AUDIT KINERJA SISTEM PENDAFTARAN JAMINAN FIDUSIA *ONLINE* MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1 PADA KANTOR WILAYAH JAWA BARAT KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM R.I

Mariyani

Email: nounamary@yahoo.com

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Komputer Indonesia

ABSTRACT

Rapid technological developments have led the world into a new era, especially in the field of information. The development of this technology which requires various parties, both government and private agencies to conduct all their activities more quickly. Information system is an asset for the company that should be developed to meet the various needs of its users. To determine whether the performance of the information system in accordance with the plans and objectives of the company then needs to be measured. This measurement is a form of information system audit.

Fiduciary Audit Online Registration system is done by using the COBIT 4.1 framework and method of analysis using AHP (Analytic Hierarchy Process) and the Balanced Scorecard. Achievement is measured IT Process Delivery and Support domain (DS4). This study steps starting from literature, pre-survey, domain mapping, questionnaire development, assessment and calculation of the questionnaire, Maturity Level determination, creation of recommendations for improvement, and the last one is drawing conclusions from the study.

Based on the measurement results can be known maturity level is at a level 3 which means fiduciary insurance online registration service at the level of Defined Process, where the maturity level is generally equipped with standardized procedures, documented and communicated through formal training.

***Keywords**: Information Systems Audit, Fiduciary Audit Online Registration System, COBIT 4.1*

I. PENDAHULUAN

1.1 Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat telah membawa dunia memasuki era baru khususnya dalam bidang informasi. Perkembangan teknologi inilah yang menuntut berbagai pihak baik instansi pemerintahan maupun swasta untuk melakukan segala kegiatannya lebih cepat. Sistem informasi merupakan asset bagi perusahaan yang harus selalu dikembangkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan akan penggunanya. Adapun peranan sistem informasi dalam suatu perusahaan berbeda-beda. Ada yang menjadikan sistem informasi sebagai alat bantu untuk mencapai tujuan orgasnisasi, adapula yang memanfaatkan sistem informasi untuk pencapaian sasaran strategis.

Salah satu terobosan teknologi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Dirjen AHU) adalah dengan menyediakan sebuah layanan pendaftaran jaminan fidusia secara *online*. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan pelayanan jasa hukum dibidang fidusia dapat berjalan dengan cepat, akurat, bebas dari pungutan liar dan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia demi tercapainya kesejahteraan masyarakat selain itu juga memudahkan bagi notaris yang akan mendaftarkan

akta fidusianya, karena tidak perlu repot-repot lagi datang ke kantor pendaftaran fidusia (KPF) setempat dengan membawa berkas yang menumpuk dan prosesnya pun lama karena harus menunggu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan untuk mendapatkan sertifikat jaminan fidusia tersebut.

Dalam Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* ini terdapat beberapa kelemahan yang ada pada sistem yakni tidak ada fasilitas kolom untuk memasukkan data mengenai uraian benda yang menjadi obyek jaminan fidusia. Baik jenisnya, bukti kepemilikannya, maupun nilainya sama sekali tidak ada dalam Sertifikat Jaminan Fidusia. Sedangkan untuk surat pernyataan, mengenai obyek jaminan fidusianya hanya ditulis sesuai dengan akta saja. Hal ini menimbulkan banyak komplain dari penerima fidusia. Karena bagi pelaku bisnis seperti Lembaga Pembiayaan misalnya. Maka akan sulit membedakan dari sekian banyak Sertifikat Jaminan Fidusianya, karena tidak ada uraian mengenai obyek jaminannya, seperti halnya jika itu kendaraan bermotor maka memerlukan nomor polisi, nomor rangka, nomor mesin, warna kendaraan, atau spesifikasi lainnya. Terutama bagi petugas lapangannnya, pasti akan kesulitan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

Selanjutnya adalah tanda tangan langsung tercetak pada sistem dan tidak ada stempel. Hal ini juga banyak mendapatkan komplain dari pelaku bisnis. Karena tampilan seperti Sertifikat Jaminan Fidusia atau Surat Pernyataan dikhawatirkan dapat ditiru dengan mudah. Tidak adanya pengamanan, baik dari jenis kertasnya, stempelnya atau tanda tangannya. Itu menimbulkan banyak kekhawatiran pemalsuan.

Untuk mengetahui apakah kinerja sistem informasi sesuai dengan perencanaan dan tujuan usaha yang dimilikinya maka perlu dilakukan pengukuran. Hasil pengukuran tersebut digunakan oleh pihak manajemen untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja SI. Wujud dari pengukuran ini adalah audit sistem informasi.

Audit Kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* ini dilakukan dengan menggunakan standar *COBIT 4.1* dengan melakukan perhitungan nilai *Maturity Level* yang merepresentasikan tingkat kinerja (capaian proses) pada layanan Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online.* Capaian proses yang diukur adalah domain *Delivery and Support* (DS4) yang bertujuan untuk memastikan pelayanan yang berkelanjutan.

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dirancang suatu pengukuran kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online,* dimana hasil dari penelitian ini adalah berupa *Maturity Level* dan rekomendasi yang nantinya dapat dilakukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan pelayanan di Kanwil Jabar Kemenkumham.

Tahapan penelitian ini dimulai dari pemahaman masalah, pra survei, memetakan domain dengan proses yang ada pada cobit, pembuatan kuesioner, penilaian dan penghitungan kuesioner, menghitung maturity level, dan yang terakhir adalah pembuatan rekomendasi.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM yaitu :

1. Apakah kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang telah berjalan saat ini selaras dengan proses bisnis yang ada.
2. Belum adanya analisis dan penilaian antara kebijakan dan kesesuaian di bidang Pelayanan Hukum Umum pada Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM dengan implementasi Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang sudah dilakukan.
3. Rekomendasi apakah yang dapat diberikan terhadap layanan Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online.*

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menggambarkan kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang sedang berjalan.
2. Bagaimana melakukan analisa dan penilaian antara kebijakan dan kesesuaian di bidang Pelayanan Hukum Umum pada Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM dengan implementasi Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang sudah dilakukan.
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan terhadap layanan Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online.*

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk Audit Kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* Menggunakan Framework COBIT 4.1 Pada Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM R.I.

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang sedang berjalan.
b. Untuk melakukan analisa dan penilaian antara kebijakan dan kesesuaian di bidang Pelayanan Hukum Umum pada Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM dengan implementasi Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang sudah dilakukan.
c. Untuk memberikan rekomendasi yang dapat diberikan terhadap layanan Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online.*

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* pada Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.
b. Bagi Notaris
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi tentang Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online*, agar notaris menyadari pentingnya pemahaman tentang Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk :

a. Bagi Pengembang Ilmu
   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu dibidang teknologi dan dapat menguntungkan berbagai pihak.
b. Bagi Peneliti Lain
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.
c. Bagi Penulis
   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar mengaudit atau menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada di dalam perusahaan, khususnya di Kantor Wilayah Jawa Barat Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah pengukuran kinerja Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* khususnya proses DS4 (Memastikan pelayanan yang berkelanjutan)
2. Pengguna Pelayanan Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* ini adalah notaris yang ada di bandung.
3. *Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT versi 4.1.
4. Tidak membahas tentang perubahan dan penghapusan Sertifikat Jaminan Fidusia.
5. Rekomendasi perbaikan hanya pada bagian Sub Bidang Pelayanan Hukum Umum dan tidak membahas mengenai implementasi dari rekomendasi yang dibuat, tapi sebatas langkah-langkah yang seharusnya dilakukan

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Audit

Willy Susilo (2002:52) dalam Artono (2006) berpendapat bahwa audit merupakan :

”Audit adalah kegiatan mengumpulkan informasi faktual dan signifikan melalui interaksi (pemeriksaan, pengukuran, dan penilaian serta penarikan kesimpulan) secara sistematis, objektif dan terdokumentasi yang berorientasi pada azas nilai manfaat”.

2.2 Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja sistem komputer menurut Doherty, W.J. (1970) dalam referensi menulis tentang kinerja suatu sistem komputer secara umum sebagai *Is the degree to which a computing system meets the expectation of the person involved with it*. Sedangkan definisi sesuai dengan aspek perekayasaan software menurut Graham, R.M. dalam referensi sebagai *Is the effectiveness with which the resource of the host computer system are utilized toward meeting the objective of the software engineering.*

2.3 Pengertian Sistem

Menurut (McLeod, 2004) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan.

2.4 Definisi Pendaftaran

Pengertian pendaftaran disini pada dasarnya hanya untuk memperlancar dan mempermudah dalam pendaftaran fidusia yang dilakukan oleh seorang notaris. Sehingga dapat memberikan keuntungan bagi notaris baik dari segi waktu maupun biaya.

2.5 Jaminan Fidusia

Jaminan Fidusia berasal dari hukum romawi, yaitu suatu lembaga dengan jaminan dengan nama:

Fidusia cum creditore contracta, artinya hak milik atas suatu diserahkan sebagai jaminan dengan janji bahwa ia akan menyerahkannya kembali kepada debitor bila utangnya telah dibayar lunas.

Fidusia cum amico contracta, artinya suatu benda yang dititipkan kepada seorang teman dengan janji benda tersebut akan dikembalikan bila si pemilik benda kembali dari perjalanannya

2.6 *Online*

Menurut situs wikipedia.org secara umum, "*online*" menunjukkan keadaan konektivitas.

2.7 Pengertian *Framework*

Menurut Gugun Septian (2011) *Frame Work* dalam bahasa Indonesianya yaitu kerangka kerja dapat diartikan sebagai kumpulan dari *library* (*class*) yang bisa diturunkan, atau bisa langsung dipaki fungsinya oleh modul – modul atau fungsi yang akan kita kembangkan.

2.8 Pengertian COBIT

Menurut Brand (2007, p21), COBIT (*Control Objectives for Information Technologi*) merupakan model yang didesain untuk mengendalikan fungsi TI. Model ini sebenarnya dikembangkan oleh *Information System Audit and Control Foundation* (ISACF), lembaga penelitian untuk *Information System Audit and Control Foundation* (ISACF)

2.9 Model *Maturity*

Maturity model digunakan sebagai *metrix* untuk mengukur tingkat pengembangan sistem informasi. *Maturity model* untuk setiap proses COBIT, digunakan untuk mengindentifikasi:

1. Kinerja aktual perusahaan – Dimana perusahaan ini
2. Status industri yang terkini – Sebagai perbandingan
3. Target peningkatan perusahaan – Posisi yang ingin dicapai perusahaan

Menurut ITGI (2010), kapabilitas proses manajemen tidak sama untuk setiap proses kinerja. Kapabilitas yang diperlukan ditentukan oleh tujuan bisnis dan tujuan TI. Untuk mengukur kapabilitas kinerja TI, COBIT menggunakan lima *level maturity model*:

1. Skala 0 : *Non-Existent*. Tidak ada proses yang dapat dikenali. Manajemen bahkan tidak menyadari adanya isu pengelolaan yang ditangani
2. Skala 1 : *Initial*. Terdapat bukti bahwa perusahaan telah mengetahui adanya isu-isu TI yang harus ditangani. Tidak ada proses yang standar dan pada umumnya menggunakan pendekatan *ad hoc* atau *case by case basis.* Secara keseluruhan pendekatan yang digunakan dalam pengelolaan tidak terorganisir
3. Skala 2 : *Repeatable*. Proses dilengkapi dengan prosedur yang diikuti oleh individu-individu yang memiliki kesamaan tugas. Tidak ada program pelatihan secara formal, yang bertujuan untuk mengkomunikasikan prosedur-prosedur dan tanggung jawab setiap individu. Proses sangat bergantung pada keahlian setiap individu.
4. Skala 3 : *Defined*. Proses dilengkapi dengan prosedur-prosedur yang terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan secara formal. Walaupun demikian penyimpangan terhadap ketaatan pada prosedur masih sulit untuk dideteksi. Prosedur-prosedur yang dibuat merupakan fomalisasi dari kegiatan-kegiatan yang ada.
5. Skala 4 : *Managed and measurable*. Proses pengawasan dan penilaian ketaatan pada prosedur sudah ditetapkan dan terdapat aktifitas untuk melakukan proses perbaikan ketika proses berjalan tidak efektif.
6. Skala 5 : *Optimised*
   Proses yang ada telah disempurnakan praktek yang lebih baik, berdasarkan hasil perbaikan terus menerus. TI digunakan secara terinegrasi untuk mengoptimalkan proses kerja, mnyediakan alat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas serta membuat perusahaan mudah beradaptasi.

2.10 *Balance Scorecard*

Balanced Scorecard melengkapi seperangkat ukuran finansial kinerja masa lalu dengan ukuran pendorong (drivers) kinerja masa depan. Tujuan dan ukuran *balanced scorecard* diturunkan dari visi dan strategi perusahaan. *Balanced Scorecard* dengan jelas mengungkapkan berbagai faktor yang menjadi pendorong tercapainya kinerja finansial dan kompetitif jangka panjang. *Balanced Scorecard* memberikan kepada para eksekutif sebuah kerangka kerja menyeluruh yang akan menterjemahkan visi perusahaan dan strategi usaha ke dalam sejumlah pengukuran.

2.11 *Analytic Hierarchy Process* (AHP)

Analytic Hierarchy Process **(AHP)** telah diterima sebagai model pengambilan keputusan yang bersifat multikriteria, oleh orang-orang akademik maupun praktisi (Mauro, 2001).

III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

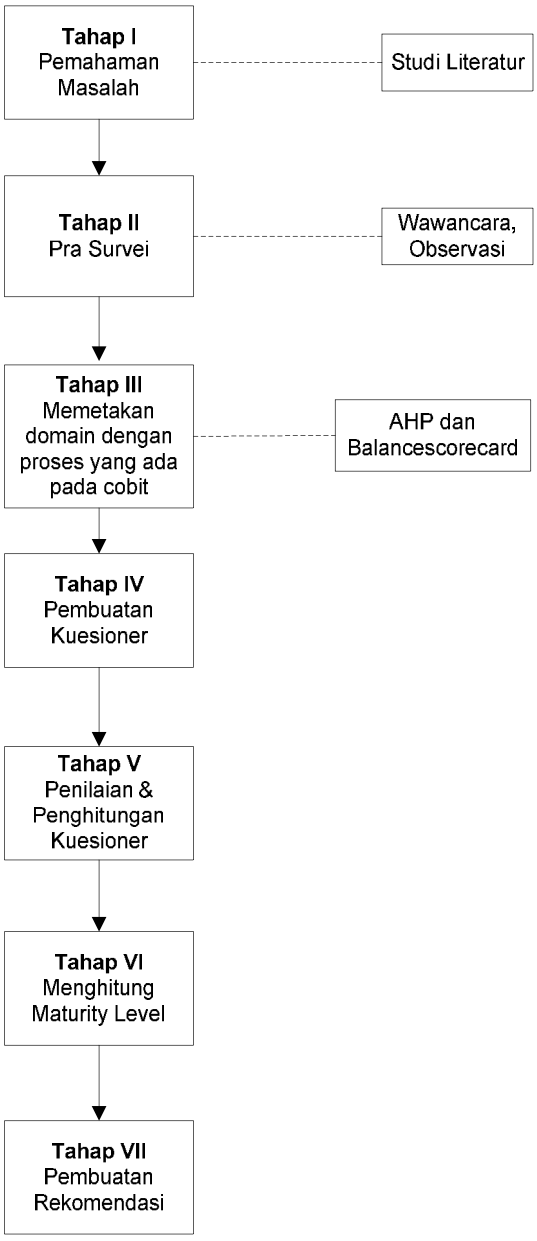
Objek dalam penelitian ini adalah Sistem Pendaftaran Jaminan Fidusia *Online* yang ada pada Sub Bidang Pelayanan Hukum Umum.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

3.3 Tahapan Penelitian

Skema bagan alir dalam tahapan penelitian kajian tentang evaluasi pengukuran kinerja Sistem Pendaftaran Fidusia *Online* dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.4 Metode Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling* dengan teknik pengambilan *Sampling Kuota* dan *Purposive Sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik sampling yang memberi peluang atau kesempatan tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan untuk *Sampling Kuota* adalah teknik untuk menentukan sampel secara bebas dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan, dan *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja.

3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data-data sebagai berikut :

1. Studi Literatur
   Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data, sumber data diperoleh baik dari buku maupun internet

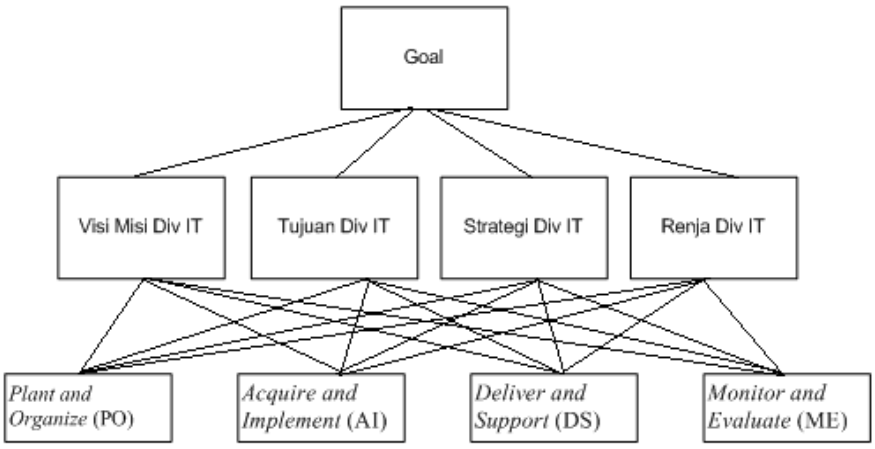
2. Observasi
   Melakukan pengamatan secara langsung terhadap penerapan sistem teknologi informasi pada perusahaan dan penggunaan sistem informasi oleh user yang terkait

3. Wawancara dan kuesioner
   Untuk memperoleh informasi data yang dibutuhkan, penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak yang berkompeten

3.6 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat bantu analisis ini adalah dengan menggunakan metode pengukuran skala prioritas AHP dan pendekatan kerangka kerja COBIT 4.1 untuk merumuskan kinerja IT dan tingkat kematangan proses sebagai dasar pembuatan rekomendasi.

3.7 Rancangan Model Proses COBIT 4.1

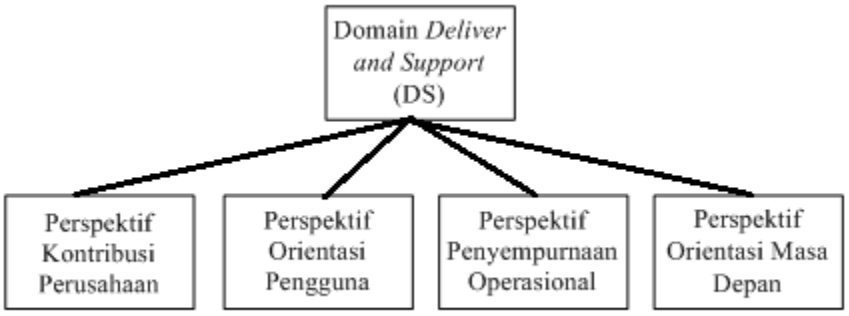


Gambar 3.2 Bagan Hierarki AHP pemetaan domain COBIT

3.8 Penyelarasan Tujuan IT dengan IT *Balance Scorecard*

IT Balance Scorecard	Tujuan IT	Proses Cobit
Perspektif Kontribusi Perusahaan	Untuk menyediakan sistem dan infrastruktur dalam meningkatkan keberlangsungan proses bisnis	AI3
Perspektif Orientasi Pengguna	Untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan kepada publik	DS4
Perspektif Penyempurnaan Operasional	Menetapkan rencana pengembangan sistem yang baru dan lebih baik	PO1
Perspektif Orientasi Masa Depan	Meningkatkan kopetensi sumber daya IT	PO7

Setelah ditentukan proses yang diperoleh dari table cobit, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan pemilihan perspektif IT *Balance Scorecard* menggunakan AHP. Berikut gambar hierarki pemetaannya :



Gambar 3.3 Bagan Hierarki AHP pemetaan Perspektif BSC

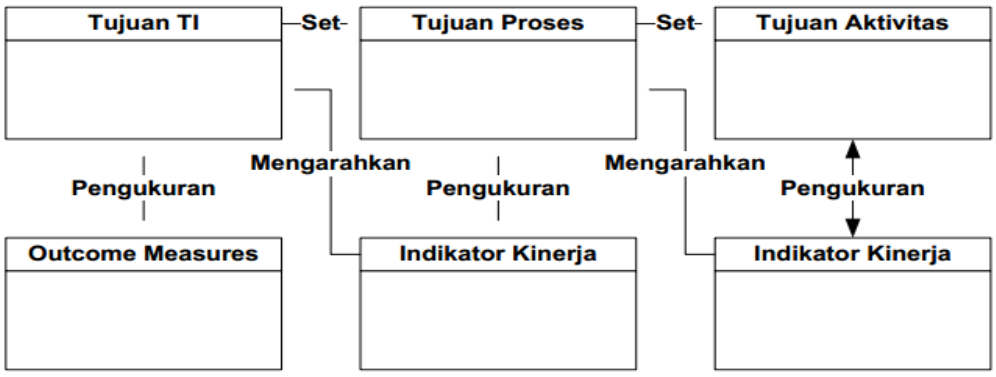
Selanjutnya adalah matrik perbandingan berpasangan dilakukan untuk penilaian perbandingan antara kriteria satu dengan kriteria lain.

3.8 Pengukuran Kinerja TI pada DS4

Pelatihan pelayanan yang berkesinambungan terkait dengan sumber daya TI memiliki beberapa topik antara lain, pengembangan, pemeliharaan dan pengujian rencana kesinambungan TI, dan penyimpanan bayangan. Pemahaman akan ukuran-ukuran kinerja dalam TI diperlukan agar pihak manajemen mengetahui ukuran proses-proses yang baik.

Pengukuran kinerja TI atau sistem informasi sendiri akan mencakup pada tujuan TI, tujuan pada proses dan tujuan aktivitas. Pemenuhan tujuan TI tersebut akan diukur melalui pengukuran kinerja yang selanjutnya disebut *Outcome Measures*. Sedangkan pemenuhan tujuan proses beserta aktivitas-aktivitas yang terlibat, akan diukur melalui ukuran-ukuran kinerja yang selanjutnya akan disebut sebagai indikator kinerja. *Outcome measures* pada tujuan TI menggambarkan ukuran dari hal-hal yang ingin dicapai melalui penyedian TI serta suatu sistem informasi.sedangkan indikator kinerja pada proses menggambarkan proses TI yang seharusnya diberikan sebagai dukungan terhadap tujuan TI, kemudian secara lebih spesifik tujuan tersebut dijabarkan kedalam tujuan aktivitas yang menggambarkan hal-hal yang seharusnya ada dalam aktivitas yang dilakukan demi pencapaian yang diharapkan.

Keterkaitan antara tujuan TI, tujuan proses dan tujuan aktivitas dalam pengukuran kinerja dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.4 Indikator Kinerja Proses TI DS 4

Sumber : ITGI, COBIT 4.1 (2007)

IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian didapatkan dari proses observasi, wawancara, dan kuesioner terhadap responden yang kemudian dilakukan analisis dan perhitungan sebagai dasar pembuatan rekomendasi.

4.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan data awal diperoleh dari wawancara langsung kepada Sub Bidang Pelayanan Hukum Umum untuk kepentingan pembuatan skala prioritas *Domain* dan Proses TI. Untuk kepentingan tingkat kematangan jumlah responden yang diminta pendapatnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi khususnya proses TI DS4 (Memastikan Pelayanan yang Berkelanjutan) sebanyak 30 orang responden, dimana selama pengisian kuesioner tersebut peneliti mendampingi responden untuk memberikan penjelasan dengan tujuan untuk menjamin keakuratan pengisian kuesioner.

4.3 Karakteristik Responden

Dalam pengambilan jumlah responden sebanyak 30 orang tersebut mengacu pada pernyataan Rescoe (1975) bahwa "Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500" sebagaimana yang dikutip Sekaran & Bougie (2010:296)

Tabel 4.1 Data Responden

Responden	Jumlah
Notaris	30
Total	30

4.4 Hasil Kuesioner Tingkat Kematangan

Hasil kuesioner untuk kepentingan perhitungan tingkat kematangan pada proses DS4 (Memastikan Pelayanan yang Berkelanjutan) diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden. Kuesioner ini berisi dari deskripsi tiap tingkat kematangan proses yang kemudian dituangkan kedalam pernyataan-pernyataan. Hasil rekapitulasi jawaban kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Rekapitulasi jawaban kuesioner bagian pengguna

No Responden	Nilai untuk pernyataan no :											Total Nilai
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	37
2	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	36
3	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	2	33
4	3	1	4	4	4	2	4	3	3	4	3	35
5	3	1	4	4	4	2	4	3	3	4	3	35
6	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	36

7	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	36
8	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	34
9	3	1	4	4	3	3	2	3	1	4	3	31
10	2	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	18
11	3	1	1	4	3	1	2	3	1	4	1	24
12	3	1	4	4	4	2	1	1	4	1	2	27
13	3	1	4	4	4	2	2	3	1	4	3	31
14	3	1	1	4	4	2	1	1	1	1	1	20
15	3	1	1	2	3	1	2	3	4	4	2	26
16	3	1	4	1	4	2	2	3	3	3	3	29
17	4	1	3	4	2	3	2	1	1	4	3	28
18	3	2	4	1	4	2	1	3	1	4	1	26
19	3	1	4	4	4	2	2	2	4	3	2	31
20	3	1	4	4	3	2	1	3	1	3	3	28
21	3	1	1	1	4	2	2	2	4	1	1	22
22	3	1	4	4	4	2	2	3	1	3	2	29
23	4	1	4	1	3	2	2	1	4	4	3	29
24	3	1	3	4	4	1	2	3	1	1	1	24
25	3	1	1	4	3	2	1	2	1	4	1	23
26	3	4	3	4	3	2	2	2	4	4	2	33
27	3	1	1	4	4	2	4	3	3	4	3	31
28	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	36
29	4	4	2	4	3	2	3	3	4	3	3	35
30	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	32

Jawaban	Jumlah Jawaban Responden Pernyataan no :										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	0	20	7	5	0	3	5	4	11	5	7
2	1	1	1	1	1	23	14	8	1	0	7
3	22	3	8	2	14	4	6	18	7	8	15

4	7	6	14	22	15	0	5	0	11	17	1
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
Jawaban terbanyak	3	1	4	4	4	2	2	3	4	4	3	34
Index	34/11 = 3,09											

Berdasarkan Tabel Representasi indeks kematangan, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kematangan Proses TI DS4 (Memastikan Pelayanan yang Berkelanjutan) ada pada tingkat 3 – *Defined Process*

4.5 Teknik Pembuatan Skala

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat menggunakan model pengukuran ordinal skala likert. Ukuran dalam model ini meliputi ukuran ordinal dan ukuran nominal. Ukuran ordinal merupakan angka yang diberikan dimana angka tersebut mengandung pengertian tingkatan. Ukuran nominal digunakan untuk mengurutkan obyek dari tingkatan terendah sampai tertinggi. Ukuran ini tidak memberikan nilai absolute terhadap obyek, tetapi hanya memberikan urutan tingkatan dari tingkat terendah sampai dengan tingkat tertinggi saja. Nilai tingkatan yang digunakan terdapat pada table berikut :

Tabel 4. 3 Nilai Tingkatan

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Cukup Setuju
5	Sangat Setuju

Sedangkan nilai absolute yang merupakan nilai model *maturity* dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4. 4 Nilai absolut model maturity

Nilai	Keterangan
0	Tidak Ada
1	Instalisasi
2	Dapat Diulang

3	Ditetapkan
4	Diukur
5	Dioptimalisasi

Selanjutnya merelasikan antara nilai tingkatan dan nilai absolute yang dilakukan dengan perhitungan dalam bentuk indeks menggunakan formula metematika sebagai berikut :

$$\text{Indeks}=\frac{\sum(\text{JumlahNilaiJawaban})}{\sum(\text{Pertanyaan Kuesioner})}$$

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Djatmiko (2007), skala pembulatan indeks bagi pemetaan ke tingkat *maturity model* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Skala pembulatan indeks

Skala Pembuatan	Tingkat Model Maturity
4.51 – 5.00	5 - Dioptimalisai (*Optimised*)
3.51 – 4.50	4 - Diatur (*Managed and Measurable*)
2.51 – 3.50	3 - Ditetapkan (*Defined Process*)
1.51 – 2.50	2 - Dapat Diulang (*Repeatable but Intuitive*)
0.51 – 1.50	1 - Inisialisasi (*Initial/Ad Hoc*)
0.00 – 0.50	0 - Tidak Ada *(Non-Existent)*

4.6 Hasil Penyebaran Kuesioner

Dalam penelitian ini tidak semua data yang didapatkan dari kuesioner yang diisi oleh responden dikatakan layak untuk diproses ke tahap selanjutnya, karena jika ada data yang tidak diisi maka dikatakan tidak layak untuk proses selanjutnya, sebaliknya jika kuesioner diisi semua sesuai ketentuan maka bisa dikatakan layak dan bisa diproses ke tahap selanjutnya. Berikut hasil kuesioner yang layak dan tidak layak :

Tabel 4.6 Hasil kelayakan kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar	Jumlah kuesioner yang layak	Jumlah kuesioner yang tidak layak
30	30	0

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner

Proses	Jumlah Pernyataan	Jumlah Jawaban	Indeks	Tingkat Model Maturity
DS 4				
	11	34	3.09	3

4.7 Tingkat Kematangan Proses Memastikan Pelayanan yang Berkelanjutan

Tingkat model kematangan Proses TI DS4 (Memastikan Pelayanan yang berkelanjutan) terdiri atas 6 tingkat model kematangan itu antara lain sebagai berikut :

Level 0 : *(Non-Existen)*

Perusahaan belum menyadari kebutuhan akan pelayanan yang berkelanjutan. Tanggung jawab dan penanggung jawab belum ditentukan untuk kepastian pelayanan. Tidak adanya prosedur pengembangan dan pengujian layanan TI serta tidak diimplementasikannya pengukuran yang mendukung pengembangan layanan yang berkesinambungan.

Level 1 : *(Initial/Ad Hoc)*

Saat perusahaan belum menyadari kebutuhan akan pelayanan yang berkelanjutan. Kesadaran akan kebutuhan pelayanan bergantung pada tiap individu. Respon terhadap pelayanan tidak dapat diprediksi

Level 2 : *(Repeatable but Intuitive)*

Ketika tanggung jawab dan penanggung jawab pelayanan yang berkelanjutan ditentukan dalam koordinator pelayanan, walaupun manajemen otoritasnya terbatas. Layanan dari pihak ketiga mungkin tidak memenuhi kebutuhan akan pelayanan secara spesifik. Kebijakan akan pelayanan sedang dikembangkan tetapi keahlian dan peralatan tidak memadai

Level 3 : *(Defined Process)*

Jika kesadaran akan pelayanan dipertimbangkan oleh pihak manajemen. Prosedur pelayanan didefinisikan dan diselaraskan dengan kebijakan pelayanan. Tanggung jawab pelayanan ditentukan dan dipahami namun tidak diselenggarakan secara konsisten

Level 4 : *(Managed and Measurable)*

Saat tanggung jawab pelayanan secara jelas ditentukan, dikelola, dan diselenggarakan. Kebijakan dan prosedur pelayanan dilengkapi dengan dasar pelayanan yang berkelanjutan secara konsisten dilakukan. Identifikasi pengguna distandarkan. Proses pelayanan dikoordinasikan dengan fungsi keseluruhan pelayanan organisasi. Pelatihan pelayanan dilakukan di area bisnis dan TI

Level 5 *(Optimized)*

Jika pelayanan tanggung jawab bersama dari pengelolaan bisnis dan TI serta diintegrasikan dengan tujuan bisnis perusahaan. Kebutuhan pelayanan secara jelas terdefinisi. Pengguna dan pelanggan secara meningkat bertanggung jawab mendefinisikan kebutuhan pelayanan yang berkelanjutan.

4.8 Rekomendasi DS4 – Memastikan Layanan Berkelanjutan

Nama Proses : DS4 – Memastian Layanan Berkelanjutan
As-Is Maturity Level : **3 – Ditetapkan**
Interpretasi Proses : Kebutuhan untuk menyediakan layanan TI terus menerus membutuhkan pengembangan, perawatan dan pengujian rencana kesinambungan TI, memanfaatkan dan menyediakan penyimpanan cadangan offsite secara periodik rencana pelatihan

kontinuitas. Sebuah proses pelayanan yang berkesinambungan yang efektif meminimalkan kemungkinan dan dampak gangguan layanan TI besar pada fungsi bisnis utama dan proses
Rekomendasi Perbaikan Proses : 1. Menyediakan standar operasional prosedur pelatihan bagi pengguna sistem jaminan fidusia *online* untuk memastikan bahwa layanan yang berkesinambungan. 2. Melaksanakan tanggung jawab dan standar pelayanan yang berkesinambungan. 3. Melakukan pengujian dan memastikan sistem dapat digunakan secara efektif 4. Data yang terstruktur mengenai layanan yang berkesinambungan harus didapatkan, dianalisa, dilaporkan, dan diterapkan. 5. Pelatihan dan materi yang diberikan mengenai sistem pendaftaran jaminan fidusia *online* sesuai dengan kebutuhan 6. Adanya Ketersediaan operasional sistem yang baik dan konsisten untuk menunjang kinerja pendaftaran jaminan fidusia *online*. 7. Melakukan pelatihan penggunaan sistem secara berkala dan terus menerus 8. Adanya prosedur untuk melakukan *review* terkait dengan pelatihan bagi pengguna sistem pendaftaran jaminan fidusia *online* agar pelatihan berikutnya bisa ditingkatkan jika masih terjadi *human error.* 9. Melaksanakan pelatihan formal layanan sistem pendaftaran jaminan fidusia *online* yang wajib disediakan untuk mendukung proses pelayanan yang berkesinambungan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penentuan dalam pengukuran kinerja TI pada Kanwil Jabar Kemenkumham pada proses DS4 (Memastikan pelayanan yang berkelanjutan) dari *Domain Delivery and Support* didapatkan dari perhitungan tingkat kepentingan menggunakan metode pengambilan keputusan AHP (*Analytical Hierarchy Process),* sedangkan untuk menentukan skala prioritas menggunakan metode *Balance Scorecard*
2. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat Kematangan proses DS 4 (Memastikan pelayanan yang berkelanjutan) saat ini berada pada tingkat 3 – *Defined Process* yaitu pada tingkat kematangan ini, biasanya proses dilengkapi dengan prosedur-prosedur yang terstandarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan secara formal dan tingkat kematangan yang diharapkan adalah mencapai tingkat 4 – *Managed and Measurable*
3. Penyusunan rekomendasi dibuat berdasarkan tingkat kematangan Proses DS 4 (Memastikan pelayanan yang berkelanjutan) saat ini untuk dapat meningkatkan tingkat kematangan ke tingkat yang diharapkan

5.2 Saran

Berikut saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian ini antara lain :

1. Pengukuran kinerja sistem pendaftaran jaminan fidusia *online* hanya dilakukan pada proses Memastikan pelayanan yang berkelanjutan saja yang ada dalam Domain *Delivery and Support*, sedangkan dalam domain *Delivery and Support* tersebut masih banyak proses-proses yang ada didalamnya yang dapat dilanjutkan.

2. Rekomendasi yang dibuat diharapkan dapat dikembangkan lagi dan diimplementasikan untuk meningkatkan ke tingkat kematangan yang diharapkan sehingga layanan semakin selaras dengan proses bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :
Abdul Kadir. 2003. *Pengertian Sistem*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
Al-Bahra Bin Ladjamudin. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
Sanyoto Gondodiyoto. 2007. *Audit Sistem Informasi + Pendekatan CobIT*. Mitra Wacana Media. Jakarta
Yakub. 2012. *Pengantar Sistem Informasi.* Graha Ilmu. Yogyakarta
.
Sumber Internet :

http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab2/2012-1-00608-SI%20bab%202.pdf [20 April 2014]

http://id.wikipedia.org/wiki/Dalam_jaringan_dan_luar_jaringan [20 April 2014]

http://eprints.mdp.ac.id/850/1/JURNAL%202010240501_ALEXANDER%20HARIYANTO%20DAN%202010240508_GEMA%20MARISA%20DINI.pdf [20 April 2014]

http://id.wikipedia.org/wiki/Dalam_jaringan_dan_luar_jaringan [9 Mei 2014]

http://thesis.binus.ac.id/eColls/Asli/Bab2/2010-1-00829-KA%20Bab%202.pdf [9 Mei 2014]

http://id.wikipedia.org/wiki/Dalam_jaringan_dan_luar_jaringan [9 Mei 2014]