

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Pustaka

Pada penelitian ini mengkaji 8 jurnal nasional sesuai dengan tema dan topik, berikut merupakan penjelasan lebih lanjut:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
1	Penerapan <i>Framework</i> <i>Balanced</i> <i>Scorecard</i> Dan <i>Cobit 5</i> Untuk Tata	Penelitian ini bertujuan mengaudit Tata Kelola Teknologi informasi yang	Penelitian sebelumnya menggunakan metode <i>Balanced Scorecard</i> dan kerangka kerja <i>COBIT 5</i>	Proses penelitian memiliki alur yang detail untuk setiap analisisnya.	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah PT. GITS Indonesia belum pernah melakukan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan PT. GITS Indonesia berada pada level 3 (<i>Established Process</i>), dan level target

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
	Kelola Teknologi Informasi Pada Pt. Gits Indonesia (2020) [11].	terdapat pada PT. GITS Indonesia			audit dalam tata kelola TI	yang ingin dicapai adalah <i>level 4 (Predictable Process)</i> , berdasarkan analisis <i>gap</i> yang telah dilakukan maka PT. GITS Indonesia perlu adanya penetapan standarisasi layanan atau informasi yang ingin dihasilkan serta melakukan pengecekan ulang terhadap standarisasi layanan tersebut apakah sudah tercapai atau belum, lalu memonitor dan menganalisisnya.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
2	Optimalisasi Manajemen kinerja TI Perusahaan Perbankan Menggunakan BS C dan COBIT 4.1 (2021) [12].	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur peranan TI pada BPR PM M Apakah digunakan secara optimal atau belum	Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka kerja <i>Balanced Scorecard</i> dan COBIT 4.1 dan objek penelitian dilakukan di BPR MM	Proses penelitian memiliki alur yang detail untuk setia p analisisnya	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah adalah mengukur tingkat kematangan TI pada BPR MM	Hasil penelitian ini adalah tingkat kematangan terendah pada proses PO2=2,733 dengan nilai selisih 1,267, sedangkan nilai tertinggi pada proses PO 8 = 3,790 dengan nilai selisih = 0,210. Dari hasil yang telah diketahui tingkat kematangan TI pada BPR PMM berada pada <i>level 3</i> dengan kategori <i>defined</i> , lalu tingkat kematangan yang diharapkan berada pada level 4 dengan kategori <i>manage and measurable</i> .

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
3	Perancangan <i>IT Balanced Scorecard</i> dalam Penyusunan Strategy maps Perguruan Tinggi (Studi kasus : Institut Teknologi Telkom Purwokerto) (2019) [13].	Tujuan penelitian ini adalah merancang <i>IT Balanced Scorecard</i> yang nantinya akan digunakan untuk mengukur kinerja TI di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.	Penelitian sebelumnya menggunakan <i>IT Balanced Scorecard</i> untuk mengukur kinerja TI di ITTP kemudian menganalisis visi misi sesuai dengan renstra dan menggunakan SWOT TI untuk menganalisis kondisi saat ini. Objek penelitian dilakukan di	Proses penelitian memiliki alur yang detail untuk setiap analisisnya	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah dalam hal kegiatan perencanaan kinerja TI belum mengacu pada pedoman standar tertentu dan kondisi saat ini di masing-masing unit masih merumuskan kebutuhna	Hasil dari kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa data dari hasil pengukuran telah ada sebelumnya, kinerja TI belum menunjukkan adanya sebuah pengukuran dan strategi TI yang matang.

			Institut Teknologi Telkom Purwokerto		secara subjektif tanpa pertimbangan khusus di bagian IT Support	
--	--	--	---	--	---	--

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
4	Perancangan Information Technology <i>Balanced Scorecard</i> Pada PT Tambang Batubara Bukit Asam Tbk. Unit Pelabuhan Tarahan (2017) [14].	Penelitian ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan di Departemen TI PTBA menggunakan metode <i>KPI</i> dan menyusun indikator pengukuran kinerja yang tepat bagi PT. Batubara Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan.	membentuk indikator kinerja menggunakan <i>Information Technology Balanced Scorecard (IT BSC)</i> dengan mengembangkan <i>Key Performance Indikator (KPI)</i> kedalam <i>Critical Success Factor (CSF)</i> dan dihubungkan kedalam <i>COBIT 5</i> sehingga dapat membangun <i>strategy maps</i>	Proses penelitian memiliki alur yang detail untuk setiap analisisnya	Permasalahan yang terdapat pada penelitian sebelumnya adalah untuk melakukan pengukuran kinerja dan penyusunan indikator kinerja yang tepat di Departemen TI PT. Batubara Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan	Hasil yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah membentuk sasaran strategis 15 sasaran strategis dan 22 indikator kinerja <i>IT BSC</i> pada Departemen TI.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
5	Penerapan Information Technology <i>Balanced Scorecard</i> (IT BSC) Pada Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan <i>framework COBIT 5</i> (2017) [15].	Penelitian ini bertujuan untuk memetakan tujuan organisasi terkait TI yang diselaraskan dengan tujuan bisnis organisasi dalam perancangan tata kelola TI.	Penelitian sebelumnya memetakan tujuan organisasi terkait TI yang diselaraskan dengan tujuan bisnis organisasi dalam perancangan tata kelola	Pada penelitian ini untuk bagian pendahuluan penulisannya tidak rapi karena spasi tidak dilakukan dengan baik.	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah pemetaan tujuan organisasi terkait TI dalam perancangan tata kelola TI.	Kesimpulan dari penelitian ini adalah memberi masukan untuk pengembangan proses pemetaan tujuan teknologi informasi dengan menerapkan <i>IT BSC</i> pada kerangka kerja <i>COBIT 5</i> .

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
			TI menggunakan <i>IT</i> <i>BSC</i> dan kerangka kerja <i>COBIT 5</i> .			

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
6	Manajemen Sumber Daya Teknologi Informasi Laboratorium Komputer Menggunakan Balanced Scorecard (BSC) dan COBIT 5 (2017) [16].	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian antar sumber daya TI yang ada di laboratorium dibutuhkan proses	Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka kerja BSC untuk mengevaluasi kinerja dan melakukan perbaikan menggunakan COBIT 5 sekaligus memprediksi	Pada penelitian ini analisis dalam setiap metodenya dijabarkan dengan sangat jelas	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah Tidak ada kesesuaian antara kemampuan hardware dengan spesifikasi hardware yang digunakan dapat menghambat pengguna (brainware) dalam melakukan	Hasil dari penelitian ini adalah Laboratorium komputer yang ada di Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY) menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) menunjukkan bahwa performance measures manajemen sumber daya TI masih berada pada level kuat dengan range berkisar antara 60% sampai 80%, dengan presentase tertinggi ada pada prodi Teknik Industri sedangkan tingkat terendah berada pada prodi Arsitektur.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
		pengukuran manajemen sumber daya TI yang ada saat ini.	pengembangan manajemen sumber daya TI di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Teknologi Yogyakarta (UTY).		praktikum dan pembelajaran di laboratorium. Selain itu, ketidaksesuaian tersebut juga mengakibatkan software berjalan lambat dan computer sering error sehingga praktikum menjadi terganggu dan berjalan tidak lancar	

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
7	Analisis Kinerja Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Untuk Menunjang Kinerja Karyawan Menggunakan <i>Framework IT Balanced Scorecard</i> (Studi Kasus Pada Wi Fi Universitas Kristen Satya Wacana) (2018)	Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana tingkat pemanfaatan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi berdasarkan kinerja karyawan Wi Fi UKSW	Pada penelitian ini dilakukan pengukuran, pemantau dan pengoptimalan manfaat bisnis dan manfaat Teknologi Informasi menggunakan <i>IT Balanced Scorecard</i> sebagai metodenya.	Pada penelitian ini analisis dalam setiap metodenya dijabarkan dengan sangat jelas	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui kinerja SI / TI pada karyawan unit TI di Universitas Kristen Satya Wacana	Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwa dibutuhkan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk membantu kinerja Wi Fi UKSW untuk penanganan aduan maupun penyelesaian proyek. Kemudian diperlukan evaluasi dan peningkatan terhadap sistem aplikasi <i>monitoring</i> Wi Fi karena menyangkut permasalahan dengan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang memberikan nilai secara langsung bagi kemajuan kinerja karyawan Wi Fi UKSW.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
8	Penerapan <i>IT Balanced Scorecard</i> Untuk Perencanaan Strategis Sistem Informasi Di Biro Pelayanan Dan Pengembangan Sosial Provinsi Jawa Barat (2018) [17].	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis desain strategi internal dan eksternal kemudian dipetakan kedalam <i>IT Balanced Scorecard</i> setelah itu menyusun dan mengusulkan tahapan prioritas strategi yang optimal untuk merealisasikan tata kelola berdasarkan hasil dari pemetaan <i>IT Balanced Scorecard</i> .	Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka kerja <i>IT Balanced Scorecard</i> merumuskan rencana strategis yang akan menunjang dalam pencapaian visi dan misi organisasinya	Pada penelitian ini analisis dalam setiap metodenya dijabarkan dengan sangat jelas	Permasalahan yang ada pada penelitian sebelumnya adalah belum dilakukannya analisis terhadap kondisi internal dan eksternal pada Biro Pelayanan dan Pengembangan Sosial sehingga belum diketahui kondisi internal dan eksternal saat ini. Lalu belum diklasifikasikannya fungsi pokok SI pada Biro Pelayanan dan Pengembangan Sosial sehingga	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Perancangan strategi pengorganisasian teknologi informasi merupakan strategi yang dilakukan terhadap pengorganisasian teknologi informasi yang dibangun di dalam kerangka rencana strategi teknologi informasi. Perancangan rencana strategi teknologi informasi ini merupakan pemenuhan atas ketiadaan rencana strategi teknologi informasi pada saat ini di Biro Pelayanan dan Pengembangan Sosial. Perancangan rencana strategi teknologi informasi akan lebih menekankan strategi pengorganisasian teknologi informasi. Dengan adanya

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Summarize
					<p>pihak manajemen kesulitan dalam mengidentifikasi sistem.</p>	<p>perancangan strategi pengorganisasian teknologi informasi berbasis proses ini diharapkan organisasi dapat secara efektif melakukan pengelolaan teknologi informasi yang berkualitas.</p>

2.2. Dasar Teori

2.1.1. Profil Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap

Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap adalah Pengadilan Tingkat Pertama yang mempunyai tugas dan wewenang dalam memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara perkara ditingkat pertama bagi warga negara yang beragama islam dibidang perkawinan, kewarisan, wasiat dan hibah yang dilakukan berdasarkan hukum islam serta *wakaf* dan *shadaqah* [9].

2.1.1.1. Visi dan Misi Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap

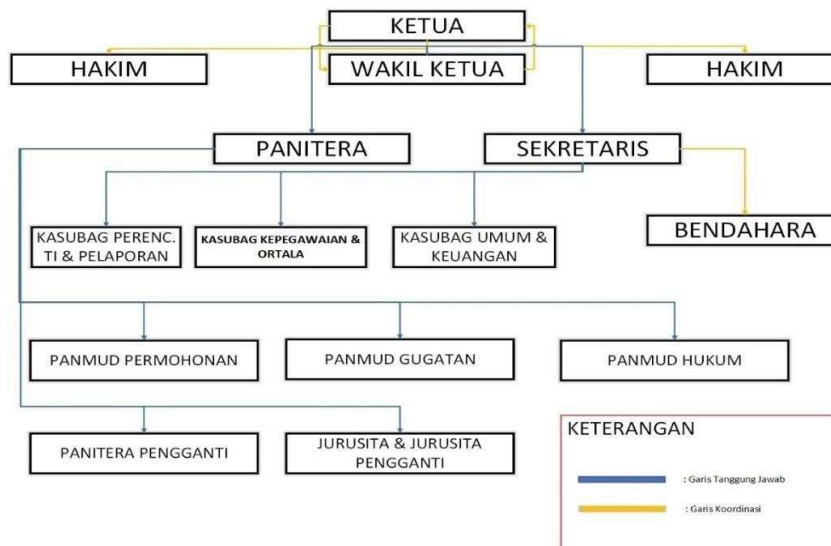
1. Visi

- 1) Mendukung terwujudnya peradilan yang agung dan berwibawa pada Pengadilan Agama Cilacap

2. Misi

- 1) Mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat, biaya ringan dan transparan
- 2) Melaksanakan tertib administrasi dan manajemen peradilan yang efektif dan efisien
- 3) Mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana peradilan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2.1.1.2. Struktur Organisasi Pengadilan Agama Kabupaten Cilacap



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Pengadilan Agama Cilacap

2.1.2. Good Governance

Good Governance tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 sebagai pemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat [18]. Prinsip-prinsip *good governance* membantu merelasikan berbagai sektor seperti pemerintah, *private sector*, dan masyarakat untuk mencapai kesepakatan bersama yang dapat dipertanggungjawabkan dalam pelaksanaannya dan bersifat efektif serta efisien. Keputusan bersama yang memperhatikan nilai-nilai dan cara kerja *good governance* dapat mengatasi permasalahan dalam berjalannya prinsip-prinsip tersebut seperti meminimalisir kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan kebijakan program-program yang ditetapkan berdasarkan keputusan bersama [19]. Berikut merupakan prinsip-prinsip yang tertuang pada *good governance* [19]:

1. Partisipasi Masyarakat

Prinsip ini memiliki arti keterlibatan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan baik secara langsung atau melalui lembaga perwakilan yang sah untuk menyuarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip kebebasan yang adil dan santun.

2. Supremasi Hukum

Penegakan keadilan harus sesuai hukum yang dibuat dan bersifat tidak memihak, adil, dan konsisten serta tidak melihat pada jabatan, materi, dan kekerabatan.

3. Transparansi

Transparansi dapat diartikan dengan keterbukaan, maksud dari keterbukaan adalah pemerintahan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dengan informasi yang dapat diakses oleh semua warga negara dan sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat. Informasi haruslah bersifat relevan dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

4. Stakeholder

Stakeholder mempunyai peranan penting dalam membangun kemitraan dengan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pengambil keputusan atau pelaksana program. *Stakeholder* mempunyai kepentingan tersendiri yang mana seharusnya berjalan selaras dengan kepentingan yang dibangun oleh pemerintah dan masyarakat.

5. Berorientasi pada Konsensus

Konsensus pada pengertian ini berarti sebagai penghubung dari berbagai aspirasi dan kepentingan yang berdasar pada kesepakatan bersama.

6. Kesetaraan

Kesetaraan dimiliki seluruh warga negara pada hukum yang berlaku dan prinsip kesetaraan akan memacu dampak keadilan dan pembangunan ekonomi yang stabil, karena semua rakyat memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk melakukan pengembangan diri tanpa adanya intervensi dari pihak manapun.

7. Efektifitas dan Efisiensi

Dalam menjalankan program program dan kebijakan, pemerintah berpegang pada prinsip efektif dan efisien. Dimana program dikatakan efektif, jika program yang dijalankan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Program tersebut juga harus efisien, artinya pemerintah harus menggunakan anggaran dengan sebaik baiknya sesuai dengan kebutuhan yang akan dilakukan.

8. Akuntabilitas

Akuntabilitas dapat didefinisikan sebagai bentuk kegiatan atau program yang telah dilaksanakan serta dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, salah satu bentuk akuntabilitas pemerintah yang berhasil adalah peningkatan kepercayaan masyarakat.

9. Visi Strategis

Visi strategis dapat diartikan sebagai cara pandang yang dikemukakan dari pihak pemerintah dan masyarakat dalam mengembangkan nilai hidup untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Dalam pengertian lain visi strategis adalah rancangan kegiatan atau program apa yang ingin dicapai untuk mewujudkan tujuan negara yang membuat suatu negara dapat mempertahankan keberadaanya.

2.1.3. IT Governance

Tujuan dan sasaran bisnis organisasi dapat dicapai menggunakan peranan dari Teknologi Informasi (TI). Saat ini tantangan bisnis yang menjadi topik permasalahan dalam banyak kasus adalah peningkatan performa bisnis, peningkatan *ROI*, meminimalkan biaya dan waktu pada pasar, meminimalkan resiko pada dunia bisnis yang selalu berubah [20]. Tantangan serupa juga terdapat pada Teknologi Informasi mengenai bagaimana menghubungkan bisnis dan TI agar selaras, meminimalkan biaya dan kompleksitas, mengoptimalkan sumber daya dan biaya, memastikan lingkungan TI yang stabil dan fleksibel [21]. Tata kelola TI bertujuan untuk memastikan sasaran dan harapan dari penerapan TI tercapai oleh sebab itu apabila tantangan pada TI dapat dihadapi dengan baik maka sasaran organisasi atau institusi dapat tercapai [22]. Namun tidak semua organisasi atau institusi berhasil menerapkan TI, hal ini dapat dikarenakan tata kelola TI (*IT Governance*) yang kurang baik [23].

2.1.4. Critical Success Factor

Konsep *success factor* dikemukakan pada tahun 1961 oleh D. Ronald Daniel dari McKinsey & Company, kemudian disempurnakan menjadi *critical succes factor* pada tahun 1981 oleh John F Rockart, sejak saat itu banyak penulis telah menerbitkan daftar *Critical Success Factor* (CSF) [24]. Rockart [24] mendefinisikan faktor penentu keberhasilan sebagai "Jumlah area yang terbatas di mana hasil yang memuaskan akan memastikan kinerja kompetitif yang sukses untuk individu, departemen atau organisasi". Cooke Davies [24] menyatakan bahwa pengembangan CSF berkaitan dengan menjawab pertanyaan pertanyaan berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan keberhasilan manajemen proyek
2. Faktor apa yang menyebabkan proyek berhasil
3. Faktor apa yang menyebabkan proyek sukses secara konsisten

2.1.5. Pengertian COBIT

Control Objective for Related Technology (COBIT) adalah kerangka kerja untuk tata kelola dan pengelolaan informasi dan teknologi yang ditujukan kepada seluruh perusahaan. COBIT dapat menyelaraskan kebutuhan bisnis dan tujuan TI (*IT Goal*) perusahaan yang didukung oleh keberhasilan dari semua aspek pada

enablers. Untuk mencapai tujuan TI tersebut, Perusahaan perlu menerapkan TI pada semua teknologi yang digunakan dan pemrosesan informasi yang diterapkan perusahaan untuk mencapai tujuannya, di mana pun hal ini terjadi dalam perusahaan. Dengan kata lain, TI perusahaan tidak terbatas pada departemen TI dari suatu organisasi tetapi tentu saja mencakupnya [25]. Kerangka kerja *COBIT* memisahkan antara tata kelola dan manajemen, kedua disiplin ilmu ini mencakup aktivitas yang berbeda, memerlukan struktur organisasi yang berbeda, dan melayani tujuan yang berbeda [26]. Tata kelola memastikan bahwa [25]:

1. Kebutuhan, kondisi, dan pilihan pemangku kepentingan dievaluasi untuk menentukan tujuan perusahaan yang disepakati dan seimbang.
2. Arah ditetapkan melalui pembuatan prioritas dan pengambilan keputusan.
3. Kinerja dan kepatuhan dipantau berdasarkan arah dan tujuan yang disepakati.

Di kebanyakan perusahaan, tata kelola adalah tanggung jawab dewan direksi, di bawah kepemimpinan ketuanya. Tanggung jawab tata kelola yang bersifat khusus dapat dilimpahkan ke jabatan pada struktur organisasi pada tingkatan yang sesuai, terutama di perusahaan yang lebih besar dan kompleks.

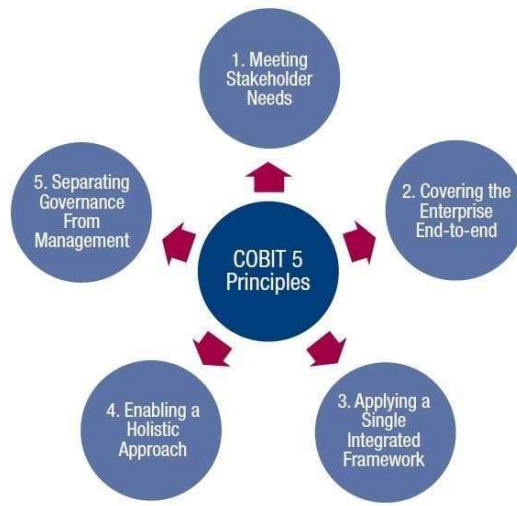
Tata kelola tersebut di perusahaan dapat dianalisis dan dipetakan menggunakan kerangka kerja *COBIT*, dimana kerangka kerja *COBIT* memiliki fungsi manajemen yang diperlukan untuk merencanakan, membangun, menjalankan dan memantau aktivitas sejalan dengan tujuan perusahaan [25]. Fungsi tersebut didalam *COBIT* digunakan untuk menentukan faktor desain sebagai pertimbangan perusahaan untuk membangun sistem tata kelola yang paling sesuai. Sejalan akan hal itu *COBIT* menangani masalah tata kelola dengan mengelompokkan komponen tata kelola yang relevan ke dalam tujuan tata kelola dan manajemen yang dapat dikelola ke tingkat kemampuan yang diperlukan [26]. Berikut beberapa kesalahpahaman tentang *COBIT* yang harus dihilangkan [25]:

1. *COBIT* bukanlah deskripsi lengkap dari seluruh lingkungan TI perusahaan.
2. *COBIT* bukanlah kerangka kerja untuk mengatur proses bisnis.

3. *COBIT* bukanlah kerangka kerja teknis (TI) untuk mengelola semua teknologi.
4. *COBIT* tidak membuat atau menentukan keputusan terkait TI. Artinya *COBIT* tidak akan memutuskan strategi TI apa yang terbaik, arsitektur apa yang terbaik, atau berapa banyak biaya yang dapat atau harus dikeluarkan TI. Tetapi *COBIT* mendefinisikan seluruh komponen (sumber daya) yang menggambarkan keputusan mana yang harus diambil dan kepada siapa dan bagaimana keputusan itu diambil.

2.1.6. Prinsip *COBIT 5*

Tata kelola dan manajemen perusahaan dapat dianalisis menggunakan kerangka kerja *COBIT 5* yang didalamnya menyediakan kerangka kerja komprehensif yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan. Kerangka kerja yang komprehensif yang terdapat pada *COBIT* dapat membantu perusahaan menciptakan nilai optimal TI dengan menjaga keseimbangan antara mengetahui manfaat yang ada dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya. *COBIT 5* memungkinkan TI untuk diatur dan dikelola secara holistik untuk seluruh perusahaan, mengambil dalam bisnis ujung ke ujung penuh dan area tanggung jawab fungsional TI, dengan mempertimbangkan kepentingan terkait TI dari pemangku kepentingan internal dan eksternal. *COBIT 5* bersifat umum dan berguna untuk perusahaan dari semua ukuran, baik komersial, nirlaba, atau di sektor publik [27].



Gambar 2.2 Prinsip *COBIT 5* [23].

COBIT 5 didasarkan pada lima prinsip utama (ditunjukkan pada gambar 2) untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan [27]:

1. *Meeting Stakeholder Needs*

Kebutuhan pemangku kepentingan akan nilai yang diharapkan terhadap penciptaan nilai bisnis melalui penerapan TI harus didefinisikan menjadi tujuan yang lebih spesifik, *COBIT 5* menyediakan semua proses yang diperlukan dan *enabler* lainnya untuk mendukung penciptaan nilai bisnis melalui penggunaan TI. Karena setiap perusahaan memiliki tujuan yang berbeda, perusahaan dapat menyesuaikan *COBIT 5* agar sesuai dengan konteksnya sendiri melalui tujuan berjenjang, menerjemahkan tujuan perusahaan tingkat tinggi ke dalam tujuan yang dapat dikelola, spesifik, terkait TI dan memetakannya ke proses dan praktik tertentu.

2. *Covering the Enterprise End to end*

COBIT 5 mengintegrasikan tata kelola TI perusahaan ke dalam tata kelola perusahaan, didalamnya mencakup semua fungsi dan proses dalam perusahaan. Artinya untuk mengatur dan mengelola TI perusahaan seluruh fungsi dan proses tersebut dibutuhkan dimanapun informasi diproses, seluruh lingkup fungsi dan proses itu dari tingkat atas maupun bawah termasuk segala sesuatu dan semua sumber daya internal dan eksternal yang relevan dengan tata kelola dan

pengelolaan informasi perusahaan dan TI terkait.

3. *Applying a Single Integrated Framework*

COBIT 5 merupakan salah satu panduan standar dan praktik yang baik terkait TI yang memberikan panduan himpunan aktivitas TI selaras dengan standar dan kerangka kerja relevan lainnya di tingkat tinggi. Artinya *COBIT 5* dapat berfungsi sebagai kerangka kerja menyeluruh untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan.

4. *Enabling a Holistic Approach*

Pendekatan holistik diperlukan dalam Tata kelola dan manajemen TI perusahaan yang efektif dan efisien dengan mempertimbangkan beberapa komponen yang saling berinteraksi. *COBIT 5* mendefinisikan sekumpulan *enabler* untuk mendukung penerapan tata kelola yang komprehensif dan sistem manajemen untuk TI perusahaan. *Enabler* secara luas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang dapat membantu mencapai tujuan perusahaan. *Framework COBIT 5* mendefinisikan tujuh kategori enabler:

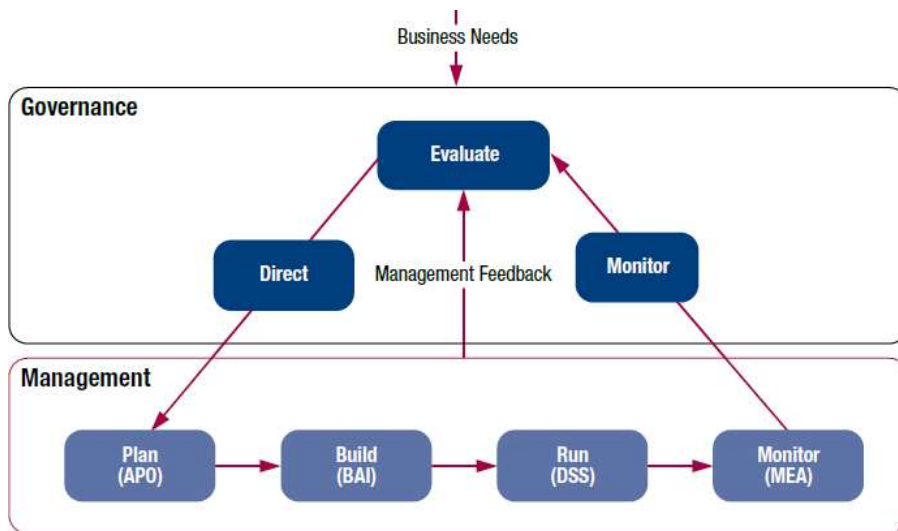
- 1) Prinsip, Kebijakan dan Kerangka
- 2) Proses
- 3) Struktur Organisasi
- 4) Budaya, Etika dan Perilaku
- 5) Informasi
- 6) Layanan, Infrastruktur dan Aplikasi
- 7) Orang, Keterampilan dan Kompetensi

5. *Separating Governance from Management*

Kerangka *COBIT 5* membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen. Kedua disiplin ilmu ini mencakup jenis kegiatan yang berbeda, memerlukan struktur organisasi yang berbeda, dan melayani tujuan yang berbe

2.1.7. COBIT 5 Domain

Domain pada COBIT 5 terbagi menjadi 2 area aktivitas utama yaitu tata kelola dan manajemen. Pada tata kelola terdapat 1 *domain* yaitu *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) dan pada manajemen terdapat 4 *domain* yaitu; *Align, Plan, Organisation* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS), *Monitor, Evaluate, Asses* (MEA) [27].



Gambar 2.3 Domain COBIT 5 [23].

Berikut merupakan penjelasan *domainnya*:

1. *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM)

Domain ini mendefinisikan mengenai proses tata kelola yang berkaitan dengan tujuan tata kelola pemangku kepentingan, penyampaian nilai, pengoptimalan risiko, dan pengoptimalan sumber daya mencakup praktik hingga aktivitas yang bertujuan untuk mengevaluasi opsi strategis, kemudian memberikan arahan ke TI dan memantau hasilnya.

2. *Align, Plan, dan Organization* (APO)

Domain ini memiliki lingkup strategi dan taktik dalam mengidentifikasi masalah untuk menentukan cara terbaik TI dalam berkontribusi pada pencapaian tujuan bisnis. Dalam praktiknya perlu dilakukan realisasi visi strategis seperti perencanaan, pengkomunikasian, dan pengelolaan untuk perspektif yang berbeda

dalam organisasi, serta disiapkan juga infrastruktur teknologi.

3. *Build, Acquire and Implement (BAI)*

Domain ini membahas mengenai pemberian solusi kepada layanan dalam merealisasikan strategi TI dan solusi TI seperti mengidentifikasi, mengembangkan serta memperoleh apa saja yang akan dilakukan dalam penerapan dan pengintegrasian ke dalam proses bisnis untuk memastikan solusi terus memenuhi tujuan bisnis.

4. *Deliver, Service and Support (DSS)*

Domain ini memiliki lingkup pada dukungan layanan dan penyampaian aktual yang diperlukan seperti penyampaian layanan, pengelolaan keamanan dan keberlanjutan, dukungan layanan bagi pengguna serta pengelolaan data dan fasilitas operasional.

5. *Monitor, Evaluate, Asses (MEA)*

Domain ini membahas manajemen kinerja, pemantauan pengendalian internal, kepatuhan terhadap peraturan, dan tata kelola. Semua proses itu di monitor untuk memastikan bahwa arahan yang diberikan diikuti. Semua proses TI perlu dinilai secara teratur dari waktu ke waktu untuk kualitas dan kepatuhannya terhadap persyaratan kontrol.

2.1.8. Domain COBIT 5 dalam pembentukan KPI

Domain COBIT 5 dalam membentuk *KPI* sesuai dengan *IT Management and Governance framework* adalah sebagai berikut:

- 1 EDM01 didalamnya terdapat penyelesaian desain ulang tata kelola TI yang dapat menghasilkan penyejajaran TI dengan konteks bisnis, menilai kerangka tata kelola saat ini, mendesain ulang kerangka tata kelola dan menerapkan desain ulang tata kelola.
- 2 *APO01 domain* ini dapat mengembangkan kebijakan TI yang lebih efektif, meningkatkan cakupan resiko, dan meningkatkan kepatuhan karyawan.
- 3 *APO02 domain* ini dapat menetapkan ruang lingkup strategi TI sesuai visi dan misi serta panduan pada prinsip dan mengevaluasi elemen dasar dari strategi operasional TI yang dibutuhkan untuk mengeksekusi proses.
- 4 *APO04 domain* ini dapat mengidentifikasi peluang, mengembangkan solusi

sehingga mampu mengeksekusi proyek proyek secara tepat.

- 5 *APO08* dan *EDM05 domain* ini mengoptimalkan proses manajemen pemangku kepentingan, mengembangkan dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan pemangku kepentingan.
- 6 *MEA01 domain* ini memastikan keselarasan kinerja layanan TI dan pencapaian nilai layanan bisnis, mendorong responsivitas dan peningkatan layanan yang konsisten, dan mengurangi tindakan yang tidak diinginkan yang berdampak pada TI.

2.1.9. Analytical Hierarchy Process

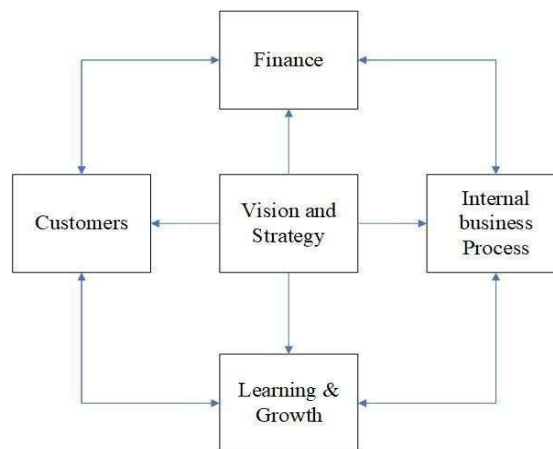
Analytical Hierarchy Process merupakan suatu metode pendukung keputusan yang dikembangkan oleh Thomas L. Saaty. Model pendukung keputusan ini akan menguraikan masalah multi faktor atau multi kriteria yang kompleks menjadi suatu hierarki [28]. Metode ini adalah sebuah kerangka untuk mengambil keputusan dengan efektif atas persoalan yang kompleks dengan menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan dengan memecahkan proses pengambilan keputusan dengan memecahkan persoalan tersebut kedalam masing masing bagian, menata bagian atau variabel dalam suatu susunan hirarki, memberi nilai numerik pada pertimbangan subjektif tentang pentingnya tiap variabel dan mesistesis berbagai pertimbangan untuk menetapkan variabel mana yang memiliki prioritas paling tinggi dan bertindak untuk mempengaruhi hasil pada situasi tersebut [29]. Berikut merupakan tahapan dalam metode *AHP* [28]:

1. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi berdasarkan keinginan
2. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan utama
3. Membuat matrik perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.
4. Mendefinisikan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh jumlah penilai seluruhnya sebanyak $n \times [(n-1)/2]$ buah, dengan n adalah banyaknya elemen yang dibandingkan.
5. Menghitung nilai eigen dan menguji konsistensinya. Jika tidak konsisten maka pengambilan data diulangi

6. Mengulangi langkah 3,4, dan 5 untuk seluruh tingkat hierarki.
7. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan yang merupakan bobot setiap elemen untuk penentuan prioritas elemen-elemen pada tingkat hierarki terendah sampai mencapai tujuan.

2.1.10. Balance Scorecard

Balanced Scorecard adalah sebuah metode dalam melakukan pengukuran hasil kinerja dan tolak ukur perusahaan ke dalam tujuan operasional. Pengukuran hasil kinerja dan tolak ukur tersebut memiliki 4 (empat) sudut pandang atau perspektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses usaha dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan [27]. Berikut merupakan gambar beserta penjelasannya dari masing masing perspektif [27]:



Gambar 2.4 Persepektif *Balanced Scorecard* [25].

1 Keuangan (*Finance*)

Perspektif keuangan memastikan tujuan kinerja keuangan dalam jangka panjang maupun pendek dan memberikan arahan apakah strategi perusahaan, implementasi dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan.

2 Pelanggan (*Customers*)

Perspektif pelanggan memiliki fokus dalam menentukan dan menyeleksi pelanggan dan segmen pasar untuk bersaing. Hal ini dikarenakan pelanggan

sebagai pemakai produk atau jasa yang kita sasar dan harus memperhatikan apa yang diinginkan mereka berdasarkan kebutuhan.

3 Proses bisnis internal

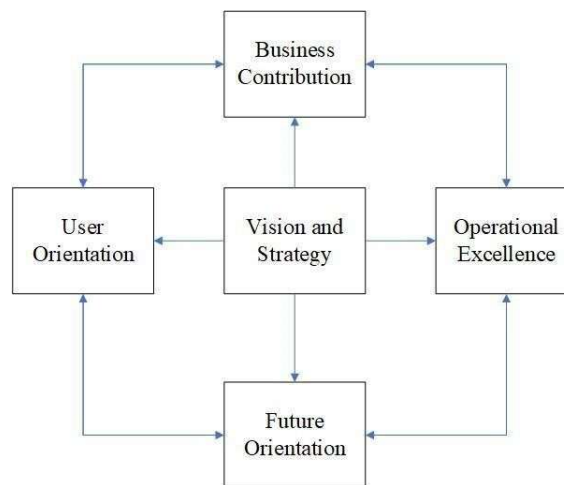
Perspektif bisnis internal menjelaskan proses bisnis yang ada untuk memberikan layanan dan nilai kepada pelanggan dan pemangku kepentingan.

4 Pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning & Growth*)

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggambarkan bagaimana perusahaan dapat melakukan perbaikan, peningkatan dan perubahan dengan sumber daya di organisasi.

2.1.11. *IT Balance Scorecard*

IT Balanced Scorecard merupakan turunan dari *Balance Scorecard* yang dibentuk berdasarkan tujuan bisnis perusahaan kemudian diturunkan ke dalam tujuan TI dan di akhir metode tersebut adalah membentuk sebuah indikator-indikator yang akan digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan atau institusi, sehingga akan terbentuk sekumpulan indikator TI di setiap perspektif dalam *IT Balanced Scorecard* yaitu Perspektif Kontribusi perusahaan (*Corporate Contribution*), Perspektif Orientasi Pengguna (*User Orientation*), Perspektif Penyempurnaan Operasional (*Operational Excellence*), dan Perspektif Orientasi Masa Depan (*Future / Innovation*) [27]. Berikut merupakan gambar dan penjelasannya [30]:



Gambar 2.5 Perspektif *IT Balanced Scorecard*.

1 Perspektif Kontribusi Bisnis

Perspektif kontribusi perusahaan (*corporate contribution*) adalah perspektif yang mengevaluasi kinerja TI berdasarkan pandangan dari manajemen eksekutif sampai bawah agar menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan. Evaluasi TI yang dilakukan dibagi menjadi dua macam yaitu jangka pendek berupa evaluasi secara finansial dan jangka panjang yang berorientasi pada proyek dan fungsi TI itu sendiri.

2 Perspektif Orientasi Pengguna

Perspektif orientasi pengguna berfokus pada evaluasi kinerja teknologi informasi dari pandangan pelaku bisnis serta pelanggan. Dalam perspektif ini, perusahaan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki.

3 Perspektif Penyempurnaan Operasional

Perspektif keunggulan operasional berfokus pada evaluasi keberhasilan teknologi informasi dari pandangan manajemen teknologi informasi dan badan audit serta prosedur yang diterapkan. Perspektif ini membahas beberapa hal yaitu keunggulan proses teknologi informasi yaitu proses yang cepat tanggap, pengelolaan aset teknologi informasi, dan keamanan informasi.

4 Perspektif Orientasi Masa Depan

Perspektif orientasi masa depan berfokus pada evaluasi keberhasilan teknologi informasi dan pengembangan kemampuan perusahaan khususnya fungsi TI. Evaluasi dan pengembangan tersebut dilakukan dengan tindakan seperti peningkatan kemampuan perusahaan, keefektifan kinerja karyawan, perkembangan arsitektur teknologi informasi perusahaan, dan penelitian terhadap teknologi teknologi baru yang muncul.