

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola teknologi informasi (TI) adalah cabang tata kelola perusahaan yang berfokus pada teknologi informasi, sistem, kinerja, dan manajemen risiko. Melalui Tata Kelola Teknologi Informasi akan menciptakan IT perusahaan yang baik dan siap bersaing serta selalu bersinergi dalam dunia bisnis dalam merencanakan dan mengendalikan operasional perusahaan.

Weill & Ross (2004) mendefinisikan tata kelola teknologi informasi sebagai upaya untuk mengidentifikasi keputusan dan kerangka kerja tertentu dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk memandu penggunaan teknologi informasi yang tepat dengan menegaskan siapa yang dapat membuat dan berkontribusi pada keputusan yang telah dibuat.

2.1.1 Pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi

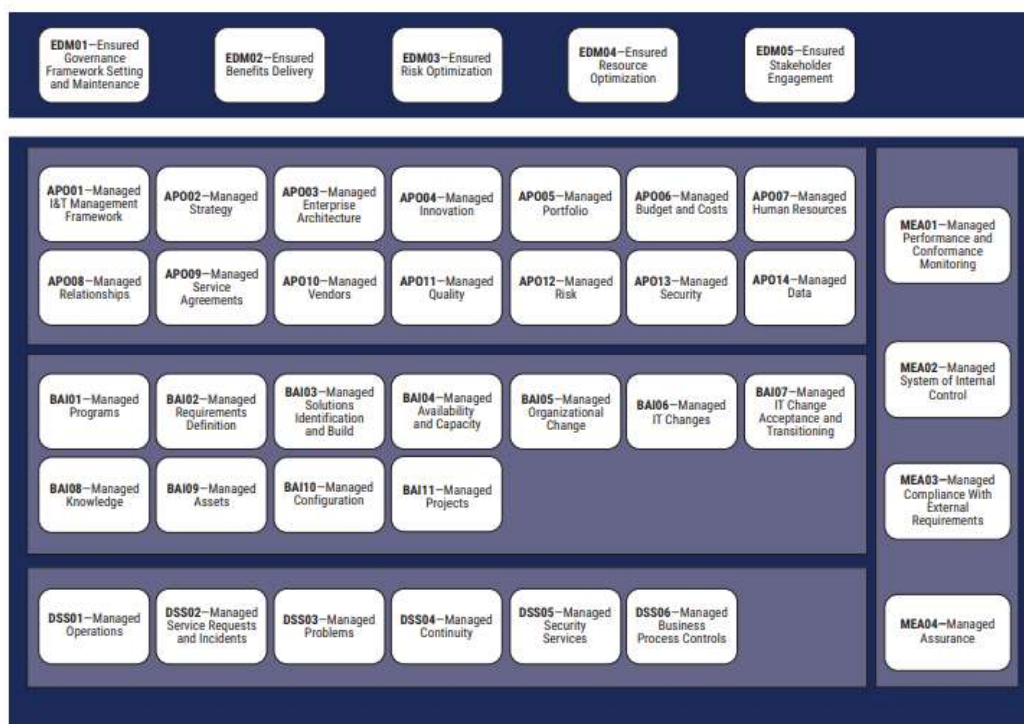
Tata kelola TI yang baik dan efektif membutuhkan konsistensi dalam pengambilan keputusan manajemen, objektivitas bisnis, dan penggunaan TI agar organisasi tidak kehilangan arah. Berikut adalah alasan mengapa tata kelola TI itu penting (Weill & Ross, 2004) :

- a. Keputusan yang baik yang dihasilkan terhadap suatu kegiatan adanya teknologi informasi didapatkan dari pengelolaan teknologi informasi yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan untuk setiap pengambilan keputusan.
- b. Adanya tata kelola teknologi informasi yang berguna untuk meningkatkan atau memaksimalkan efektivitas kegiatan manajemen di setiap area.
- c. Menekankan teknologi informasi untuk mendukung hasil yang utama yakni *organization's strategic priorities*.
- d. Bisnis baru dalam sebuah organisasi merupakan hasil dari dorongan teknologi informasi.
- e. Nilai teknologi informasi dapat dilihat pada mekanisme konsep tata kelola teknologi informasi yang efektif dan tepat.

2.2 COBIT 2019

COBIT merupakan panduan ekstensif dan komprehensif untuk kerangka kerja audit yang mengimplementasikan alur kerja untuk mengelola integrasi teknologi informasi dengan proses bisnis yang ada untuk mendukung tata kelola TI. COBIT juga berguna bagi pengguna TI membantu meyakinkan pengguna untuk menggunakan sistem dalam proses bisnis mereka (Gusti et al., 2021). COBIT 2019 adalah versi terbaru. COBIT yang dibangun dan dikembangkan dengan berpinsip pada penjelasan syarat-syarat inti dari sistem tata kelola TI, serta prinsip penggunaan langkah-langkah kinerja tata kelola yang digunakan pembangunan sistem tata kelola untuk organisasi.

COBIT 2019 memiliki enam komponen tata kelola: Proses, Struktur Organisasi, Prinsip, Informasi, Budaya Organisasi, Sumber Daya Manusia dan Layanan Infrastruktur dan Aplikasi. COBIT 2019 memiliki domain yang dilambangkan dengan kata kerja yang mewakili tujuan utama dan bidang kegiatannya. Di dalam domain memiliki proses yang merupakan kumpulan aktivitas untuk mencapai tujuan umum TI (Satria et al., 2021). Domain COBIT 2019 tidak jauh berbeda dengan domain COBIT 5 yang diperkenalkan pada tahun 2012, namun COBIT 2019 memiliki proses tambahan.



Gambar 2.1 Governance and Management Objectives (ISACA, 2019)

Berdasarkan gambar 2.1, terdapat 5 domain dan 40 proses pada COBIT 2019, yaitu sebagai berikut:

- a. *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM) – bertujuan untuk mengelompokkan tujuan tata kelola perusahaan.

- b. *Align, Plan and Organize* (APO) – membahas organisasi secara keseluruhan, strategi, dan aktivitas yang mendukung teknologi dan informasi perusahaan.
- c. *Build, Acquire and Impelemnt* (BAI) – membahas perancangan, akuisisi dan implementasi solusi TI termasuk integrasi proses bisnis.
- d. *Deliver, Service and Support* (DSS) – membahas tentang dukungan operasional dan dukungan layanan TI.
- e. *Monitoring, Evaluate and Assess* (MEA) – membahas tentang pemantauan kinerja dan kesesuaian TI dengan target kinerja serta tujuan pengendalian internal dan eksternal.

Dari proses tersebut, penilaian kinerja atau kapabilitas pada COBIT 2019 dibagi menjadi 6 level (ISACA, 2019), yaitu :

- a. Level 0 – Kapabilitas masih belum ada, tidak ada cara untuk mengatasi tata kelola dan tujuan manajemen, ada atau tidak *best practice* tidak dilaksanakan.
- b. Level 1 – Proses ini mencapai tujuannya dengan melakukan kegiatan tidak lengkap yang dapat diklasifikasikan sebagai intuitif tidak terlalu terorganisir.
- c. Level 2 – Proses ini telah mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan dasar dan lengkap yang dapat digambarkan sebagai kinerja.

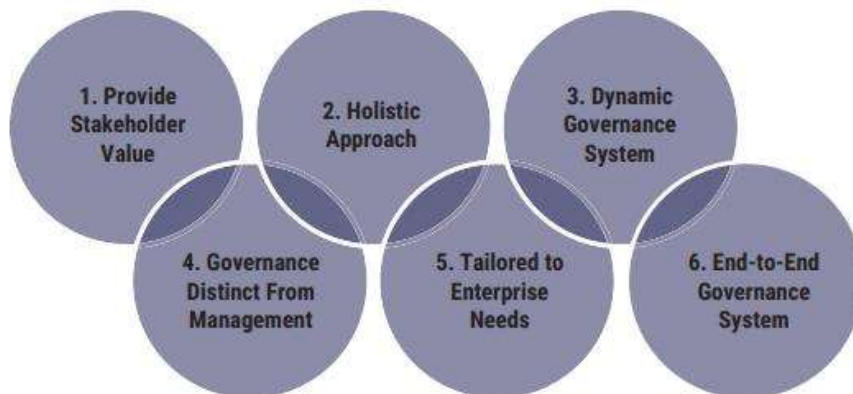
- d. Level 3 – Proses ini telah mencapai tujuannya dengan cara yang lebih terorganisir menggunakan aset organisasi. Aktivitas biasanya telah didefinisikan dengan baik.
- e. Level 4 – Proses ini telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diukur secara kuantitatif.
- f. Level 5 – Proses ini telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, kinerjanya diukur untuk meningkatkan kinerjanya dan melakukan perbaikan secara terus-menerus.

Penilaian kinerja atau kapabilitas pada COBIT 2019 juga dapat didukung dengan melakukan pemeringkatan pada aktivitas-aktivitas proses dengan pemeringkatan sebagai berikut :

- a. *Fully* (F) – penilaian kapabilitas berada pada rentang nilai 85%-100%.
- b. *Largely* (L) – penilaian kapabilitas berada pada rentang nilai 50%-85%.
- c. *Partially* (P) – penilaian kapabilitas berada pada rentang nilai 15%-50%.
- d. *Not* (N) – penilaian kapabilitas kurang dari 15%.

2.2.1 Prinsip *Framework* COBIT 2019

COBIT 2019 telah dikembangkan oleh ISACA dengan dua kategori prinsip yang saling terhubung. Prinsip-prinsip tersebut yaitu untuk mengelola sistem tata kelola dan kerangka tata kelola di dalam suatu organisasi. Gambar 2.2 merupakan prinsip-prinsip dari COBIT 2019 menurut ISACA (2019) yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.2 *Six Principles for a Governance System* (ISACA, 2019)

Berdasarkan gambar diatas, COBIT 2019 memiliki enam prinsip untuk sistem tata kelola (ISACA, 2019), yaitu sebagai berikut:

1. *Provide Stakeholder Value*

Setiap perusahaan membutuhkan sistem tata kelola untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan untuk menghasilkan nilai yang mencerminkan keseimbangan antara manfaat, risiko, sumber daya, dan strategi yang dapat membantu sistem tata kelola dari penggunaan teknologi dan informasi (TI).

2. *Holistic Approach*

Sistem tata kelola untuk teknologi dan informasi (TI) perusahaan dibangun dari sejumlah komponen yang didapat dari berbagai jenis yang berbeda dan bisa bekerja sama secara *holistic*.

3. *Dynamic Governance System*

Sistem tata kelola di perusahaan harus bersifat dinamis. Ini berarti bahwa faktor desain tata kelola (strategi atau teknologi) dapat diubah sesuai dengan

perkembangan zaman dan diseimbangkan dengan *Enterprise Governance of IT* yang layak serta bertahan pada era modern.

4. *Governance Distinct From Management*

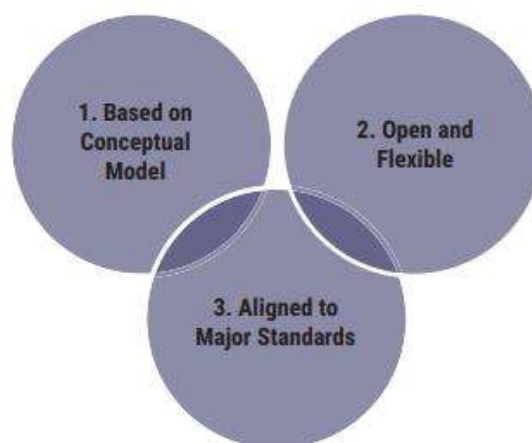
Sistem tata kelola perusahaan perlu membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola, aktivitas, dan struktur manajemen.

5. *Tailored to Enterprise Needs*

Sistem tata kelola harus disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, menggunakan beberapa faktor desain sebagai parameter untuk menyesuaikan dan memprioritaskan komponen sistem tata kelola TI.

6. *End-to-End Governance System*

Sistem tata kelola harus mencakup perusahaan dari ujung ke ujung, tidak hanya pada fungsi TI tetapi pada semua teknologi dan pemrosesan informasi yang diterapkan pada perusahaan untuk mencapai tujuannya bisnis.



Gambar 2.3 Three Principles for a Governance Framework (ISACA, 2019)

Berdasarkan gambar diatas, COBIT 2019 memiliki tiga prinsip untuk kerangka tata kelola (ISACA, 2019), yaitu sebagai berikut:

1. *Based on Conceptual Model*

Kerangka kerja tata kelola harus didasarkan pada model konseptual yang berguna untuk mengidentifikasi komponen utama dan hubungan antar komponen, memaksimalkan konsistensi, dan memungkinkan otomatisasi.

2. *Open and Flexible*

Kerangka kerja tata kelola harus terbuka dan fleksibel. Ini berarti memungkinkan penambahan kemampuan baru untuk mengatasi masalah yang dihadapi dengan cara yang paling fleksibel sambil mempertahankan konsistensi di dalam perusahaan agar terintegrasi dengan baik.

3. *Aligned to Major Standards*

Kerangka kerja tata kelola harus selaras dengan standar, kerangka kerja, dan peraturan utama yang relevan.

2.3 COBIT 2019 *Components of the Governance System*

Untuk memenuhi tujuan tata kelola dan manajemen TI, setiap perusahaan perlu menetapkan, menyesuaikan, dan mempertahankan sistem tata kelola yang dibangun dari sejumlah komponen.



Gambar 2.4 Components of the Governance System (ISACA, 2019)

Berdasarkan gambar diatas, komponen sistem tata kelola COBIT 2019 (ISACA, 2019) yaitu sebagai berikut:

1. *Processes*

Proses kegiatan yang telah dirancang secara berurutan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Proses ini menghasilkan hasil yang dapat membantu atau mendukung pencapaian tujuan terkait TI secara keseluruhan.

2. *Organizational Structure*

Struktur organisasi merupakan entitas pembuat keputusan utama dalam suatu perusahaan.

3. *Principles, Policies, Procedures*

Prinsip, kebijakan, dan prosedur untuk menerjemahkan perilaku yang diinginkan menjadi pedoman praktis untuk keseharian pengelolaan manajemen.

4. *Information*

Informasi berfokus pada informasi penting yang diperlukan untuk berfungsinya sistem tata kelola secara efektif di dalam perusahaan dan diperlukan agar suatu organisasi dapat dikelola dengan baik.

5. *Culture, Ethics and Behaviour*

Budaya, etika dan perilaku individu di perusahaan yang sering diremehkan sebagai faktor keberhasilan di dalam kegiatan tata kelola dan manajemen.

6. *People, Skills and Competencies*

Orang, keterampilan, dan kompetensi diperlukan untuk membuat dan menentukan keputusan yang tepat, pelaksanaan tindakan korektif dan berhasil dalam menyelesaikan semua aktivitas.

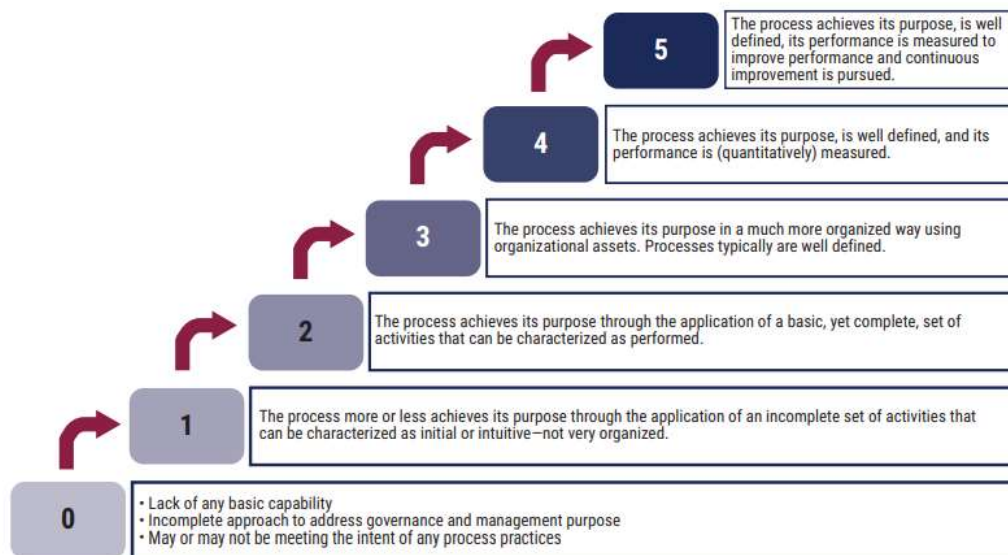
7. *Services, Infrastructure and Applications*

Layanan, infrastruktur, dan aplikasi yang menyediakan sistem tata kelola bagi organisasi atau perusahaan untuk pemrosesan teknologi dan informasi.

2.4 *Capability Level*

Model kapabilitas COBIT 2019 dapat mencapai level yang berbeda dan dapat diwakili oleh serangkaian peringkat. Peringkat tergantung pada konteks di mana penilaian kinerja dibuat. Dalam setiap proses, tujuan tata kelola dan manajemen dapat beroperasi pada tingkat kemampuan yang berbeda, mulai dari 0 hingga 5. Peringkat atau tingkat kemampuan ini adalah seberapa jauh dan baik suatu proses diimplementasikan. Pada gambar di bawah ini menjelaskan model

kapabilitas dari tingkat kemampuan yang meningkat dan karakteristik per kemampuan.



Gambar 2.5 *Capability Levels for Processes* (ISACA, 2019)

2.5 RACI Chart

Responsibility Assignment Matrix atau lebih dikenal dengan RACI Chart yang berfungsi untuk menunjukkan peran dan tanggung jawab anggota dalam suatu perusahaan atau organisasi. Peran dan tanggung jawab masing-masing anggota berbeda-beda tergantung pada keterampilan mereka (Faruq, 2020). Berikut adalah penjelasan tentang peran dan fungsi dalam RACI:

- a. R = *Responsible*

Orang yang bertanggungjawab dalam mendapat tugas dan melaksanakan tugas tersebut dan memastikan aktifitas atau kegiatan operasional berjalan semestinya atau sukses.

b. *A = Accountable*

Pihak-pihak yang memiliki akuntabilitas, otoritas, dan memiliki tanggung jawab untuk memastikan keberhasilan untuk aktifitas tersebut. Di dalam aktifitas ini tidak boleh melebihi satu orang.

c. *C = Consulted*

Menjelaskan tentang orang yang bertanggung jawab terkait masukan atau saran (*feedback*) dan kontribusi pada kegiatan.

d. *I = Informed*

Menjelaskan tentang orang yang berperan sebagai penerima informasi tentang pencapaian atau hasil tugas yang telah dilakukan.

2.6 Servqual

Metode *SERVQUAL* (*Service, Quality, & Satisfaction*) merupakan metode kualitas layanan yang paling umum dan banyak digunakan sebagai acuan riset manajemen dan pemasaran jasa. Metode ini pun digunakan untuk menyesuaikan tingkat kualitas layanan di arena pemasaran dengan menemukan kesenjangan dalam harapan dan persepsi pengguna layanan (Hakim & Rulan Sari, 2018).

Servqual didasarkan pada perbandingan dua faktor utama: persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang diterima (*perceived service*) dan layanan aktual yang diharapkan (*expected service*). Pengukuran kualitas layanan dalam

model *servqual* didasarkan pada skala *multi-item* yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan di antara keduanya, dalam lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Surayya Lubis et al., 2019).

(Abi Karami I & Syahputra, 2021) terdapat lima dimensi dari *service quality* (*servqual*), yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Ini adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitar perusahaan merupakan bukti nyata bahwa perusahaan memberikan jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, peralatan dan perlengkapan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan karyawan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Artinya, kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan akan pelayanan yang tepat waktu, bebas kesalahan, empati dan akurat kepada semua pelanggan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ini merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian pesan yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Artinya, karyawan perusahaan mengembangkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup beberapa komponen, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, daya saing, dan kesopanan. Dimensi *assurance* terdiri dari empat subdimensi (Bintang Narindra R, 2020), yaitu :

a. *Competence* (Kompetensi)

Pengetahuan dan keterampilan khusus yang harus dimiliki oleh penyedia layanan ketika memberikan layanan kepada pelanggan.

b. *Credibility* (Kredibilitas)

Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.

c. *Courtesy* (Kesopanan)

Etika sopan santun, rasa hormat dan keramahan terhadap pelanggan oleh penyedia layanan saat memberikan layanan.

d. *Security* (Keamanan/Keselamatan)

Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi *empathy* terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu :

a. *Access* (Akses)

Kemudahan yang dapat digunakan oleh penyedia layanan untuk terhubung dan menemukan pelanggan mereka.

b. *Communication* (Komunikasi)

Kemampuan penyedia layanan untuk selalu mengatakan sesuatu dalam bahasa yang dipahami pelanggan, dan penyedia layanan selalu bersedia mendengarkan pelanggan.

c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan)

Tingkat upaya penyedia layanan untuk mengetahui dan mengenal pelanggan dan kebutuhan mereka.

Model *servqual* juga dikenal sebagai gap. Analisis model ini erat kaitannya dengan model kepuasan pelanggan berdasarkan desain yang tidak teridentifikasi. Desain ini menekankan bahwa ketika kinerja suatu atribut (*attribute performance*) lebih tinggi dari ekspektasi (*expectation*) atribut tersebut, maka kualitas pelayanan dipersepsikan secara positif dan sebaliknya. Lima gap utama dalam *servqual* yaitu (Surayya Lubis et al., 2019) :

- a. Gap 1 merupakan gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).

- b. Gap 2 merupakan gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
- c. Gap 3 merupakan gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- d. Gap 4 merupakan gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e. Gap 5 merupakan gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

2.6.1 Gap 5 (Model Kesenjangan Persepsi Pelanggan dengan Ekspektasi Pelanggan)

Gap 5, kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi ketika pelanggan sudah memiliki persepsi terhadap pelayanan. Jika persepsi dan ekspektasi pelanggan sama dengan kualitas layanan, penyedia layanan akan menerima nilai positif. Jika sebaliknya, nilai negatif akan dihasilkan. Pada gap 5, perbedaan layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan dibahas dari sudut pandang pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu komunikasi, kebutuhan pribadi, dan pengalaman sebelumnya (Alitya, 2017).

Gap Analysis merupakan suatu alat yang digunakan dalam evaluasi kinerja pengelolaan manajemen *internal* di perusahaan. *Gap* digunakan sebagai alat bantu mengukur kualitas perusahaan. Organisasi di dalam bidang bisnis dan manajemen, analisis kesenjangan diartikan sebagai tolak ukur kinerja aktual yang

ditingkatkan. Semakin rendah hasil *gap*, maka semakin baik kualitas kinerja perusahaan tersebut. Manfaat dari penerapan *gap analysis* yaitu sebagai berikut:

1. Menilai kesenjangan aktual dengan yang diharapkan
2. Mengetahui peningkatan kinerja untuk menutup kesenjangan
3. Dasar pengambilan keputusan untuk memenuhi standar

Sebelum mengetahui nilai kesenjangannya, terlebih dahulu mengetahui tingkat kemampuan saat ini dan tingkat kemampuan yang diharapkan, sehingga dapat dituliskan dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Nilai Kenyataan} - \text{Harapan}$$

2.7 *State of The Art*

Tabel 2.1. menunjukkan perbandingan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan fokus penelitian kinerja dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Terdapat beberapa kesamaan serta perbedaan dari masing-masing penelitian. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan metode dan *framework*.

Tabel 2.1 *State of The Art*

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|---|-------|--|--|--|
| 1 | Tasya Maulariqa Insani, Samsudin, dan Ali Ikhwan. | 2022 | Implementasi <i>Framework</i> COBIT 2019 Terhadap Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Balai Penelitian Sungai Putih | Balai Penelitian Sungai Putih merupakan perusahaan BUMN yang bergerak di bidang agribisnis atau pertanian dengan proses bisnis utama yang meliputi pembibitan, penelitian, dan pembudidayaan perkaretan. Teknologi informasi digunakan dalam operasional perusahaan untuk menjalankan bisnisnya. | Hasil evaluasi dengan tingkat kapabilitas yang didapat yaitu APO12 memiliki tingkat kapabilitas di level 2 yang menunjukkan bahwa proses telah berjalan tetapi belum dilakukan dengan baik, sedangkan APO13 memiliki tingkat kapabilitas di level 1 yang menunjukkan bahwa proses belum berjalan. Berdasarkan hal tersebut |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|--|-------|--|---|---|
| | | | | | <p>peneliti memberikan rekomendasi langkah pencapaian untuk mengoptimalkan manajemen TI dan mencapai target tingkat kemampuan level 4.</p> |
| 2 | Tri Sentia, Mustafia, dan Eva Zuraidah | 2022 | Analisis Kualitas Layanan Pada <i>E-Learning</i> di Sekolah Menggunakan Metode <i>Servqual</i> | <p>Permasalahan yang menyebabkan aplikasi <i>e-learning</i> tidak dapat dibuka kembali yaitu kualitas pelayanan yang masih kurang tertib, siswa yang terlambat mengumpulkan tugas</p> | <p>Kualitas pelayanan aplikasi <i>e-learning</i> dengan kepuasan pengguna terdapat di kuadran B yaitu aplikasi yang dapat digunakan oleh pengguna menjadi responsif, yang membuat pengguna lebih puas</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|---------------------------------------|-------|---|--|--|
| | | | | <p>diharuskan masuk secara manual serta soal jawaban tidak dapat dilacak. Dengan menggunakan metode <i>servqual</i>, tujuan dari penelitian ini yaitu mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.</p> | <p>dengan layanan tersebut dan menurut pengguna, mereka sangat memahami kebutuhan pengguna dan terus berusaha untuk meningkatkan layanan mereka, yang telah terpenuhi dan harus dipertahankan.</p> |
| 3 | Sahrul, dan Elvin Leander Hadisaputro | 2021 | Evaluasi Layanan Yankel Dengan Menggunakan Domain DSS dan MEA Berdasarkan | <p>Pentingnya layanan website Yankel dalam melakukan kegiatan operasional memastikan selalu dalam</p> | <p>Dari hasil analisa yang dilakukan oleh sistem informasi Yankel di Kelurahan Manger dan hasil evaluasi</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|---|--|--|
| | | | <p>Framework COBIT 2019 (Studi Kasus Kelurahan Manggar)</p> | <p>kondisi optimal, namun minimnya tata kelola dalam penerapan teknologi informasi membuat Kelurahan Manggar tidak dapat menjalankan tugasnya. Hal ini dievaluasi untuk mengukur apakah teknologi informasi yang diterapkan memenuhi harapan. Pelaksanaan audit ini menggunakan framework COBIT 2019, domainnya adalah DSS (Deliver, Support</p> | <p>dengan melihat level skill didapatkan dua proses yaitu skill level 2 DSS01 dan DSS05. Ada tiga tingkat kemampuan, DSS02, DSS03, dan DSS04, semua tingkat kemampuan MEA telah mencapai level 2, dan Kelurahan Manggar telah mencapai tujuannya untuk menerapkannya lebih teratur secara terkontrol, termasuk perencanaan, dalam proses</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|---|-------|--|--|---|
| | | | | <p>and Service) untuk mengukur tingkat keterampilannya, dan memeriksa apakah sistem berjalan sesuai kebutuhan. Dari MEA (Monitoring, Evaluate and Rating) untuk menentukan tingkat pemantauan dan evaluasi sistem layanan online Yankel.</p> | <p>yang dikelola. Pemantauan dan koordinasi. Pendapatan atau tingkat kinerja rata-rata adalah 2,33 atau 2. Ini berarti aplikasi tersedia, tetapi masalah terjadi saat menggunakan sistem informasi Yankel dan memerlukan pemantauan tambahan.</p> |
| 4 | Abdurrahman Harits, Gilang Muhamad Noer, dan Aris Puji Widodo | 2021 | Capability Level Measurement Using COBIT 5 (Case Studi: PT. Jasa Cendekia Indonesia) | <p>Saat ini, PT. Jasa Cendekia Indonesia belum optimal dalam menerapkan manajemen</p> | <p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT. Jasa Cendekia Indonesia</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|-------|---|---|
| | | | | <p>pengelolaan operasional TI dan masih memiliki ketergantungan yang besar terhadap vendor pihak ketiga baik dalam penggunaan aplikasi maupun perancangan infrastruktur TI, kemudian munculnya permasalahan terkait aplikasi yang sudah dalam perjanjian kontrak jangka panjang sebelumnya menghasilkan penyimpanan besar serta kehadirannya yang</p> | <p>menggunakan COBIT 5, didapatkan kesimpulan bahwa tingkat kemampuan PT. Jasa Cendekia Indonesia dalam sub domain Deliver, Service, and Support (DSS01) berada pada level 2 dengan nilai 2.80. tingkat kemampuan yang diharapkan adalah level 3 yaitu penyesuaian penetapan dan pengelolaan proses sejalan dengan tujuan prosesnya. Namun pada kondisinya,</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|-------|--|--|
| | | | | <p>tidak begitu maksimal setelah digunakan selama beberapa tahun, juga permasalahan terkait integrasi TI. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi operasional TI dan melakukan pengukuran terhadap tingkat kapabilitas dari PT. Jasa Cendekia Indonesia yang berguna sebagai bahan evaluasi untuk dijadikan rekomendasi agar membantu perusahaan</p> | <p>masih adanya proses yang belum dapat terpenuhi sepenuhnya. Berdasarkan hal tersebut peneliti memberikan rekomendasi langkah pencapaian untuk mengoptimalkan kinerja TI dan mencapai target tingkat kemampuan level 3.</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|--|-------|---|---|--|
| 5 | Ni Luh Made Uti Tiasmi, I Made Candiasa, dan Gede Indrawan | 2021 | Analisis Tingkat Kapabilitas Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan <i>Framework</i> COBIT 5 | Penerapan LAPERON dalam mewujudkan target rencana pembangunan jangka menengah daerah dengan melihat misi kedua dan tujuan rencana strategis DPMPSTSP Kabupaten Badung. Evaluasi perlu dilakukan untuk melihat tingkat tata kelola LAPERON, dan evaluasi tersebut dilakukan | Instansi telah mengembangkan strategi yang ada secara efektif Bersama dengan kebutuhan infrastruktur LAPERON. <i>Capability Level</i> yang diharapkan berdasarkan hasil wawancara yaitu berada pada level 5 (<i>optimizing process</i>). Kemudian hasil analisis ga[antara nilai kapabilitas saat ini |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|---|-------|--|---|---|
| | | | | <p>dengan menggunakan COBIT 5.</p> | <p>dan yang diharapkan memperoleh nilai gap 1 pada domain EDM01 dan APO02, sedangkan pada domain APO01, APO03, APO07, APO08, dan BAI02 memperoleh nilai gap 2.</p> |
| 6 | Rizqi Satria Andhika Gusni, Kraugusteeliana, dan I Wayan Widi Pradnyana | 2021 | Analisis Tata Kelola Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit XYZ Menggunakan Cobit 2019 (Studi Kasus pada Rumah Sakit XYZ) | Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang perlu didukung oleh sistem informasi rumah sakit (SIM-RS) dan kualitas keamanan informasi yang | Hasil dari penelitian ini menunjukkan level kapabilitas tata kelola di RS XYZ ini berada di tingkat 3 (Defined), selisih gap analysis adalah 1 tingkat dibawah dari tingkat |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|--|-------|--|---|--|
| | | | | <p>aman. Permasalahan pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh tata kelola keamanan informasi terhadap pengelolaan risiko sistem informasi rumah sakit. Tata kelola keamanan sistem diatur dalam COBIT 2019.</p> | <p>yang diharapkan, oleh karenanya perlu ada perbaikan yang dilakukan oleh pihak RS XYZ pada tata kelola keamanan sistem informasinya.</p> |
| 7 | Atin Yesi Rahmawaitu, dan Aries Dwi Indriyanti | 2021 | <p>Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspem KCU Surabaya Menggunakan Metode <i>Servqual</i></p> | <p>Di era saat ini perusahaan jasa semakin banyak dan berkembang sangat pesat utamanya dalam bersaing. PT TASPEN sendiri adalah badan</p> | <p>PT. TASPEN KCU SURABAYA secara rata-rata cukup dari harapan tapi perbedaan tidak terlalu signifikan. Tingkat kepuasan</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|-------|---|--|
| | | | | <p>usaha milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua serta dana pensiun bagi ASN dan pejabat negara. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT TASPEN KCU SURABAYA dengan metode <i>servqual</i>. Pelanggan PT TASPEN kebanyakan merupakan pensiunan yang sudah lanjut</p> | <p>dari 101 responden telah teridentifikasi bahwa <i>Assurance</i> (jaminan) dan <i>Empathy</i> (empati) dari perusahaan banyak yang merasa puas atas pelayanan dari PT. TASPEN.</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|-------------------------------------|-------|---|---|---|
| 8 | Najam Burhanudin Akbar, dan Handoyo | 2020 | Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i> (Studi Kasus Wajib Pajak PKB di Kantor Bersama XYZ) | usia, sehingga ingin mengetahui bagaimana kemudahan, kelancaran, dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dari PT TASPEN KCU SURABAYA. Kualitas layanan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Kantor Bersama XYZ melayani pembayaran Pajak Kendaraan | Hasil dari penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Bersama XYZ terhadap pembayar Pajak Kendaraan Bermotor yaitu menunjukkan nilai Indeks |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|--|-------|--|--|--|
| 9 | L H Atrinawati, E Ramadhani, T P Fiqar, Y T Wiranti, A I N F Abdullah, H M J Saputra, dan D B Tandirau | 2020 | Assessment of Process Capability Level in University XYZ Based on COBIT 2019 | <p>Bermotor. Permasalahan yang terjadi dalam instansi yaitu antrian panjang dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang disebabkan oleh kurang cepatnya karyawan dalam melakukan pelayanan.</p> <p>Seluruh kegiatan akademik dan nonakademiknya didukung oleh teknologi informasi yang dikelola oleh Unit Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Universitas XYZ</p> | <p>Kepuasan Pelanggan (IKP) sebesar 0,86 yang berarti dapat dinyatakan baik akan tetapi masih ada yang harus ditingkatkan agar memperoleh nilai yang maksimal.</p> <p>Terdapat 11 Tujuan Tata Kelola dan Manajemen yang memiliki prioritas lebih dari 50%. Penelitian ini telah merumuskan rekomendasi untuk Universitas XYZ untuk</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|--|-------|---|--|--|
| 10 | Aang Kisny Darmawan, dan Airsandi Dwi Harto | 2019 | Analisis Domain BAI, DSS, dan MEA pada Pengukuran Kualitas Layanan <i>E-Government</i> Kabupaten Pamekasan Menggunakan <i>Framework Cobit 5.0</i> | Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sistem tata kelola teknologi informasi yang bertujuan untuk mendukung strategi dan tujuan bisnis Universitas XYZ secara optimal. | meningkatkan tata kelola TI mereka Hasil penelitian menunjukkan secara keseluruhan hasil audit capability level layanan TIK Dispendukcapil kabupaten Pamekasan berada pada level 3 (<i>Establish</i>) dimana proses layanan TIK sudah |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|---|-------|--|---|--|
| 11 | Fitriani Surayya Lubis, Annisa Putri Rahima, Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, dan Muhammad Rizki. | 2019 | Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode <i>Servqual</i> dan Pendekatan <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru | Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan adalah dengan mengukur dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Pengukuran persepsi pelanggan ini sangat penting | terimplementasi sesuai standard layanan TIK yang ada. Sebagai studi pendahuluan (<i>pilot study</i>) yang diujikan kepada 30 pelanggan jasa pengiriman ekspedisi di wilayah Kota Pekanbaru diperoleh hasil bahwa faktor tangible dan responsiveness mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini memungkinkan menjadi |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|-------|--|--|
| | | | | <p>untuk menentukan standar dan faktor mana yang perlu ditingkatkan di masa depan untuk berinovasi, meningkatkan, dan meningkatkan profitabilitas bisnis Anda.</p> | <p>masukannya bagi perusahaan jasa pengiriman di Kota Pekanbaru untuk memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible seperti peningkatan dan inovasi yang dapat dilakukan pada kondisi gedung, penataan ruangan, dan penataan faktor tangible lainnya. Dari segi responsiveness, hal ini dapat menandakan bahwa pelanggan berharap agar seluruh pegawai</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|-------------------------------------|-------|---|--|---|
| 12 | Lukman Hakim dan Mutiara Rulan Sari | 2018 | Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode <i>Servqual</i> . | Perusahaan di bidang pengiriman jasa bersaing antar produsen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal. Hal yang | bersedia meluangkan waktu untuk mengatasi complain, memberikan informasi dan solusi terhadap keluhan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan perusahaan. Hasil pengolahan data pada R Square dalam hasil hitung koefisien determinasi menunjukkan 34ocus34le pelayanan yang terdiri dari kehandalan (<i>Reliability</i>), daya tanggap (<i>Responsiveness</i>), |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|-------|---|--|
| | | | | <p>harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu mendengarkan suara konsumen sehingga perusahaan harus memperoleh umpan balik (<i>feed back</i>).</p> | <p>jaminan (<i>Assurance</i>), empati (<i>Empathy</i>), penampilan fisik (<i>Tangibles</i>) sebesar 71,3%. Dengan dinyatakan bahwa hasil koefesien determinasi 35ocus35le pelayanan sebesar 71,3% terhadap 35ocus35le kepuasan pelanggan. Tabel koefesien korelasi digolongkan kedalam tingkat hubungan yang sangat kuat dan dapat diartikan tingkat kepuasan pelanggan terhadap</p> |

| No | Nama Pengarang | Tahun | Judul | Isi Ringkasan | Hasil |
|----|----------------|-------|-------|---------------|---|
| | | | | | pelayanan Lubuklinggau sebesar 71,3%. PT.TIKI |

Dalam rangka mewujudkan pengukuran kinerja dan kepuasan masyarakat yang lebih baik, penelitian ini akan menggunakan beberapa domain pada *framework* COBIT 2019 dan metode *servqual*. Persoalan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kinerja pelayanan tersebut menggunakan COBIT 2019 dan analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode *servqual* dapat diformulasikan untuk mewujudkan pelayanan prima.

2.8 Matriks Penelitian

Tabel 2.2. menunjukkan perbandingan metode penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan fokus penelitian kinerja divisi pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Terdapat beberapa kesamaan serta perbedaan dari masing-masing penelitian. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan metode, *framework*, tujuan, dan objek. Kebaruan dalam penelitian ini yaitu objek penelitian dilakukan di kantor SAMSAT kota Banjar dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi serta menggunakan metode *Servqual* untuk mengetahui kenyataan dan harapan wajib pajak.

Tabel 2.2 Matriks Penelitian

| No | Penulis/Tahun | Judul | Ruang Lingkup | | | | | | | Objek | | |
|----|-----------------------|--|--------------------|-----------------|----------|------|-----|------------|---------------|--------------|----------------|-------------------------|
| | | | Framework / Metode | | | | | | | Karya wan | Wajib Pajak | Pelanggan / Pengguna |
| | | | Kualita tif | Kuan titatif | Servqual | Kano | SEM | COBIT 5 | COBIT 2019 | | | |
| 1 | (Tasya dkk., 2022) | Implementasi <i>Framework</i> COBIT 2019 Terhadap Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Balai | - | - | - | - | - | - | √ | √ | - | - |

| Ruang Lingkup | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|--------------------------|--|--------------------|-----------------|-----------------|-------------|-----|------------|---------------|--------|----------|--------------|----------------|-------------------------|---|--|--|
| No | Penulis/Tahun | Judul | Framework / Metode | | | | | | | Tujuan | Objek | | | | | | |
| | | | Kualita tif | Kuan titatif | <i>Servqual</i> | <i>Kano</i> | SEM | COBIT 5 | COBIT 2019 | | Analisis | Karya wan | Wajib Pajak | Pelanggan / Pengguna | | | |
| | | Penelitian Sungei Putih | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | (Tri dkk., 2022) | Analisis Kualitas Layanan Pada <i>E-Learning</i> di Sekolah Menggunakan Metode <i>Servqual</i> | - | - | √ | - | - | - | - | - | √ | - | - | - | √ | | |
| 1 | (Sahrul dkk., 2021) | Evaluasi Layanan Yankel Dengan Menggunakan Domain DSS dan MEA Berdasarkan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus Kelurahan Manggar) | - | - | - | - | - | - | - | √ | √ | √ | - | - | - | | |
| 2 | (Abdurrahman dkk., 2021) | Capability Level Measurement Using COBIT 5 (Case Studi: PT. Jasa Cendekia Indonesia) | - | - | - | - | - | - | √ | - | √ | √ | - | - | - | | |

| Ruang Lingkup | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|------------------------|---|--------------------|-----------------|----------|------|-----|------------|--------|---------------|----------|--------------|----------------|
| No | Penulis/Tahun | Judul | Framework / Metode | | | | | | Tujuan | Objek | | | |
| | | | Kualita tif | Kuan titatif | Servqual | Kano | SEM | COBIT 5 | | COBIT 2019 | Analisis | Karya wan | Wajib Pajak |
| 3 | (Ni Luh dkk., 2021) | Analisis Tingkat Kapabilitas Layanan Perizinan Online Kabupaten Badung Menggunakan Framework COBIT 5 | - | - | - | - | √ | - | √ | √ | - | - | - |
| 4 | (Rizqi dkk., 2021) | Analisis Tata Kelola Keamanan Sistem Informasi Rumah Sakit XYZ Menggunakan COBIT 2019 (Studi Kasus pada Rumah Sakit XYZ) | - | √ | - | - | - | - | √ | √ | - | - | - |
| 5 | (Atin dkk., 2021) | Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelanggan pada PT. Taspem KCU Surabaya | - | - | √ | - | - | - | √ | - | - | - | √ |

| Ruang Lingkup | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|-------------------------|---|--------------------|-----------------|----------|------|-----|------------|---------------|--------|----------|--------------|----------------|
| No | Penulis/Tahun | Judul | Framework / Metode | | | | | | | Tujuan | Objek | | |
| | | | Kualita tif | Kuan titatif | Servqual | Kano | SEM | COBIT 5 | COBIT 2019 | | Analisis | Karya wan | Wajib Pajak |
| | | Menggunakan Metode <i>Servqual</i> | | | | | | | | | | | |
| 6 | (Najam dkk., 2020) | Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Metode <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i> (Studi Kasus Wajib Pajak PKB di Kantor Bersama XYZ) | - | - | √ | √ | - | - | - | √ | - | √ | - |
| 7 | (Atrinawati dkk., 2020) | Assessment of Process Capability Level in University XYZ Based on COBIT 2019 | - | - | - | - | - | - | √ | √ | - | √ | - |
| 8 | (Aang dkk., 2019) | Analisis <i>Domain</i> BAI, DSS, dan MEA Pada Pengukuran Kualitas Layanan E- | - | - | - | - | - | - | √ | √ | - | √ | - |

| Ruang Lingkup | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------|--------------------------|--|--------------------|-----------------|----------|------|-----|------------|---------------|--------|----------|--------------|----------------|-------------------------|---|---|--|
| No | Penulis/Tahun | Judul | Framework / Metode | | | | | | | Tujuan | Objek | | | | | | |
| | | | Kualita tif | Kuan titatif | Servqual | Kano | SEM | COBIT 5 | COBIT 2019 | | Analisis | Karya wan | Wajib Pajak | Pelanggan / Pengguna | | | |
| | | <i>Government</i> Kabupaten Pamekasan Menggunakan <i>Framework COBIT</i> 5.0 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | (Fitriani dkk., 2019) | Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode <i>Servqual</i> dan Pendekatan <i>Structural</i> <i>Equation Modelling</i> (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru | - | - | √ | - | - | √ | - | - | √ | - | - | - | - | √ | |
| 10 | (Lukman dkk., 2018) | Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. TIKI Lubuklinggau | - | - | √ | - | - | - | - | - | √ | - | - | - | - | √ | |

