

## DAFTAR ISTILAH

- Fintech* : *Financial Technology*. Istilah ini merupakan bidang jasa finansial yang mengacu pada inovasi finansial dengan pemanfaatan teknologi modern.
- NDRC : *National Digital Research Centre*.
- OJK : Otoritas Jasa Keuangan. Istilah ini merupakan lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.
- GCG : *Good Corporate Governance*. Istilah ini merupakan prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan perundang-undangan dan etika berusaha.
- TI : Teknologi Informasi. Istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi.
- Lockdown* : Istilah yang digunakan untuk menjelaskan suatu upaya pengendalian penyebaran infeksi.
- Framework* : Sebuah kerangka program yang digunakan untuk membantu developer untuk mengembangkan kode secara konsisten.
- BUMN : Badan Usaha Milik Negara. Istilah ini merupakan badan usaha yang sebagian atau keseluruhan kepemilikan dikuasai oleh negara.
- SDM : Sumber Daya Manusia. Istilah ini merupakan manusia yang diperkerjakan dalam sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencanaan untuk mencapai tujuan organisasi.

- SOP : Standar Operasional Prosedur. Istilah ini merupakan yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan.
- Transformasi Digital : Perubahan yang berhubungan dengan penerapan teknologi digital dalam semua aspek kehidupan pada masyarakat.
- COBIT 2019 : Kerangka kerja atau *framework* yang digunakan sebagai pedoman tata kelola dalam mengelola informasi dan teknologi.
- Tata Kelola TI : Proses yang digunakan untuk memantau dan mengendalikan keputusan kapabilitas teknologi informasi.
- DSS : *Deliver, Service and Support*. Istilah ini merupakan pembahasan mengenai pengiriman operasional dan dukungan layanan I&T, termasuk keamanan.

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi sangat pesat di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi memberikan banyak fasilitas serta kemudahan dalam setiap kegiatan dan akses yang cepat. Oleh karena itu Bank XYZ harus ikut serta menyesuaikan perkembangan teknologi yang ada karena industri keuangan dan perbankan Indonesia mempunyai peran penting dalam perekonomian dan industri keuangan yang didukung dengan adanya tata kelola, untuk mengendalikan risiko yang dapat terjadi dan memastikan segala sumber daya yang ada di perusahaan berguna dengan baik dan sesuai. Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian di Indonesia adalah *Financial Technology (FinTech)* dalam lembaga perbankan (Marginingsih, 2019). Menurut *National Digital Research Centre (NDRC) fintech* adalah bidang jasa finansial yang mengacu pada inovasi finansial dengan pemanfaatan teknologi modern (Marginingsih, 2019). Kehadiran *fintech* dapat menjadi ancaman bagi Bank XYZ terutama beberapa layanan yang semakin berkembang, dengan begitu Bank XYZ harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi agar dapat bersaing melawan *fintech* dengan membangun infrastruktur yang kuat untuk memperluas koneksi, memperhatikan aspek keamanan, kenyamanan konsumen dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan pengetahuan perkembangan teknologi.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 55/POJK.03/2016 tentang Penerapan tata kelola bagi bank umum semakin kompleksnya risiko yang dihadapi bank maka semakin meningkat pula kebutuhan praktik tata kelola yang baik oleh perbankan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta nilai-nilai etika yang berlaku umum pada industri perbankan, diperlukan pelaksanaan tata kelola yang baik. Peningkatan kualitas pelaksanaan tata kelola merupakan salah satu upaya untuk memperkuat kondisi internal perbankan nasional (Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, 2016). Menurut Laporan Pelaksanaan Tahunan Bank wajib melakukan penilaian sendiri (*Self Assessment*) atas pelaksanaan GCG sesuai dengan peraturan OJK. Hasil GCG *Self Assessment* selama 3 (tiga) tahun terakhir adalah 2 dan tidak mengalami peningkatan, dari data Hasil GCG *Self Assessment* tersebut menjelaskan bahwa

industri perbankan sangat membutuhkan tata kelola TI untuk mendukung perkembangan pada industri perbankan (Tahunan, 2019).

Kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan untuk mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus korona di Indonesia yang dilakukan di seluruh daerah dengan membatasi aktivitas di luar rumah yang diharapkan mampu mengurangi penyebaran virus korona di Indonesia. Virus korona adalah sekelompok virus yang dapat menyebabkan infeksi saluran pernafasan, virus korona cukup berbahaya karena sifatnya mematikan, perkembangan virus ini cukup signifikan dengan penyebarannya yang mendunia (Yunus & Rezki, 2020). *Lockdown* diharapkan dapat membantu mencegah penyebaran virus korona dari satu wilayah ke wilayah lainnya (Yunus & Rezki, 2020).

Oleh karena itu kita harus menyesuaikan diri dengan memanfaatkan fasilitas digital dan hampir semua proses kegiatan yang dilakukan dialihkan ke media digital. Kegiatan yang biasanya dilakukan secara fisik harus dialihkan ke media digital agar tetap dapat berjalan dan bertahan dengan situasi seperti ini (Studi et al., 2020). Persaingan di industri perbankan semakin ketat dengan kehadiran perusahaan *fintech* yang mendorong Bank XYZ untuk menerapkan strategi transformasi digital demi meningkatkan mutu dan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. *IT Governance* atau tata kelola adalah proses yang digunakan untuk memantau dan mengendalikan keputusan kapabilitas teknologi informasi. Menurut Whalen, agar perusahaan dapat berhasil dalam transformasi digital perlu mengembangkan kapabilitas TI yang selaras dengan prioritas digital strategis yang memerlukan empat elemen yaitu *technology*, tata kelola, proses dan *skill* (Mulyana et al., 2021).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Republik Indonesia Nomor PER-02/MBU/02/2018 tentang prinsip tata kelola TI Kementerian Badan Usaha Milik Negara bahwa pengelolaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dapat berjalan dengan baik, terkoordinasi, dan mencapai *Good Information Technology Governance (GIG)*, perlu adanya ketentuan yang mengatur mengenai tata kelola TI (Kementearan Badan Usaha Milik Negara, 2018). Selain itu kementerian BUMN juga mengeluarkan peraturan terbaru terkait BUMN yang diwajibkan melaksanakan *Assessment IT Maturity Level* secara Independen

dengan target skor 3 pada tahun 2021 dengan panduan penyusunan pengelolaan teknologi informasi maka BUMN wajib melakukan *Assesment IT Maturity Level* dengan menggunakan *framework* yang terbaru yaitu COBIT 2019 pada tahun 2020 (BUMN, 2021). Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial perkembangan teknologi dan sistem informasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan teknologi finansial untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat termasuk akses terhadap layanan finansial dan pemrosesan transaksi (Bank Indonesia, 2017).

Berdasarkan kebutuhan Bank XYZ yang berfokus pada pengiriman, layanan dan pendukung dalam perusahaan yang akan menghasilkan solusi, COBIT 2019 adalah salah satu dari beberapa kerangka kerja sebagai penerapan tata kelola teknologi informasi yang dijadikan pedoman dan *best practice*, domain yang akan digunakan untuk membantu proses penelitian ini adalah *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan teknik prioritas akan digunakan dalam memilih proses prioritas pada domain tersebut menggunakan *COBIT toolkit design factor*. Kerangka kerja COBIT 2019 dan Domain DSS dipilih dengan tujuan memaksimalkan penerapan teknologi informasi yang dapat digunakan sebagai referensi dalam mengelola transformasi digital pada Bank XYZ.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang dilakukan, asalah yang dihadapi dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi tata kelola TI pada Bank XYZ saat ini?
2. Bagaimana merancang tata kelola TI untuk transformasi digital pada Bank XYZ menggunakan kerangka kerja COBIT 19 pada domain DSS?
3. Bagaimana estimasi pengaruh perancangan tata kelola TI pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 terhadap indeks tingkat kapabilitas tata kelola TI Bank XYZ menuju transformasi digital?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya memiliki tujuan untuk menganalisis perancangan tata kelola Teknologi Informasi untuk transformasi digital di industri perbankan, di antaranya:

1. Mengetahui dan memahami kondisi tata kelola TI pada Bank XYZ,
2. Merancang tata kelola TI pada Bank XYZ untuk menghadapi transformasi digital menggunakan COBIT 19 dan Domain DSS,
3. Mengetahui estimasi pengaruh perancangan tata kelola TI pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 terhadap indeks tingkat kapabilitas tata kelola TI Bank XYZ menuju transformasi digital.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa aspek yang menjadi batasan dalam pelaksanaan penelitian. Batasan-batasan tersebut di antaranya sebagai berikut:

1. Penyusunan tata kelola TI dengan pendekatan rencana strategis pada Bank XYZ, permasalahan yang dihadapi pada saat ini,
2. Cakupan dalam kajian penelitian perancangan tata kelola TI dibatasi menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 domain DSS dengan proses DSS03 – *Managed Problem*, DSS01 – *Manages Operation* dan DSS02 – *Manages Service Request Insiden*,
3. Penelitian ini menggunakan obyek penelitian berupa teknologi informasi untuk transformasi digital di industri perbankan pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 domain DSS dengan Proses DSS03 – *Manage Problem*, DSS01 – *Manage Operation* dan DSS02 – *Manage Service Request Insiden*,
4. Hasil akhir dari penelitian ini adalah rekomendasi berupa rancangan kebijakan, rancangan teknologi, rancangan posisi, tugas dan fungsi yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi untuk transformasi digital di industri perbankan pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 Domain DSS dengan Proses DSS03 – *Manages Problem*, DSS01 – *Managed Operation* dan DSS02 – *Managed Service Request Insiden*.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Keluaran dari penelitian ini adalah rekomendasi rancangan tata kelola teknologi informasi untuk transformasi digital di industri perbankan. Rekomendasi tata kelola teknologi informasi yang dirancang dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan pengaturan untuk proses yang berkaitan dengan domain DSS, sehingga dapat dijadikan referensi untuk pelaksanaan transformasi digital pada Bank XYZ,
2. Memberikan gambaran penyusunan tata kelola TI untuk transformasi digital di industri perbankan pada Bank XYZ menggunakan COBIT 2019 dan domain DSS,
3. Membantu perkembangan ilmu pengetahuan dengan menjadi referensi bagi penelitian berikutnya terutama pada bidang keilmuan sistem informasi untuk menyusun tata kelola TI transformasi digital.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian dan sistematika pembahasan.

### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil – hasil penelitian terdahulu. Serta membahas hubungan antar konsep yang menjadi kajian penelitian dan uraian kontribusi penelitian.

### **Bab III Metodologi**

Penelitian Pada bab ini dijelaskan langkah – langkah yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab IV Analisis Data**

Pada bab ini berisi uraian mengenai proses pengumpulan, pengolahan serta analisis data yang digunakan sebagai analisis dalam penilaian terhadap tata kelola TI untuk transformasi digital pada Bank XYZ.

## Bab V Perancangan

Pada bab ini dilakukan proses perancangan solusi rekomendasi dengan menggunakan pedoman COBIT 2019.

## Bab VI Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan pada Bank XYZ.



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **II.1 Kajian Teori**

#### **II.1.1 Transformasi Digital**

Transformasi digital yang berkembang mengarah pada kebutuhan transformasi digital, berperan sebagai perubahan agar perusahaan dapat bersaing dengan baik. Menurut Vial transformasi digital merupakan “*a process that aims to improve an entity by triggering significant changes to its properties through combinations of information, computing, communication, and connectivity technologies*” (Vial, 2019, p. 121). Transformasi digital secara mendasar dapat mengubah struktur dalam perusahaan, proses bisnis, produk, layanan dan komunikasi dalam perusahaan dan lingkungan sekitar. Kebutuhan transformasi adalah prioritas utama bagi perusahaan, memanfaatkan waktu dengan baik untuk mengubah serta mengembangkan perusahaan.

Transformasi digital adalah bagian proses dari teknologi yang saat ini hampir mempengaruhi semua bidang yang ada di kehidupan mengacu pada proses dan strategi yang menggunakan teknologi digital secara drastis mengubah cara bisnis beroperasi dan melayani pelanggan. Penggunaan transformasi digital dengan tepat akan membantu proses bisnis untuk melakukan perubahan cara bisnis beroperasi, berinteraksi dan konfigurasi. Dalam industri perbankan proses transformasi digital tidak hanya memberikan kesempatan untuk melakukan perubahan kerja sistem yang berjalan, sehingga memberikan hasil yang efisien dan proses yang efektif, memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk meningkatkan kualitas perkembangan. Jika perubahan dilakukan dengan cara yang tepat maka bank tidak hanya akan menambah keunggulan kompetitif saja, tetapi juga akan memberi kenyamanan pada pelanggan dalam melakukan transaksi, seperti internet *banking*, seluler perbankan yang semakin berkembang. (Winasis et al., 2020)

#### **II.1.2 Tata Kelola TI**

Tata kelola TI menurut Peter Weill “*specifying the framework for decision rights and accountabilities to encourage desirable behavior in the use of IT*”. Tata kelola TI sebaiknya menggunakan prinsip tata kelola perusahaan yang sesuai dengan

tujuan perusahaan agar efektif untuk mendorong semua bagian yang ada di perusahaan untuk memanfaatkan TI dengan baik serta memastikan visi dan prinsip perusahaan (Weill, 2014, p. 2).

Sedangkan tata kelola menurut De Haes adalah “*is a relatively new concept that is increasingly gaining interest in academia and practice. EGIT is about defining and implementing processes, structures, and relational mechanisms that enable both business and IT stakeholders to execute their responsibilities in support of business/IT alignment and the creation and protection of IT business value*” (De Haes et al., 2020, p. 5). Tata kelola merupakan bagian penting untuk mencapai *Good Corporate Governance*, bertugas memastikan penggunaan teknologi informasi sudah digunakan sesuai dengan kebutuhan dan mendukung perusahaan untuk mencapai tujuan yang menjadi tolak ukur kemampuan sebuah perusahaan dalam menjalankan aktivitas operasional dan proses bisnis untuk menentukan kebijakan sebagai pendukung untuk meningkatkan keberhasilan dan akuntabilitas perusahaan agar dapat meningkatkan nilai tambah perusahaan dengan memperhatikan kepentingan *stakeholders*. Transparansi dan pengungkapan terkait teknologi informasi sangat penting dalam konsep tata kelola. Kerangka kerja dapat digunakan untuk menilai transparansi perusahaan tentang tata kelola dari sudut pandang perusahaan untuk identifikasi area potensial perusahaan (De Haes et al., 2020).

### **II.1.3 Regulasi Terkait Tata Kelola TI**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia regulasi merupakan sebuah peraturan yang dibuat untuk membantu mengendalikan suatu kelompok, lembaga atau organisasi dan masyarakat bertujuan untuk mencapai suatu tujuan dalam kehidupan Bersama, bermasyarakat dan bersosialisasi. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mengambil regulasi tata kelola TI peraturan menteri BUMN Nomor: PER-03-MBU-02-2018 tentang pelaksanaan tata kelola TI yang baik dengan penerapan pola standar kerangka pengelolaan TI pada seluruh BUMN untuk mendukung penerapan *Good Corporate Governance* secara luas dan baik. Regulasi tata kelola dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 55/POJK.03/2016 tentang penerapan tata kelola bagi bank umum bahwa semakin kompleks risiko yang dihadapi bank maka semakin meningkat kebutuhan praktik

tata kelola perbankan. Tata kelola merupakan upaya untuk memperkuat kondisi internal perbankan nasional dan terdapat dinamika yang perlu di respons secara proporsional untuk mengoptimalkan penerapan tata kelola bank.

Menurut Laporan Pelaksanaan Tahunan Bank wajib melakukan penilaian sendiri (*self assessment*) atas pelaksanaan GCG sesuai dengan peraturan OJK. Hasil GCG *self assessment* selama 3 (tiga) tahun terakhir adalah 2 dan tidak mengalami peningkatan, dari data Hasil GCG *self assessment* tersebut menjelaskan bahwa industri perbankan sangat membutuhkan tata kelola TI untuk mendukung perkembangan pada industri perbankan (Tahunan, 2019). Kementerian BUMN juga mengeluarkan peraturan terbaru terkait BUMN diwajibkan melaksanakan *Assessment IT Maturity Level* secara Independen dengan target skor 3 pada tahun 2021 dengan panduan penyusunan pengelolaan teknologi informasi maka BUMN wajib melakukan *Assesment IT Maturity Level* dengan menggunakan *framework* yang terbaru yaitu COBIT 2019 pada tahun 2020 (BUMN, 2021).

#### **II.1.4 COBIT 2019**

COBIT adalah kerangka kerja atau *framework* yang digunakan sebagai pedoman tata kelola dalam mengelola informasi dan teknologi, ditujukan untuk perusahaan untuk membantu auditor, manajemen dan pengguna menghubungkan risiko yang tidak seimbang, kebutuhan kontrol dan masalah teknis yang ada di perusahaan (ISACA, 2018a). COBIT membantu mengembangkan kebijakan dengan jelas dan baik digunakan untuk melakukan kontrol pada perusahaan.

COBIT 2019 adalah *framework* versi terbaru evolusi dari COBIT 5 yang dikeluarkan oleh ISACA di kembangkan berdasarkan dua prinsip yaitu sistem tata kelola teknologi informasi dan prinsip kerangka kerja tata kelola yang digunakan untuk membangun sistem tata kelola dalam perusahaan (ISACA, 2018a).



Gambar II. 1 Komponen COBIT 2019 Sistem Tata Kelola

Sumber: (ISACA, 2018b)

Gambar II.1.4 1 menggambarkan tujuh komponen pada COBIT 2019 sebagai faktor yang berkontribusi pada operasi dari teknologi informasi pada perusahaan. Berikut merupakan penjelasan dari komponen COBIT 2019:

- a. *Processes*, komponen yang menjelaskan praktik dan aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan. Proses-proses ini saling terkait satu dengan lainnya dan seluruh proses harus dilakukan untuk mencapai tujuan Teknologi Informasi.
- b. *Organizational structure*, komponen entitas yang dirancang untuk menjalankan proses bisnis dalam perusahaan. Komponen ini bertugas untuk membuat keputusan utama dalam perusahaan.
- c. *Principle, policies and framework*, komponen ini berfungsi sebagai panduan praktis yang digunakan dalam manajemen perusahaan sehari-hari.
- d. *Information*, komponen yang berfokus pada informasi yang dibutuhkan untuk operasi sistem tata kelola teknologi informasi di dalam perusahaan
- e. *Culture, ethics and behavior*, komponen ini merupakan kegiatan dalam tata kelola manajemen TI perlu memperhatikan budaya, etika dan

kebiasaan yang berlaku dalam perusahaan karena dapat membahayakan seluruh sistem tata kelola pada perusahaan jika kurang mendapat perhatian.

- f. *People, skills and competencies*, komponen yang menjelaskan tentang aktivitas yang dilakukan dalam sistem tata kelola perusahaan bergantung pada siapa yang melakukan dan dibutuhkan orang yang memiliki kemampuan serta kualitas untuk menghasilkan keputusan pada perusahaan.
- g. *Service, infrastructure and application*, komponen yang membantu perusahaan melakukan tata kelola TI dan aktivitas yang diperlukan. Beberapa aktivitas penting dalam perusahaan dilakukan dengan bantuan layanan, infrastruktur dan sistem aplikasi (ISACA, 2018a).

*Framework* COBIT 2019 beberapa domain, yaitu:

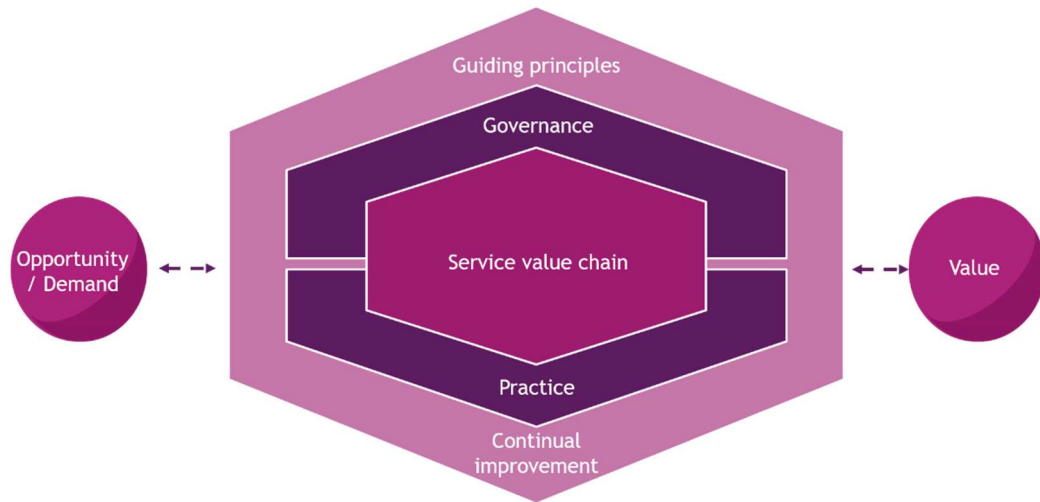
- a. *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) melakukan evaluasi opsi strategis yang mengarahkan manajemen senior pada opsi yang dipilih untuk memantau pencapaian strategi.
- b. *Align, Plan and Organize* (APO) membahas keseluruhan perusahaan, strategi dan kegiatan yang mendukung TI.
- c. *Build, Acquire and Implement* (BAI) mendefinisikan, melakukan akuisisi dan implementasi solusi TI dan integrasi dalam proses bisnis.
- d. *Deliver, Service and Support* (DSS) membahas tentang operasional dan mendukung layanan TI, termasuk keamanan perusahaan.
- e. *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) memantau kinerja dan kesesuaian TI dengan target dan tujuan kontrol internal serta syarat yang berlaku pada eksternal.

Dari 5 domain COBIT 2019 di atas, kemudian akan dibagi ke dalam 4 proses (Aditya et al., 2019).

### **II.1.5 ITIL V4**

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah *guidelines IT Service Management*, ITIL V4 merupakan ITIL versi terbaru dikhususkan sebagai panduan tata kelola TI yang menyediakan panduan untuk menangani manajemen layanan dengan memanfaatkan teknologi modern. ITIL V4 dirancang untuk

memastikan sistem yang digunakan fleksibel, terorganisasi serta terintegrasi untuk tata kelola yang efektif dan manajemen layanan TI. Komponen utama dari ITIL V4 adalah ITIL *Service Value System* (SVS) (Aditya et al., 2019).



Gambar II. 2 *Service Value System*

Sumber: (Laboratory, 2021)

Komponen *Service Value System*:

- a. ITIL *Service Value Chain* merupakan model operasi untuk melakukan *delivery* dan *continual improvement*,
- b. ITIL *Practice*: *resource* organisasi yang bertugas melaksanakan aktivitas TI,
- c. ITIL *Guiding Principles* digunakan sebagai panduan untuk manajemen layanan dan tata kelola TI,
- d. *Governance* adalah kontrol dan arahan dari perusahaan untuk melaksanakan dan memanfaatkan TI,
- e. *Continual Improvement* adalah aktivitas perusahaan TI yang bertugas memastikan implementasi yang dilakukan sesuai dengan harapan *stakeholder*.

## II.1.6 ISO 38500

ISO (*International Organization for Standardization*) dan IEC (*International Electrotechnical Commission*) telah membuat sistem khusus untuk melakukan

standarisasi internasional yang bertujuan untuk implementasi manfaat TI yang efektif, efisien dan mudah digunakan semua perusahaan dengan meyakinkan *stakeholder* (konsumen, pemegang saham dan karyawan). 6 prinsip ISO 38500 yaitu *Responsibility, Strategy, Acquisition, Performance, Conformance dan Human Behavior*.

## II.2 Perbandingan *Framework*

Kerangka kerja atau *framework* adalah struktur dasar yang berguna untuk memecahkan masalah yang kompleks. Terdapat beberapa kerangka kerja yang sering digunakan untuk menerapkan tata kelola TI, yaitu:

Tabel II. 1 Perbandingan *Framework*

<i>Framework</i>	<i>Life Cycle</i>	Kejelasan Panduan	Fokus Umum
COBIT 2019	Mencakup semua proses tata kelola TI yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan dan pengorganisasian (APO),</li> <li>- Akuisisi dan implementasi (BAI),</li> <li>- Penyampaian dan dukungan (DSS)</li> <li>- Pengawasan (MEA)</li> </ul> (Aditya et al., 2019).	Penjelasan cukup sampai kepada kontrol yang harus ada dan tidak sampai kepada petunjuk rinci penerapannya.	Sebagai <i>framework</i> tata kelola dan manajemen TI digunakan untuk melakukan audit TI (Aditya et al., 2019).
ITIL V4	Komponen <i>Service Value System</i> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- ITIL <i>Service Value Chain</i>,</li> <li>- ITIL <i>Practice</i>,</li> <li>- ITIL <i>Guiding Principle,s</i></li> <li>- <i>Governance</i>,</li> </ul>	Sebagai panduan prinsip manajemen perusahaan untuk memanfaatkan TI dengan efektif dan efisien (Aditya et al., 2019).	<i>Best practice</i> manajemen layanan TI, digunakan sebagai panduan tata kelola dan manajemen layanan serta bertanggung jawab dalam



<i>Framework</i>	<i>Life Cycle</i>	<b>Kejelasan Panduan</b>	<b>Fokus Umum</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Continual Improvement</i></li> <li>- (Aditya et al., 2019).</li> </ul>		penentuan manajemen layanan TI (Aditya et al., 2019).
ISO 38500	Terdapat 6 prinsip sebagai <i>framework</i> IT <i>governance</i> yang di terapkan untuk tata kelola TI, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Responsibility</i></li> <li>- <i>Strategy</i></li> <li>- <i>Acquisition</i></li> <li>- <i>Performance</i></li> <li>- <i>Conformance</i></li> <li>- <i>Human behavior</i></li> </ul>	Panduan terhadap prinsip - prinsip untuk manajemen organisasi sebagai pemanfaatan TI yang efektif dan efisien.	Sebagai pengelolaan TI dengan standar tata kelola <i>high-level</i> yang diterapkan dengan prinsip sesuai dengan penerapan pada ISO 38500 (Sembilla et al., 2018).

### II.3 Domain Deliver, Service and Support (DSS)

*Deliver, Service and Support* adalah domain yang berfokus untuk menangani pengiriman operasional, dan mendukung layanan TI termasuk keamanan. Domain DSS terdiri dari 6 proses yaitu:

1. DSS01 Mengelola operasi (*Manage operations*).
  - *Process Description*: Mengoordinasikan dan melaksanakan kegiatan dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan TI internal dan *outsourcing*, termasuk pelaksanaan prosedur operasi standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan kegiatan pemantauan yang diperlukan.
  - *Process Purpose Statement*: Memberikan hasil layanan operasional TI sesuai rencana.
2. DSS02 Mengelola layanan permintaan dan insiden (*Manage service requests and incidents*).
  - *Process Description*: Memberikan tanggapan yang tepat waktu dan efektif untuk permintaan pengguna dan penyelesaian semua jenis insiden.
  - *Process Purpose Statement*: Raih peningkatan produktivitas dan minimalkan gangguan melalui resolusi cepat atas dan insiden pengguna.
3. DSS03 Mengelola permasalahan (*Manage problems*)
  - *Process Description*: Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya serta memberikan penyelesaian tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Memberikan rekomendasi perbaikan.
  - *Process Purpose Statement*: Meningkatkan ketersediaan, memperbaiki tingkat layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional.
4. DSS04 Mengelola layanan yang berkelanjutan (*Manage continuity*).
  - *Process Description*: Menetapkan dan memelihara rencana untuk memungkinkan bisnis dan TI merespons insiden dan gangguan untuk melanjutkan pengoperasian proses bisnis penting dan layanan TI yang diperlukan serta menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima oleh perusahaan.