BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Metode Pengumpulan Data

A. Data Primer

a. Analisis dan Observasi

Metode pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan data secara langsung terhadap proses layanan akademik terkait objek penelitian.

b. Wawancara

Pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan cara komunikasi dengan pihak terkait dalam memberikan informasi yang lebih terinci terhadap objek permasalahan yang sedang di teliti.

B. Data Sekunder

a. Studi Pustaka

Metode mengumpukan kajian pustaka yang menunjang objek penelitian yang dibahas, kajian pustaka bersumber dari jurnal ilmiah, buku, buku elektronik.

b. Dokumen Rencana Strategi dan Rencana Operasional STMIK Catur Insan Cendekia

4.2 Proses Pemetaan dan Pemilihan Domain Cobit 5

Pada COBIT 5 telah disediakan panduan yang jelas untuk memetakan dan memilih Domain serta proses agar penilaian sesuai dengan kebutuhan penelitian yang dilakukan yang tentunya mengacu pada tujuan-tujuan strategis objek penelitian dalam hal ini optimalisasi sumber daya layanan akademik.

Proses pemilihan ini diawali dengan melihat objektivitas tata kelola yaitu optimalisasi sumber daya (*Resource Optimisation*). Sumber daya dalam hal ini berkaitan dalam mendukung proses layanan akademik di STMIK Catur Insan Cendekia, selanjutnya melihat tujuan institusi yang tertuang pada rencana strategis STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon. Berikut identifikasi tujuan strategis STMIK Catur Insan Cendekia dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4. 1 Identifikasi Tujuan Strategis dengan Dimensi Balance Score Card

Dimensi Balance Score Card	Tujuan Strategis
Keuangan	1. Penyesuaian penggunaan sarana dan prasarana terhadap pesatnya perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan kegiatan akademik dan non akademik.
Pelanggan	2. Menghasilkan lulusan yang berkualitas dan kompeten dalam bidang informatika berbasis teknologi informasi dan telekomunikasi yang mandiri, kreatif, dan adaptif terhadap perubahan serta berbudi pekerti yang luhur. 3. Menghasilkan lulusan yang berjiwa kewirausahaan serta mampu menciptakanlapangan pekerjaan dengan memanfaatkan berbagai aspek teknologi informasi dan telekomunikasi.
Internal	4. Meningkatkan mutu kurikulum Program Studi sesuai dengan kebutuhan saat ini dan yang akan datang melalui pembinaan kurikulum serta kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang meningkat

Pembelajaran dan Pengembangan	5. Meningkatkan kemampuan akademik dan non akademik Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kualifikasi sesuai dengan perkembangan.

Proses selanjutnya memilih *Enterprise Goals* (EG) dengan memetakan berdasarkan dimensi *balance score card* dan pemilihan proses diseleksi yang mempunyai tanda *Primary* di objek tata kelola yaitu *resource optimization*.

Pada tabel 4.2 proses *enterprise goal* dengan objek tata kelola terdapat 14 *enterprise goals* yang terpilih, diantaranya 6 berkategori Primary (P) *enterprise goals* dan 7 berkategori S*econdary(S) enterprise goals.*

Tabel 4. 2 Pemilihan *Enterprise Goal* berdasarkan Objek Tata kelola

Balance Score Card Dimension	***Enterprise Goal***	***Relation to Governance Objective***
		Resource Optimisation
Keuangan	*1. Stakeholder value of business investments*	*S*
	2. Portfolio of competitive products and services	*S*
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)	*S*
	4. Compliance with external laws and regulations	*kosong*
	5. Financial transparency	*S*
Pelanggan	*6. Customer-oriented service culture*	*S*
	7. Business service continuity and availability	*kosong*
	8. Agile responses to a changing business environment	*S*
	9. Information-based strategic decision making	***P***

	10. Optimisation of service delivery costs	***P***
Internal	*11. Optimisation of business process functionality*	***P***
	12. Optimisation of business process costs	***P***
	13. Managed business change programmes	*S*
	14. Operational and staff productivity	***P***
	15. Compliance with internal policies	*kosong*
Pembelajaran dan Pengembangan	*16. Skilled and motivated people*	***P***
	17. Product and business innovation culture	*kosong*

Tabel berikut menunjukan daftar *Enterprise Goals* yang terpiih dari proses sebelumya :

Tabel 4. 3 Hasil Enterprise Goals yang terpilih

Kode Enterprise Goals	Resource Optimisation
EntG1	S
EntG2	S
EntG3	S
EntG5	S
EntG6	S
EntG8	S
EntG10	P
EntG11	P
EntG12	S
EntG13	P
EntG14	P
EntG16	P

Pada proses selanjutnya melakukan seleksi terhadap 14 *enterprise goals* yang telah dipilih dengan 17 *IT-related Goals*, sehingga akan didapatkan *IT-related goals* yang dibutuhkan untuk proses seleksi pemilihan proses-proses di COBIT 5. proses pemetaan dapat dilihat seperti pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4. 4 Pemetaan *Enterprise Goals* dengan *IT-Related Goals*

IT goals	**EntG1**	**EntG2**	**EntG3**	**EntG5**	**EntG6**	**EntG8**	**EntG9**	**EntG10**	**EntG11**	**EntG12**	**EntG13**	**EntG14**	**EntG16**
ITG-1	P	P	S		P	P	P	S	P	S	P		S
ITG-2			S										
ITG-3	P	S				S	S		S		P		S
ITG-4						S					S		S
ITG-5	P	P			S	S			S			S	
ITG-6	S		S	P			P						
ITG-7	P	P	S		P	P			P	S	S		S
ITG-8	S	S	S		S		P		P	S		P	S
ITG-9	S	P	S		S				P		S	S	S
ITG-10			P										
ITG-11	P	S				S		P	S	P	S	S	
ITG-12	S	P	S			S		S	P	S	S	S	
ITG-13	P	S	S					S		S	P		
ITG-14	S	S	S				P		S				
ITG-15			S										
ITG-16	S	S	P		S	S						P	P
ITG-17	S	P			S	P	S		S		S		S

Tabel 4. 5 Hasil Pemetaan IT relatef Goals dengan Domain Cobit 5

Kode IT Related Goals	COBIT 5 Proses
ITG-01	EDM01,EDM02,APO01, APO02, APO03, APO05, APO07, APO08, BAI01,BAI02,
ITG-09	EDM04, APO01, APO03, APO04, APO10, BAI08,
ITG-11	EDM04, APO01, APO03, APO04, APO07, BAI04, BAI09, BAI10, DSS01, DSS03, MEA01
ITG-12	APO08, BAI02, BAI07,
ITG-14	APO09, DSS03, DSS04
ITG-16	EDM04, APO01, APO07,

4.2.1 Hasil Proses COBIT 5 yang di *assessment berdasarkan pemetaan*

Berikut proses COBIT 5 yang di *assessment*, terpilih berdasarkan hasil pemetaan IT *Goals* dengan proses yang sesuai yaitu EDM04, APO07, BAI08. Pemilihan sangat disesuaikan dengan objek permasalahan penelitian tesis, Tabel 4.3 menjelaskan dari nama domain proses tersebut.

Tabel 4. 6 Deskripsi Proses Cobit 5 yang di *Assessment*

Nama Proses	Deskripsi Proses pada Cobit 5
EDM04 - *Ensure Resource Optimisation*	Memastikan kemampuan IT yang memadai (karyawan, proses, dan teknologi) untuk mendukung tujuan perusahaan secara efektif dengan biaya yang optimal. Tujuan dari proses tersebut adalah memastikan sumber daya yang dibutuhkan perusahaan terpenuhi secara optimal, biaya TI ditekan secara optimal, dan juga memastikan kemungkinan bertambahnya keuntungan dan kesediaan untuk perubahan di masa depan.
APO07 - *Manage Human Resources*	menyediakan pendekatan terstruktur untuk memastikan penataan, penempatan, keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia yang optimal. Hal ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab, rencana pembelajaran dan pengembangan, dan ekspektasi kinerja yang didukung oleh staf-staf kompeten dan termotivasi. Tujuan dari proses tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan perusahaan.
BAI08 - *Manage*	mempertahankan ketersediaan dari pengetahuan relevan, saat ini, yang sudah divalidasi dan dapat dipercaya untuk mendukung

Knowledge	seluruh aktivitas proses dan memfasilitasikan pembuatan keputusan. Merencanakan untuk pengidentifikasian, pengumpulan, pengorganisasian, pemeliharaan, penggunaan dan penghapusan dari pengetahuan. Proses ini bertujuan menyediakan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung seluruh staff dalam aktivitas pekerjaannya dan untuk menginformasikan pembuatan keputusan dan meningkatkan produktivitas.

4.3 Daftar Pertanyaan berdasarkan masing-masing level berdasarkan Cobit 5 P*rocess Assessment* Model (PAM)

Pertanyaan di rancang berdasarkan kriteria dari *proses reference model* (PRM) dan kriteria dari *Process Assessment Model* Cobit 5. Pada indikator kapabilitas level 1 diambil dari tujuan masing masing-masing proses terdapat di masing – masing PRM, sedangkan pada level 2 sampai 5 kriteria *assessment* merupakan hasil generik yang sama untuk setiap proses.

Tabel 4. 7 daftar pertanyaan masing-masing level dari Cobit 5 PAM

Level	Menilai apakah hasil sebagai berikut tercapai	Kriteria
Level 0 *Incomplete*	Proses ini tidak dilaksanakan, atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya	Proses ini tidak dilaksanakan, atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya.
Level 1 Performed	PA 1.1 Proses *Performance*—Proses dilaksanakan mencapai tujuan prosesnya	1) **EDM04-01**-Sumber daya dialokasikan untuk terbaik memenuhi prioritas perusahaan dalam keterbatasan anggaran. 2) **EDM04-02**-Sumber daya dialokasikan untuk terbaik memenuhi prioritas perusahaan dalam keterbatasan anggaran. 3) **EDM04-03**- Penggunaan sumber daya yang optimal dicapai sepanjang siklus kehidupan ekonomi penuh. 4) **APO07-01-** Struktur TI organisasi dan hubungan yang

		fleksibel dan responsive. 5) **APO07-02**- Sumber daya manusia secara efektif dan efisien dikelola. 6) **BAI08-01**- Sumber informasi diidentifikasi dan diklasifikasikan. 7) **BAI08-02-** Pengetahuan digunakan dan dibagikan. 8) **BAI08-03**- Berbagi pengetahuan tertanam dalam budaya perusahaan. 9) **BAI08-04-** Pengetahuan diperbarui dan ditingkatkan untuk mendukung kebutuhan.
Level 2 Managed	PA 2.1 Manajemen Kinerja - Suatu ukuran sejauh mana kinerja proses dikelola.	1) Tujuan untuk kinerja proses diidentifikasi. 2) Kinerja proses direncanakan dan dipantau. 3) Kinerja proses disesuaikan untuk memenuhi rencana 4) Tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan, ditugaskan dan dikomunikasikan. 5) Sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses diidentifikasi, dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan 6) Antarmuka antara pihak-pihak yang terlibat dikelola untuk memastikan komunikasi yang efektif baik dan juga kejelasan penugasan tanggung jawab.

	PA 2.2 Manajemen Kerja Produk - Suatu ukuran sejauh mana produk kerja yang dihasilkan oleh proses dikelola secara tepat. Produk kerja (atau output dari proses) didefinisikan dan dikendalikan.	1) Persyaratan untuk produk kerja dari proses didefinisikan. 2) Persyaratan untuk dokumentasi dan kontrol dari produk kerja didefinisikan 3) Produk kerja secara tepat diidentifikasi, didokumentasikan, dan dikendalikan. 4) Produk kerja ditinjau sesuai dengan pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.
Level 3 Established	PA 3.1 Proses Definisi - Suatu ukuran sejauh mana proses standar dipertahankan untuk mendukung penyebaran dari proses didefinisikan.	1) Sebuah proses standar, termasuk menyediakan pedoman yang tepat, didefinisikan yang menggambarkan unsur-unsur mendasar yang harus dimasukkan ke dalam sebuah proses yang ditetapkan. 2) Urutan dan interaksi dari proses standar dengan proses lain ditentukan. 3) Kompetensi yang dibutuhkan dan peran untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar. 4) Infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses diidentifikasi sebagai bagian dari proses standar. 5) Metode yang sesuai untuk memantau efektivitas dan kesesuaian proses tersebut telah ditetapkan.

	PA 3.2 *Proses Deployment* - Suatu ukuran sejauh mana proses standar efektif digunakan sebagai proses yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya.	1) Sebuah proses yang didefinisikan dikerahkan berdasarkan proses standar tepat dipilih dan / atau disesuaikan. 2) Peran yang diperlukan, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan proses didefinisikan ditugaskan dan dikomunikasikan. 3) Personil melakukan proses didefinisikan kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, dan pengalaman. 4) Sumber daya yang diperlukan dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses didefinisikan yang dibuat tersedia, dialokasikan dan digunakan. 5) Infrastruktur yang dibutuhkan dan lingkungan kerja untuk melakukan proses didefinisikan yang dibuat tersedia, dikelola dan dipelihara.
Level 4 Predictable	PA 4.1 Proses Pengukuran - Suatu ukuran sejauh mana hasil pengukuran yang digunakan untuk memastikan bahwa kinerja proses mendukung pencapaian tujuan kinerja proses yang relevan dalam mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan.	1) Proses informasi yang dibutuhkan dalam mendukung tujuan bisnis didefinisikan relevan ditetapkan. 2) Tujuan pengukuran proses yang berasal dari kebutuhan informasi proses. 3) Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan ditetapkan. 4) Langkah-langkah dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses. 5) Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses yang

		bertemu. 6) Hasil pengukuran digunakan untuk mengkarakterisasi kinerja proses.
	PA 4.2 Kontrol Proses - Suatu ukuran sejauh mana proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang stabil, mampu dan dapat diprediksi dalam batas yang ditentukan.	1) Tujuan perbaikan proses untuk proses didefinisikan yang mendukung tujuan bisnis yang relevan. 2) Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi dalam kinerja proses. 3) Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang untuk praktek terbaik dan inovasi. 4) Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi. 5) Strategi implementasi didirikan untuk mencapai tujuan perbaikan proses.
Level 5 Optimizing	PA 5.1 Proses inovasi - Suatu ukuran sejauh mana perubahan untuk proses diidentifikasi dari analisis penyebab umum dari variasi dalam kinerja, dan dari penyelidikan pendekatan inovatif untuk definisi dan penyebaran proses.	1) Tujuan perbaikan proses untuk proses didefinisikan yang mendukung tujuan bisnis yang relevan. 2) Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi dalam kinerja proses. 3) Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang untuk praktek terbaik dan inovasi. 4) Peluang perbaikan yang berasal dari teknologi baru dan konsep proses diidentifikasi. 5) Strategi implementasi didirikan untuk mencapai tujuan perbaikan proses.

	PA 5.2 Suatu ukuran sejauh mana perubahan definisi, manajemen dan kinerja hasil proses dampak yang efektif yang mencapai tujuan perbaikan proses yang relevan	1) Dampak dari semua perubahan yang diusulkan dinilai terhadap tujuan dari proses didefinisikan dan standar proses. 2) Implementasi dari semua perubahan yang telah disepakati dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan terhadap kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti. 3) Berdasarkan kinerja aktual, efektivitas proses perubahan dievaluasi terhadap persyaratan produk ditetapkan dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya karena penyebab umum atau khusus.

4.4 Penilaian *Capability* Level Proses COBIT5

Dalam melakukan proses penilaian *capability* level proses COBIT, masing-masing proses dicek secara bertahap apakah proses tersebut telah memenuhi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi pada masing-masing level, mulai dari level 1 hingga level 5. Selain itu, terdapat ketentuan kategori dari hasil penilaian di tiap levelnya, yaitu suatu proses cukup meraih kategori *Largely achieved* (L) dengan *range* nilai berkisar 50-85% atau *Fully achieved* (F) dengan *range* nilai berkisar 85%-100% untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut telah meraih suatu level kapabilitas tersebut, namun proses tersebut harus meraih kategori *Fully achieved* (F) untuk dapat melanjutkan penilaian ke level kapabilitas berikutnya.

Berdasarkan COBIT 5 *Process Assessment Model,* maka *Template* hasil pencapaian *capability level* yang digunakan seperti terlihat pada tabel di berikut :

Tabel 4. 8 Template Hasil Pencapaian *Capability Level*

Tujuan	**deskripsi mengenai tujuan dari proses tersebut**									
Nama Proses	**Level 0**	**Level 1**	**Level 2**		**Level 3**		**Level 4**		**Level 5**	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating Berdasarkan Kriteria										
Pencapaian Level Kapabilitas										
Legend: **N** (*Not Achieved*, 0% - 15%) **P** (*Partially Achieved*, 15% - 50%) **L** (*Largely Achieved, >50-85%* **F** (*Fully Achieved*, >85-100)										

Berikut ini adalah penjelasan secara rinci penilaian *capability* level masing-masing proses COBIT yang telah dievaluasi.

4.4.1 Proses EDM04 – Ensure Resource Optimisation

Proses *Ensure Resource Optimisation* berfokus pada pengelolaan sumber daya (karyawan, proses, dan teknologi) dan kemampuan TI yang memadai sehingga mampu mendukung tujuan perusahaan secara efektif dengan biaya yang optimal.

Rincian penilaian proses *Ensure Resource Optimisation* pada level 1 dijelaskan melalui tabel di bawah ini.

Tabel 4. 9 *Ensure Resource Optimisation* EDM04 Level 1

EDM04 *Ensure Resource Optimization*			
Governance Practice	***Outputs***	***Exist***	***Pencapaian***
EDM04.01 *Evaluate resource management*	*Guiding principles for allocation of resources and capabilities*	✓	100%
	Guiding principles for enterprise architecture	✓	
	Approved resources plan	✓	
EDM04.02 *Direct resource management*	*Communication of resourcing strategies*	✓	100%
	Assigned responsibilities for resource management	✓	
	Principles for safeguarding resources	✓	
EDM04.03 *Monitor resource management*	*Feedback on allocation and effectiveness of resources and capabilities*	✓	100%
	Remedial actions to address resource management deviations	✓	
Rata-rata Pencapaian			100%

4.4.1.1 Evaluate resource management – EDM04.01

Penilaian Proses *Evaluate resource management* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi kebutuhan, dengan penjelasan sebagai berikut:

1) Rencana dan pengembangan serta pedoman dalam mengalokasi sumber daya dan kemampuan tercantum pada pedoman dan rencana strategis STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon, yaitu:
   a. Untuk pengaturan mengenai sumber daya teknologi informasi, perusahaan mengacu pada:
      a) Prosedur Pengadaan *Server & Storage*
      b) Prosedur Pengadaan Jaringan
      c) Prosedur Pengadaan *Hardware & Software Utility*

d) Prosedur Maintenance *Hardware, Software,* & Jaringan

e) Prosedur Keamanan dan penanganan masalah jaringan

b. Untuk pengaturan mengenai sumber daya mengacu pada SOP Penerimaan karyawan yang terdiri dari staff, tenaga pendidik dan non tenaga pendidik.

c. Untuk pengaturan mengenai proses Layanan Unit pelaksana teknis dan layanan akademik mengacu pada pedoman.

2) Perencanaan dan penentuan alokasi dalam memilih sumber daya yang dibutuhkan , misalnya:

a. untuk sumber daya manusia dilakukan dengan cara membuka lowongan pekerjaan.

b. untuk *software* dan *hardware* dilakukan dengan cara membeli ke *distributor* atau dengan membuat sendiri.

3) STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon memiliki *guiding principles* untuk *Enterprise Architecture,* namun hal tersebut masih belum terintegrasi antara layanan fungsi organisasi dan belum benbentuk buku pedoman.

4.4.1.2 Direct resource management - EDM04.02

Penilaian Proses *Direct resource management* mendapatkan nilai penuh, sebagai berikut :

1. Dilakukannya *communication of resourcing strategies* yang disampaikan dalam bentuk *rapat* dengan *internal user dan eksternal user* yang terkait secara berkala.
2. Adanya penentuan bagian yang bertanggung jawab dalam *resource management*, misalnya:
   a. untuk perencanaan dan pengadaan teknologi diatur oleh Unit Pelaksana Teknis Komputer,
   b. untuk sumber daya manusia diatur oleh bagian *Human Resource Departemen Catur Insan Cendekia Cirebon.*
   c. proses pengaturan dan penggunaan manajemen sumber daya diatur oleh masing-masing manajemen dan unit. Selanjunnya diawasi oleh pimpinan.
3. Panduan dalam menjaga dan merawat sumber daya, sudah dilaksanakan dan telah ada pemantauan berkala setiap semester.

4.4.1.3 Monitor resource management - EDM04.03

Penilaian Proses *Monitor resource managemen* mendapatkan *s*kor penuh, sebagai berikut :

1. Adanya pemantauan terhadap alokasi dan keefektifitasan dari penggunaan sumber daya dan kemampuan yang ada, dengan cara mendaftarkan *skill* atau kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing staf , dosen tiap unit dan program studi, serta melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap enam bulan sekali.

2. Mengecek fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada staf seperti komputer dan *laptop* secara berkala apakah masih layak atau perlu perbaikan ataupun penggantian yang dilakukan setiap satu bulan sekali
3. Apabila terdapat kekurangan sumber daya, maka terdapat tindakan untuk segera memenuhi kekurangan tersebut dengan cara membuat pengajuan kebutuhan sumber daya ke atasan.

Tabel berikut berdasarkan penilaian di level 2

Tabel 4. 10 *Work Product Management* EDM04

Work Product Management		
Generic Practices	***Exist***	***Pencapaian***
Define the requirements for the work products	✓	100%
Define the requirements for documentation and control	✓	100%
Identify,document and control	✓	100%
Review and adjust work products	✓	100%
Rata-rata Pencapaian		100%

Semua proses yang lulus *fully* dari level 1, memenuhi persyaratan yang diharapkan untuk level 2, karena:

1. Komitmen antara sadar akan tujuan dari kegiatan yang dilakukannya.
2. Semua kegiatan sudah ditentukan perkiraan durasi pengerjaannya, bisa dilihat dari sistem penjadwalan dan perencanaan, dengan prinsip *on time, on budget, on schedule.* Sehingga performa setiap proses selalu diawasi dan dikendalikan apabila ada penyimpangan.

3. Tanggung jawab untuk setiap proses sudah ditentukan, baik dalam SOP, tugas dan wewenang jabatan, maupun penugasan secara tidak tertulis oleh atasan.
4. Semua sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam perusahaan sudah disediakan, misalnya untuk komputer, semua karyawan diberikan 1 PC atau *laptop* masing-masing.
5. Hubungan dengan pihak lain dalam melaksanakan proses juga sudah ditentukan, baik dalam SOP, maupun secara tidak tertulis diajarkan oleh rekan kerja atau atasan.
6. Semua dokumen hasil kerja sudah ditentukan harus seperti apa. Beberapa dokumen penting sudah disediakan *template*-nya, sedangkan sisanya menggunakan dokumen sebelumnya sebagai batasan minimal kualitas dokumen yang dibuat.
7. Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nama pembuat, dan pemeriksa yang menyetujuinya, biasanya atasan,
8. Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nomor revisi sehingga menjadi jelas bahwa dokumen dalam STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon dikontrol dengan baik.

Dari hasil penilaian *capability level*, proses *Ensure Resource Optimisation* berada di level 2 dengan status *fully achieved* yaitu 100%, namun *process performance record* belum berjalan dengan baik, ini menjadi syarat untuk penilaian level 3.

Ringkasan mengenai hasil pencapaian level beserta rincian secara spesifik mengenai penilaian proses ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 11 *Ensure Resource Optimisation* EDM04

Tujuan	Memastikan sumber daya yang dibutuhkan perusahaan terpenuhi secara optimal, biaya teknologi informasi ditekan secara optimal, dan juga memastikan kemungkinan bertambahnya keuntungan dan kesediaan untuk perubahan di masa depan.									
Proses Ensure Resource Optimisation	**Level 0**	**Level 1**	**Level 2**		**Level 3**		**Level 4**		**Level 5**	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating Berdasarkan Kriteria	F	F	F	F	N	N				
Pencapaian Level Kapabilitas				2						

4.4.2 APO07 - Manage Human Resources

Proses *Manage Human Resources* berfokus dalam memastikan penataan, penempatan, keputusan, dan keterampilan sumber daya manusia yang optimal. Hal ini termasuk mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab, rencana pembelajaran dan pengembangan, dan ekspektasi kinerja yang didukung oleh staf-staf kompeten dan termotivasi.

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan pencapaian STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon untuk proses APO07 di level 1.

Tabel 4. 12 ***Manage Human Resources APO07 Level 1***

APO07 Manage Human Resources			
Management Practice	***Outputs***	***Exist***	***Pencapaian***
APO07.01 Maintain adequate and appropriate staffing	*Staffing requirement evaluations*	✓	100%
	Competency and career development plans	✓	
	Personnel sourcing plans	✓	
APO07.02 Identify key IT personnel		✓	100%
APO07.03 Maintain the skills and competencies of personnel	*Skills and competencies matrix*	✓	100%
	Skills development plans	✓	
	Review reports	✓	
APO07.04 Evaluate employee job performance	*Personnel goals*	✓	100%
	Performance evaluations	✓	
	Improvement plans	✓	
APO07.05 Plan and track the usage of IT and business human resources	*Inventory of business and IT human resources*	✓	100%
	Resourcing shortfall analyses	✓	
	Resource utilisation records	✓	
APO07.06 Manage contract staff	*Contract staff policies*	✓	100%
	Contract agreements	✓	
	Contract agreement reviews	✓	
	Rata-rata Pencapaian		100%

4.4.2.1 Maintain adequate and appropriate staffing

Penilaian Proses *Manage Human Resources* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi penilaian dengan skor 100%, penjelasannya sebagai berikut:

1. Dilakukannya evaluasi terhadap jumlah staf yang dibutuhkan untuk tahun mendatang, berupa list jumlah staf yang dibutuhkan per masing-masing bagian yang ada di IT.
2. Adanya rencana untuk mengembangkan kompetensi dan karir staf sesuai dengan rencana strategis perusahaan yang dapat berdampak pada penambahan bidang baru.
3. Terdapat pula rencana perekrutan yang akan dilakukan, membuka *recruitment* lowongan posisi yang dibutuhkan.

4.4.2.2 Identify key IT personnel

Penilaian proses *Identify key IT personnel* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon, telah memenuhi dengan nilai 100%, berikut penjelasannya :

Key IT personnel telah didefinisikan dan dipegang oleh atasan per unit yang ada di STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon. Tiap atasan bertanggung jawab atas kinerja staf dan apabila ada masalah atau hal yang perlu didiskusikan, staf akan melapor kepada atasan masing-masing.

4.4.2.3 Maintain the skills and competencies of personnel

Penilaian Proses *Maintain the skills and competencies of personnel* pada STMIK Caturr Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi dengan nilai100% karena:

1. Adanya *training* dan *workshop* secara rutin sebagai upaya menjaga dan mengembangkan kompetensi yang dibutuhkan oleh staf dalam

menjalankan masing-masing perannya. Untuk tiap event, terdapat list kompetensi dan skill yang didapatkan. Para peserta mendapatkan surat tugas dan sertifikat

2. Adanya perencanaan mengenai pengembangan skill apa saja yang perlu dimiliki oleh masing-masing staf, baik yang bersifat teknis seperti pemrograman maupun yang bersifat non-teknis .
3. Terdapat Rekapitulasi mengenai kompetensi dan skill yang dimiliki oleh staf dan Tenaga Pendidik.

4.4.2.4 Evaluate employee job performance

Proses *Evaluate employee job performanc*e pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi dengan nilai 100% , karena:

1. Adanya evaluasi mengenai kinerja dari masing-masing staf yang mencakup *personnel performance* .
2. Untuk kinerja yang belum mencapai target yang diharapkan, terdapat rencana perbaikan yang akan dilakukan di waktu mendatang sesuai dengan tingkat kebutuhannya.

4.4.2.5 Plan and track the usage of IT and business human resources

Penilaian Proses *Plan and track the usage of IT and business human resources* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi dengan nilai 100% karena:

1. Terdapat list mengenai jumlah sumber daya manusia yang ada saat ini per masing-masing unit.

2. Dilakukannya analisa saat kekurangan sumber daya manusia yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan.
3. Terdapat rekapitulasi sumber daya manusia seperti catatan penghasilan masing-masing staff.

4.4.2.6 Manage contract staff

Penilaian Proses *Manage contract staff* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah dinyatakan memenuhi nilai 100%, karena:

1. Terdapat *contract staff policies* untuk staf baru dalam kurun waktu 6 bulan percobaan.
2. Terdapat *contract agreements* untuk staf baru dalam kurun waktu 6 bulan percobaan.
3. Dilakukannya *review* mengenai *contract agreement* secara berkala satu tahun sekali untuk melihat *contract agreement* yang ada saat ini apakah masih sesuai untuk dijalankan ataukah perlu perubahan.

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan pencapaian STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon untuk proses APO07 di level 2.

Tabel 4. 13 *Performance Management* APO07

2.1 Performance Management		
Generic Practices	***Exist***	***Pencapaian***
Identify the Objectives	✓	100%
Plan and monitor the performance	✓	100%
Adjust the performance	✓	100%
Define responsibilities	✓	100%
Identify and make available	✓	100%
Manage the interfaces	✓	100%
Rata-rata Pencapaian		100%

Tabel 4. 14 *Work Product Management* APO07

2.2 Work Product Management		
Generic Practices	***Exist***	***Pencapaian***
Define the requirements for the work products	✓	*100%*
Define the requirements for documentation and control	✓	*100%*
Identify,document and control	✓	*100%*
Review and adjust work products	✓	*100%*
Rata-rata Pencapaian		*100%*

Semua proses yang lulus *fully* dari level 1 dipastikan juga lulus untuk level 2 nya karena:

1. Karyawan sadar akan tujuan dari kegiatan yang dilakukannya.
2. Semua kegiatan sudah ditentukan perkiraan durasi pengerjaannya, bisa dilihat dari sistem penjadwalan untuk mengecek kesesuaian segala sesuatunya dengan prinsip *on time, on budget, on schedule.* Sehingga performa setiap proses selalu diawasi dan dikendalikan apabila ada penyimpangan.
3. Tanggung jawab untuk setiap proses sudah ditentukan, baik dalam SOP, tugas dan wewenang jabatan, maupun penugasan secara tidak tertulis oleh atasan.
4. Semua sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam akademik sudah disediakan, misalnya untuk komputer, semua karyawan diberikan 1 PC atau *laptop* masing-masing.

5. Hubungan dengan pihak lain dalam melaksanakan proses juga sudah ditentukan, baik dalam SOP, maupun secara tidak tertulis diajarkan oleh rekan kerja atau atasan.
6. Semua dokumen hasil kerja sudah ditentukan harus seperti apa. Beberapa dokumen penting sudah disediakan *template*-nya, sedangkan sisanya menggunakan dokumen sebelumnya sebagai batasan minimal kualitas dokumen yang dibuat.
7. Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nama pembuat, dan pemeriksa yang menyetujuinya, biasanya atasan, hal ini bisa dilihat misalnya di SOP.
8. Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nomor revisi sehingga menjadi jelas bahwa dokumen dalam STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon dikontrol dengan baik.
9. Adanya kesediaan dari unit untuk menggunakan format dokumen mereka bila dibutuhkan, contohnya dalam menentukan format SOP yang baik.

Dari hasil penilaian *capability level*, proses *Manage Human Resources* berada di level 2 dengan status *fully achieved* yaitu 100%, namun di dalam perusahaan belum terdapat *process definition* dan *process deployment* berupa SOP yang menjadi syarat untuk penilaian level 3.

Tabel 4. 15 *Manage Human Resources* APO07

Tujuan	Mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan perusahaan.									
Proses Manage Human Resources	**Level 0**	**Level 1**	**Level 2**		**Level 3**		**Level 4**		**Level 5**	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating Berdasarkan Kriteria	F	F	F	F	N	N				
Pencapaian Level Kapabilitas				2						

4.4.3 BAI08 – Manage Knowledge

Proses *Manage Knowledge* berfokus pada usaha mempertahankan ketersediaan dari pengetahuan relevan, saat ini, yang sudah divalidasi dan dapat dipercaya untuk mendukung seluruh aktivitas proses dan memfasilitasikan pembuatan keputusan.

Rincian penilaian proses *Manage Knowledge* pada level 1 dijelaskan melalui tabel di bawah ini.

Tabel 4. 16 *Manage Knowledge* BAI08 Level 1

BAI08 Manage Knowledge			
Management Practice	***Outputs***	***Exist***	***Pencapaian***
BAI08.01 Nurture and facilitate a knowledge-sharing culture	*Communications on value of knowledge*	✓	*100%*

BAI08.02 Identify and classify sources of information	*Classification of information sources*	✓	*100%*
BAI08.03 Organise and contextualise information into knowledge	*Published knowledge repositories*	✓	*100%*
BAI08.04 Use and share knowledge	*Knowledge user database*	✓	*100%*
	Knowledge awareness and training schemes	✓	
BAI08.05 Evaluate and retire information	*Knowledge use evaluation results*	✓	*100%*
	Rules for knowledge retirement	✓	
Rata-rata Pencapaian			*100%*

4.4.3.1 Nurture and facilitate a knowledge-sharing culture

Penilaian Proses *Nurture and facilitate a knowledge-sharing culture* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi dengan nilai 100% karena:

Pada lingkungan kerja STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon terdapat budaya *knowledge-sharing* berupa aktivitas komunikasi dari sebuah informasi pengetahuan yang berharga melalui: *Website CIC portal, Email, Kuliah Online.*

4.4.3.2 Identify and classify sources of information

Penilaian Proses *Identify and classify sources of information* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi penilaian dengan skor 100%, karena, dalam mengatur informasi yang ada, STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon mengklasifikasikan sumber informasi dari masing-masing informasi, mengidentifikasi pemilik dari informasi tersebut.

4.4.3.3 Organise and contextualise information into knowledge

Proses "*Organise and contextualise information into knowledge*" pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi penilaian dengan skor 100% karena:

1. Dilakukannya proses mengidentifikasikan pemilik *knowledge*,
2. Dilakukannya pembuatan hubungan antar kumpulan informasi, dan
3. *Mem-publish* setiap *knowledge* baru ke dalam *knowledge base repository* serta mengatur hak akses *knowledge* ke berbagai *stakeholder*.

4.4.3.4 Use and share knowledge

Penilaian Proses *Use and share knowledge* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi penilaian dengan skor 100%, karena:

1. Terdapat pengkategorian informasi berdasarkan kebutuhan *stakeholder* yang berbeda-beda, misalkan informasi tersebut berguna untuk *problem solving*, pembelajaran, atau untuk pengambilan keputusan. Semua itu diatur di dalam *knowledge user database*.

2. Dilakukannya *training* bagi user mengenai tata cara mengakses dan menggunakan *knowledge* yang tersedia, seperti melakukan *training* penggunaan Kuliah Online.

4.4.3.5 Evalute and retire information

Penilaian proses *Evaluate and retire information* pada STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon telah memenuhi penilaian dengan skor 100% karena, adanya evaluasi mengenai penggunaan *knowledge*, berupa pengecekan apakah *knowledge* tersebut masih sesuai dan dapat digunakan, dan apabila *knowledge* tersebut sudah tidak relevan maka *knowledge* tersebut akan dihapus dari *knowledge repository*.

Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan pencapaian STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon untuk proses BAI08 di level 2.

Tabel 4. 17 *Performance Management* BAI08

2.1 Performance Management		
Generic Practices	***Exist***	***Pencapaian***
Identify the Objectives	✓	100%
Plan and monitor the performance	✓	100%
Adjust the performance	✓	100%
Define responsibilities	✓	100%
Identify and make available	✓	100%
Manage the interfaces	✓	100%
Rata-rata Pencapaian		100%

Tabel 4. 18 *Work Product Management* BAI08

2.2 Work Product Management		
Generic Practices	***Exist***	***Pencapaian***
Define the requirements for the work products	✓	100%
Define the requirements for documentation and control	✓	100%

Identify,document and control	✓	100%
Review and adjust work products	✓	100%
Rata-rata Pencapaian		100%

Semua proses yang lulus *fully* dari level 1 berdasarkan penilaian juga lulus untuk level 2 karena:

1. Karyawan sadar akan tujuan dari kegiatan yang dilakukannya.
2. Tanggung jawab untuk setiap proses sudah ditentukan, baik dalam SOP, tugas dan wewenang jabatan, maupun penugasan secara tidak tertulis oleh atasan.
3. Semua sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan dalam perusahaan sudah disediakan, misalnya untuk komputer, masing-masing karyawan diberikan 1 komputer atau *laptop*.
4. Hubungan dengan pihak lain dalam melaksanakan proses juga sudah ditentukan, baik dalam SOP, maupun secara tidak tertulis diajarkan oleh rekan kerja atau atasan.
5. Semua dokumen hasil kerja sudah ditentukan harus seperti apa. Beberapa dokumen penting sudah disediakan *template*-nya, sedangkan sisanya menggunakan dokumen sebelumnya sebagai batasan minimal kualitas dokumen yang dibuat.
6. Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nama pembuat, dan pemeriksa yang menyetujuinya, biasanya atasan,
7. Semua dokumen yang dibuat juga mencantumkan nomor revisi sehingga menjadi jelas bahwa dokumen dalam STMIK Catur Insan Cendekia Cirebon dikontrol dengan baik.

8. Adanya kesediaan dari perusahaan untuk merubah format dokumen mereka bila dibutuhkan, Dari hasil penilaian *capability level*, proses *Manage Knowledge* berada di level 2 dengan status *fully achieved* yaitu 100%, namun di dalam perusahaan belum terdapat *process definition* dan *process deployment* yang menjadi syarat untuk penilaian level 3.
9. Ringkasan mengenai hasil pencapaian level beserta rincian secara spesifik mengenai penilaian proses ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 19 *Manage Knowledge* BAI08

Tujuan	Tujuan dari proses tersebut adalah menyediakan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung seluruh staff dalam aktivitas pekerjaannya dan untuk menginformasikan pembuatan keputusan dan meningkatkan produktivitas.									
Proses Manage Knowledge	**Level 0**	**Level 1**	**Level 2**		**Level 3**		**Level 4**		**Level 5**	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Rating Berdasarkan Kriteria	F	F	F	F	N	N				
Pencapaian Level Kapabilitas				2						

4.5 Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas Proses

Berdasarkan hasil proses penilaian terhadap proses EDM04, APO07 dan BAI08, maka dapat dirangkum ke dalam tabel berikut:

Tabel 4. 20 Hasil Penilaian Kapabilitas Proses

ID Proses	Nama Proses		***Process Capability Level***					
		Proses yang nilai	Level 0	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Evaluate, Direct and Monitor								
EDM04	*Ensure Resource Optimisation*	➤			**F**			
Align, Plan and Organise								
APO07	*Manage Human Resources*	➤			**F**			
Build, Acquire and Implement								
BAI08	*Manage Knowledge*	➤			**F**			

Berdasarkan data hasil penilaian level masing-masing proses, selanjutnya dilakukan perhitungan besarnya rata-rata tingkat kapabilitas yang telah di capai terkait sumber daya layanan akademik STMIK Catur Insan Cendekia. Perhitungan dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\textit{Tinkat Kapabilitas} = \frac{(0*L0)+ (1*L1)+ (2*L2)+ (3*L3)+ (4*L4)+ (5*L5)}{JP}$$

Keterangan :

Ln = Jumlah proses yang berada di level n

JP = Jumlah proses yang di *Assessment*

Berdasarkan data pencapaian level masing-masing proses, maka perhitungan rata-rata Tingkat kapabilitas adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kapabilitas} = \frac{(0*1)+ (1*0)+ (2*3)+ (3*0)+ (4*0)+ (5*0)}{3}$$

$$= \frac{6}{3}$$

Tingkat Kapabilitas = 2

Berdasarkan perhitungan diatas maka hasil tingkat kapabilitas berada di level 2.

4.6 Rekomendasi Hasil Assessment

Dalam penilaian terdapat hal yang menjadi point penting untuk di jadikan pengembangan sehingga perlu untuk membuat daftar keluaran proses yang belum sempurna untuk standar level yaitu , antara lain :

1. EDM04 – *Ensure Resource Optimisation*:

   Menyediakan *Guiding Principle for Enterprise Architecture*, panduan untuk prinsip dasar pengembangan *Enterprise Arsitektur Planning*.

2. Memenuhi keluaran dari *work product* pada level yang lebih tinggi yang belum tercapai.