LAPORAN PROYEK AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI KELAS 5A STUDI KASUS PT HARTADINATA ABADI TBK



Disusun oleh:

Sawaki 200441100014 Reza Ari Matul Anam 200441100090 Rafif 200441100150

Dosen Pengampu:

Novi Prastiti, S.Kom., M.Kom.

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITASTRUNOJOYO MADURA

BANGKALAN

2021 - 2022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadiran Tuhan yang Maha Esa dan juga ungkapan terimakasih atas kerja samanya temen-temen, tidak lupa pula kepada Dosen Pengapu Ibu Novi Prastiti, S.Kom., M.Kom. yang telah membimbing kami sampai akhir semister ini. Sehingga kelompok 6 ini dapat menyelesaikan Laporan pelaksanaan Audit yang dilakukan pada 24 November sampai 04 Desember 2022 sebagai Tugas Audit yang di berikan oleh Dosen Pengapu Novi Prastiti, S.Kom., M.Kom.

Diharapkan hasil dari pelaksanaan Audit ini dapat membantu pimpinan dalam mengambil langkah- langkah yang dapat upaya meningkatkan kualitas PT. Gemilang Hartadinata Abadi (GHA) semakin berkembang sesuai Visi Misi yang diharapkan dan dapat melihat perkembangan dari kualitas PT. Gemilang Hartadinata Abadi (GHA) sesuai dengan kinerjanya.

Bangkalan 20 Desember 2022

Hormat kami

Manager

Auditor Sawaki

Latar Belakang

Gadai merupakan salah satu bentuk penjaminan dalam perjanjian pinjam meminjam. Dalam prakteknya penjaminan dalam bentuk gadai merupakan cara pinjam meminjam yang dianggap paling praktis oleh masyarakat serta praktek gadai yang dapat dilakukan oleh masyarakat umum dari kalangan bawah hingga kalangan atas. Perusahaan umum pegadaian adalah satu-satunya badan usaha di Indonesia yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana ke masyarakat atas dasar hukum gadai.

PT. Gemilang Hartadinata Abadi (GHA) sebagai cabang Holding perusahaan gadai yang membawahi beberapa anak perusahaan di tiap Layanan provinsi. PT. Gemilang Hartadinata Abadi mengembangkan bisnis di bidang pergadaian emas melalui beberapa anak perusahaannya menjalankan operasional layanan gadai emas di beberapa wilayah di Indonesia. Dengan kehadiran kami dilayanan gadai emas ini, kami berharap dapat memberikan solusi keuangan yang baru dan lebih baik bagi pelanggan maupun bagi para calon nasabah kami. Dengan mengedepankan prioritas layanan yang mudah, cepat dan biaya yang terjangkau dapat memberikan kontribusi besar di tengah masyarakat indonesia baik dalam segi permodalan usaha ataupun kebutuhan ekonomi lainnya.

Pegadaian juga lebih meningkatkan lagi Produk yang dapat membuat masyarakat merasa terbantu dalam memecahkan masalah keuangan yang ada. Serta mengedepankan biaya bunga yang rendah, prosedur gadai yang tidak rumit, Pelayanan yang baik, dan sistem pencairan dana yang cepat.

Produk ini menjadi produk yang paling banyak dipilih oleh nasabah Gadai Hartadinata Abadi. Layanan ini memberikan kemudahan untuk mendapatkan dana cash dengan cara menjaminkan emas dalam bentuk perhiasan dan logam mulia. Jangka waktu yang diberikan juga sangat fleksibel selama 4 bulan yang dapat perpanjang.

Produk ini memberikan nilai Taksiran yang bersaing dengan rasio pembiayaan (LTV) untuk perhiasan emas 88 % dan Logam Mulia 90%. Biaya jasa titip yang diberlakukan juga sangat murah hanya 0,9 % per 15 hari. Syaratnya juga mudah cukup membawa KTP dan emas yang akan di gadaikan.

Dengan mengetahui pentingnya sistem maka laporan ini mengangkat sebuah permasalahan dengan judul "Sistem dan Audit Aneka Solusi Emas Kita PT. Gadai Hartadinata Abadi (Persero) Cabang Jawa Timur.

Nama Perusahaan: PT Hartadinata Abadi Tbk.

Visi: Menjadi terdepan dalam hal kualitas dan design serta pelayanan yang mengutamakan kesempurnaan bagi kebaikan.

Misi:

- Menjadi perusahaan emas terdepan di Indonesia yang menawarkan produk perhiasan berkualitas dengan pelayanan optimal bagi kepuasan para pelanggannya.
- Memberikann kontribusi bagi masyarakat melalui profesionalisme dan kepedulian terhadap lingkungan.

3. IT Proses yang dipilih:

EG10: keterampilan staf, motivasi dan produktivitas

					BS	C Dime	nsion l	Mapping	g COB	IT2019	Enterp	rise Go	als to A	Alignme	ent Goa	ls	
		COBIT2019 AMEWORK	Portfolio of competitive products and services	Managed business risk	Compliance with external laws and regulations	Quality of Financial Information	Customer-oriented service culture	Business service continuity and availability	Quality of Management Information	Optimisation of Internal business process functionality	Optimisation of business process costs	Staff skills, motivation and productivity	Compliance with internal policies	Managed digital transformation programs	Product and business innovation	Averaç COBIT2019 Gov & Mgm scores with I support to Alignment	Core int Obj Primary o the
			EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13	COBIT2019	
	В	SC Dimension Alignment Goals		Fina	ncial		C	Custome	er		Inte	rnal		a	rning nd owth	Aligbnment Goals Scores	Status (%)
	AG01	I&T compliance & support for business compliance with external laws and regulations		s	Р								s			84.94	85%
cial	AG02	Managed I&T-Related Risk		P		0		S								83.37	83%
Financial	AG03	Realized benefits from I&T-enabled investments and services portfolio	S				S			S	s			P		87.06	87%
	AG04	Quality of technology related financial information				P			P		Р					85.21	85%
																	85%
Customer	AG05	Delivery of I&T services in line with business requirements	Р			35	S	s		S	200			s		82.87	83%
Custo	AG06	Agility to turn business requirements into operational solutions	Р			20	S			S	100			S	S	85.23	85%
																	84%
	AG07	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy		P				Р								83.02	83%
Internal	AG08	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology	P				P	S		s		s		Р	s	83.34	83%
를 다	AG09	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	Р				S	Р		S	Р			P	s	85.91	86%
	AG10	Quality of I&T management information				Р			P		S					82.59	83%
	AG11	I&T compliance with internal policies		S	P								Р	_		85.15	85%
Б	AG12	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business					S			S		P				85.59	84%
Learning and Growth	AG13	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	Р		s	0				Р	Р			S	Р	85.27	85%
		Enterprise Goals mapped with Primary support to the Alignment goals	84.53	83.19	85.04	83.90	83.34	84.46	83.90	85.27	85.46	85.59	85.15	85.44	85.27		85%
		Enterprise Goals Status (%)	85%	83%	85%	84%	83%	84%	84%	85%	85%	86%	85%	85%	85%		
			EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13		9
<u> </u>		Enterprise Goals BSC		3 - 3		84%	59 8		84%		88		85%		85%		

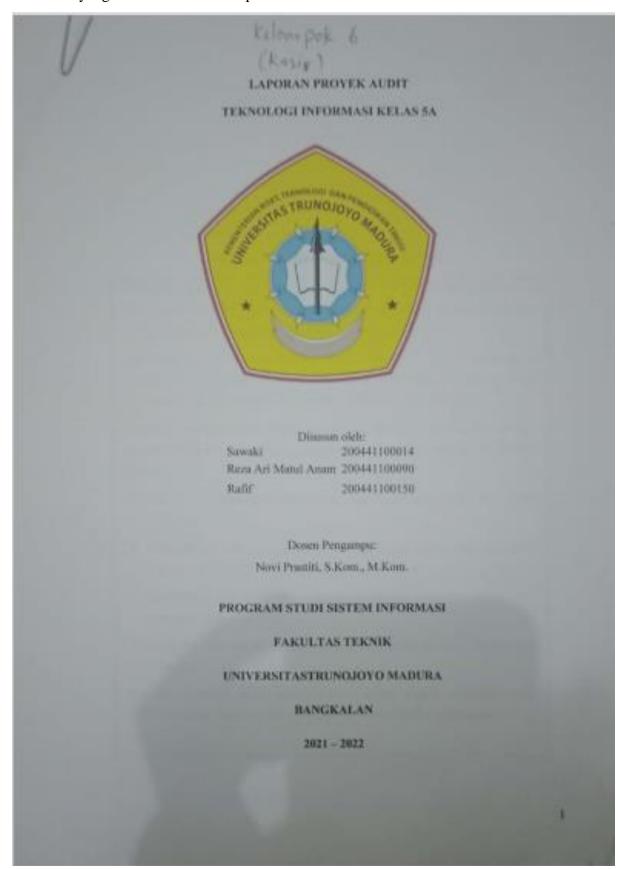
1. AG12 Staf yang kompeten dan termotivasi dengan pemahaman bersama tentang bisnis teknologi

совп	2019 Domains and Objectives			Mapping	Align	ment G	oals to	Govern	ance & N	lanagem	ent Obje	ectives				
		SE SE									***************************************					
	QBIT2019	1&T compliance & support for business compliance with external laws and regulations	Managed I&T-Related Risk	Realized benefits from I&T-enabled nvestments and services portfolio	Quality of technology related financial information	Delivery of I&T services in line with business equirements	Agility to turn business requirements into operational solutions	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology	Delivering programs on time, on budget and neeting requirements and quality standards	Quality of I&T management information	compliance with internal policies	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business	Knowledge, expertise and initiatives for xusiness innovation		
		1&T complian compliance w	Managed I&T	Realized ben investments a	Quality of tec information	Delivery of 18 requirements	Agility to turn busine operational solutions	Security of in infrastructure	Enablement a processes by technology	Delivering pr meeting requi	Quality of I&1	I&T complian	Competent a understandin	Knowledge, expertition business innovation		
сов	IT 2019 Gov & Mgmt Objectives	AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13	COBIT 2019	Status
	Evaluate, Direct and Monitor		Fina	ncial		Custo	mer		- 1	Internal			a	rning ind owth	Mapping Results	(%)
EDM01	Ensured governance framework	Р	s	P					s			s				86%
EDM02	setting and maintenance Ensured benefits delivery	-		Р		5	S	- 8	S	Р				S	85.66 87.66	880/4
EDM03	Ensured risk optimization	S	Р	F			3	Р	3			S	-	3	84.81	85%
EDM04				S		S	S	-	S	Р			s		89.00	89%
	*				S			-			Р	s				86%
EDM05	Ensured stakeholder engagement	10-			S						P	S			86.39	
2	Align, Plan and Organise															87%
	Managed I&T management						- 8								S.	2
APO01	framework	S	s	P		s		S	S	S	S	P			84.48	84%
APO02	Managed strategy	, i		S		S	S		P				S	S	86.33	86%
APO03	Managed enterprise architecture			S		S	Р	S	Р						82.51	83%
APO04	Managed innovation			S		Р	Р	-	S	S		-	S	Р	84.33	84% 87%
APO05	Managed portfolio Managed budget and costs	-		S	P	- 1	S	-	S	P	S		_	-	87.33 88.17	88% 88%
APO07	Managed human resources			S		s				S	3		P	Р	85.93	86%
APO08	Managed relationships			S		Р	Р		S	S			P	P	87.22	87%
APO09	Managed service agreements					Р			S						82.92	83%
APO10	Managed vendors					Р	S			S					81.39	81%
APO11	Managed quality	9		S	S	s				P	Р		97		83.46	83%
APO12	Managed risk	_	Р		_			P				-	- 0		83.03	83%
APO13	Managed security Managed data	S	S		-			P			Р				84.48	84% 80%
APO14	ivariaged data	S	S		S			S			Р		- 0	9 6	80.22	84%
3	Build, Acquire and Implement															
BAI01	Managed programs			P			S		S	P					90.00	90%
BAI02	Managed requirements definition			S		P	Р	1	S	Р			S		83.82	84%
BAI03	Managed solutions identification and build			s		P	P		S	P					82.48	82%
BAI04	Managed availability and capacity	- 3				Р		S		S			- 8	k 3	80.00	80%
BAI05	Managed organizational change			Р		S	S		Р	P			S		84.31	84%
BAI06	Managed IT changes		S			s	Р		S	S					86.50	87%
BAI07	Managed IT change acceptance		s				Р			s						85%
BAIOS	and transitioning Managed knowledge	-	_	S	-		360	-	S	S		_	P	Р	85.00	
BAI09	Managed knowledge Managed assets	-		3	Р		S	- 2	3	3	s		45	-	83.61 82.25	84%
BAI10	Managed configuration	- 0				S		Р					- 8	0 0	81.39	81%
BAI11	Managed projects			Р		s	P			P					90.00	90%
	allerance and al															84%
4	Deliver, Service and Support					1100										
DSS01	Managed operations Managed service requests and	- 1				P	- 8		S				- 2		81.62	82%
DSS02	incidents		S			P		S							82.64	83%
DSS03	Managed problems	- 6	s			P	- 3	S					- 3	2	80.00	80%
DSS04	Managed continuity	S	S			Р		P							82.11	82%
DSS05	Managed security services		Р			S		Р				S			82.28	82%
DSS06	Managed business process controls		s			s		s	Р	Р		s			80.22	80%
7															30.22	81%
5	Monitor, Evaluate and Assess	i i	- 4				- 3	- 3					8		ž.	
MEA01	Managed performance and	s		s		P				s	Р	s			00.05	80%
_	conformance monitoring				8		- 10								80.28	
MEA02	Managed system of internal control	S	s		s	s		s		S	S	P			85.54	86%
MEAGO	Managed compliance with external	Р					-					s			100	84%
MEA03	requirements	- 5	-					-				7.25			84.21	177700
MEA04	Managed assurance	S	S	0000	S	S	0000	S	0000	4000	S	P	0045	0040	85.42	85%
Average	COBIT2019 Core Gov & Mgmnt Obj	AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13	N.	84%
scores w	rith Primary support to the	85	83	87	85	83	85	83	83	86	83	85	86	85		
Alignme	nt goals															

- 1. APO07 Managed human resources
- 2. APO08 Perjanjian layanan terkelola
- 3. BAI08 Managed knowledge

Maka dalam melakukan audit pada kelompok 6 ini yaitu memlih Apo08 pada **PT Hartadinata Abadi Tbk**

Kusioner yang dilakukan auditor kepada Kasir



Penilaian Capability Level APO08 Cobit 2019

Perkenalkan kami dari kelompok 6 Mata Kuliah Audit Tata Kelola TI Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang melakukan penelitian tentang Audit Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan framework Cobit 2019.

Kuesioner survey ini disampaikan untuk mengetahui tingkat keamanan / Copability Level proses APO08.01 Pahami ekspektasi bisnis. Kuesioner dibuat berdasarkan buku Cobit 2019 - Governance & Management Objectives.

Responden diminta menilai tingkat kemampuan aktivitas yang dilakukan dengan memberi tanda (v) pada tempat yang tersedia. Penilaian didasarkan atas kondisi berikut:

- Not (N) jika tingkat kemampuan yang dicapai kurang dari 15% (tidak dilakukan)
- Partially (P) jika tingkat kemampuan yang dicapai antara 15% hingga 50% (Sebagian dilakukan)
- Largely (L) jika tingkat kemampuan yang dicapai antara 50% hingga 85% (Sebagian besar dilakukan)
- Fully (F) jika tingkat kemampuan yang dicapai lebih dari 85% (Sepenuhnya dilakukan)

Kuesioner diberikan secara bertahap, sesuai dengan tingkat kemampuan yang dinilai. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk tingkat kemampuan 1, 2, 3, dan 4.

Identitas Responden	
Nama Responden	Siti Wakiah
email	Site water 1907 9997 @gmail com
Unit Kerja	Kombangan/Bangtalan
Organisasi / Perusahaan	PT GTANU Unit Kombangan

Bagian 1. Penilaian Tingkat Kemampuan /Capability Level 1

Aktivitas yang dilakukan kurang lebih telah mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan yang tidak lengkap, yang dapat dikategorikan sebagai kegiatan awal atau kegiatan yang bersifat intuitif - tidak terlalu terorganisir.

		Temuan						
No	Aktivitas Tata Kelola	Aktivitas Tata Kelola N P (0,00) (0,33)		L (0,66)	F (1,00			
spo	08.01 Pahami ekspektasi bianis							
1	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			/				
2	Tinjau arah perusahaan saat ini, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan.			V				
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri/peraturan			1				
4	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang berhubungan dengan volume dan penggunaan layanan.			V				
5	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan				V			

6	Memperjelas ekspektasi binnis untuk layanan dan selasi yang mendukung l&T. Pastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.	V
7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI dan sawasa departemen bisnis tentang akspektasi dan bagainnana dispektasi tersebut akan dinicur. Pastikan bahwa kesepakatan ini dikasafirmasi aleh semun pemangku kepentingan.	V
	XIII, U.S. Mony claracters; surnequi D.C. dengan, attrapetation fronts along manufacturing factions; fronts.	mystansifikasi pelmeg h
1	Memposisikan TI sebagai mitra bisnis. Berperan preaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang petuang, risiko, dan kendala. Ini termasak teknologi, tayanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sodang berkombang.	~
2	Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar dengan manajemen portofolio, program, dan proyek. Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasus bisnis, definisi persyamtan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja I&T.	
ΑPX	201. 03 Mengelola Sebenjan Nimik	
1	Tetapkan seorang manajer habungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan didentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai.	

2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.	~	
3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan apa pun.		V
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.		V
5	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja, tinjauan strategi atau rencana baru, dll.).		V
APC	508 04 Herksordinasi dan berkomunikasi		
1	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan		v.
2	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab, termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporan layanan.	1	
3	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis. Berikan dukungan langsung jika diperlukan		4

4	Pertahankan reseans komunikasi end-to-end yang menentukan konten, fiskuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasak status nitai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.	V	
	em uz Słacaberikas manskiu upide perbulkan pelajanie yang berki		
9	Lakukan mulisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan buhwa masalah ditangani; melaporkan busil dan status.	4	
2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, esengomunikasikan, dan mengimplementasikan inisiatif perbaikan.		V
3	Bekerja samulah dengan manajemen luyanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendukung I&T dan proses manajemen luyanan terus ditingkatkan dan akar penyebah setiap masalah dildentifikasi dan diselesaikan.		v
4	Pertahankan reneana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuenai, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status milai yang disampaikan dan setiap risiku yang teridentifikasi.	4	

Bagian 2. Pendaian Capability Level 2

Altivitas yang dilakukan telah mencapai injuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan. darar yang tengkap dan dapat dikategorikan sebagai telah berjalan secara operasional.

		Temman						
No	Aktivitas Tuta Kelola	N (0,00)	P (0,33)	L. (0,00)	F (1,00			
	(0.0) Patient asspirated bloom							
1	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			V				
3	Tinjan arah perusahaan sant ini, masalah, tujuan aranegia, dan keselaranan dengan araitektur perusahaan.			V				
3:	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau muselah proses, ekagansi atau kenendasi geografis, dan pendurung industri-peratunan				V			
4	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang berhabangan dengan volume dan pengganuan layanan.			V				
5	Kelola ekspektasi dengan memantikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantangan, kendala ketungan, dan kebandan untuk menjadwalkan permintaan				V			
6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&T. Pastikan bahwa pensyanatan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimuan bisnis terkait.			V				
7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan untura TI dan semua departemen bisnis tentang ekspektani dan bagaimaca ekspektani tersebut akan diukur. Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh semua pemangku kepentingan.				1			

1	Memposisikan TI sebagai matra bisasa. Berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama sentang peluang, risiko, dan kendala Ini termasuk teknologi, layanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sedang berkembang.		~				
	Berkolaborasi dalam iniantif baru yang besar dengan manajemen puncefolio, program, dan proyek. Pastikan keterlihatan organisasi TI sejak awal inisistif baru dengan memberikan sarun dan rekomendusi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasas bianis, definisi persyaratan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja L&T.		٧				
APK	(xia G) Stenge is la hubungan bions						
1	Tetapkan seorang munajer hubungan sebagai satu titik kentak untuk setiap unit hisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan didentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemuhaman bianin, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai.		V				
2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusaham yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.	J					
3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur kehihan dan eskalasi untuk menyeleseikan masalah hubungan apa poss.	~					

	sertinggring jawah.			II V
	Rencanakan interaksi dan judwal khuma berdauarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa samun (rapat tinjasan lay atau dan kinerja.			V
	injama strategi atau reticana buru, dll).			
	04 Berksordinasi dan berksmusikasi	1		
1 1	Mengkesprifmasikan dan mengkomunikasikan peruhahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau peruhahan, jadwal, kebijakan ribs, rilis kesaluhan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan			1
2	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peras dan tanggung jawab, termasak definisi jenis permintaan, eskalasi hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporan layanan.			V
3	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap hisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis. Berikan dukungan langsung jika diperlukan		1	
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.		/	
APOR	8.0% Memberikan massikan untuk perhaikan pelayanan yang b	erkelanjoran		
1 1	Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani; melaporkan basil dan status.		V	

2	Bekerja sama untok mengidentifikasi. mengoominikasikan, dan mengimplementasikas inisuntif perbaikan.		V
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memuatikan bahwa layanan yang mendukung I&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebah setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.	~	
4	Pertahaskan nencana komunikasi end-to-end yang menemukan konten, frekuemi, dan penerima informasi penyampaian layaman, termasuk status nilai yang disampukan dan setiap risiko yang teridentifikasi.	1	

Bagian 3. Penilaian Capability Level 3

Aktivitus yang dilakukan telah mencapai nguannya dengan cara yang jauh lebih terengantsir menggunakan asat organisasi. Aktivitus biasanya telah didefinisikan dengan baik

		Temuan						
No	Aktivitas Tata Kelola	N (0,00)	P (0,33)	L. (0,66)	F (1,00			
	00.01 Paluoni ekspektoni himio							
ij	Identifikasi pemangku kepentingan bianis, minat mereka, dan bidang tanggang jawah mereka			1				
2	Tinjan arah perusahaan saat ini, masalah, tujuan atrategis, dan keselarasan dengan arabektur perusahaan.			1				
3	Memahami lingkungan hisnis saat ini, kendala atau musulah peuses, ekopami atau kontraksi geografis, dan pendorang industri/peraturan				1			

	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan		
4	aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang	,	
15-	berhubungan dengan volume dan penggonaan layanan	V	
	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit		
5	bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala		109
2	kenangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan		V
	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan		
6	solusi yang mendukung I&T. Pastikan bahwa		1
	persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.		
	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI		
	dan semua departemen bisnis tentang ekspektasi	1	
7	dan bagaimana ekspektasi tersebut akan diukur.		
	Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh		
	semua pemangku kepentingan.		
	Memposisikan TI sebagai mitra bisnis. Berperan		
	proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi		1
-1	dengan pemangku kepentingan utama tentang		V
	peluang, risiko, dan kendala. Ini termasuk		
	teknologi, layanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sedang berkembang.		
	Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar		
	dengan manajemen portofolio, program, dan		
	proyek. Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak	1	
2	awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk	V	
	pengembangan kasus bisnis, definisi persyaratan,		
	desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja I&T.		

ЭW	RN 03 Managara Bultumpun bersen.	
1	Tetapkan secrang manajer hubungan sebagai sana titik kostak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan dédentélikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahanan bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai.	
2	Kefola hubungan dengan caru yang firmal dan transparan yang memanikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hanil perasahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.	/
3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan apa pun.	V
4	Pastikan hahwa kepatinan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangka kepentingan terkali yang bertanggung jawah.	~
5	Rencanakan interaksi dan jadwal khuma berdasarkan tujuan yang disepakati beramu dan hahasa amum (rapar tinjunan biyanan dan kinerja, tinjanan strategi atau rencana haru, dll.)	1
Pi	tiit (4 Nerkinodiumi dan berkomanikasi	
1	Mengkoordinankan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, tilis kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan	1
2	Mengkoonfinanikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawah, termasuk definisi jenis permintaan, eskulasi bierarkis, pemadaman besar (direscanakan dan tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporus layanan.	

5	Mengambil kepemilikan atau respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengarahi habungan dengan bisnis. Berikan dakangan langsang jika diperlukan	V
4	Pertahankan renenna komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan peneruna informasi penyampaian layanan, termanak status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.	~
APC	OR 02 Memberkan masskan untuk pertuikan pulayawan yang berk	etimpitan.
V	Enkukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masulah ditangani; melaporkan hasil dan status.	1
2	Bekerja sama uma mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengimplementasikan inisiatif perhaikan.	
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendokung I&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebah sesiap masalah diadentifikani dan diselesaikan.	V
4	Pertubunkan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuessi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasak atatus nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.	1

Bagian 4. Penilaian Capability Level 4

Aktivitus yang dilakukan telah mencapat tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diakur secara kuantuati

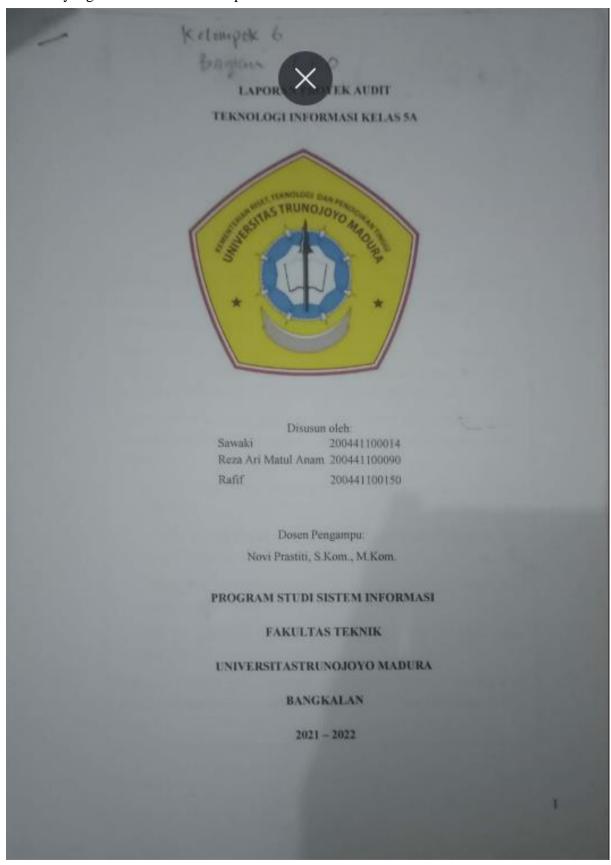
			Tem	ion	
No	Aktivitas Tata Kelolu	N (0,00)	(0,33)	L (0,66)	(1,00
	(0.0) Patrimi ekspektali Nimir				
1	Identifikasi pemangku kepentingan hisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			~	
2:	Tinjan arab perusabaan saat ini, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan dengan arabektur perusahaan.			V	
3	Memuhami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masulah proses, ekspansi atau kontraksi geografia, dan pendotong industri/peraturan				V
4	Memperahankan kesadaran akan proses himis dan aktivitas terkait. Memahami pola permanaan yang berhabungan dengan volume dan penggunaan layanan.			1	
5	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahani prioritas, ketergantanyan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan			V	
0	Memperjelas ekspektasi bisnis usmik layanan dan solusi yang mendukung I&T. Prestikan bahwa persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.			V	

7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI dan semua departemen bisnis tentang ekspektasi dan bagaimana ekspektasi tersebut akan diukur. Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh semua pemangku kepentingan.	-	
	868-02 Menyelaruskan atrategi IA-Y dengan akspuktusi binnis dan n utuk meningkatkan bisnis.	nengidennifikani pr	choungs !
1.	Memposisikan TI sebagai mitra bisnis. Berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkemunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang peluang, risiko, dan kendala. Ini termasuk teknologi, layanan, dan model proacs bisnis saat ini dan yang sedang berkembang. Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar dengan manajemen portofolio, program, dan proyek. Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak		L
2	awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasus bisnis, definisi persyaratan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja f&T.	~	
	xiii. 03 Mengelola hubungan bisnis.		
*	Tetapkan seorang manajer hubungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai.		~
2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memustikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.	1	

3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan		
	apa pun.		V
	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan		
4	disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.	V	
	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus		
5	berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan		
	bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja,	V	
PO	tinjauan strategi atau rencana baru, dll.). 08.04 Berkoordinasi dan berkomunikasi		
	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana		
1	proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis	V	
	kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan		
	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan		
	kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab.		
2	termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi	V	
	hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan		
	tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi Iaporan layanan.		
	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap		
7	bisnis untuk peristiwa besar yang dapat	1	
3	memengaruhi hubungan dengan bisnis. Berikan		
	dukungan langsung jika diperlukan		
	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima		
4	informasi penyampaian layanan, termasuk status		t
7/	nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang		
	teridentifikasi.		
e mark	08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang beri	kelanjutan.	

1	Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani; melaporkan hasil dan status.	~	
2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengimplementasikan inisiatif perbaikan.	V	
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendukung l&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebab setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.	-	
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.		
	teridennikasi.		

Kusiuner yang dilakukan Auditor kepada CEO



Tekan | Esc | untuk keluar dari layar penuh

Penilaian Capability Level APO08 Cobit 2019

Perkenalkan kami dari kelompok 6 Mata Kuliah Audit Tata Kelola TI Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura yang melakukan penelitian tentang Audit Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan framework Cobit 2019.

Kuesioner survey ini disampaikan untuk mengetahui tingkat keamanan / Capability Level proses APO08.01 Pahami ekspektasi bisnis. Kuesioner dibuat berdasarkan buku Cobit 2019 - Governance & Management Objectives.

Responden diminta menilai tingkat kemampuan aktivitas yang dilakukan dengan memberi tunda (v) pada tempat yang tersedia. Penilaian didasarkan atas kondisi berikut:

- Not (N) jika tingkat kemampuan yang dicapai kurang dari 15% (tidak dilakukan)
- Partially (P) jika tingkat kemampuan yang dicapai antara 15% hingga 50% (Sebagian dilakukan)
- Largely (L) jika tingkat kemampuan yang dicapai antara 50% hingga 85% (Sebagian besar dilakukan)
- Fully (F) jika tingkat kemampuan yang dicapai lebih dari 85% (Sepenuhnya dilakukan)

Kuesioner diberikan secara bertahap, sesuai dengan tingkat kemampuan yang dinilai. Pada kuesioner ini, penilaian dilakukan untuk tingkat kemampuan 1, 2, 3, dan 4.

Identitas Responden	
Nama Responden	Wan Muammarch
email	Wiam Q. gallarharta Binata Abadi Com
Unit Kerja	
Organisasi / Perusahaan	PT Balani Terang abadi Mulic Konbangan

Bagian 1. Penilaian Tingkat Kemampuan /Capability Level 1

Aktivitas yang dilakukan kurang lebih telah mencapai tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan yang tidak lengkap, yang dapat dikategorikan sebagai kegiatan awal atau kegiatan yang bersifat intuntif - ndak terlalu terorganisir.

			Tem	IAB.	
No	Aktivitas Tata Kelola	N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00
(PO	08 01 Pahami ekspektasi bisnis	y le		1	
1	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			V	
2	Tinjau arah perasahaan saat ini, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan dengan arsitektur perasahaan.		-	V	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri/peraturan			V	
4	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang berhubungan dengan volume dan penggunaan layanan.				V
5	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan				~

6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung l&T. Pastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.		
7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI dan semua departemen bisnis tentang ekspektasi dan bagaimana ekspektasi tersebut akan diukur. Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh semua pemangku kepentingan.		
	08.02 Menyelariskan strategs l&T dengan ekspektasi bisni ituk meningkatkan bisnis	dan mengidentifi)	asi peluang b
1	Memposisikan TI sebagai mitra bisnis. Berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang peluang, risiko, dan kendala. Ini termasuk teknologi, layanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sedang berkembang. Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar dengan manajemen portofolio, program, dan proyek. Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasus bisnis, definisi persyaratan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja I&T.		
APC	008 03 Mengelola hubungan bisnis.		_
1	Tetapkan seorang manajer hubungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai		V

2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.	L		
3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan apa pun		~	
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab			U
5	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja, tinjauan strategi atau rencana baru, dll.).			V
APC	08.04 Berkoordinasi dan berkomunikasi	-		
1	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan			ı
2	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab, termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporan layanan.		/	
3	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis. Berikan dukungan langsung jika diperlukan		V	

4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi	V		
APC	08/05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang b	erkelanjutan		
1	Lakukan analisis kepunsan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani, melaporkan basil dan status.			V
2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengimplementasikan inisiatif perbaikan.		V	
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendukung I&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebab setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.			
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.			

Bagian 2. Penilaian Capability Level 2

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai nguannya melalui penerapan serangkatan kegadan dasar yang lengkap dan dapat dikategorikan sebagai telah berjalan secara operasumal.

			Tem	2303	
No	Aktivitas Tata Kelola	N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00
APO	08 01 Pahami ekspektasi bisnis	-	411		
1)	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			V	
2	Tinjau arah perusahaan saat ini, masalah tujuan strategis, dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan.			V	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri peraturan				L
4	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang berhubungan dengan volume dan penggunaan layanan			~	
5	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan			V	
6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung f&T. Pastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.			1	
7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI dan semua departemen bisnis tentang ekspektasi dan bagaimana ekspektasi tersebut akan diukur Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh semua pemangku kepentingan				V

1	Memposisikan TI sebagai mitra bisnis Berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang peluang, risiko, dan kendala lini termasuk teknologi, layanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sedang berkembang.		1
2	Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar dengan manajemen portofolio, program, dan proyek Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasas bisnis, definisi persyaratan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja I&T.		
APC	008.03 Mengelola hubungan bisnis.	100	
ī	Tetapkan seorang manajer hubungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai		L
2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.		
3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan apa pun.		1

4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.				V
5	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja, tinjauan strategi utau rencana baru, dll.)				V
\PC	008.04 Berkoordinasi dan berkomumkasi	-4.4	100		
1	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan				V
2	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab, termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporan layanan.				V
3	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis. Berikan dukungan langsung jika diperlukan			/	
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.			6	0
ΛPt	308.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan	yang berl	elimjutan		
1	Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani, melaporkan basil dan status		1		

2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengimplementasikan inisiatif perbaikan.	
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendukung l&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebab setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.	
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.	

Bagian 3. Penilaian Capability Level 3

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya dengan cura yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi. Aktivitas biasanya telah didefinisikan dengan baik.

			Tem	uan	
No	Aktivitas Tata Kelola	N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00
\PO	08.01 Pahami ekspektasi bisnis				
ı	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			V	
2	Tinjau arah perusahaan saat ini, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan.			~	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri/peraturan			V	

4	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang berhubungan dengan volume dan penggunaan layanan.		/
5	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan		
6	Memperjulas ekspektani bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung l&T. Pastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.		
7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI dan semua departemen bisnis tentang ekspektasi dan bagaimana ekspektasi tersebut akan diikur Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh semua pemangku kepentingan		
	008-02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis di	un mengidentifikasi	peluang
13	Memposisikan TI sebagai mitra bisnis Berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang peluang, risiko, dan kendala. Ini termasuk teknologi, layanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sedang berkembang.		
2	Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar dengan manajemen portofolio, program, dan proyek Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasus bisnis, definisi persyaratan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan		V

	08-03 Mengelola hubangan bisnis.	
	Terapkan seorang manajer hubungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan didentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai.	
2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian tujuan bersama dan bersama dari hasil perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam batasan anggaran dan toleransi risiko.	
3	Tetapkan dan komunikasikan prosedur keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan apa pun.	V
ı	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab	
51	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja, tinjauan strategi atau rencana baru, dll.)	~
20	108/04 Berkoordinasi dan berkomunikasi	
¥	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis kesalahan yang diketahur, dan kesadaran pelatihan	
	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab, termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporan layanan	~

3	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis Berikan dukungan langsung jika diperlukan		1
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.		
APC	008/05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan	yang berkelanjut	in
1	Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani; melaporkan hasil dan status.		1
2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengimplementasikan inistatif perbaikan.		
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendukung I&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebab setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.		
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.		N

Bagian 4. Penilaian Capability Level 4

Aktoritas yang dilakukan telah mencapai tujuannya, didefinisikan denjum batik, dan kmerjumsu dapat diakur secara knantuari.

			Tem	uan	
No	Aktivitas Tata Kelola	N (0,00)	P (0,33)	L. (0,66)	F (1,00
(PO	08/01 Pahann ekspektasi bisnis				
1	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			1	
2	Tinjau arah perusahaan saat ini, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan dengan aratektur perusahaan.			J	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri/peraturan				/
4	Mempertahankan kesadaran akan proses bisnis dan aktivitas terkait. Memahami pola permintaan yang berhubungan dengan volume dan penggunaan layanan.			~	
5	Kelola ekspektasi dengan memastikan bahwa unit bisnis memahami prioritas, ketergantungan, kendala keuangan, dan kebutuhan untuk menjadwalkan permintaan			J	
6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung l&T. Pastikan bahwa persyaratan ditentukan dengan kriteria dan metrik penerimaan bisnis terkait.			>	

7	Konfirmasikan bahwa ada kesepakatan antara TI dan semua departemen bisms tentang ekspektasi dan bagaimana ekspektasi tersebut akan diukur Pastikan bahwa kesepakatan ini dikonfirmasi oleh semua pemangku kepentingan.		~	
API	008/02 Menyelaruskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis d	in menyiden	tifikası pelu	any b
15	Memposisikan II sebagai mitra bisnis. Berperan proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan utama tentang peluang, risiko, dan kendala lini termasuk teknologi, layanan, dan model proses bisnis saat ini dan yang sedang berkembang.			V
2	Berkolaborasi dalam inisiatif baru yang besar dengan manajemen portofolio, program, dan proyek Pastikan keterlibatan organisasi TI sejak awal inisiatif baru dengan memberikan saran dan rekomendasi nilai tambah (misalnya, untuk pengembangan kasus bisnis, definisi persyaratan, desain solusi) dan dengan mengambil kepemilikan atas arus kerja keT	*		
AP	O08 03 Mengelola hubungan bisnis.			_
1	Tetapkan seorang manajer hubungan sebagai satu titik kontak untuk setiap unit bisnis yang signifikan. Pastikan bahwa satu rekanan didentifikasi dalam organisasi bisnis dan rekanan tersebut memilika pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai, dan tingkat otoritas yang sesuai.			
2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapatan		v	

3	Tetapkan dan komunikasikan prosedor keluhan dan eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan		0
	apa pun		
	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan		1
4	disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab		
	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus		
5	berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan		V
	bahasa umum (rapat tinjauan layanan dan kinerja, tinjauan strategi atau rencana baru, dll.).		
VPC	08 04 Berkoordinasi dan berkomunikasi		
	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan		
1	perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana		
	proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan rilis, rilis kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan		
	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan		
2	kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab, termasuk definisi jenis permintaan, eskalasi	V	
	hierarkis, pemadaman besar (direncanakan dan		
	tidak direncanakan), serta konten dan frekuensi laporan layanan.		
	Mengambil kepemilikan atas respons terhadap	1	
3	bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memengaruhi hubungan dengan bisnis. Berikan		
	dukungan langsung jika diperlukan Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang	-	
	menentukan konten, frekuensi, dan penerima		1
4	informasi penyampaian layanan, termasuk status		Y
	nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi.		
VPC	000 05 Memberikan masakan untuk perbuikan pelasanan yang be	rkelamutan	

1	Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani, melaporkan hasil dan status	U	
2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengumplementasikan misiatif perbaikan.	/	
3	Bekerja samalah dengan manajemen layanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa layanan yang mendukung I&T dan proses manajemen layanan terus ditingkatkan dan akar penyebah setiap masalah diidentifikasi dan diselesaikan.	~	
4	Pertahankan rencana komunikasi end-to-end yang menentukan konten, frekuensi, dan penerima informasi penyampaian layanan, termasuk status nilai yang disampaikan dan setiap risiko yang teridentifikasi		

Dukumintasi atau bukti pada saat wawancara auditor bersama fihak **PT Hartadinata Abadi Tbk**.

