BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tinjauan Organisasi

3.1.1. *Overview* Politeknik X

Pada mulanya, tanggal 17 Juli 1993 di Bandung para sarjana berinisiatif untuk membuka lembaga pendidikan dengan nama lembaga pendidikan Progress dengan ijin Depdikbud No. 1197/KEP/MS/1994. Kemudian melihat perkembangan yang cukup baik dari banyaknya minat masyarakat untuk mengikuti kursus singkat (training) maka mulaidipikirkan secara matang dengan komitmen yang tinggi untuk terus meningkatkan kualitas pendidikan dan peluang kerja bagi para lulusan, maka sejak tanggal 15 Desember 1997, lembaga pendidikan Progress secara formal berganti nama menjadi Politeknik X yang berada dibawah naungan Yayasan Politeknik X sesuai dengan akta notaris Ny. Martinah Sumarno, SH. No.1 tanggal 17 November 2004.

Banyaknya lulusan yang bekerja dan tenaga dosen yang berkualitas menjadikan bekal yang sangat berharga dan kemudian menjadi *network* dalam setiap konsep pemikiran dan pengembangan pendidikan lebih lanjut. Kemudian terhitung sejak 5 Januari 2004 telah secara resmi menjadi perguruan tinggi dengan nama Politeknik X sesuai dengan surat keputusan Mentri Pendidikan Nasional Republik Indonesia (MENDIKNAS RI) Nomor 04/D/O/2004 tanggal 4 Januari 2004. Dengan demikian tanggal 5 Januari 2004 merupakan tanggal berdirinya POLITEKNIK X sekaligus merupakan hari jadi bagi civitas akademika

POLITEKNIK X. Pemikiran dan konsep memilih politeknik dibandingkan dengan sekolah tinggi atau institut dikarenakan melihat sejarah konkrit bahwa selama ini POLITEKNIK X memiliki bekal dan pengalaman yang cukup matang dalam hal pendidikan praktis. Pendidikan yang praktis merupakan terobosan yang sangat baik dalam memenuhi kebutuhan lapangan kerja dimana keterampilan adalah modal seseorang untuk dapat bekerja.

Di akhir tahun 2007 POLITEKNIK X berusaha untuk terus berkembang, langkah nyata dari hal tersebut adalah POLITEKNIK X telah terakreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dengan nila “B” (baik) dan tahun 2008 telah membuka program Diploma IV (D-IV/S1) dengan jurusan KAT (KomputerisasiAkuntansi), MIF (Manajemen Informatika), dan IRM (Informatika Rekam Medis). Pada tahun 2009 bekerja sama dengan Microsoft yang setiap lulusan diberikan sertifikasi internasional Microsoft yang berlaku di seluruh dunia, hal ini terbukti bahwa POLITEKNIK X dari tahun ke tahunnya selalu dapat meningkatkan kualitas pendidikan bagi lulusannya. Dengan dorongan segenap komponen pakar pendidikan yang tetap menjungjung tinggi komitmen untuk meningkatkan kualitas pendidikan bagi bangsa dan negara, maka civitas akademik senantiasa memacu dan mengukir prestasi yang lebih baik bagi pengembangan SDM yang unggul, terampil, dan mudah bekerja. Secara umum, program pendidikan yang diselenggarakan di lingkungan POLITEKNIK X adalah sebagai berikut :

1. Program Pendidikan Diploma III (DIII), meliputi jurusan :
    a. Administrasi dan Keuangan (AKE)

b. Manajemen Informatika (MIF)
c. Rekam Medis dan Informatika Kesehatan (ARM)
d. Teknik Komputer (TIK)
e. Manjamen Pelayanan Rumah Sakit (MPRS)

2. Program Pendidikan Diploma IV (D-IV), meliputi jurusan :
   a. Komputerisasi Akuntansi (KAT)
   b. Manajemen Informatika (MIF)
   c. Informatika Medis (IRM)

3.1.2. Visi, Misi dan Sasaran Politeknik X

Visi, misi, tujuan dan motto POLITEKNIK X seperti dijabarkan pada penjelasan berikut :

Visi : Menjadi Perguruan Tinggi unggulan yang mampu menjawab tantangan di era globalisasi dan menghasilkan sumber daya manusia profesional, beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Misi :

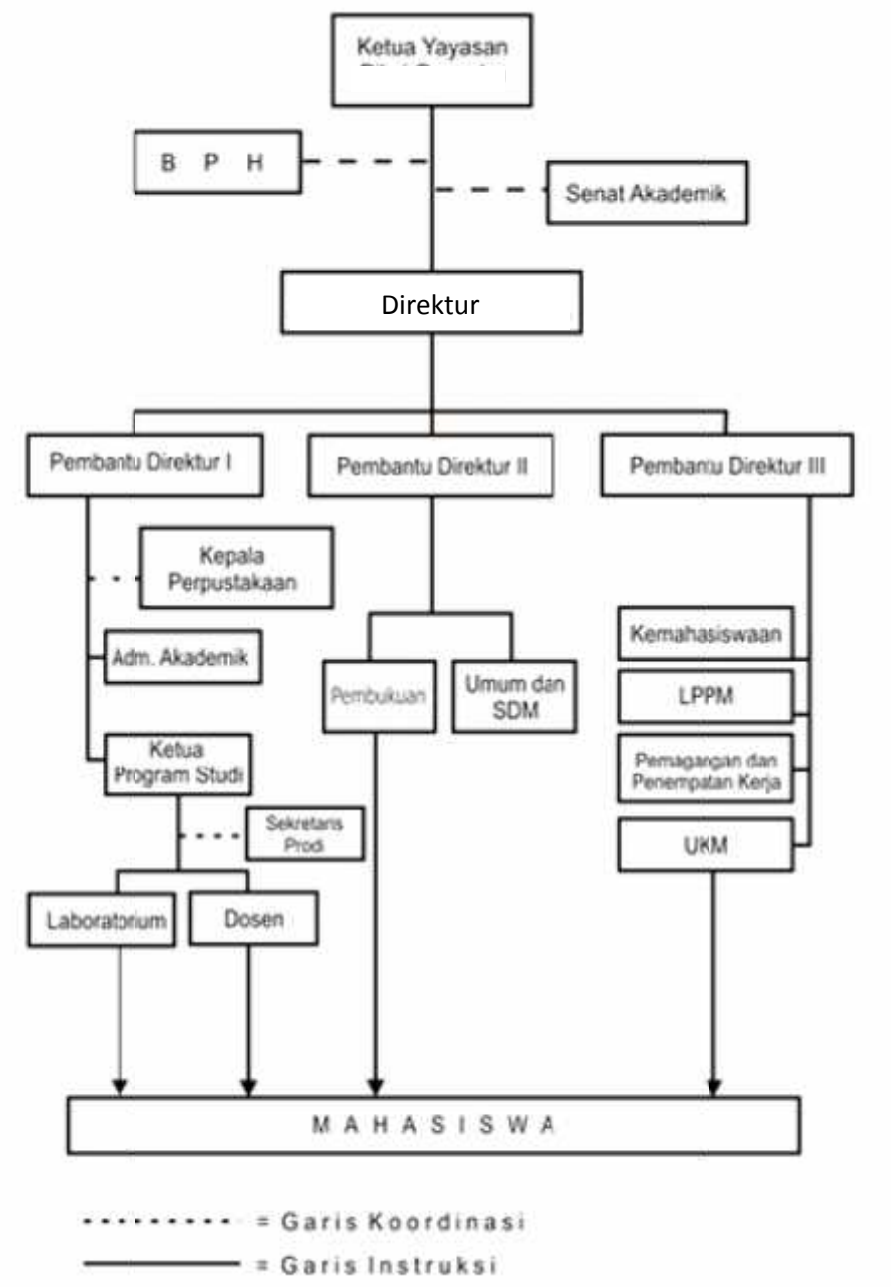
1. Menyelenggarakan pendidikan berbasis *link and match*.
2. Menjalin kemitraan dan kerjasama dengan dunia usaha dan industri.
3. Menjalankan sistem pendidikan yang berkualitas nasional dan internasional

Sasaran :

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berbasis kompetensi secara professional dan berkualitas serta sinergi dengan kebutuhan nyata di lapangan.
2. Menciptakan lulusan yang mampu dan terampil sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki.
3. Menghasilkan penelitian dan karya ilmiah yang berbobot dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Meningkatkan profesionalisme kerja yang tangguh dan diakui oleh masyarakat luas.

3.1.3. Struktur Organisasi Politeknik X

Struktur organisasi POLITEKNIK X seperti diperlihatkan pada gambar berikut :



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Politeknik X

3.1.4. Proses Bisnis Politeknik X

Sebagai salah satu perguruan tinggi, POLITEKNIK X memiliki aktivitas utama yang berpedoman pada tri dharma perguruan tinggi yang mencakup pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat, aktifitas utama ini akan memerlukan dukungan dari aktifitas lainnya seperti keuangan, administrasi umum, sumber daya manusia. Identifikasi aktivitas utama dan pendukung di Politeknik X dapat diuraikan dengan menggunakan rantai nilai *(value chain)* dari Michael E. Porter yang tampak seperti gambar di bawah ini :



Gambar 3.2. *Value Chain* Politeknik X

3.1.1.1. Aktifitas Utama

Berikut adalah uraian penjelasan beberapa aktivias utama pada proses bisnis POLITEKNIK X :

1. Penerimaan Mahasiswa Baru

   Berhubungan dengan sistem penerimaan mahasiswa baru dari rencana penerimaan sampai dengan registrasi mahasiswa baru.

2. Proses Belajar Mengajar

   Aktifitas proses belajar mahasiswa selama masa studi dari proses awal perkuliahan sampai dengan ujian akhir.

3. Pelepasan Mahasiswa

   Aktivitas pelepasan mahasiswa setelah menempuh seluruh mata kuliah, seminar kerja praktek, dan sidang tugas akhir, di mana mahasiswa mengikuti wisuda.

3.1.1.2. Aktifitas Pendukung

Berikut adalah uraian penjelasan beberapa aktivias pendukung pada proses bisnisPoliteknik X :

1. Manajemen Keuangan dan Akuntansi

   Aktifitas pengelolaan keuangan organisasi dalam mendukung aktifitas utama yang berhubungan *cash in flow*, *cash out flow* dan investasi serta pendanaan pemeliharaan infrastruktur, sarana dan prasarana organisasi.

2. Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum

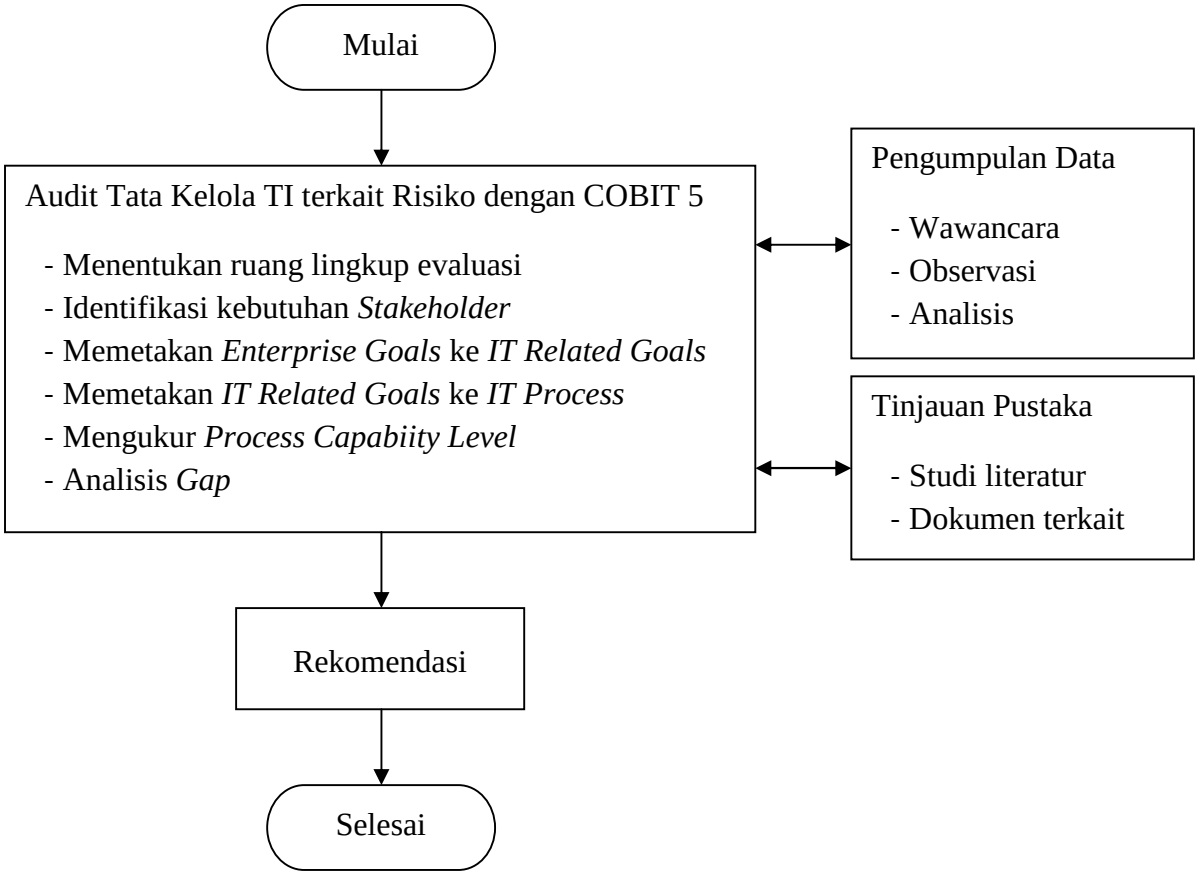
   Aktifitas untuk memberikan dukungan administrasi, layanan bagi seluruh unit yang ada dan pengelolaan infrastruktur, sarana dan prasarana serta aset-aset organisasi.

3. Program Studi dan Bagian Akademik

   Aktifitas yang bertujuan memberikan layanan akademik dana administrasi akademik khususnya bagi mahasiswa.

3.2. Metode Penelitian

Gambar dibawah ini merepresentasikan alur dari penelitian yang dilakukan :



Gambar 3.3. Diagram Alir Penelitian

3.2.1. Metode Pengumpulan Data

3.2.1.1. Data Primer

1. Wawancara *(Interview)*

   Pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai langsung dengan pihak terkait.

2. Observasi dan Analisis

   Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan data secara langsung di lapangan.

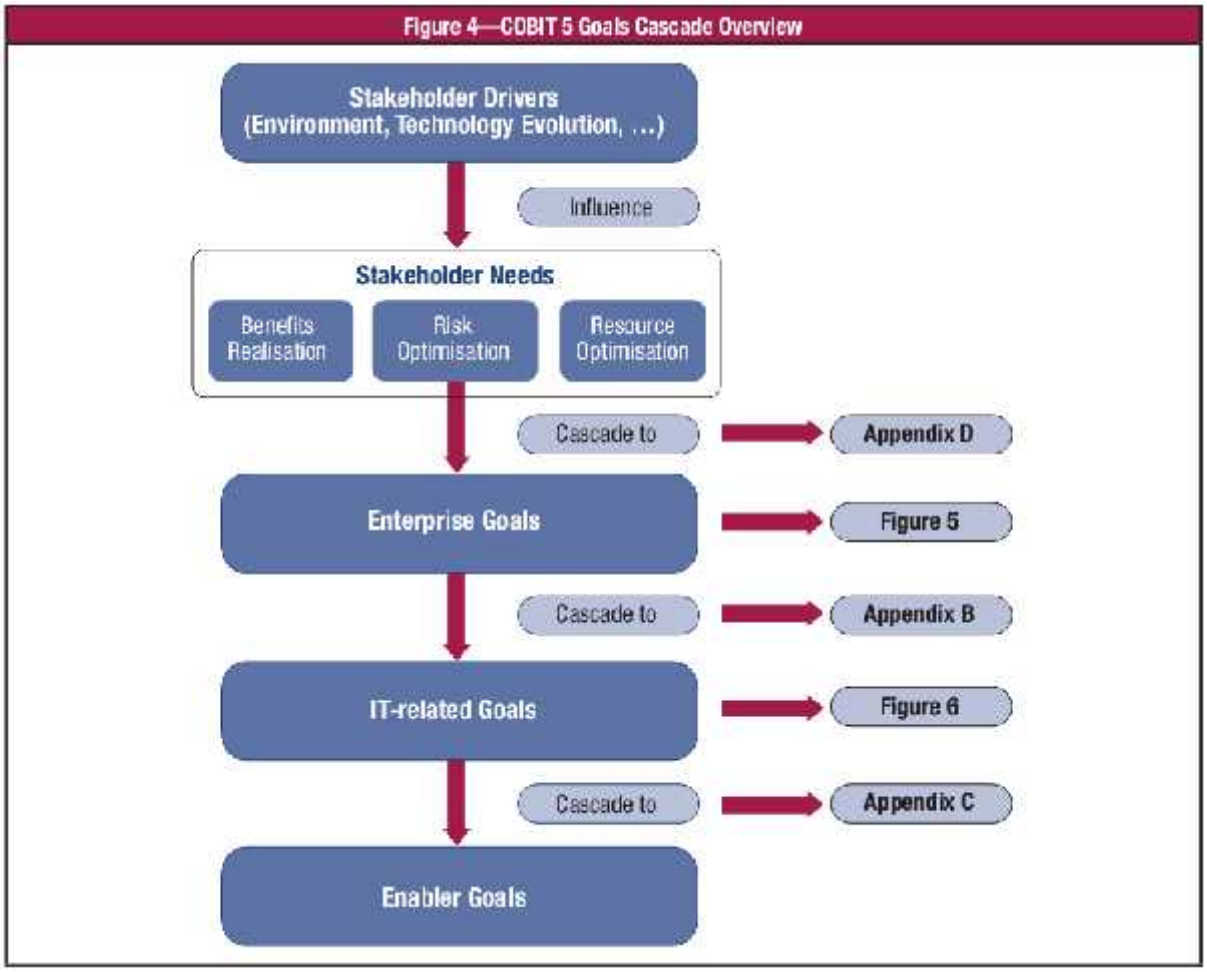
3.2.1.2. Data Sekunder

Data sekunder didapat melalui studi literatur dengan mencari buku, jurnal ilmiah, *e-book*, sumber *internet* dan lain sebagainya. Selain itu data sekunder juga didapatkan dari dokumen terkait di POLITEKNIK X.

3.2.2. Tahapan Tata Kelola TI terkait Risiko di POLITEKNIK X dengan COBIT 5

COBIT 5 *goals cascade* adalah mekanisme untuk menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan dalam hal ini *stakeholder-stakeholder* dalam lingkungan POLITEKNIK X untuk ditindaklanjuti secara spesifik dan disesuaikan dengan tujuan POLITEKNIK X, tujuan yang berkaitan dengan TI dan tujuan dari *enabler*. Terjemahan ini memungkinkan menetapkan tujuan yang spesifik di setiap tingkatan dan di setiap area organisasi untuk mendukung tujuan-tujuan dan persyaratan *stakeholder*, dan dengan demikian secara efektif mendukung

keselarasan antara kebutuhan organisasi dan solusi dan layanan TI. Gambar dibawah ini memperlihatkan COBIT 5 *goals cascade* secara umum.



Gambar 3.4. COBIT 5 *Goals Cascade* (COBIT 5, 2012)

Setiap organisasi beroperasi dalam konteks yang berbeda, konteks ini ditentukan oleh faktor eksternal (pasar, industri, geopolitik, dan lain sebagainya) dan faktor internal (budaya, organisasi, *risk appetite*, dan lain-lain), serta membutuhkan penyesuaian dalam tata kelola dan sistem manajemen. Kebutuhan *stakeholder* harus ditransformasi kedalam strategi organisasi.



Gambar 3.5. *Stakeholder Drivers* Mempengaruhi *Stakeholder Needs* (COBIT 5, 2012)

3.2.2.1. Identifikasi Kebutuhan *Stakeholder*

Tujuan tata kelola relevan untuk dipilih berdasarkan tujuan tata kelola yaitu menyadari manfaat, optimasi risiko dan optimasi sumber daya. Identifikasi kebutuhan *stakeholder* akan dilakukan dengan melakukan wawancara dengan pihak terkait serta menelaah dokumen-dokumen yang ada. Dari ketiga tujuan tata kelola tersebut, yang akan menjadi fokus dalam penelitian ini adalah pada bagian *risk optimisation*.



Gambar 3.6. *Stakeholder Needs Cascade to Enterprise Goals* (COBIT 5, 2012)

3.2.2.2. *Risk Optimisation*

Bagian ini mengatasi risiko bisnis yang terkait dengan penggunaan, kepemilikan, operasi, keterlibatan, pengaruh dan penerapan TI dalam suatu perusahaan. Risiko bisnis yang berhubungan dengan TI terdiri dari peristiwa yang berhubungan dengan TI yang berpotensi dapat mempengaruhi bisnis. Sementara nilai pengiriman berfokus pada penciptaan nilai, manajemen risiko berfokus pada pelestarian nilai. Pengelolaan risiko yang berhubungan dengan TI harus diintegrasikan dalam pendekatan manajemen risiko perusahaan untuk memastikan fokus pada TI oleh perusahaan dan diukur dengan cara yang transparan menunjukkan dampak dan kontribusi yang berkaitan dengan TI optimasi risiko bisnis dalam melestarikan nilai.

Tabel pemetaan antara *stakeholder needs* dan *enterprise goals* dibawah ini seperti dalam COBIT 5 *appendix D.*

Tabel 3.1. *Mapping* COBIT 5 *Enterprise Goals* ke *Governance and Management Questions*

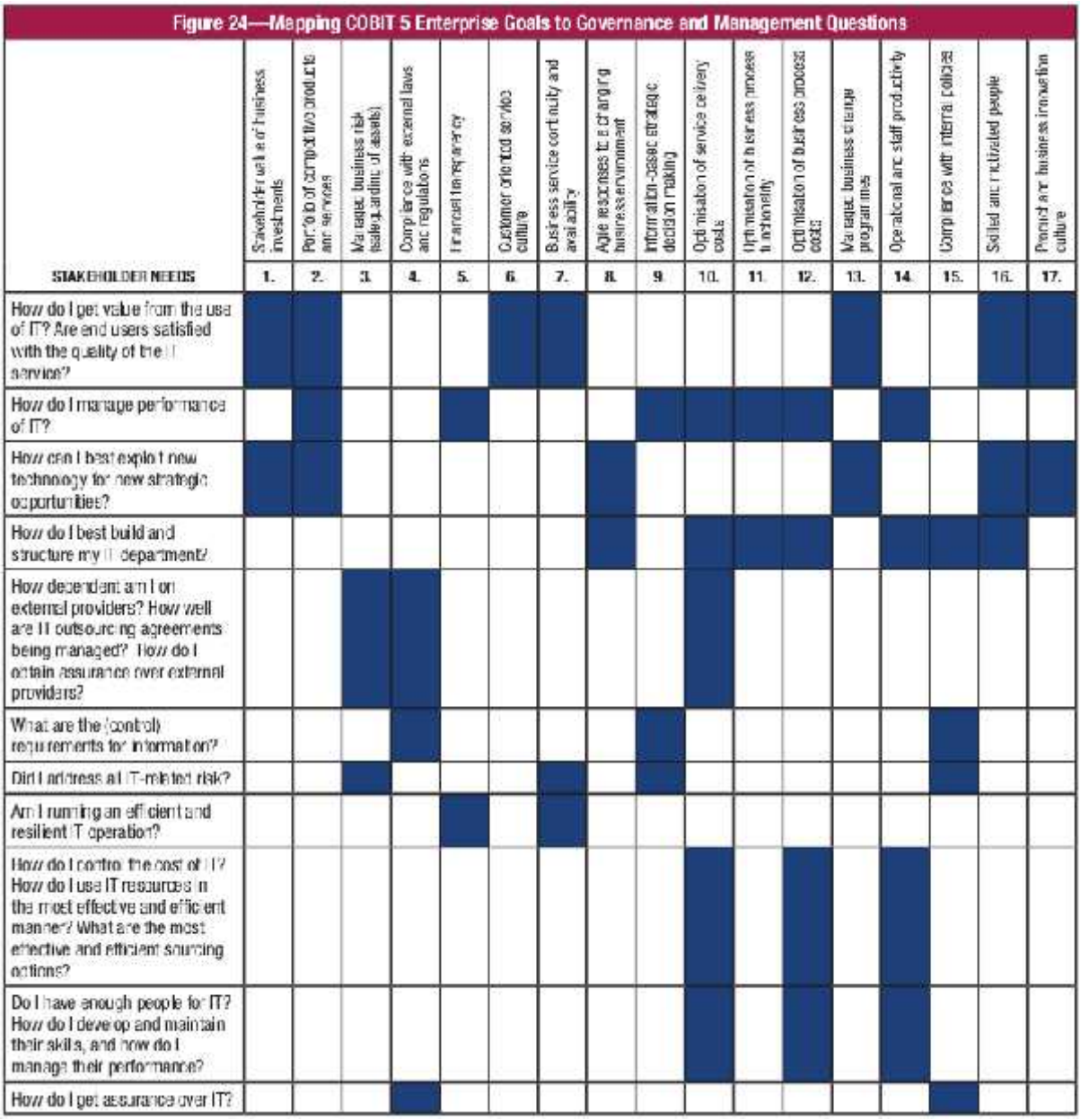


Figure 24—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to Governance and Management Questions

STAKEHOLDER NEEDS	1. Stakeholder value of business investments	2. Portfolio of competitive products and services	3. Managed business risk (safeguarding of assets)	4. Compliance with external laws and regulations	5. Financial transparency	6. Customer-oriented service culture	7. Business service continuity and availability	8. Agile responses to a changing business environment	9. Information-based strategic decision making	10. Optimisation of service delivery costs	11. Optimisation of business process functionality	12. Optimisation of business process costs	13. Managed business change programmes	14. Operational and staff productivity	15. Compliance with internal policies	16. Skilled and motivated people	17. Product and business innovation culture
How do I get value from the use of IT? Are end users satisfied with the quality of the IT service?	■	■				■	■						■			■	■
How do I manage performance of IT?		■			■				■	■	■	■		■			
How can I best exploit new technology for new strategic opportunities?	■	■						■					■			■	■
How do I best build and structure my IT department?								■		■	■	■		■	■	■	
How dependent am I on external providers? How well are IT outsourcing agreements being managed? How do I obtain assurance over external providers?			■	■						■							
What are the (control) requirements for information?				■					■						■		
Did I address all IT-related risk?			■				■		■						■		
Am I running an efficient and resilient IT operation?					■		■										
How do I control the cost of IT? How do I use IT resources in the most effective and efficient manner? What are the most effective and efficient sourcing options?										■		■		■			
Do I have enough people for IT? How do I develop and maintain their skills, and how do I manage their performance?										■		■		■			
How do I get assurance over IT?				■											■		

Tabel 3.2. *Mapping* COBIT 5 *Governance and Management Questions* ke *Enterprise Goals* (Lanjutan)

Figure 24—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to Governance and Management Questions *(cont.)*

STAKEHOLDER NEEDS	1. Stakeholder value of business investments	2. Portfolio of competitive products and services	3. Managed business risk (safeguarding of assets)	4. Compliance with external laws and regulations	5. Financial transparency	6. Customer-oriented service culture	7. Business service continuity and availability	8. Agile responses to a changing business environment	9. Information-based strategic decision making	10. Optimisation of service delivery costs	11. Optimisation of business process functionality	12. Optimisation of business process costs	13. Managed business change programmes	14. Operational and staff productivity	15. Compliance with internal policies	16. Skilled and motivated people	17. Product and business innovation culture
Is the information I am processing well secured?				■			■								■		
How do I improve business agility through a more flexible IT environment?	■							■								■	■
Do IT projects fail to deliver what they promised—and if so why? Is IT standing in the way of executing the business strategy?	■	■	■					■			■	■	■				
How critical is IT to sustaining the enterprise? What do I do if IT is not available?	■	■					■										
What concrete vital primary business processes are dependent on IT, and what are the requirements of business processes?	■	■									■	■					
What has been the average overrun of the IT operational budgets? How often and how much do IT projects go over budget?					■					■		■		■			
How much of the IT effort goes to fighting fires rather than to enabling business improvements?		■	■									■					
Are sufficient IT resources and infrastructure available to meet required enterprise strategic objectives?		■			■					■		■					
How long does it take to make major IT decisions?	■	■			■			■									
Are the total IT effort and investments transparent?		■		■	■										■		
Does IT support the enterprise in complying with regulations and service levels? How do I know whether I am compliant with all applicable regulations?				■											■		

COBIT 5 mendefinisikan 17 *generic goals* seperti pada tabel 3.3 yang mencakup informasi berikut :

1. Dimensi *balanced scorecard* (BSC).
2. *Enterprise Goals*.
3. Hubungan dengan tiga tujuan tata kelola – *Benefit Realisation*, *Risk Optimisation* dan *Resource Optimisation*.

Tabel 3.3. *Enterprise Goals* (‘P’ adalah hubungan Primer, dan ‘S’ adalah Sekunder)

Figure 5—COBIT 5 Enterprise Goals				
		Relation to Governance Objectives		
BSC Dimension	Enterprise Goal	Benefits Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)		P	S
	4. Compliance with external laws and regulations		P	
	5. Financial transparency	P	S	S
Customer	6. Customer-oriented service culture	P		S
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P		S
	9. Information-based strategic decision making	P	P	P
	10. Optimisation of service delivery costs	P		P
Internal	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs	P		P
	13. Managed business change programmes	P	P	S
	14. Operational and staff productivity	P		P
	15. Compliance with internal policies		P	
Learning and Growth	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture	P		

3.2.2.3. Memetakan *Enterprise Goals* ke *IT-related Goals*

Pencapaian tujuan organisasi memerlukan sejumlah hasil yang berkaitan dengan TI yang diwakili oleh *IT-related goals*. Identifikasi ini dapat dilakukan berdasarkan *enterprise goals* yang telah teridentifikasi.



Gambar 3.7. *Enterprise Goals Cascade to IT-related Goals* (COBIT 5, 2012)

Pemetaan antara *Enterprise Goals* dengan *IT-related Goals* seperti pada tabel 3.4 sesuai dengan *appendix B* dalam COBIT 5.

Tabel 3.4. Pemetaan *Enterprise Goals* ke *IT-related Goals*

Figure 22—Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-related Goals

			Enterprise Goal																
			Stakeholder value of business investments	Portfolio of competitive products and services	Managed business risk (safeguarding of assets)	Compliance with external laws and regulations	Financial transparency	Customer-oriented service culture	Business service continuity and availability	Agile responses to a changing business environment	Information-based strategic decision making	Optimisation of service delivery costs	Optimisation of business process functionality	Optimisation of business process costs	Managed business change programmes	Operational and staff productivity	Compliance with internal policies	Skilled and motivated people	Product and business innovation culture
			1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
		IT-related Goal	Financial					Customer					Internal					Learning and Growth	
Financial	01	Alignment of IT and business strategy	P	P	S			P	S	P	P	S	P	S	P			S	S
	02	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations			S	P											P		
	03	Commitment of executive management for making IT-related decisions	P	S	S					S	S		S		P			S	S
	04	Managed IT-related business risk			P	S			P	S		P			S		S	S	
	05	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	P	P				S		S		S	S	P		S			S
	06	Transparency of IT costs, benefits and risk	S		S		P				S	P		P					
Customer	07	Delivery of IT services in line with business requirements	P	P	S	S		P	S	P	S		P	S	S			S	S
	08	Adequate use of applications, information and technology solutions	S	S	S			S	S		S	S	P	S		P		S	S
Internal	09	IT agility	S	P	S			S		P			P		S	S		S	P
	10	Security of information, processing infrastructure and applications			P	P			P								P		
	11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	P	S						S		P	S	P	S	S			S
	12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	S	P	S			S		S		S	P	S	S	S			S
	13	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	P	S	S			S				S		S	P				
	14	Availability of reliable and useful information for decision making	S	S	S	S			P		P		S						
	15	IT compliance with internal policies			S	S											P		
Learning and Growth	16	Competent and motivated business and IT personnel	S	S	P			S		S						P		P	S
	17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	S	P				S		P	S		S		S			S	P

Tabel 3.5. COBIT 5 Mendefinisikan 17 *IT-related Goals* Pada Dimensi IT BSC

Figure 6—IT-related Goals		
IT BSC Dimension	**Information and Related Technology Goal**	
Financial	01	Alignment of IT and business strategy
	02	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations
	03	Commitment of executive management for making IT-related decisions
	04	Managed IT-related business risk
	05	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio
	06	Transparency of IT costs, benefits and risk
Customer	07	Delivery of IT services in line with business requirements
	08	Adequate use of applications, information and technology solutions
Internal	09	IT agility
	10	Security of information, processing infrastructure and applications
	11	Optimisation of IT assets, resources and capabilities
	12	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes
	13	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards
	14	Availability of reliable and useful information for decision making
	15	IT compliance with internal policies
Learning and Growth	16	Competent and motivated business and IT personnel
	17	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation

3.2.2.4. Memetakan *IT-related Goals* ke *IT Process*

Berdasarkan tujuan *IT-related Goals* yang terpilih dengan menggunakan kriteria primer (P) atau sekunder (S) maka didapat *IT process* yang relevan pada COBIT 5. Mencapai tujuan terkait TI membutuhkan keberhasilan penerapan dan penggunaan sejumlah *enabler*.

Enabler mencakup proses, struktur organisasi dan informasi, dan untuk setiap *enabler* serangkaian tujuan tertentu yang relevan dapat didefinisikan dalam mendukung tujuan yang berkaitan dengan TI. Tabel 3.7 memperlihatkan pemetaan dari *IT-related Goals* ke *IT Process* sesuai dengan *appendix C* dalam COBIT 5.

Tabel 3.6. Pemetaan dari *IT-related Goals* ke *IT Process* sesuai dengan *appendix C* dalam COBIT 5

Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes

			IT-related Goal																
			Alignment of IT and business strategy	IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Commitment of executive management for making IT-related decisions	Managed IT-related business risk	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Transparency of IT costs, benefits and risk	Delivery of IT services in line with business requirements	Adequate use of applications, information and technology solutions	IT agility	Security of information, processing infrastructure and applications	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	Availability of reliable and useful information for decision making	IT compliance with internal policies	Competent and motivated business and IT personnel	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
			01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
		COBIT 5 Process	Financial						Customer		Internal							Learning and Growth	
Evaluate, Direct and Monitor	EDM01	Ensure Governance Framework Setting and Maintenance	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S	S	S
	EDM02	Ensure Benefits Delivery	P		S		P	P	P	S			S	S	S	S		S	P
	EDM03	Ensure Risk Optimisation	S	S	S	P		P	S	S		P			S	S	P	S	S
	EDM04	Ensure Resource Optimisation	S		S	S	S	S	S	S	P		P		S			P	S
	EDM05	Ensure Stakeholder Transparency	S	S	P			P	P						S	S	S		S
Align, Plan and Organise	AP001	Manage the IT Management Framework	P	P	S	S			S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	AP002	Manage Strategy	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	S	P
	AP003	Manage Enterprise Architecture	P		S	S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S
	AP004	Manage Innovation	S			S	P			P	P		P	S		S			P
	AP005	Manage Portfolio	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P				S
	AP006	Manage Budget and Costs	S		S	S	P	P	S	S			S		S				
	AP007	Manage Human Resources	P	S	S	S			S		S	S	P		P		S	P	P
	AP008	Manage Relationships	P		S	S	S	S	P	S			S	P	S		S	S	P
	AP009	Manage Service Agreements	S			S	S	S	P	S	S	S	S		S	P	S		
	AP010	Manage Suppliers		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S		S
	AP011	Manage Quality	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S	S
	AP012	Manage Risk		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S	S
	AP013	Manage Security		P		P		P	S	S		P				P			

Tabel 3.7. Pemetaan dari *IT-related Goals* ke *IT Process* (Lanjutan)

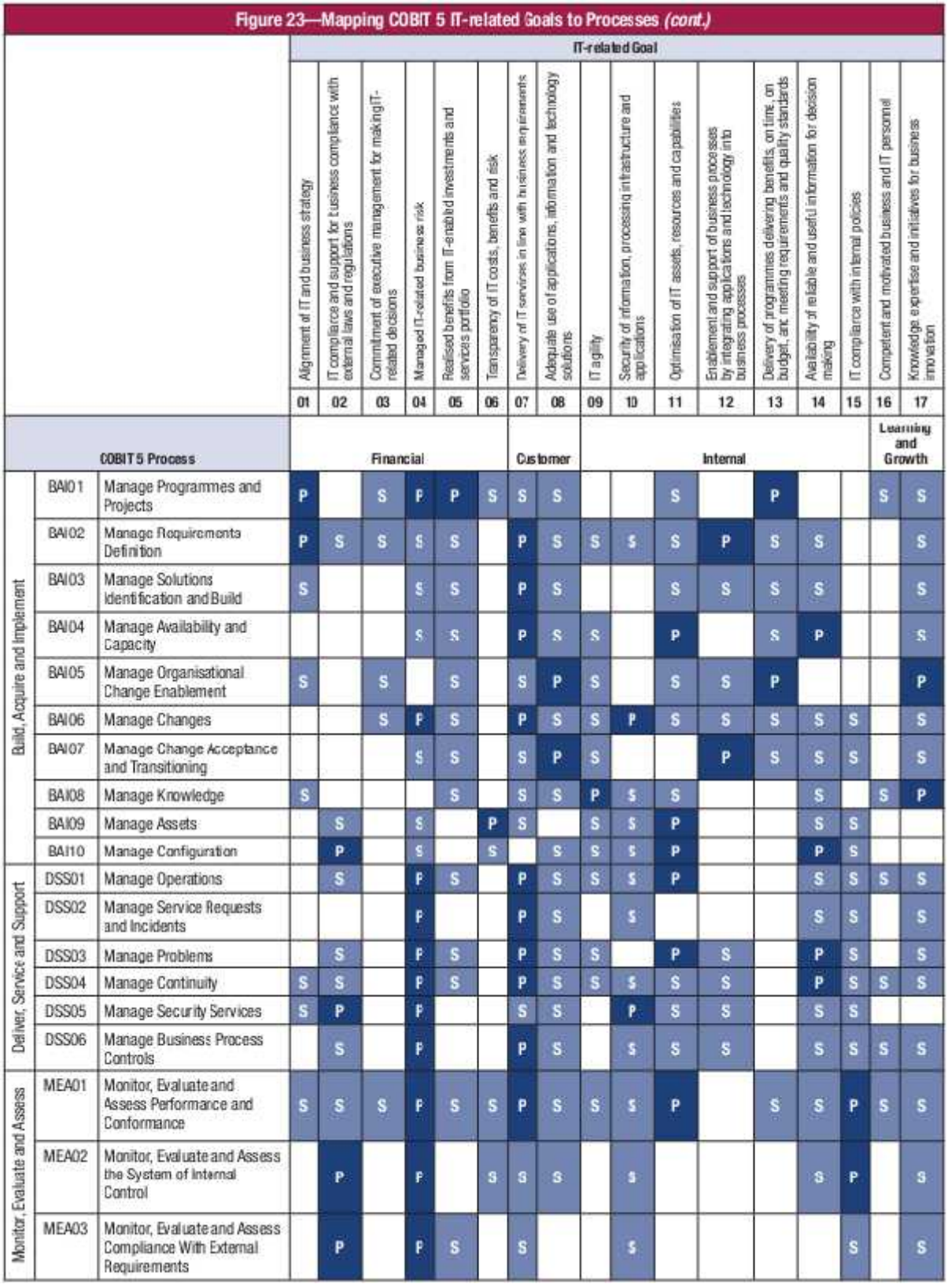


Figure 23—Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes *(cont.)*

			IT-related Goal																
			01 Alignment of IT and business strategy	02 IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	03 Commitment of executive management for making IT-related decisions	04 Managed IT-related business risk	05 Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	06 Transparency of IT costs, benefits and risk	07 Delivery of IT services in line with business requirements	08 Adequate use of applications, information and technology solutions	09 IT agility	10 Security of information, processing infrastructure and applications	11 Optimisation of IT assets, resources and capabilities	12 Enablement and support of business processes by integrating applications and technology into business processes	13 Delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards	14 Availability of reliable and useful information for decision making	15 IT compliance with internal policies	16 Competent and motivated business and IT personnel	17 Knowledge, expertise and initiatives for business innovation
	COBIT 5 Process		Financial						Customer		Internal							Learning and Growth	
Build, Acquire and Implement	BAI01	Manage Programmes and Projects	P		S	P	P	S	S	S			S		P			S	S
	BAI02	Manage Requirements Definition	P	S	S	S	S		P	S	S	S	S	P	S	S			S
	BAI03	Manage Solutions Identification and Build	S			S	S		P	S			S	S	S	S			S
	BAI04	Manage Availability and Capacity				S	S		P	S	S		P		S	P			S
	BAI05	Manage Organisational Change Enablement	S		S		S		S	P	S		S	S	P				P
	BAI06	Manage Changes			S	P	S		P	S	S	P	S	S	S	S	S		S
	BAI07	Manage Change Acceptance and Transitioning				S	S		S	P	S			P	S	S	S		S
	BAI08	Manage Knowledge	S				S		S	S	P	S	S			S		S	P
	BAI09	Manage Assets		S		S		P	S		S	S	P			S	S		
	BAI10	Manage Configuration		P		S		S		S	S	S	P			P	S		
Deliver, Service and Support	DSS01	Manage Operations		S		P	S		P	S	S	S	P			S	S	S	S
	DSS02	Manage Service Requests and Incidents				P			P	S		S				S	S		S
	DSS03	Manage Problems		S		P	S		P	S	S		P	S		P	S		S
	DSS04	Manage Continuity	S	S		P	S		P	S	S	S	S	S		P	S	S	S
	DSS05	Manage Security Services	S	P		P			S	S		P	S	S		S	S		
	DSS06	Manage Business Process Controls		S		P			P	S		S	S	S		S	S	S	S
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01	Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P	S	S
	MEA02	Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control		P		P		S	S	S		S				S	P		S
	MEA03	Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements		P		P	S		S			S					S		S

3.2.2.5. Membuat *Process Capability Model*

Memetakan posisi TI organisasi dalam hal ini Politeknik X dengan menggunakan *process capability model* berdasarkan nilai yang didapat dari pihak yang terkait. *Process capability model* secara rinci akan dijelaskan pada bab selanjutnya.

3.2.3. Membuat Rekomendasi

Penelitian ini diakhiri dengan membuat rekomendasi berdasarkan hasil audit tata kelola TI terkait risiko yang telah dilakukan di Politeknik X.