

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

UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

BANGKALAN

2021 – 2022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat 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 semester 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 diperpanjang.

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

			BSC Dimension Mapping COBIT2019 Enterprise Goals to Alignment Goals														
			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	Average COBIT2019 Core Gov & Mgmt Obj scores with Primary support to the Alignment goals	
			EG01	EG02	EG03	EG04	EG05	EG06	EG07	EG08	EG09	EG10	EG11	EG12	EG13	COBIT2019 & Alignment Goals Scores	Status (%)
BSC Dimension Alignment Goals			Financial			Customer			Internal			Learning and Growth					
Financial	AG01	I&T compliance & support for business compliance with external laws and regulations		S	P							S			84.94	85%	
	AG02	Managed I&T-Related Risk		P				S							83.37	83%	
	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		P				85.21	85%	
																85%	
Customer	AG05	Delivery of I&T services in line with business requirements	P				S	S		S			S		82.87	83%	
	AG06	Agility to turn business requirements into operational solutions	P				S			S			S	S	85.23	85%	
																84%	
Internal	AG07	Security of information, processing infrastructure and applications, and privacy		P				P							83.02	83%	
	AG08	Enablement and support of business processes by integrating applications and technology	P				P	S		S		S	P	S	83.34	83%	
	AG09	Delivering programs on time, on budget and meeting requirements and quality standards	P				S	P		S	P		P	S	85.91	86%	
	AG10	Quality of I&T management information					P			P		S			82.59	83%	
	AG11	I&T compliance with internal policies		S	P								P		85.15	85%	
																84%	
Learning and Growth	AG12	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business					S			S		P			85.59	86%	
	AG13	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	P			S				P	P			S	P	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		
		Enterprise Goals BSC				84%			84%				85%		85%		

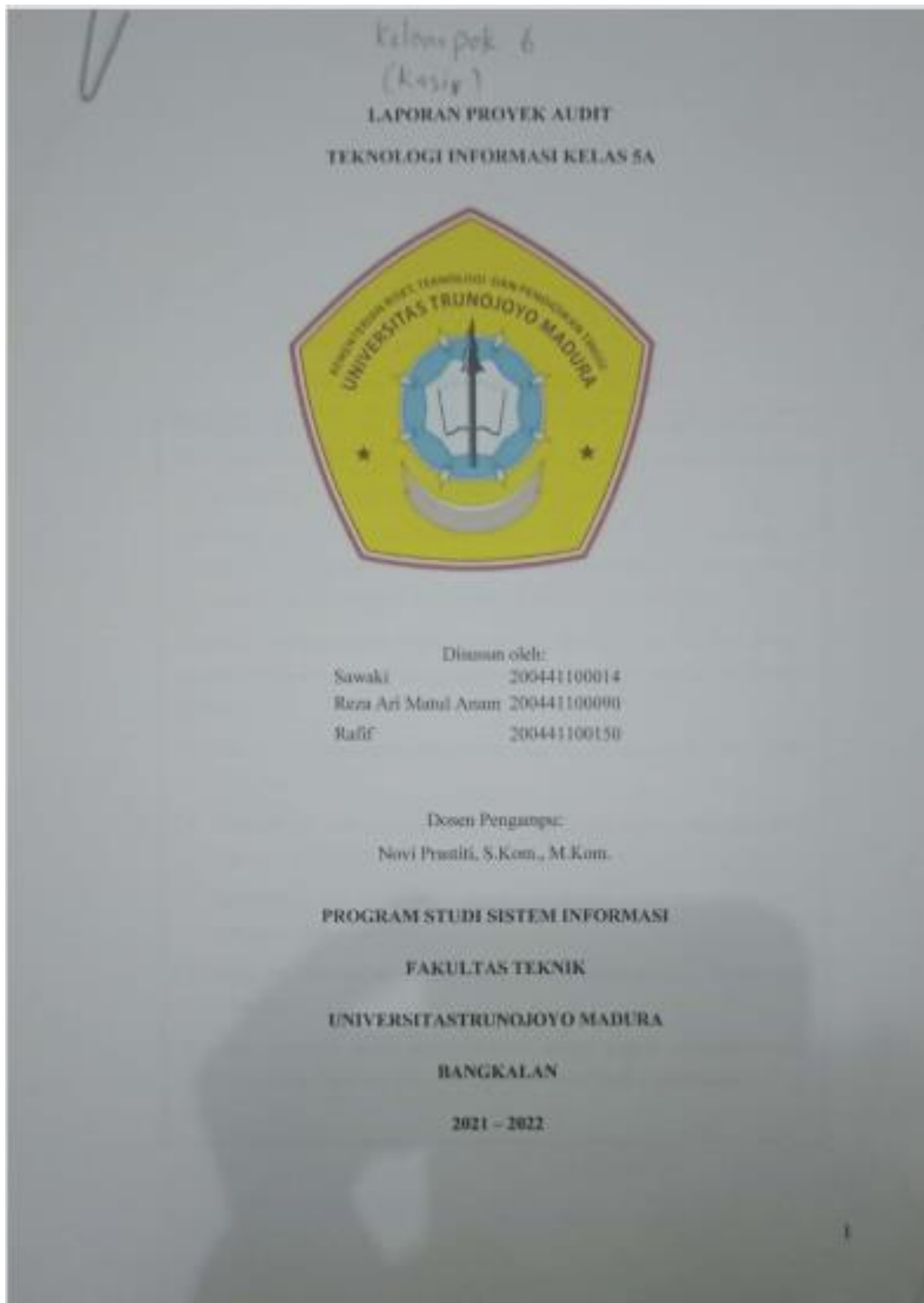
1. AG12 Staf yang kompeten dan termotivasi dengan pemahaman bersama tentang bisnis teknologi

COBIT 2019 Domains and Objectives		Mapping Alignment Goals to Governance & Management Objectives														
<div>COBIT 2019 FRAMEWORK</div>		I&T compliance & support for business compliance with external laws and regulations	Managed I&T-Related Risk	Realized benefits from I&T-enabled investments and services portfolio	Quality of technology related financial information	Delivery of I&T services in line with business requirements	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 meeting requirements and quality standards	Quality of I&T management information	I&T compliance with internal policies	Competent and motivated staff with mutual understanding of technology and business	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation		
COBIT 2019 Gov & Mgmt Objectives		AG01	AG02	AG03	AG04	AG05	AG06	AG07	AG08	AG09	AG10	AG11	AG12	AG13	COBIT 2019 Mapping Results	Status (%)
		Financial			Customer			Internal			Learning and Growth					
	Evaluate, Direct and Monitor	P	S	P					S			S				
EDM01	Ensured governance framework setting and maintenance					S	S		S			S			85.66	86%
EDM02	Ensured benefits delivery			P					S	P				S	87.66	88%
EDM03	Ensured risk optimization	S	P					P				S			84.81	85%
EDM04	Ensured resource optimization			S		S	S		S	P			S		89.00	89%
EDM05	Ensured stakeholder engagement				S						P	S			86.39	86%
2																87%
Align, Plan and Organise																
APO01	Managed I&T management framework	S	S	P		S		S	S	S	S	P			84.48	84%
APO02	Managed strategy			S		S	S		P				S	S	86.33	86%
APO03	Managed enterprise architecture			S		S	P	S	P						82.51	83%
APO04	Managed innovation			S			P		S				S	P	84.33	84%
APO05	Managed portfolio			P		P	S		S	S					87.33	87%
APO06	Managed budget and costs			S	P					P	S				88.17	88%
APO07	Managed human resources			S		S				S			P	P	85.93	86%
APO08	Managed relationships			S		P	P		S	S			P	P	87.22	87%
APO09	Managed service agreements					P			S						82.92	83%
APO10	Managed vendors					P	S			S					81.39	81%
APO11	Managed quality			S	S	S				P	P				83.46	83%
APO12	Managed risk		P					P							83.03	83%
APO13	Managed security	S	S					P							84.48	84%
APO14	Managed data	S	S		S			S			P				80.22	80%
3																84%
Build, Acquire and Implement																
BAI01	Managed programs			P			S		S	P					90.00	90%
BAI02	Managed requirements definition			S		P	P		S	P			S		83.82	84%
BAI03	Managed solutions identification and build			S		P	P		S	P					82.48	82%
BAI04	Managed availability and capacity					P		S							80.00	80%
BAI05	Managed organizational change			P		S	S		P	P			S		84.31	84%
BAI06	Managed IT changes		S			S	P		S	S					86.50	87%
BAI07	Managed IT change acceptance and transitioning		S				P			S					85.00	85%
BAI08	Managed knowledge			S				S		S			P	P	83.61	84%
BAI09	Managed assets				P						S				82.25	82%
BAI10	Managed configuration					S		P							81.39	81%
BAI11	Managed projects			P		S	P			P					90.00	90%
4																84%
Deliver, Service and Support																
DSS01	Managed operations					P			S						81.62	82%
DSS02	Managed service requests and incidents		S			P		S							82.64	83%
DSS03	Managed problems		S			P									80.00	80%
DSS04	Managed continuity	S				P		P							82.11	82%
DSS05	Managed security services		P			S		P				S			82.28	82%
DSS06	Managed business process controls		S			S		S	P	P		S			80.22	80%
5																81%
Monitor, Evaluate and Assess																
MEA01	Managed performance and conformance monitoring	S		S		P				S	P	S			80.28	80%
MEA02	Managed system of internal control	S	S		S	S		S		S	S	P			85.54	86%
MEA03	Managed compliance with external requirements	P										S			84.21	84%
MEA04	Managed assurance	S	S		S	S		S			S	P			85.42	85%
Average COBIT2019 Core Gov & Mgmt Obj scores with Primary support to the Alignment goals		85	83	87	85	83	85	83	83	86	83	85	86	85		84%

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 / *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 tanda (√) 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	Siti.wakiah13078997@gmail.com
Unit Kerja	Kombangan/Bangtalan
Organisasi / Perusahaan	PT GTAM Unit Kembangan

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.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
APO08.01 Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
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				✓

6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.			✓	
APC008.02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengkomunikasikan peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.					
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.			✓	
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 I&T.			✓	
APC008.03 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.				✓

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.			✓	
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.			✓	
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.).			✓	

APC08.04 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.			✓	
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			✓	

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.			✓	
APCMB ITS Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan					
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.				✓
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 tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan dalam yang lengkap dan dapat dikategorikan sebagai telah berjalan secara operasional.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
AP00001 Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri/pekerjaan				✓
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	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.				✓

APC08.B2 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspansi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.

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.				✓
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 I&T.				✓

APC08.G1 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.				✓
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 batas anggaran dan toleransi risiko.			✓	
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.				✓
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.).				✓
APC08.04 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.				✓
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.			✓	
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.			✓	
APC08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan					
1	Lakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa masalah ditangani; melaporkan hasil dan status.			✓	

2	Bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengomunikasikan, dan mengimplementasikan insentif perbaikan.				✓
3	Bekerja sama 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 menemukan 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 cara yang jauh lebih terorganisir menggunakan aset organisasi. Aktivitas biasanya telah didefinisikan dengan baik.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
APC008.01 Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendonor industri/pemerintah				✓

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	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.			✓	

AP008.02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.

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.				✓
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 I&T.			✓	

APK 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.			✓	
2	Kelola hubungan dengan cara yang formal dan terstruktur 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.			✓	
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.				✓
5	Rencanakan interaksi dan jadwal khusus berdasarkan tujuan yang disepakati bersama dan bahasa umum (rapat tinjauan tahunan dan kinerja, tinjauan strategi atau rencana baru, dll.)			✓	
APK 04 Berkoordinasi dan berkomunikasi					
1	Mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dan aktivitas transisi seperti rencana proyek atau perubahan, jadwal, kebijakan tulis, tulis kesalahan yang diketahui, dan kesadaran pelatihan.			✓	
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			✓	
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			✓	
APC0802 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan					
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.				✓
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 4. Penilaian Capability Level 4

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diukur secara kuantitatif

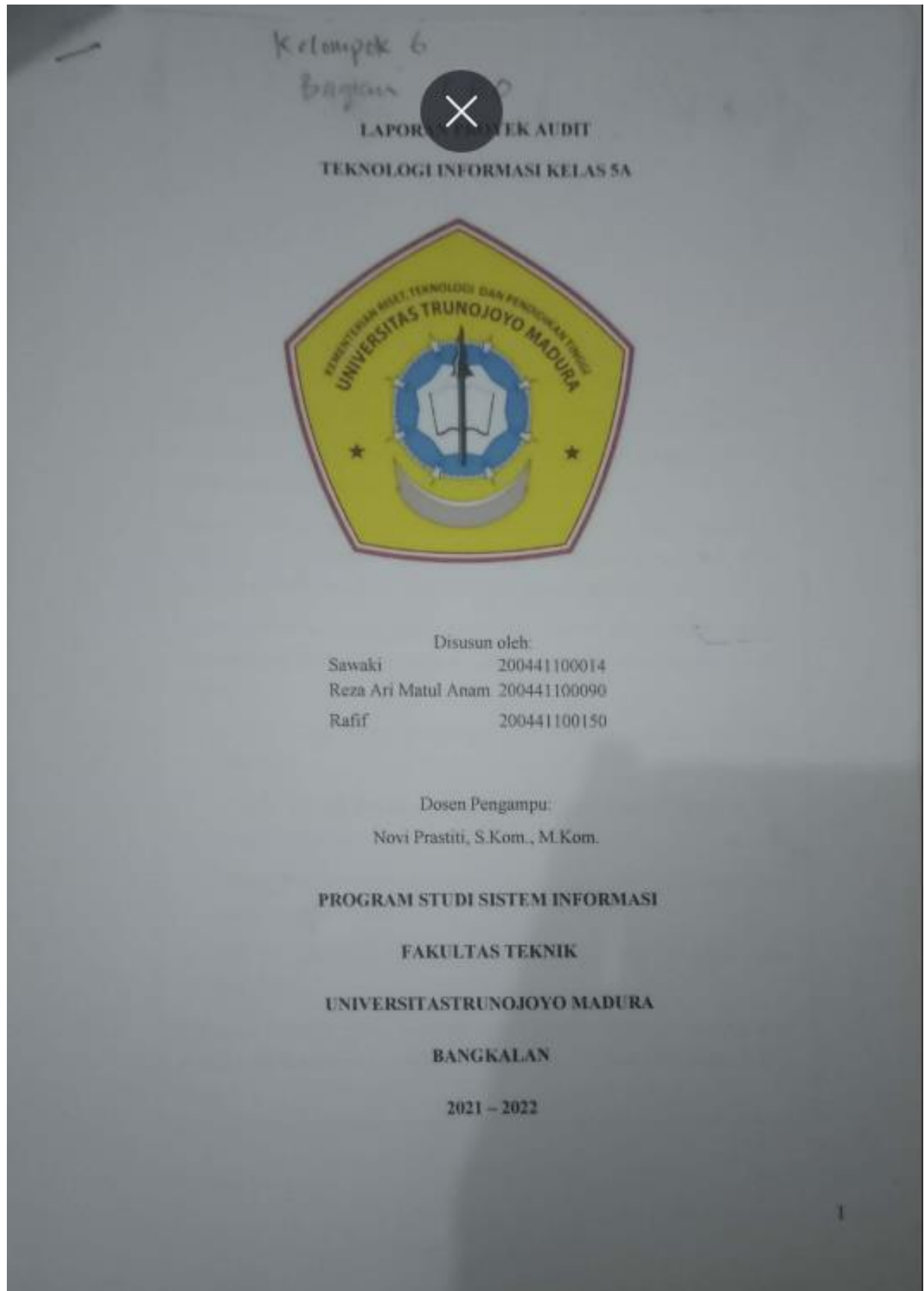
No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
APC001.01 Pahami ekspektasi bisnis					
1	Identifikasi pemangku kepentingan bisnis, minat mereka, dan bidang tanggung jawab mereka			✓	
2	Tinjau arah perusahaan saat ini, masalah, tujuan strategis, dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan.			✓	
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			✓	
6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.			✓	
APC008.02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.					
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.				✓
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 I&T.			✓	
APC008.03 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.				✓
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.				✓
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.			✓	
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.).			✓	
APO08.04 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			✓	
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			✓	
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.				✓
APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan.					

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.			✓	
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.				✓

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 tanda (√) 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	Wam Muammaroh
email	Wam@gabarkartadinekaabadi.com
Unit Kerja	
Organisasi / Perusahaan	PI Eterni Jerng abad. Mulis kabupaten

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

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
APC08.01 Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
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				✓

6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.			✓	
APO08.02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis					
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.			✓	
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 I&T.				✓
APO08.03 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.			✓	

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			✓	
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab				✓
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.)				✓
APC008.04 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			✓	
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			✓	

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.		✓		
APC008.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan					
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.			✓	
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 tujuannya melalui penerapan serangkaian kegiatan dasar yang lengkap dan dapat dikategorikan sebagai telah berjalan secara operasional.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
AP008 01. Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
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			✓	
6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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				✓

APO08.02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.

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.					✓
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 I&T.					✓

APO08.03 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.					✓
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.					✓

4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.				✓
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.)				✓
APO08.04 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				✓
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.			✓	
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.				✓
APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan					
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.			✓	
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 3. Penilaian Capability Level 3

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

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
APO08.01 Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
3	Memahami lingkungan bisnis saat ini, kendala atau masalah proses, ekspansi atau kontraksi geografis, dan pendorong industri/peraturan			✓	

4	Memertahankan 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	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.			✓	

APC008 02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.

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.				✓
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 I&T.				✓

APC008 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.				✓
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.				✓
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.				✓
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.)				✓

APC008 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.				✓
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.			✓	
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.				✓
APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan					
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.				✓
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 4. Penilaian Capability Level 4

Aktivitas yang dilakukan telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan kinerjanya dapat diukur secara kuantitatif.

No	Aktivitas Tata Kelola	Temuan			
		N (0,00)	P (0,33)	L (0,66)	F (1,00)
APCOB 01 Pahami ekspektasi bisnis					
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.			✓	
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			✓	
6	Memperjelas ekspektasi bisnis untuk layanan dan solusi yang mendukung I&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.			✓	
AP008.02 Menyelaraskan strategi I&T dengan ekspektasi bisnis dan mengidentifikasi peluang bagi TI untuk meningkatkan bisnis.					
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.				✓
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 I&T.		✓		
AP008.03 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.				✓
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.				✓
4	Pastikan bahwa keputusan kunci disetujui dan disetujui oleh pemangku kepentingan terkait yang bertanggung jawab.				✓
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.).				✓

APO08.04 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			✓	
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			✓	
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.				✓

APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan yang berkelanjutan

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.			✓	
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.				✓

Dokumentasi atau bukti pada saat wawancara auditor bersama pihak **PT Hartadinata Abadi Tbk.**

