubahan yang terjadi	5
5	terdapat mekanisme yang ditempatkan untuk mengawasi ketidakpatuhan terhadap persyaratan eksternal, memaksa praktek internal dan menerapkan tindakan perbaikan	5
6	Masalah mengenai ketidakpatuhan tersebut dianalisa untuk mengetahui akar penyebabnya dengan cara yang standar, dengan tujuan untuk mengidentifikasi solusi yang berkelanjutan	5
7	standarisasi praktek internal yang baik digunakan untuk kebutuhan yang spesifik, seperti peraturan dan kontrak jasa yang berulang	5
Total Weight		35

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
			x	3.30
		x		3.30
			x	5.00

Maturity Level 5 Optimised

N ^o	Statement	Weight
1	proses yang diatur dengan baik, efisien dan dipaksakan, dilakukan untuk memenuhi persyaratan eksternal, didasarkan fungsi tunggal terpusat yang menyediakan panduan dan koordinasi pada seluruh organisasi	5
2	pengetahuan luas tentang persyaratan eksternal yang diterapkan, termasuk trend dimasa depan dan perubahan yang telah diantisipasi, dan kebutuhan untuk solusi baru telah ada	5
3	organisasi mengambil bagian dalam diskusi eksternal dengan regulator dan kelompok industri untuk memahami dan mempengaruhi persyaratan eksternal yang mempengaruhi mereka	5
4	praktek yang baik dibangun untuk memastikan kepatuhan akan persyaratan eksternal dengan efisien, sehingga sangat sedikit kasus tentang pengecualian kepatuhan	5
5	adanya sistem penelusuran terpusat pada seluruh organisasi, memudahkan management untuk mendokumentasikan alur kerja dan untuk mengukur dan meningkatkan kualitas dan efektifitas dari proses pengawasan kepatuhan	5
6	proses self-assessment yang merupakan persyaratan eksternal diterapkan dan disempurnakan ke tingkatan praktek yang baik	5
7	gaya pengelolaan organisasi dan budaya yang berkaitan dengan kepatuhan sangat memadai, dan proses yang dibangun cukup baik untuk melakukan pelatihan terhadap personel baru yang terbatas dan kapan pun adanya perubahan yang signifikan	5
Total Weight		35

Do you agree...				Relative Importance
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30
		x		3.30
	x			1.65
		x		3.30

Process ME4 Provide IT Governance

Pengelolaan proses Penyediaan IT Governance yang memenuhi persyaratan bisnis agar IT mengintegrasikan IT Governance dengan Corporate Governance dan memenuhi persyaratan hukum, peraturan dan kontrak adalah

Maturity Level 0 Non-existent

Nr	Statement	Weight
1	Terdapat kekurangan dalam mengenali proses IT Governance	5
2	Organisasi bahkan tidak mengenali adanya masalah yang akan ditangani; maka, tidak ada komunikasi tentang masalah ini	5
Total Weight		10

Assessment Status Closed

LINK Back to Assessment Overview

Do you agree...	Not at all	A little	To some degree	Completely	Relative Importance
			x		3.30
	x				1.65

ME4 Provide IT Governanc

Level	Compliance	Contribution	Value
0	0.50	0.00	0.00
1	0.66	1.00	0.66
2	0.33	1.00	0.33
3	0.50	1.00	0.50
4	0.36	1.00	0.36
5	0.27	1.00	0.27

Maturity Level = 2.12

Instructions: A relative Weight between 0 and 10 should be allocated for each statement, and then an 'x' is used to indicate which statement is applicable.

Maturity Level 1 Initial/Ad Hoc

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran akan masalah IT Governance dan harus ditangani	5
2	terdapat pendekatan ad hoc yang diterapkan secara individual atau berdasarkan kasus per kasus	5
3	pendekatan manajemen bersifat reaktif, dan hanya komunikasi sporadis yang tidak konsisten pada masalah dan pendekatan untuk mengatasi masalah tersebut	5
4	manajemen hanya mempunyai perkiraan indikasi mengenai bagaimana kontribusi TI terhadap kinerja bisnis	5
5	manajemen hanya merespon secara reaktif terhadap kejadian yang telah menyebabkan kerugian atau kejengahan organisasi	5
Total Weight		25

Do you agree...					Relative Importance
1	2	3	4	5	
			x		3.30
		x			3.30
			x		3.30
				x	3.30

Maturity Level 2 Repeatable but Intuitive

Nr	Statement	Weight
1	terdapat kesadaran mengenai masalah IT Governance	5
2	indikator kegiatan dan kinerja IT Governance, termasuk proses perencanaan, penyampaian dan pengawasan TI, sedang dikembangkan	5
3	Proses TI yang terpilih telah diidentifikasi untuk peningkatan berdasarkan keputusan individual	5
4	management mengidentifikasi ukuran IT Governance dan metode penilaian dan teknik dasar, namun proses tersebut tidak diterapkan seluruh organisasi	5
5	Komunikasi pada standar tatakelola dan tanggungjawab diserahkan pada individu	5
6	Proses governance dalam berbagai project dan proses TI hanya didorong oleh individu	5
7	Proses, peralatan dan matriks untuk mengukur IT Governance terbatas dan mungkin fungsinya tidak dapat digunakan secara maksimal karena kekurangan tenaga ahli	5
Total Weight		35

Do you agree...					Relative Importance
1	2	3	4	5	
			x		3.30
		x			1.65
	x				0.00
				x	0.00
				x	3.30
			x		3.30
	x				0.00

Maturity Level 3 Defined

Nr	Statement	Weight
1	Kepentingan dan kebutuhan akan IT Governance telah dipahami oleh manajemen dan dikomunikasikan pada organisasi	5
2	suatu penetapan dasar indikator IT Governance telah dikembangkan dimana hubungan antara ukuran output dan indikator kinerja telah ditetapkan dan didokumentasikan	5
3	prosedur telah terstandarisasi dan terdokumentasi	5
4	Management mengkomunikasikan prosedur yang telah distandarkan, dan telah dilakukan pelatihan	5
5	peralatan telah diidentifikasi untuk membantu pengawasan IT Governance	5
6	Dashboard telah ditetapkan sebagai bagian dari Balanced Scorecard TI	5
7	namun, tersedia pada individu untuk mendapatkan pelatihan, mengikuti dan menerapkan standar	5
8	Proses mungkin telah diawasi, tapi penyimpangan, yang sebagian besar dilakukan oleh individu, tidak dapat dideteksi oleh manajemen	5
Total Weight		40

Do you agree...					Relative Importance
1	2	3	4	5	
			x		3.30
		x			1.65
	x				1.65
				x	1.65
			x		3.30
				x	3.30
				x	3.30

Maturity Level 4 Managed and Measurable

Nr	Statement	Weight
1	terdapat pemahaman penuh atas masalah IT Governance pada semua tingkatan	5
2	terdapat pemahaman jelas akan siapa itu customer, dan tanggungjawab telah ditetapkan dan diawasi dengan menggunakan SLA (Service Level Agreement)	5
3	tanggungjawab yang jelas dan kepemilikan proses telah dibentuk	5
4	Proses TI dan IT Governance telah selaras dan terintegrasi dalam strategi bisnis dan TI	5
5	peningkatan dalam proses TI terutama didasarkan pada pemahaman kualifikasi, dan mungkin dapat diawasi dan dikur keputuhannya dengan menggunakan matriks prosedur dan proses	5
6	seluruh stakeholder proses menyadari risiko, pentingnya TI dan kesempatan yang dapat ditawarkan	5
7	management menetapkan toleransi dimana proses harus dioperasikan	5
8	penggunaan teknologi terbatas, terutama taktis, didasarkan pada teknik matang dan penggunaan tools standar	5
9	IT Governance telah diintegrasikan dalam perencanaan dan proses pengawasan strategis dan operasional	5
10	Indikator kinerja dari seluruh kegiatan IT Governance sedang dicatat dan ditelusuri, menuju pada peningkatan seluruh perusahaan	5
11	keseluruhan akuntabilitas dari kinerja proses kunci telah jelas, dan management diberi penghargaan berdasarkan pada ukuran kinerja kunci	5
Total Weight		55

Do you agree...					Relative Importance
1	2	3	4	5	
			x		1.65
		x			1.65
	x				0.00
			x		1.65
	x				0.00
				x	3.30
			x		3.30
	x				1.65
				x	1.65
			x		3.30
	x				1.65

Maturity Level 5 Optimised

Nr	Statement	Weight
1	terdapat pemahaman yang lebih maju dan mempunyai visi dalam masalah IT Governance dan solusinya	5
2	pelatihan dan komunikasi didukung oleh konsep dan teknik terkini	5
3	proses telah disempurnakan ke tingkat praktek industri yang baik, berdasarkan hasil perbaikan berkelanjutan dan model kematangan dengan organisasi lain	5
4	penerapan kebijakan TI ditujukan pada organisasi, orang dan proses yang dapat beradaptasi dengan cepat serta mendukung penuh persyaratan IT Governance	5
5	semua masalah dan penyimpangan dianalisa akar penyebabnya, dan tindakan efisien telah diidentifikasi dan mulai dilakukan	5
6	TI digunakan secara luas, terintegrasi dan optimum untuk mengotomatisasi arus kerja dan menyediakan alat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas	5
7	risiko dan return dari proses TI telah ditetapkan, ditimbang dan dikomunikasikan kepada seluruh perusahaan	5
8	tenaga ahli dari pihak luar telah digunakan secara maksimal dan dilakukan benchmark untuk dijadikan panduan	5
9	pengawasan, self-assessment dan komunikasi mengenai harapan dari tatakelola (governance) meresap dalam organisasi, dan terdapat penggunaan teknologi secara optimal untuk mendukung pengukuran, analisa, komunikasi dan pelatihan	5
10	Tatakelola (governance) perusahaan dan IT Governance berhubungan secara strategis, memaksimalkan teknologi dan sumberdaya manusia dan finansial untuk meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan	5
11	kegiatan IT Governance terintegrasi dengan proses governance perusahaan	5
Total Weight		55

Do you agree...					Relative Importance
1	2	3	4	5	
			x		1.65
	x				0.00
		x			1.65
	x				0.00
			x		1.65
				x	3.30
		x			1.65
			x		1.65
	x				0.00
			x		1.65
				x	1.65