BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini akan dibahas mengenai hasil penelitian yang meliputi rekomendasi Tata kelola IT tahapan penentuan Domain, penentuan KPI dan KGI untuk masing-masing *control process* yang telah ditentukan, pengumpulan data, karakteristik responden, hasil kuesioner, proses TI serta tingkat kematangan.

4.1 Perancangan Tata Kelola IT

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam merancang Tata Kelola IT dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penentuan Domain

   Pada tahap ini ditentukan domain yang terdapat di COBIT yang akan dibuat rancangan Tata Kelola IT untuk perusahaan terkait.Pemilihan domain ini berdasarkan kebutuhan dari perusahaan.Dalam penelitian ini domain yang dipilih yaitu DS-8 *(Delivery and Support).*

2. Penentuan *Control Process*

   Pada tahap ini ditentukan *control process* yang diutamakan yang terdapat pada masing-masing domain yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya, dimana pengkuran prioritas control process tersebut menggunakan metode AHP manual.Dari pengukuran prioritas ini nantinya terlebih dahulu dilihat kekonsistenan pendapat masing-masing responden.Berdasarkan hasil perhitungan *Software Expert Choice* tersebut

nantinya didapatkan *control process* dengan nilai prioritas tertinggi yang mengidentifikasikan bahwa *control process* tersebut mempunyai tingkat kepentingan yang lebih diutamakan dalam pembuatan rekomendasi Tata kelola IT.

3. Penentuan KGI Perusahaan untuk *control Process*

   Tahap ini dilakukan bertujuan untuk mengarahkan pihak manajemen dalam menentukan tujuan yang akan dicapai selaras dengan proses bisnis perusahaan.Dalam tahap ini KGI dibuat untuk control process yang kana diutamakan dalam pembuatan rekomendasi Tata kelola IT yang dihasilkan pada tahap sebelumnya.

4. Penentuan KPI Perusahaan

   Tahap ini dilakukan untuk menentukan bagaimana performa proses TI dapat dilaksanakan dengan baik untuk memungkinkan dalam pencapaian tujuan dari perusahaan.

5. Pembuatan Kuesioner

   Pembuatan kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan fakta tiap proses yang ada di dalam pelayanan Manajemen Insiden saat ini, dimana pertanyaan yang diajukan dal kuesioner dibuat berdasarkan KPI, KGI dan maturity model masing-masing control process sesuai management guidelines dari COBIT yang dikembangkan sesuai dengan objek penelitian.

6. Pemetaan Posisi TI Perusahaan

   Pemetaan dilakukan dengan menggunakan alat ukur model maturity berdasarkan dari standar COBIT, dimana pemetaan tersebut dibuat berdasarkan hasil fakta yang diperoleh dari kuesioner.Selanjutnya hasil pemetaan maturity direview dengan melakukan wawancara kepihak terkait apakah tingkat maturity pengelolaan *control process* yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya sudah sesuai dengan kondisi lapangan.

7. Pembuatan Rekomendasi Tata kelola IT

   Rekomendasi Tata Kelola IT dibuat berdasarkan hasil pemetaan maturity yang dilakukan pada tahap sebelumnya.

4.1.1 *Deliver and Support*

Domain ini berkaitan dengan delivery secara nyata dari layanan TI yang diperlukan, diantaranya Mengelola bantuan layanan dan insiden.

4.1.2 Mengelola bantuan layanan dan Insiden

Melaksanakan dengan tepat waktu yang efektif untuk permintaan pengguna IT.Melaksanakan proses Bantuan Layanan dan manajemen insiden yang dirancang dengan baik.Proses ini termasuk menyiapkan fungsi bantuan layanan dengan pendaftaran, insiden eskalasi, tren dan akar penyebab analisis dan resolusi.Manfaat bisnis meliputi peningkatan produktivitas melalui resolusi cepat dari permintaan pengguna.Bisnis ini dapat megatasi penyebab (seperti pelatihan, kerusakan pengguna sistem) melalui pelaporan efektif.

4.1.3 Identifikasi CSF KPI dan KGI

Tabel 4.1 Identifikasi CSF,KPI dan KGI

Nama proses : DS8-Ensure Continuous Service
CSF Memberikan layanan solusi terhadap insiden dengan cepat, profesional dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
***Key Goal Indicators* KGI** 1. Tersedianya layanan manajemen insiden yang terpasang dengan baik dan kemudahan dalam pengopreasian layanan tersebut 2. Tersedianya alat bantu manajemen insiden untuk melakukan monitoring dan pelaporan dari setiap kejadian 3. Terdapatnya prosedur yang jelas dari setiap penanganan insiden yang dilakukan.
***Key Performance Indicators* KPI** 1. Jumlah kepuasan dari pengguna terhadap penanganan insiden yang ditangani 2. Banyaknya insiden yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati dengan pengguna 3. Berkurangnya pelaporan manual insiden dari user secara manual karena tersedianya layanan Teknologi Informasi berupa Helpdesk Manajemen System

Berdasarkan pertanyaan ini fokus pada teknologi Informasi ini kepada pelayanan hal ini dikuatkan dengan perhitungan yang dilakukan

Tabel 4.2 pertanyaan fokus pada *Teknologi informasi* kepada pelayanan

KGI	Pertanyaan yang dibangun sesuai kuesioner
1. Tersedianya layanan yang terpasang dengan baik dan kemudahan dalam pengopreasian layanan tersebut 2. Tersedianya alat bantu manajemen insiden dalam monitoring dan pelaporan dari setiap kejadian 3. Terdapatnya prosedur yang jelas dari setiap penanganan insiden yang dilakukan.	1. Manajemen melaksanakan monitoring pengguna, insiden dan tren yang terjadi 2. Manajemen melaksanakan proses eskalasi untuk memastikan masalah diselesaikan dengan cepat 3. Manajemen mempunyai beberapa alat umum (Teknik Infrastruktur) untuk membantu resolusi insiden yang terjadi

Tabel 4.3 pertanyaan fokus pada *Teknologi informasi* kepada pelayanan

KPI	Pertanyaan yang dibangun sesuai kuesioner
1. Jumlah kepuasan dari pengguna terhadap insiden yang ditangani 2. Banyaknya insiden yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati dengan pengguna 3. Berkurangnya pelaporan manual insiden dari user secara manual karena tersedianya layanan Teknologi Informasi berupa Helpdesk Manajemen System	1. Berfokus pada layanan insiden dan membantu 2. Mempunyai SDM yang betanggung jawab yang jelas dan efektifitas dipantau 3. Prosedur untuk berkomunikasi meningkat dan penyelesaian insiden telah ditetapkan dan dikomunikasikan bersama

4.2 Pemetaan tingkat Maturity

Maturity model merupakan alat ukur untuk mengetahui kondisi proses TI yang digunakan saat sekarang oleh suatu organisasi, kemudian dapat digunakan untuk mengendalikan dan memonitor proses TI untuk meyakinkan pencapaian tujuan-tujuan kinerja proses IT.Dalam pembuatan maturity model ini digunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan COBIT 4.1 untuk proses-proses yang terdapat pada *control process* yang telah ditentukan sebelumnya.Responden akan meimilih tingkat pengelolaan yang sangat sesuai dengan kondisi saat ini melalui penilaian terhadap kuesioner penelitian.

4.2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data awal didapat dengan melakukan kuesioner kepada manager Divisi TI pada PT.Bank Pembangunan daerah jawa barat dan banten tbk untuk kepentingan pembuatan skala prioritas domain dan proses TI.Untuk Kepentingan pemetaan tingkat kematangan jumlah responden yang diminta pendapatnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tingkat pengelolaam TI.Khususnya Divisi TI Manajemen Insiden yang ada pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten sebanyak 45 orang responden, dimana selama pengisian kuesioner tersebut peneliti mendampingi responden, atau objek penelitian dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan yang mungkin muncul.

Sebelum pengisian kuesioner terlebih dahulu diberi penjelasan dengan tujuan untuk menjamin keakuratan pengisian terutama pada perbedaan pendapat

maupun persepsi dari para responden terhadap keadaan yang sesungguhnya dengan yang diinginkan.Selain itu kepada para responden ditekankan pentingnya untuk memberikan penilaian dengan jujur mengenai hal-hal yang terkait dengan pengendalian TI yang ada pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, dan juga penelitian ini dilakukan guna meningkatkan pelayanan TI dengan cara Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden pada perusahaan tersebut.

4.2.2 Karakteristik Responden

Pertimbangan pengambilan jumlah responden sebanyak 30 orang tersebut mengacu pada pernyataan Rescoe (1975) bahwa "Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500" Sebagaimana yang dikutip sekarang & Bougie (2010 : 296).

Pemilihan responden tersebut atas dasar pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut terlibat dalam pengelolaan TI dan pengguna TI yang ada pada PT.Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten tbk.

Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 4.1 dan Tabel 4.2

Tabel 4.4 Data dan Informasi

No	Responden	Jumlah
1.	Karyawan Divisi Teknologi Informasi	30
2.	Karyawan Divisi Pendidikan dan Latihan	1
3.	Kantor Cabang Pembantu	14
Total		45

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Responden	Jumlah Responden
1.	Pimpinan Divisi TI	1
2.	Pimpinan Divisi Diklat	1
3.	Manajer TI	1
4..	Supervisor Divisi TI	4
5.	Staff IT Helpdesk Divisi TI	11
6.	Staff System Network	12
7.	Staff Vendor	1
8.	Kepala cabang	2
9.	Teller	6
10.	Customer Service	6
Total		45

4.2.3 Hasil Kuesioner

Hasil Kuesioner awal digunakan untuk penentuan skala prioritas domain dan proses TI selanjutnya kuesioner proses TI digunakan untuk perhitungan tingkat kematangan.hasil kuesioner untuk kepentingan perhitungan tingkat kematangan proses DS8 *(Mengelola Bantuan Layanan dan insiden)* didapat dengan melakukan kuesioner kepada 45 orang responden, kuesioner ini berisi berasal dari deskripsi tiap tingkat kematangan proses yang kemudian dituangkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan.Hasil rekapitulasi jawaban kuesioner tersebut dapat dilihat pada table 4.8 berikut ini;

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DS8 IT Manajemen dan Pengguna IT*Helpdesk*

Jumlah Responden	Nilai Untuk Pertanyaaan No												Total Jawaban
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	44
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	40
3	3	2	4	3	3	3	5	4	5	5	3	3	43
4	4	2	3	4	4	3	5	3	3	2	3	5	41
5	4	2	4	3	5	3	3	4	3	3	4	4	37
6	3	2	5	4	4	3	3	3	4	3	5	5	41
7	4	2	3	3	5	3	5	4	3	2	5	3	42
8	3	2	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	40

9	3	2	5	3	4	5	3	3	4	2	5	5	44
10	5	2	5	3	4	4	3	4	3	2	5	3	35
11	4	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	37
12	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	5	42
13	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	3	37
14	4	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	5	40
15	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	39
16	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	42
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	40
18	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	41
19	3	2	5	5	3	3	5	4	3	2	3	5	43
20	4	4	4	3	5	4	4	5	3	2	3	3	42
21	3	3	5	3	3	4	3	4	4	5	3	3	38
22	3	2	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	33
23	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	41
24	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	42
25	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	3	3	41
26	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	39
27	3	2	4	4	5	4	3	3	4	2	3	5	37
28	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38
29	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34

Jawaban	**Jawaban Jawaban Responden Pernyataan No**											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	18	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0
3	17	0	15	18	15	19	17	17	18	18	20	18
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Pernyataan No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	**Jumlah**
Jawaban Terbanyak	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34
Index	34/12=2,83												

Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DS8 Pengguna user (pelapor)

Jumlah Responden	**Nilai Untuk Pertanyaan No**																					**Total Jawaban**
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	5	2	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	68
2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	83
3	3	2	3	4	3	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	74
4	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	72
5	4	2	5	3	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	80
6	3	2	4	4	3	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3	5	5	4	5	3	4	78
7	3	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	65
8	4	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	67
9	3	2	4	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	74
10	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	67
11	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	3	4	84
12	5	2	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	71
13	3	1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	5	5	3	74
14	3	1	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	61
15	3	1	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	63

Jawaban	Jumlah Jawaban Responden Pernyataan No																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	7	0	10	7	11	8	9	7	8	7	11	7	6	6	10	8	9	12	8	9	8
4	0	0	9	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Pernyataan No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	**Jumlah**
Jawaban Terbanyak	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
Index	62/21=2,95																					

4.3 Teknik Pembuatan Skala

Kuesioner dalam penelitian ini dibuat menggunakan model pengukuran ordinal skala likert.Ukuran dalam model ini meliputi ukuran ordinal dan ukuran nimona.Ukuran ordinal merupakan angka yang diberikan dimana angka tersebut mengandung pengertian tingkatan.Ukuran nominal digunakan untuk mengurutkan objek dari tingkatam terendah sampai tertingi.Ukuran ini tidak memberikan nilai absolute terhadap objek,tetapi hanya memberikan urutan tingkatan dari tingkat terendah sampai dengan tingkat tertinggi saja.Nilai tingkatan yang digunakan terdapat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.8 Nilai Tingkatan

Nilai	Keterangan
1	Tidak sama sekali
2	Tidak
3	Cukup
4	Baik
5	Sangat baik

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

Tabel 4.9 Nilai absolute 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 matematika sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{(Jumlah Nilai Jawaban)}}{\text{(Pertanyaan Kuesioner)}}$$

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

Tabel 4.10 Skala pembuatan indeks

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

4.3.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Dalam penelitian ini tidak semua data yang ditetapkan dari hasil pengsian kuesioner oleh responden dikatakan layak untuk diproses lebih lanjut.Data dari hasil penyebaran kuesioner ini dikatakan tidak layak, jika terdapat beberapa pertanyaan yang tidak dijawab atau pengisiannya tidak sesuai dengan petunjuk yang telah ditentukan.Sehingga data kuesioner tersebut tidak dapat diolah lebih lanjut.Jika semua beberapa pertanyaan yang ada dijawab sesuai dengan cara pengisian kuesioner, maka data kuesioner tersebut dikatakan layak sehingga dapat diolah lebih lanjut.Data yang terdapat pada tabel dibawah ini merupakan hasil jumlah kuesioner yang layak untuk diolah pada proses selanjutnya,maupun jumlah kuesioner yang tidak layak.

Tabel 4.11 Hasil Kelayakan penyebaran Kuesioner

Jumlah Kuesioner yang disebar	Jumlah Kuesioner yang layak	Jumlah Kuesioner yang tidak layak
45	45	0

Hasil Prhitungan kuesioner untuk menentukan tingkat model maturity masing-masing control process terdapat pada table berikut ini:

Tabel 4.12 Hasil Kuesioner IT Manajemen dan Pengguna IT*Helpdesk*

Proses	Jumlah pertanyaan	Jumlah jawaban	Indeks	Tingkat Maturity
Deliver and Support				
DS8 (Mengelola Bantuan Layanan	12	34	2,83	3

dan Insiden)				

Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Pengguna user

(Teller dan Customer Service)

Proses	Jumlah pertanyaan	Jumlah jawaban	Indeks	Tingkat Maturity
Deliver and Support				
DS8 Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden	21	62	2,95	3

Berdasarkan hasil fakta yang diperoleh dari kuesioner yang terdapat pada table diatas yang tujukan untuk responden pengguna sistem informasi manajemen Insiden pada Kantor pusat bank bjb bandung yang berperan dalam menangani insiden pada kerusakan aplikasi user yang ada pada kantor cabang seluruh indonesia,maka dibuatkan pemetaan yang dilakukan dengan menggunakan alat ukur model maturity terdapat posisi untuk pencapaian Pelayanan Manajemen Insiden.

4.3.2 Tingkat kematangan proses DS-8 Mengelola Bantuan layanan dan Insiden

Tingkat model maturity PT.Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten tbk pada control proses Mengelola bantuan layanan dan insiden (DS8) terdiri atas 5 tingkat seperti yang terdapat pada tabel 4.16 yang dikembangkan dari management guidelines COBIT.

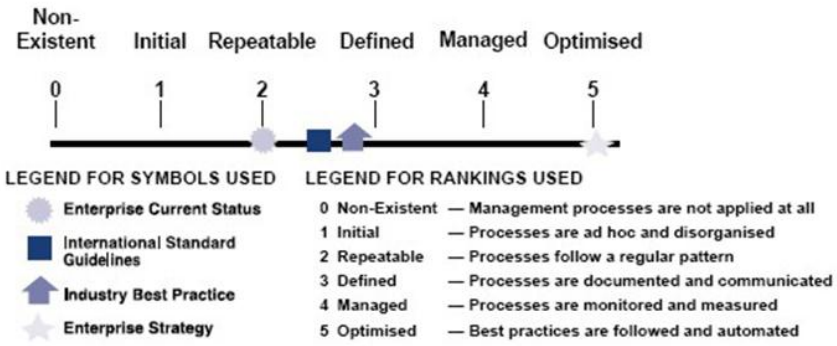
Tabel 4.14 model maturity *control process* DS8 Mengelola bantuan layanan dan insiden

Tingkat	Artinya	Deskrpsi
0	***(Non-Existen)***	▪ Tidak ada dukungan untuk menyelesaikan pertanyaan pengguna dan isu-isu. ▪ Adanya kekurangan proses manajemen insiden.Organisasi tidak mengetahui bahwa masalah yang harus ditangani.
1	***(Initial /Ad Hoc When)***	• Manajemen mengakui bahwa proses yang didukung oleh alat dan personel yang diperlukan untuk menangani resolusi permintaan pengguna dan mengelola insiden. • Bagaimanapun tidak ada proses standar dan hanya dukungan reaktif disediakan. • Manajemen tidak memonitor pengguna query,insiden atau tren. • Tidak ada proses eskalasi untuk memastikan bahwa masalah diselesaikan.
2	***(Repeatable but Intuitive)***	• Adanya kesadaran organisasi perlu fungsi bantuan layanan dan proses manajemen insiden. ▪ Bantuan ini tersedia secara informal melalui jaringan individu berpengetahuan.orang-orang ini memiliki beberapa alat umum yang tersedia untuk membantu dalam resolusi insiden. ▪ Tidak ada pelatihan formal dan komunikasi pada prosedur standar dan tanggungjawab diserahkan kepada individu.
3	***(Defined Process)***	• Kebutuhan untuk proses fungsi bantuan layanan dan manajemen insiden diakui dan diterima. • Prosedur standar telah didokumentasikan dan pelatihan informal. • Hal ini individu Pengguna IT *Helpdesk* harus mendapatkan pelatihan dan mengikuti standar. • Pertanyaan yang sering diajukan dan pedoman pengguna dikembangkan, sehingga Pengguna IT *Helpdesk* harus

		menemukan dan menyelesaikan. • Pertanyaan dan insiden dilacak secara manual dan dipantau secara individual, tetapi sistem pelaporan formal tidak ada. • Respon yang tepat waktu untuk pertanyaan dan insiden tidak diukur dan insiden dapat terselesaikan. • Pengguna user disini telah menerima jelas komunikasi jelas dimana dan bagaimanna untuk melaporkan masalah dan insiden.
4	***(Managed and Measurable)***	• Ada pemahaman yang penuh manfaat dari proses manajemen insiden disemua tingkatan organisasi, dan bantuan layanan fungsi didirikan pada unit organisasi yang tepat. • Alat dan teknik yang otomatis dengan pengetahuan terpusat dasar. • Anggota staff bantuan layanan insiden erat berinteraksi dengan anggota staff manajemen insiden • Tanggung jawab yang jelas dan efektifitas dipantau. • Prosedur untuk berkomunikasi, meningkat dan menyelesaikan insiden ditetapkan dan dikomunikasikan. • Personal bantuan layanan dilatih dan proses ditingkatkan melalui penggunaan software tugas tertentu. • Manajemen mengembangkan metrik untuk kinerja bantuan layanan
5	***(Optimised)***	• Proses manajemen insiden dan bantuan layanan fungsi ditetapkan dan terorganisasi dengan baik dan mengambil layanan pelanggan orientasi dengan menjadi berpengetahuan, berfokus pada pelanggan dan membantu. • Metrik secara sistematis diukur dan dilaporkan. • Keseluruhan FAQ merupakan bagian yang tidak terpiashkan dari basis pengetahuan. • Alat berada ditempat untuk memungkinkan pengguna untuk mendiagnosa diri dan menyelesaikan insiden. • Saran konsisten dan insiden yang

		diselesaikan dengan cepat dalam proses eskalasi terstruktur. • Manajemen menggunakan sebuah alat yang terintegrasi untuk statsistika kinerja proses manajemen insiden dan fungsi bantuan layanan. • Proses telah halus dengan tingkat praktik industri terbaik berdasarkan hasil indikator kinerja menganalisis, perbaikan terus menerus dan berkomunikasi dengan organisasi yang lain.

Dari hasil yang didapat dari perhitungan tingkat maturity untuk DS8 seperti yang terdapat pada table 4.9 kuesioner yang diberikan kepada Divisi TI dan table 4.10 hasil kuesioner yang diberikan kepada pengguna sistem informasi manajemen insiden, maka dapat model maturity sebagai berikut.



Gambar 4.1 Representation of Maturity Model

Sumber (Framework COBIT 2010)

Berdasarkan model maturity, proses ini berada pada **tingkat 3**

artinya **:**

Divisi TI bank bjb sudah memenuhi kebutuhan untuk proses fungsi bantuan layanan dan manajemen insiden diakui dan diterima. Prosedur standar telah

didokumentasikan dan pelatihan informal.Hal ini individu Pengguna IT*Helpdesk* harus mendapatkan pelatihan dan mengikuti standar.Pertanyaan yang sering diajukan dan pedoman pengguna dikembangkan, sehingga Pengguna IT *Helpdesk* harus menemukan dan menyelesaikan. Pertanyaan dan insiden dilacak secara manual dan dipantau secara individual oleh IT*Helpdesk*, tetapi sistem pelaporan formal tidak ada.Respon yang tepat waktu untuk pertanyaan dan insiden tidak diukur dan insiden dapat terselesaikan.Pengguna user disini telah menerima komunikasi dengan jelas dimana dan bagaimanna untuk melaporkan masalah dan insiden.

Keadaan saat ini terkait dengan permasalahan mengelola bantuan layanan dan insiden dan di bandingkan dengan keadaan pada tabel 4.16 sebagai berikut:

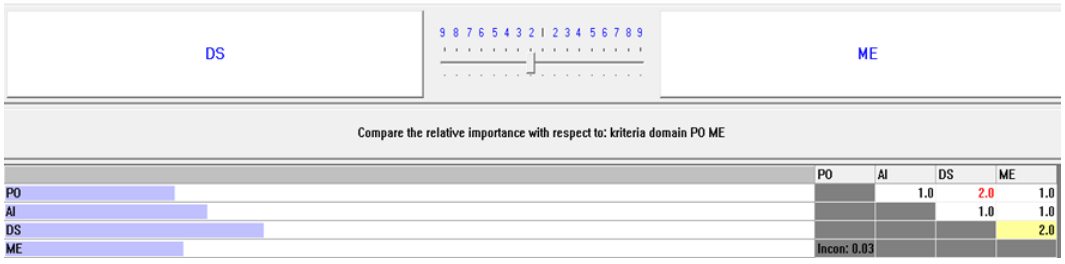
1) Mengelola bantuan layanan dan insiden berkaitan dengan proses Pelayanan manajemen insiden menjadi tanggung jawab Divisi TI khususnya yang ditangani oleh IT Helpdesk internal kantor pusat bank bjb untuk seluruh kantor cabang yang sedang mengalami insiden.
2) Pelapor disini adalah user Customer Service dan teller yang melaporkan insiden melalui telepon atau email kepada IT*Helpdesk* Divisi TI .Sedangkan prosedur Input data kantor pelapor, nama dan nomor kontak pelapor, kategori insiden, serta keterangan gangguan jika laporan dilakukan melalui aplikasi Insiden ITHelpdesk

3) Sering terjadinya gangguan Hardware, software, Network, Transaksional, User, Request Install dan ATM yang berada di area kantor cabang maupun kantor cabang pembantu seluruh indonesia.
4) Dampak yang ditimbulkan akibat terjadinya insiden berpengaruh terhadap 3 sampai 20 pengguna (user) atau beberapa KCP atau kantor cabang. Dampak insiden berpengaruh secara langsung terhadap pelayanan perusahaan kepada customer. Masih ada alternatif layanan yang lain namun diluar system utama perusahaan atau cukup sulit dijangkau customer.

4.3.3 Menentukan domain dengan Sofware Expert Choice

Perbandingan berpasangan dilakukan untuk penilaian perbandingan antara satu kriteria dengan kriteria yang lain.Hasil penilaian perbandingan dapat dilihat sebagai berikut:

Model Name Menentukan Domain



Gambar 4.2 Hasil Penentuan Domain menggunakan Expert choice 11

4.4 Hasil Perhitungan domain

Penentuan kriteria domain berdasarkan visi dan misi, tujuan rencana strategi dan rencana kerja.Dari hasil perbandingan satu kriteria dengan kriteria yang lain diperoleh hasil yaitu domain DS *Delivery and Support*.Hasil penentuan domain dapat dilihat sebagai berikut:

Model Name : Menentukan domain



Gambar 4.3 Hasil penentuan domain 1

Vector bobot adalah sebagai berikut :

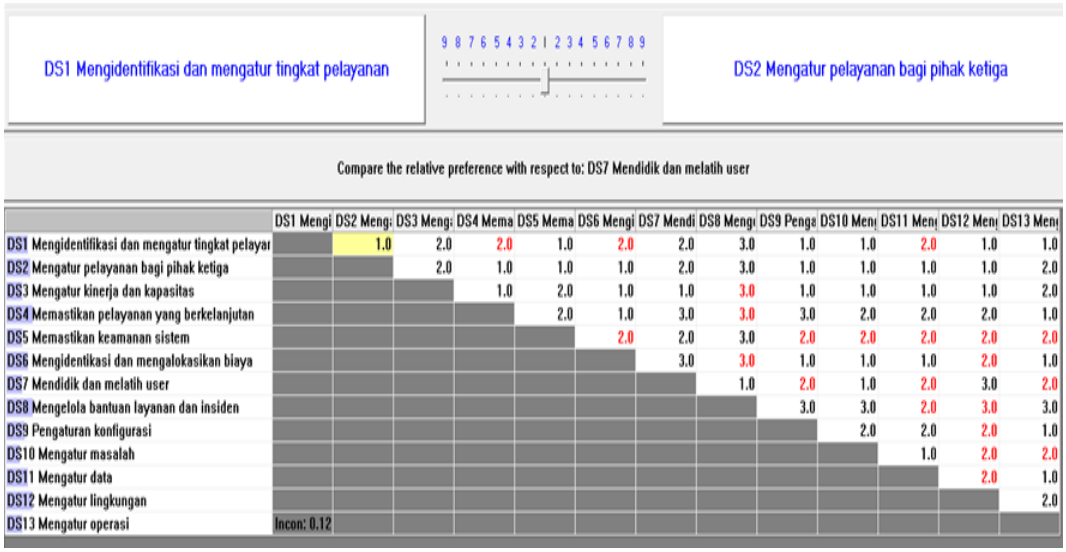
- ✓ DS : 0.347(34,7%)
- ✓ AI : 0.246(24,6%)
- ✓ PO : 0.204(20,4%)
- ✓ ME : 0.204(20,4%)

4.4.1 Pengukuran kriteria Domain DS

4.4.2 Penentuan Kriteria pada Domain DS

Setelah diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan AHP diatas maka selanjutnya melakukan perhitungan untuk memperoleh kriteria dari proses COBIT 4.1.

Model Name :Menentukan Proses DS

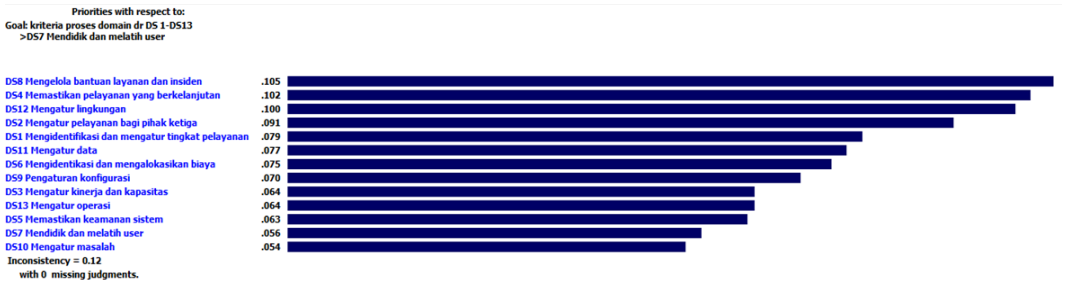


	DS1 Mengi	DS2 Meng	DS3 Meng	DS4 Mema	DS5 Mema	DS6 Mengi	DS7 Mendi	DS8 Meng	DS9 Penga	DS10 Men	DS11 Men	DS12 Men	DS13 Men
DS1 Mengidentifikasi dan mengatur tingkat pelayar		1.0	2.0	2.0	1.0	2.0	2.0	3.0	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0
DS2 Mengatur pelayanan bagi pihak ketiga			2.0	1.0	1.0	1.0	2.0	3.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
DS3 Mengatur kinerja dan kapasitas				1.0	2.0	1.0	1.0	3.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0
DS4 Memastikan pelayanan yang berkelanjutan					2.0	1.0	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	1.0
DS5 Memastikan keamanan sistem						2.0	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
DS6 Mengidentikasi dan mengalokasikan biaya							3.0	3.0	1.0	1.0	1.0	2.0	1.0
DS7 Mendidik dan melatih user								1.0	2.0	1.0	2.0	3.0	2.0
DS8 Mengelola bantuan layanan dan insiden									3.0	3.0	2.0	3.0	3.0
DS9 Pengaturan konfigurasi										2.0	2.0	2.0	1.0
DS10 Mengatur masalah											1.0	2.0	2.0
DS11 Mengatur data												2.0	1.0
DS12 Mengatur lingkungan													2.0
DS13 Mengatur operasi	Incon: 0.12												

Gambar 4.4 Hasil Penentuan Proses 2

4.4.3 Hasil Perhitungan kriteria Domain DS

Dari hasil perhitungan kriteria domain DS diatas dapat dilihat bahwa tertinggi yaitu DS8-Mengelola bantuan layanan dan insiden



Gambar 4.5 Hasil Penentuan proses 3

Tabel 4.15 Hasil Perhitungan

Hasil perhitungan Kriteria domain DS			
1	DS1	Mengidentifikasi dan mengatur tingkat pelayanan	0.79(7.9%)
2	DS2	Mengatur pelayanan bagi pihak ketiga	0.91(9.1%)
3	DS3	Mengatur kinerja dan kapasitas	064(6.4%)
4	DS4	Memastikan pelayanan yang berkelanjutan	0.102(10.2%)
5	DS5	Memastikan keamanan sistem	0.63(6.3%)
6	DS6	Mengidentifikasikan dan mengalokasikan biaya	0.75(7.5%)
7	DS7	Melatih dan medidik user	0.056(5.6%)
8	DS8	Mengelola bantuan layanan dan insiden	0.105 (10.5%)
9	DS9	Pengaturan Konfigurasi	0,070(7 %)
10	DS10	Mengatur Masalah	0.054(5.4%)

4.5 Rekomendasi Tata kelola IT perusahaan

Berdasarkan hasil kuesioner dan pemetaan model maturity terhadap manajemen insiden saat ini, maka dirancanglah rekomendasi pelayanan manajemen insiden, dimana rekomendasi tersebut di buat untuk meningkatkan tingkat maturity pelayanan manajemen insiden sehubungan dengan pelayanan manajemen insiden.Berdasarkan visi misi, Rencana kerja dan Rencana Strategi dan tingginya harapan Divisi TI bank bjb terhadap proses TI COBIT, dapat disimpulkan untuk dapat pencapaian tujuan Divisi TI setidaknya tingkat maturity pelayanan manajemen insiden yang dilakukan harus berada pada tingkat 4- diatur (Managed)

dimana proses di monitor dan ukur menggunakan inicator tertentu. Untuk rekomendasi Ada di Lampiran (A, B, C) dimana A rekomendasi untuk Manajemen IT, B rekomendasi untuk ITHelpdesk, C rekomendasi untuk User Teller dan CS.

4.5.1 Tanggapan Perusahaan terhadap rekomendasi Tata Kelola IT peusahaan

Rekomendasi Tata Kelola ITyang dibuat,selanjutnya di riview kepada Pimpinan Divisi TI sebagai pihak yang berkompeten dalam pengelolaan TI di Divisi TI bank bjb sebagai penanggungjawab dalam aktivitas Pelayanan Manajemen insiden di kantor pusat bank bjb bandung.Hal ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan tanggapan apakah rekomendasi yang dibuat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pihak perusahaan guna memperbaiki Pelayanan Manajemen Insiden yang digunakan dalam aktivitas Pelayanan manajemen insiden melalui control process tersebut.Proses ini dilakukan dengan mengajukan kuesioner dengan pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan rekomendasi yang dibuat untuk masing-masing control proses.(Kuesioner terdapat di lampiran)

Dari hasil kuesioner tersebut diperoleh pendapat dari Pimpinan Divisi TI dimana rekomendasi Pelayanan Manajemen Insiden yang dibuat guna meningkatkan layanan Manajemen Insiden yang diajukan untuk perbaikan Pelayanan manajemen insien khususnya untuk 1 *control process* tersebut dapat diterima di lingkungan Bank konvensional Divisi TI bank bjb. Untuk hasil dari rekomendasi Manajemen IT, IT*Helpdesk* dan User ada pada lampiran A, B,C .