

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari gambaran umum responden, hasil penilaian tingkat kapabilitas (*capability level*) dari perhitungan kuesioner dari hasil tabulasi data, kesenjangan (*gap*) untuk mencapai sebuah hasil pemetaan pada tingkat kapabilitas dan hasil rekomendasi berdasarkan pada temuan audit dari hasil penelitian yang bertujuan untuk memberikan pandangan yang mengarah kepada perbaikan pada pengelolaan layanan otomasi perpustakaan.

4.1 Gambaran Umum Responden

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Penetapan responden ditetapkan dengan menentukan sampel yang meliputi responden Manajemen berjumlah sebanyak 45 orang dan responden *User* berjumlah sebanyak 364 orang yang dapat dilihat pada Tabel 4.1 dibawah ini:.

Tabel 4.1 Rekapitulasi Daftar Responden

Responden	Jumlah Responden
Manajemen	45
<i>User</i>	364
Total Semua Responden	409

Adapun karakteristik responden penelitian pada Tabel 4.2 dan Tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Responden Manajemen

Jabatan	Jumlah Responden
Staff Perpustakaan	6
Kajur/Sekjur	5
Dosen Tetap	15
Dosen Karyawan	9
Dosen LB	10
Total Pihak Manajemen	45

Tabel 4.3 Responden *User*

Jurusan/Mahasiswa	Jumlah Responden
Teknik Informatika	80
Sistem Informasi	80
Teknik Komputer/Sistem Komputer	44
Manajemen	80
Akutansi	80
Total Pihak <i>User</i>	364

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data atau opini dari responden manajemen maupun responden *user* terhadap pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Kemudian dilakukan Pengumpulan kembali kuesioner dari responden yang telah di isi, menunjukkan bahwa responden berperan aktif dalam melakukan pengisian kuesioner untuk mendukung penulis dalam kegiatan penelitiannya. Sehingga penulis dibantu sepenuhnya dalam melakukan audit pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya. yang dapat dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini .:

Tabel 4.4 Jumlah Kuesioner yang telah diisi oleh Responden

Responden	Jumlah Responden
Manajemen	45
<i>User</i>	364
Jumlah Kuesioner Diisi	409

Dalam melakukan penilaian dan perhitungan, setelah kuesioner yang telah disebarkan kepada setiap responden yang telah ditentukan maka langkah-langkah mengolah data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Inventarisasi data, melalui penghitungan, pemilihan, dan penyusunan data secara sistematis.
2. Klasifikasi data, dengan cara mengelompokkan data menurut jenisnya.
3. Dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabel untuk mempermudah dalam analisa data.

Pada penilaian skor (nilai) masing – masing responden, penulis menggunakan *skala Likert* yang merefleksikan pola jawaban 1, 2, 3, 4 dan 5. Selanjutnya data diperoleh melalui penyebaran kuesioner tersebut dengan cara setiap jawaban diberikan nilai dengan *skala likert*. Untuk keperluan jawaban dapat diberi skor dengan data seperti yang terlihat pada Tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.5 Skor Jawaban *Skala Likert*

Deskripsi Skor	Skor	Rentang Nilai
Sangat Baik (SB)	5	4,3-5,0
Baik (B)	4	3,5-4,2
Cukup (C)	3	2,7-3,4
Tidak Baik (TB)	2	1,9-2,6
Sangat Tidak Baik (STB)	1	0,8-1,8

4.2 Hasil Tingkat Kapabilitas (*Capability Level*)

4.2.1 Hasil Analisa Tingkat Kapabilitas saat ini (*Performance*)

Pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan pada otomasi perpustakaan yang ada pada saat ini berdasarkan pengamatan peneliti, masih terdapat kekurangan pada peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat permintaan pengguna dan permasalahan yang terjadi, bagaimana meningkatkan pengelolaan layanan yang diharapkan, bagaimana memenuhi dan memberikan solusi yang tepat terhadap permintaan pengguna, meminimalkan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi serta kurang memperhatikan kelanjutan operasi bisnis penting dan

menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima untuk perusahaan jika terjadi gangguan/permasalahan signifikan, bagaimana menjaga kelanjutan operasi bisnis dan ketersediaan informasi penting yang dibutuhkan perusahaan jika terjadi permasalahan yang tidak diinginkan perusahaan.

Secara umum tingkat pengukuran audit teknologi informasi yang dilakukan dapat dilihat dari hasil nilai kapabilitas saat ini pengelolaan layanan otomatisasi perpustakaan di IIB Darmajaya pada level Manajemen dan *User* dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan *user* dan Tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4.6 Hasil Tingkat Kapabilitas Responden Manajemen

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Activity</i>	<i>Performance Capability</i>	<i>Expected Capability</i>
DSS02.01	Menentukan kejadian dan layanan permintaan klasifikasi skema.	2.82	3.78
DSS02.02	Rekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.	2.88	3.90
DSS02.03	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	3.04	4.03
DSS02.04	Menyelidiki, mendiagnosa dan mengalokasikan insiden.	2.98	3.93
DSS02.05	Menyelesaikan dan pulih dari insiden	3.02	4.03
DSS02.06	Dekat permintaan layanan dan insiden.	3.04	4.02
DSS02.07	Melacak status dan menghasilkan laporan.	2.88	3.83
DSS04.01	Menetapkan kebijakan kelangsungan bisnis, tujuan dan ruang lingkup.	2.91	3.91
DSS04.02	Menjaga kelangsungan strategi.	2.99	4.02

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Activity</i>	<i>Performance Capability</i>	<i>Expected Capability</i>
DSS04.03	Mengembangkan dan melaksanakan respons kelangsungan bisnis.	2.93	3.92
DSS04.04	Latihan, tes dan meninjau BCP.	2.99	3.99
DSS04.05	Meninjau, mempertahankan dan meningkatkan rencana kesinambungan.	2.94	3.97
DSS04.06	Melakukan kontinuitas rencana pelatihan.	2.93	3.96
DSS04.07	Mengelola pengaturan cadangan.	3.00	4.07
DSS04.08	Melakukan kajian pasca kembali.	3.15	4.13

Tabel 4.7 Hasil Tingkat Kapabilitas Responden *User*

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Activity</i>	<i>Performance Capability</i>	<i>Expected Capability</i>
DSS02.01	Menentukan kejadian dan layanan permintaan klasifikasi skema.	2.59	3.54
DSS02.02	Rekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.	2.60	3.59
DSS02.03	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	2.68	3.65
DSS02.04	Menyelidiki, mendiagnosa dan mengalokasikan insiden.	2.64	3.63
DSS02.05	Menyelesaikan dan pulih dari insiden	2.62	3.65
DSS02.06	Dekat permintaan layanan dan insiden.	2.65	3.65
DSS02.07	Melacak status dan menghasilkan laporan.	2.62	3.59
DSS04.01	Menetapkan kebijakan kelangsungan bisnis, tujuan dan ruang lingkup.	2.60	3.60
DSS04.02	Menjaga kelangsungan strategi.	2.69	3.68

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Activity</i>	<i>Performance Capability</i>	<i>Expected Capability</i>
DSS04.03	Mengembangkan dan melaksanakan respons kelangsungan bisnis.	2.63	3.60
DSS04.04	Latihan, tes dan meninjau BCP.	2.66	3.65
DSS04.05	Meninjau, mempertahankan dan meningkatkan rencana kesinambungan.	2.63	3.63
DSS04.06	Melakukan kontinuitas rencana pelatihan.	2.64	3.62
DSS04.07	Mengelola pengaturan cadangan.	2.66	3.66
DSS04.08	Melakukan kajian pasca kembali.	2.72	3.70

Nilai kapabilitas yang diperoleh dari hasil rata-rata kuesioner yang disebar kepada responden sejumlah 409 responden yang dibagi menjadi 2 kategori, manajemen dan *user*, maka didapatkan rata-rata nilai kapabilitas saat ini (*Performance*) pada Tabel 4.8, Tabel 4.9 dan Tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4.8 Hasil nilai *capability* pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya menurut responden kategori Manajemen dan *User* saat ini (*Performance*)

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Responden</i>	<i>Performance Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support</i>	Manajemen	2.97
<i>Deliver, Service and Support</i>	<i>User</i>	2.64
Nilai <i>Performance</i> Manajemen dan <i>User</i>		2.81

Untuk lebih jelasnya dalam mengetahui rata-rata nilai *capability* saat ini menurut kategori responden manajemen dan responden *user* dapat dilihat pada Tabel 4.9 dan Tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4.9 Hasil rata-rata nilai *capability* saat ini pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya menurut responden Manajemen.

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Responden</i>	<i>Performance Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support (DSS02)</i>	Manajemen	2.95
<i>Deliver, Service and Support (DSS04)</i>		2.98
Nilai Performance Manajemen		2.97

Tabel 4.10 Hasil nilai *capability* saat ini pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya menurut responden *User*

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Responden</i>	<i>Performance Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support (DSS02)</i>	<i>User</i>	2.65
<i>Deliver, Service and Support (DSS04)</i>		2.68
Nilai Performance User		2.64

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata tingkat kapabilitas saat ini menurut responden manajemen dan responden *user* untuk *domain DSS* pada proses DSS02 dan DSS04 berapa pada disekitar level 3 yaitu Cukup (2.7-3.4). Hal ini dapat dikatakan bahwa dalam proses pengelolaan layanan otomasi perpustakaan terdapat

beberapa permasalahan yang sudah diketahui namun belum dapat diselesaikan oleh perusahaan, pada tingkatan cukup dapat dikatakan bahwa ukuran pengelolaan layanan otomasi perpustakaan pada tingkat standar atau biasa-biasa saja, secara umum perpustakaan telah menjalankan tugasnya namun masih kurang maksimal karena terdapat permasalahan yang belum dapat diatasi, perlu rencana yang tepat untuk dapat meningkatkan dan memaksimalkan kinerja perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, meminimalkan permasalahan yang terjadi serta menjaga informasi penting dan kelangsungan bisnis perusahaan.

4.2.2 Hasil Analisa Tingkat Kapabilitas yang diharapkan (Expectacy)

Pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan pada otomasi perpustakaan yang diharapkan dapat memenuhi proses yang dirasakan kurang pada *performance* yaitu: secara keseluruhan perpustakaan telah meningkatkan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat yang dilakukan terhadap permintaan pengguna dan permasalahan yang terjadi dan telah menjaga kelanjutan operasi bisnis penting dan ketersediaan informasi perusahaan jika terjadi gangguan/permasalahan signifikan.

Secara umum tingkat pengukuran audit teknologi informasi yang dilakukan dapat dilihat dari hasil nilai kapabilitas yang diharapkan pengelolaan layanan otomasi perpustakaan di IIB Darmajaya pada level Manajemen dan *User* dapat dilihat pada Tabel Tabel 4.11 dan *user* dan Tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4.11 Hasil *Expectacy* Tingkat Kapabilitas Responden Manajemen

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Activity</i>	<i>Expectacy Capability</i>
DSS02.01	Menentukan kejadian dan layanan permintaan klasifikasi skema.	3.78
DSS02.02	Rekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.	3.90
DSS02.03	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	4.03
DSS02.04	Menyelidiki, mendiagnosa dan mengalokasikan insiden.	3.93
DSS02.05	Menyelesaikan dan pulih dari insiden	4.03
DSS02.06	Dekat permintaan layanan dan insiden.	4.02
DSS02.07	Melacak status dan menghasilkan laporan.	3.83
DSS04.01	Menetapkan kebijakan kelangsungan bisnis, tujuan dan ruang lingkup.	3.91
DSS04.02	Menjaga kelangsungan strategi.	4.02
DSS04.03	Mengembangkan dan melaksanakan respons kelangsungan bisnis.	3.92
DSS04.04	Latihan, tes dan meninjau BCP.	3.99
DSS04.05	Meninjau, mempertahankan dan meningkatkan rencana kesinambungan.	3.97
DSS04.06	Melakukan kontinuitas rencana pelatihan.	3.96
DSS04.07	Mengelola pengaturan cadangan.	4.07
DSS04.08	Melakukan kajian pasca kembali.	4.13

Tabel 4.12 Hasil *Expectacy* Tingkat Kapabilitas Responden *User*

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Activity</i>	<i>Expectacy Capability</i>
DSS02.01	Menentukan kejadian dan layanan permintaan klasifikasi skema.	3.54
DSS02.02	Rekam, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden.	3.59
DSS02.03	Memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan.	3.65
DSS02.04	Menyelidiki, mendiagnosa dan mengalokasikan insiden.	3.63
DSS02.05	Menyelesaikan dan pulih dari insiden	3.65
DSS02.06	Dekat permintaan layanan dan insiden.	3.65
DSS02.07	Melacak status dan menghasilkan laporan.	3.59
DSS04.01	Menetapkan kebijakan kelangsungan bisnis, tujuan dan ruang lingkup.	3.60
DSS04.02	Menjaga kelangsungan strategi.	3.68
DSS04.03	Mengembangkan dan melaksanakan respons kelangsungan bisnis.	3.60
DSS04.04	Latihan, tes dan meninjau BCP.	3.65
DSS04.05	Meninjau, mempertahankan dan meningkatkan rencana kesinambungan.	3.63
DSS04.06	Melakukan kontinuitas rencana pelatihan.	3.62
DSS04.07	Mengelola pengaturan cadangan.	3.66
DSS04.08	Melakukan kajian pasca kembali.	3.70

Nilai kapabilitas yang diperoleh dari hasil rata-rata kuesioner yang disebar kepada responden sejumlah 409 responden yang dibagi menjadi 2 kategori, Manajemen dan *user*, maka didapatkan nilai kapabilitas yang diharapkan pada Tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil nilai *capability* pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya menurut responden kategori Manajemen dan *User* yang diharapkan (*Expectacy*)

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Responden</i>	<i>Expectacy Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support</i>	Manajemen	3.97
<i>Deliver, Service and Support</i>	<i>User</i>	3.63
Nilai <i>Expectacy</i> Manajemen dan <i>User</i>		3.80

Untuk lebih jelasnya menurut responden Manajemen dan responden *User* dapat dilihat pada Tabel 4.14 dan Tabel 4.15 dibawah ini:

Tabel 4.14 Hasil nilai *capability* yang diharapkan pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya menurut responden Manajemen

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Responden</i>	<i>Expectacy Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support (DSS02)</i>	Manajemen	3.93
<i>Deliver, Service and Support (DSS04)</i>		4.00
Nilai <i>Expectacy</i> Manajemen		3.97

Tabel 4.15 Hasil nilai *capability* yang diharapkan pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya menurut responden *user*

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Responden</i>	<i>Performance Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support (DSS02)</i>	<i>User</i>	3.61
<i>Deliver, Service and Support (DSS04)</i>		3.64
Nilai <i>Expectacy</i> <i>User</i>		3.62

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah rata-rata tingkat kapabilitas yang diharapkan menurut responden manajemen dan responden *user* untuk *domain* DSS pada proses DSS02 dan DSS04 berapa pada level 4 yaitu Baik (3.5-4.2). Hal ini dapat dikatakan bahwa nilai harapan dalam proses pengelolaan layanan otomasi perpustakaan IIB Darmajaya tidak terdapat permasalahan, permasalahan yang ada dapat diatasi dengan cepat dan tepat dan

kebutuhan permintaan layanan pengguna dapat dipenuhi. Prosedur yang telah ditetapkan telah berjalan dengan baik, permintaan layanan pengguna dapat dipenuhi dengan baik, permasalahan permintaan layanan dapat diantisipasi dengan cepat dan tepat, semakin meningkatkan dan maksimal kinerja perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, meminimalkan permasalahan yang terjadi serta menjaga informasi penting dan kelangsungan bisnis perusahaan sudah sesuai dengan kebutuhan pihak pengelola, pihak yang terkait dan sesuai keinginan pihak pemakai atau pengguna.

4.3 Hasil Kesenjangan (*Gap*)

4.3.1 Hasil Kesenjangan Manajemen

Acuan dalam pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Dari hasil kuesioner didapatkan hasil *expected capability level* berada diantara nilai 3.5-4.2 yang menunjukkan pada level 4 yaitu baik. Nilai *gap* perproses pada pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan responden Manajemen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.16 Hasil *gap* perproses tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan responden Manajemen.

<i>Domain DSS: Proses</i>	<i>Performance Capability</i>	<i>Expected Capability</i>
<i>Deliver, Service and Support (DSS02)</i>	2.95	3.93
<i>Deliver, Service and Support (DSS04)</i>	2.98	4.00

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai tingkat kapabilitas saat ini (*performance capability level*) terendah pada *domain* DSS terletak pada proses DSS02 dengan nilai 2.95 yang berada pada level cukup, sementara nilai tingkat kapabilitas saat ini (*performance capability level*) tertinggi terletak pada proses DSS04 dengan nilai 2.98 yang berada pada level cukup. Sedangkan pada nilai tingkat kapabilitas yang diharapkan(*expected capability level*) proses terendah terletak pada DSS02 dengan nilai 3.93 yang berada pada level baik, Sedangkan pada nilai tingkat kapabilitas yang diharapkan(*expected capability level*) proses tertinggi terletak pada DSS04 dengan nilai 4.00 yang berada pada level baik. Dari hasil nilai kapabilitas saat ini maupun yang diharapkan dari proses DSS02 dan DSS04 masih belum cukup untuk mendapatkan analisa yang mendalam, perlu mengetahui hasil rekap kuesioner dan hasil grafik radar *per-activity* pada gambar dibawah ini:

No	DC5	Current / Performans	Expected	GAP
1	DSS02.01	2.82	3.78	0.96
2	DSS02.02	2.88	3.90	1.02
3	DSS02.03	3.04	4.03	0.99
4	DSS02.04	2.98	3.93	0.96
5	DSS02.05	3.02	4.03	1.01
6	DSS02.06	3.04	4.02	0.98
7	DSS02.07	2.88	3.83	0.96
8	DSS04.01	2.91	3.91	1.00
8	DSS04.02	2.99	4.02	1.03
10	DSS04.03	2.93	3.92	0.99
11	DSS04.04	2.99	3.99	1.00
12	DSS04.05	2.94	3.97	1.02
13	DSS04.06	2.93	3.96	1.02
14	DSS04.07	3.00	4.07	1.07
15	DSS04.08	3.15	4.13	0.99

Gambar 4.1 Nilai Tingkat Kapabilitas Manajemen

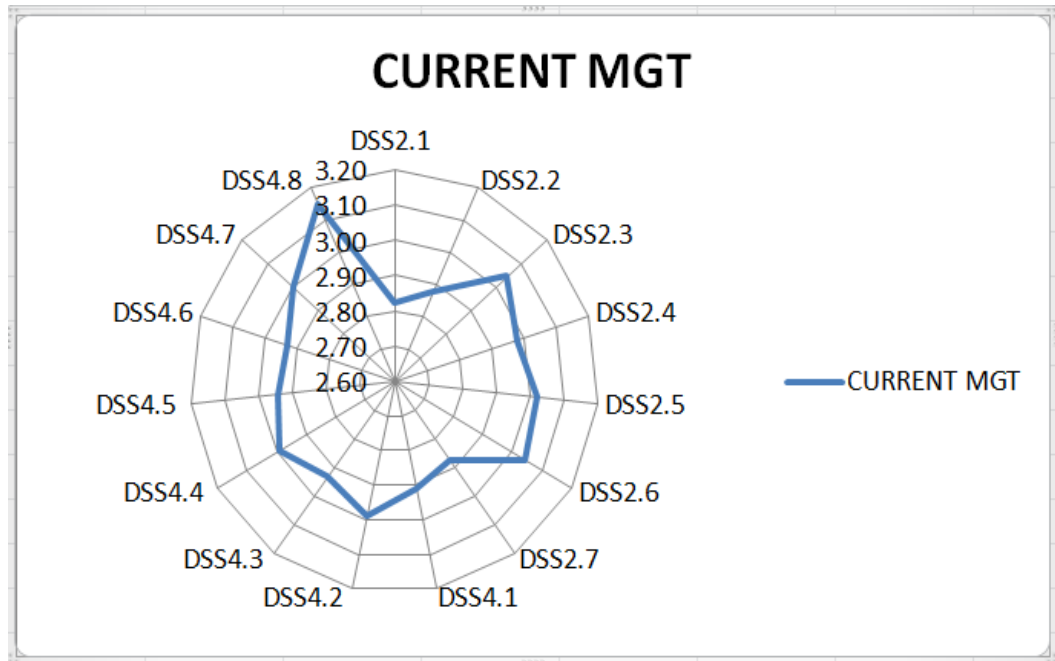
Dalam mendapatkan hasil analisa nilai tingkat kapabilitas dan grafik radar dilakukan pada nilai terburuk dan nilai terbaik responden Manajemen. Adapun nilai terburuk terletak pada nilai *gap* terbesar yang ditandai dengan *warna kuning* sedangkan nilai terbaik terletak pada nilai *gap* terkecil yang ditandai dengan *warna hijau*.

Pada analisa nilai kapabilitas dan nilai *gap* terburuk terletak di proses DSS04 pada *activity* DSS04.07 karena memiliki nilai *gap* paling besar yaitu 1.07, jarak antara nilai *performance* (3.00) dan nilai ekpektasi (4.07) terlalu besar sehingga untuk mencapai yang diharapkan terlalu tinggi, oleh karena itu dikatakan nilai terendah atau terburuk, dari situ didapatkan analisa bahwa mekanisme penyimpanan *offsite* perpustakaan yang berupa pembackupan semua media, data, dokumen, dan semua informasi yang diperlukan untuk pemulihan layanan setelah gangguan dan rencana kelangsungan bisnis belum terstruktur dengan baik, karena karyawan kurang dalam merespon kebijakan klasifikasi data dan pelaksanaan penyimpanan media perusahaan.

Sedangkan untuk nilai terbaik terletak diproses DSS02 pada *activity* DSS02.01, DSS02.04 dan DSS02.07 karena ketiga *activity* tersebut memiliki nilai *gap* terkecil yang sama yaitu 0.96, jarak antara nilai *performance* dan nilai ekpektasi terkecil yang dinilai memiliki nilai terbaik sehingga untuk mencapai yang diharapkan semakin dekat. Untuk mengetahui tingkatan nilai *gap* yang terbaik dari tiga *activity* terbaik dilihat dari yang memiliki nilai tertinggi *performance* dan

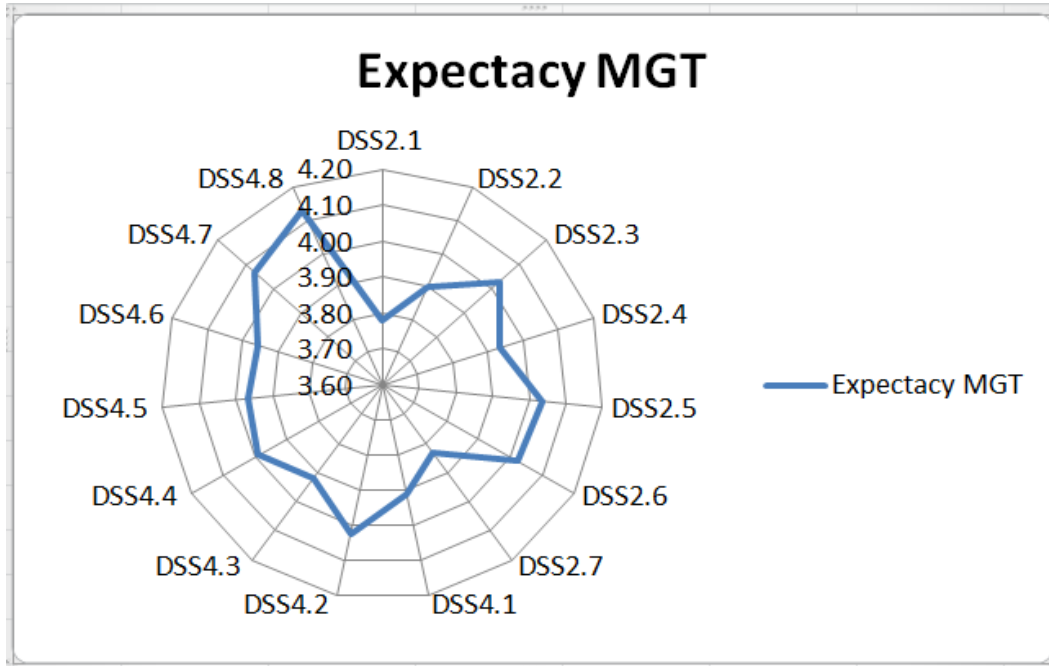
ekspektasi, dari situ dapat diketahui kategori tingkatan yang terbaik dari nilai tingkat kapabilitas terbaik pertama yang terletak pada DSS02.04 yang memiliki nilai *performance* (2.98) dan ekspektasi (3.93) yang paling besar, nilai tingkat kapabilitas terbaik kedua yang terletak pada DSS02.07 yang memiliki nilai *performance* (2.88) dan ekspektasi (3.83) dan diantara nilai tingkat kapabilitas terbaik ketiga yang terletak pada DSS02.01 yang memiliki nilai *performance* (2.82) dan ekspektasi (3.78) dari nilai gap yang sama. dari situ didapatkan hasil analisa DSS02.04 bahwa perpustakaan sangat berhati-hati dalam menanggapi gejala dan penyebab permasalahan yang terjadi untuk menentukan tindakan dan keputusan yang tepat dalam menyelesaikan semua permasalahan yang terjadi dan memenuhi kebutuhan permintaan layanan.

Untuk DSS02.07 didapatkan hasil analisa bahwa perpustakaan telah menganalisa kebutuhan permintaan layanan berdasarkan tren saat ini, agar perpustakaan lebih baik dalam memenuhi kebutuhan permintaan pengguna dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi. sedangkan untuk DSS02.01 didapatkan hasil analisa bahwa perpustakaan telah memenuhi kategori permintaan pengguna dan menyelesaikan kategori permasalahan dengan mengidentifikasi jenis-jenis permintaan layanan dan semua bentuk permasalahan yang terjadi. Untuk mengetahui grafik radar *Current* Manajemen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



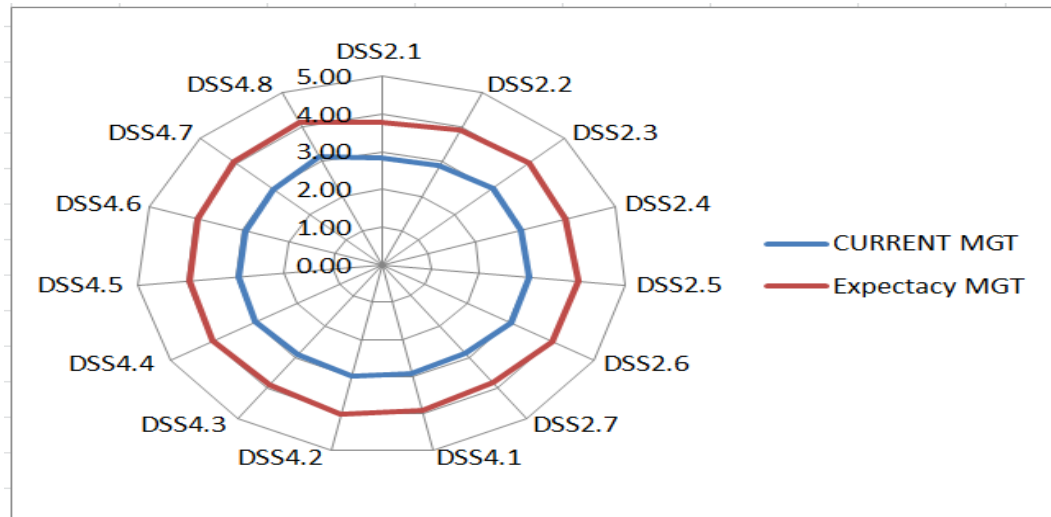
Gambar 4.2 Grafik Radar *Current* Manajemen

Pada grafik radar *current* Manajemen digambarkan dengan garis terputus-putus agar mudah dipahami, karena untuk nilai tingkat kapabilitas *current* memiliki nilai yang variatif yang tentunya ada perbedaan antara nilai *current* tingkat kapabilitas satu *activity* dengan *activity* lainnya memiliki nilai *current* tingkat kapabilitas yang berbeda, berdasarkan hasil rekap kuesioner nilai *current* tingkat kapabilitas Manajemen yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas Manajemen. Sedangkan pada gambar grafik radar ekpektasi Manajemen dapat dilihat dibawah ini:



Gambar 4.3 Grafik Radar *Expectacy* Manajemen

Pada grafik radar *Expectacy* Manajemen digambarkan dengan garis terputus-putus agar mudah dipahami karena untuk nilai tingkat kapabilitas *Expectacy* memiliki nilai yang variatif yang tentunya ada perbedaan antara nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas satu *activity* dengan *activity* lainnya memiliki nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas yang berbeda, berdasarkan hasil rekap kuesioner nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas Manajemen yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *current* tingkat kapabilitas Manajemen. Untuk gambar grafik radar *Current* dan *expectacy* Manajemen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.4 Grafik Radar *Current* dan *expectacy* Manajemen

Pada grafik radar responden Manajemen diatas diperoleh dengan menjumlahkan dan merata-ratakan dari rata-rata setiap kategori maka diperoleh nilai tingkat kapabilitas yang kemudian digambarkan dalam bentuk grafik radar Manajemen. Pada Dari grafik radar diatas menunjukkan garis *Current/Performance* Manajemen yang ditandai dengan warna *biru* membentuk lingkaran menandakan garis tidak terputus dan lebih kecil atau garis *current* manajemen didalam garis ekspektasi Manajemen itu menunjukkan bahwa gambaran grafik radar *Current* manajemen benar, jika ada garis yang putus itu menandakan bahwa perhitungan yang dilakukan pada tingkat kapabilitas ada kesalahan atau tidak sesuai dengan metode yang semestinya, sedangkan pada grafik radar *Expectacy* Manajemen yang ditandai dengan warna *merah* garisnya diluar garis *Current* Manajemen dan tidak ada garis yang terputus ini menunjukkan bahwa nilai yang diharapkan lebih besar dari nilai *Current* sebagaimana mestinya. Untuk lebih jelas mengenai perolehan data dapat dilihat pada lampiran ***Rekap Hasil Keusioner***.

4.3.2 Hasil Kesenjangan *User*

Acuan dalam pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Dari hasil kuesioner didapatkan hasil *expected capability level* berada diantara nilai 3.5-4.2 yang menunjukkan pada level 4 yaitu baik. Nilai gap perproses pada pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan responden *User* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17 Hasil *gap* perproses tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan responden *User*

Domain DSS: Proses	Performance Capability	Expected Capability
<i>Deliver, Service and Support</i> (DSS02)	2.63	3.61
<i>Deliver, Service and Support</i> (DSS04)	2.65	3.64

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai tingkat kapabilitas *User* saat ini (*performance capability level*) terendah pada *domain* DSS terletak pada proses DSS02 dengan nilai 2.63 yang berada pada level cukup, sementara nilai tingkat kapabilitas saat ini (*performance capability level*) tertinggi terletak pada proses DSS04 dengan nilai 2.65 yang berada pada level cukup. Sedangkan pada nilai tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*) proses terendah terletak pada DSS02 dengan nilai 3.61 yang berada pada level baik, Sedangkan pada nilai tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*) proses tertinggi terletak pada DSS04 dengan nilai 3.64 yang berada pada level baik. Dari hasil nilai kapabilitas saat ini maupun yang diharapkan

dari proses DSS02 dan DSS04 masih belum cukup untuk mendapatkan analisa yang mendalam, perlu mengetahui hasil rekap kuesiner dan hasil grafik radar *per-activity* pada gambar dibawah ini:

No	DC5	Current	Expected	GAP
1	DSS02.01	2.59	3.54	0.96
2	DSS02.02	2.60	3.59	0.99
3	DSS02.03	2.68	3.65	0.97
4	DSS02.04	2.64	3.63	0.99
5	DSS02.05	2.62	3.65	1.02
6	DSS02.06	2.65	3.65	1.00
7	DSS02.07	2.62	3.59	0.96
8	DSS04.01	2.60	3.60	1.01
9	DSS04.02	2.69	3.68	1.00
10	DSS04.03	2.63	3.60	0.98
11	DSS04.04	2.66	3.65	0.98
12	DSS04.05	2.63	3.63	1.00
13	DSS04.06	2.64	3.62	0.97
14	DSS04.07	2.66	3.66	1.00
15	DSS04.08	2.72	3.70	0.98

Gambar 4.5 Nilai Tingkat Kapabilitas *User*

Dalam mendapatkan hasil analisa nilai tingkat kapabilitas dan grafik radar *User* dilakukan pada nilai terburuk dan nilai terbaik *User*. Adapun nilai terburuk terletak pada nilai gap terbesar yang ditandai dengan warna kuning sedangkan nilai terbaik terletak pada nilai gap terkecil yang ditandai dengan warna hijau.

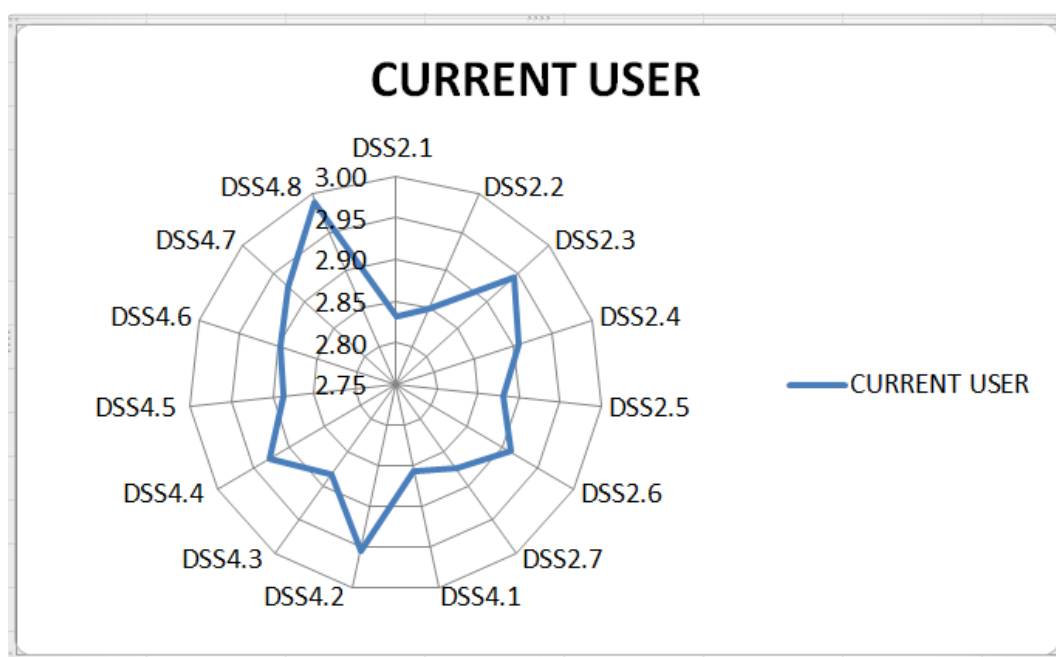
Pada analisa nilai kapabilitas dan nilai *gap* terburuk terletak di proses DSS02 pada *activity* DSS02.05 karena memiliki nilai *gap* paling besar yaitu 1.02, jarak antara nilai *performance* (2.62) dan nilai ekpektasi (3.65) terlalu besar sehingga untuk mencapai yang diharapkan terlalu tinggi, oleh karena itu dikatakan nilai terendah atau terburuk, dari situ

didapatkan analisa bahwa perpustakaan kesulitan dalam melakukan tindakan pemulihan layanan yang berhubungan dengan IT, karena kurangnya/minimnya pengetahuan karyawan akan IT sehingga belum dapat menerapkan prosedur penyelesaian permintaan layanan dan permasalahan dengan baik.

Sedangkan untuk nilai terbaik *user* terletak diproses DSS02 pada *activity* DSS02.01 dan DSS02.07 karena kedua *activity* tersebut memiliki nilai *gap* terkecil yang sama yaitu 0.96, semakin kecil jarak antara nilai *performance* dan nilai ekspektasi terkecil yang dinilai memiliki nilai terbaik sehingga untuk mencapai yang diharapkan semakin dekat oleh karena itu dikatakan nilai terbaik.

Untuk mengetahui tingkatan nilai *gap* yang paling baik dari dua *activity* terbaik dilihat dari nilai tertinggi *performance* dan ekspektasi dari situ dapat diketahui kategori tingkatan yang terbaik dari nilai *gap* terbaik pertama yang terletak pada DSS02.07 yang memiliki nilai *performance* (2.62) dan ekspektasi (3.59) yang paling besar, nilai *gap* terbaik kedua yang terletak pada DSS02.01 yang memiliki nilai *performance* (2.59) dan ekspektasi (3.54) dari nilai *gap* yang sama. dari situ didapatkan hasil analisa DSS02.07 bahwa perpustakaan telah menganalisa permintaan layanan dan melaporkan semua jenis permasalahan secara rutin dalam memenuhi permintaan tren pengguna, untuk memberikan informasi kepada pengelola dalam melakukan perbaikan yang terus menerus dan menyelesaikan semua bentuk permasalahan yang terjadi.

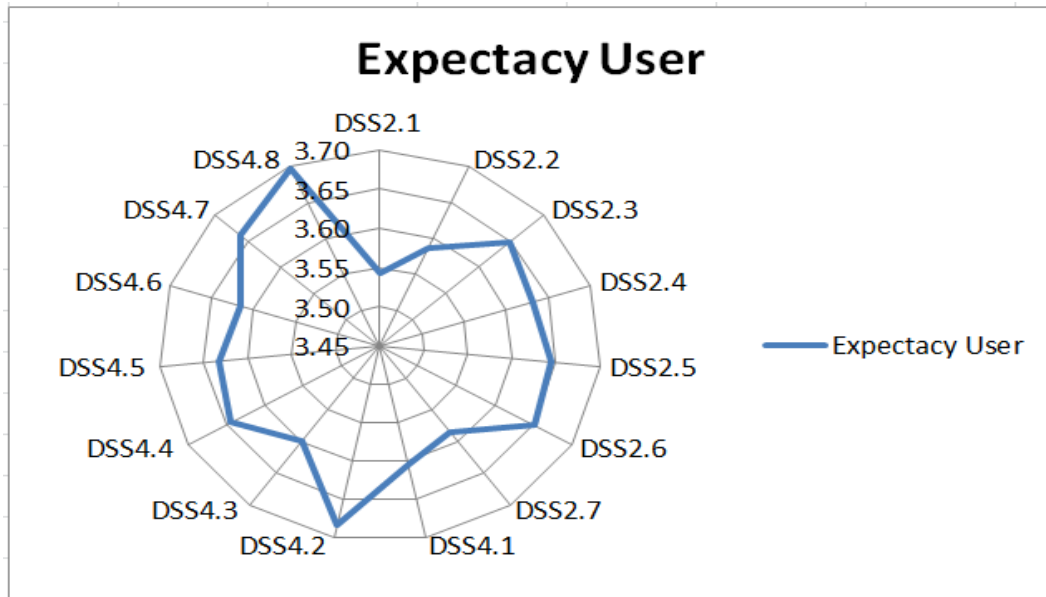
Sedangkan untuk DSS02.01 didapatkan hasil analisa bahwa perpustakaan telah menentukan respon yang tepat dan efektif dalam memenuhi permintaan pengguna dan menyelesaikan permasalahan dengan mengelompok permintaan layanan dan permasalahan yang terjadi. Dalam mengetahui grafik radar *Current User* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.6 Grafik Radar *Current User*

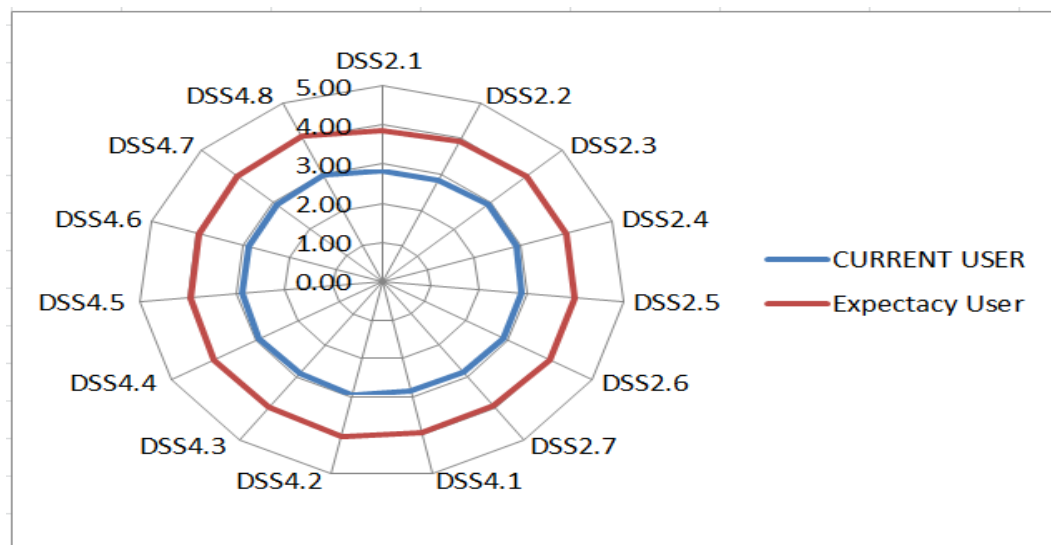
Pada grafik radar *current User* digambarkan dengan garis terputus-putus agar mudah dipahami karena untuk nilai tingkat kapabilitas *current* memiliki nilai yang variatif yang tentunya ada perbedaan antara nilai *current* tingkat kapabilitas satu *activity* dengan *activity* lainnya memiliki nilai *current* tingkat kapabilitas yang berbeda, berdasarkan hasil rekap kuesioner nilai *current* tingkat kapabilitas *User* yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas *User*.

Sedangkan untuk grafik radar *Expectacy user* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.7 Grafik Radar *Expectacy user*

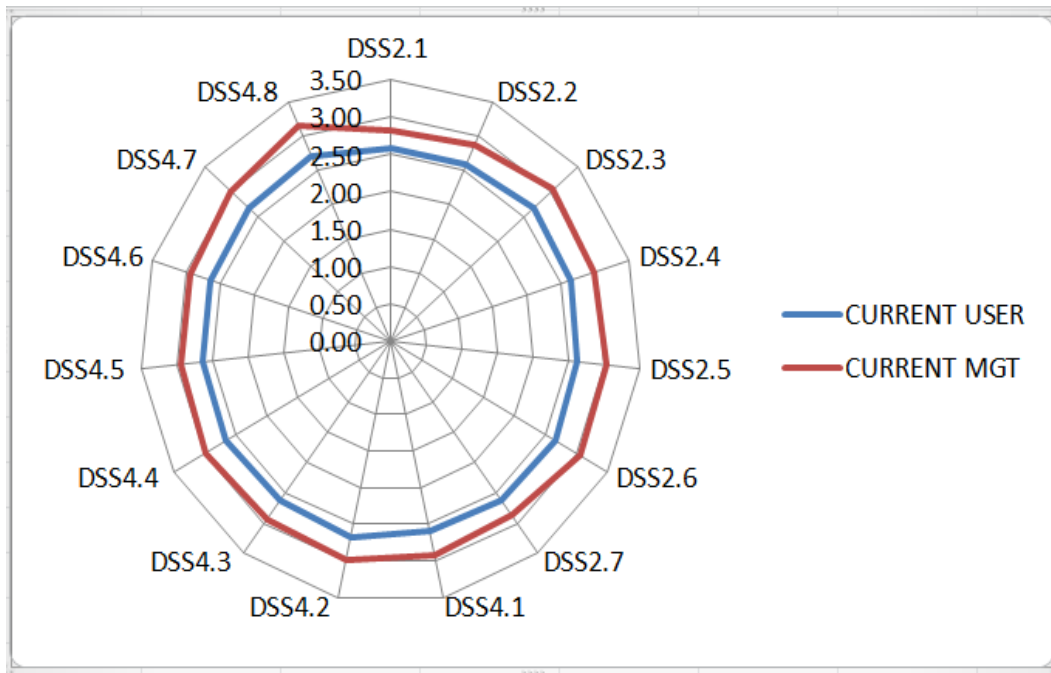
Pada grafik radar *Expectacy User* digambarkan dengan garis terputus-putus agar mudah dipahami karena untuk nilai tingkat kapabilitas *Expectacy* memiliki nilai yang variatif yang tentunya ada perbedaan antara nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas satu *activity* dengan *activity* lainnya memiliki nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas yang berbeda, berdasarkan hasil rekap kuesioner nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas *User* yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *current* tingkat kapabilitas *User*. Untuk gambar grafik radar *Current* dan *expectacy* manajemen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.8 Grafik Radar *Current* dan *expectacy User*

Pada grafik radar responden *user* diatas diperoleh dengan menjumlahkan dan merata-ratakan dari rata-rata setiap kategori maka diperoleh nilai tingkat kapabilitas yang kemudian digambarkan dalam bentuk grafik radar *User*. Dari grafik radar diatas menunjukkan garis *Current/Performance User* yang ditandai dengan warna biru membentuk lingkaran menandakan garis tidak terputus dan lebih kecil atau garis *Currentnya* didalam garis *Expectacy User* itu menunjukkan bahwa gambaran grafik radar *Current User* benar, jika ada garis yang putus itu menandakan bahwa perhitungan yang dilakukan pada tingkat kapabilitas ada kesalahan atau tidak sesuai dengan metode yang semestinya, sedangkan pada grafik radar *Expectacy User* yang ditandai dengan warna merah garisnya diluar garis *Current user* dan tidak ada garis yang terputus ini menunjukkan bahwa nilai yang diharapkan lebih besar dari nilai *performance* sebagaimana mestinya.

Untuk mengetahui *gap* responden Manajemen dan *user* dapat dilihat dibawah:

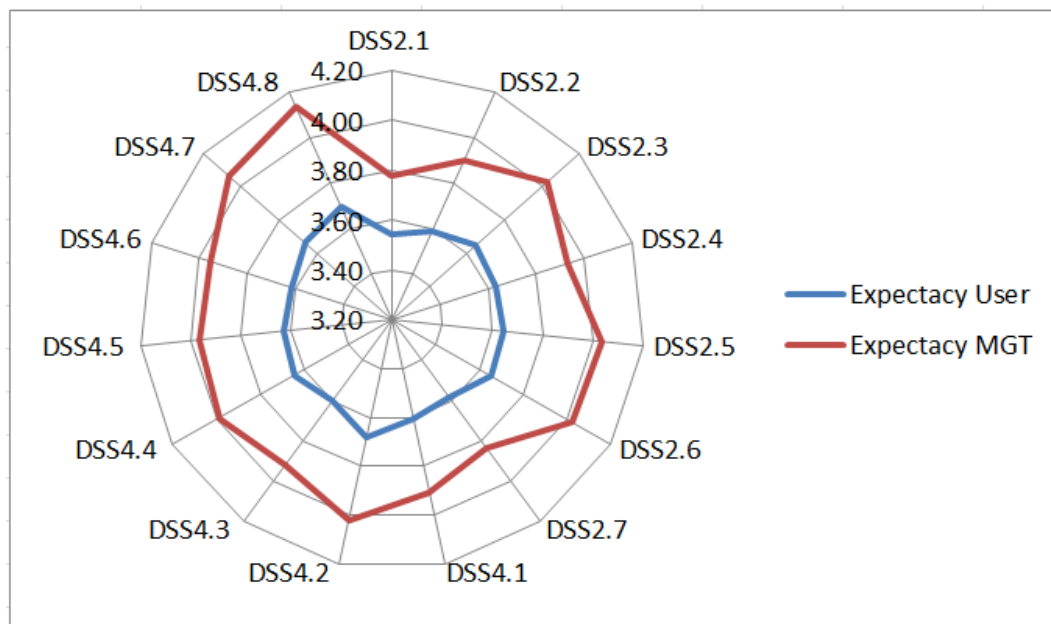


Gambar 4.9 Grafik Radar *Current* manajemen dan *user*

Pada grafik radar *current* Manajemen dan *User* digambarkan dengan dua garis. Untuk garis *Current* Manajemen ditandai dengan warna merah sedangkan garis *Current User* ditandai dengan warna biru agar mudah dipahami karena untuk nilai tingkat kapabilitas *Current* memiliki nilai yang variatif yang tentunya ada perbedaan antara nilai *Current* tingkat kapabilitas satu *activity* dengan *activity* lainnya memiliki nilai *Current* tingkat kapabilitas yang berbeda.

Pada grafik radar *Current* Manajemen lebih besar dibandingkan *Current User* karena penilaian yang diberikan responden Manajemen lebih tinggi dibandingkan dari penilaian yang diberikan oleh responden *User*, itu semua dapat dilihat dari hasil skor pengisian yang tinggi yang diberikan

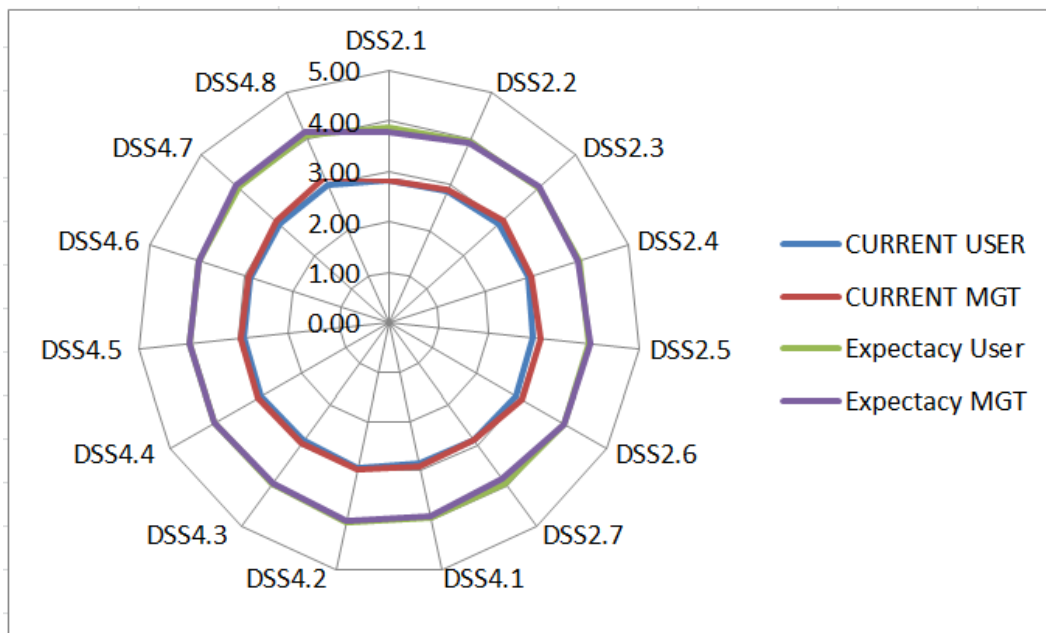
menurut responden Manajemen dibandingkan dari hasil skor pengisian terendah yang diberikan menurut responden *User* yang telah diisi pada pemilihan skor kuesioner yang telah disebar kepada responden Manajemen maupun responden *User*. Sedangkan untuk grafik radar *Expectacy* Manajemen dan *User* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.10 Grafik Radar *Expectacy* Manajemen dan *User*

Pada grafik radar *Expectacy* Manajemen dan *User* digambarkan dengan dua garis. Untuk garis *Expectacy* Manajemen ditandai dengan warna merah sedangkan garis *Expectacy* *User* ditandai dengan warna biru agar mudah dipahami karena untuk nilai tingkat kapabilitas *Expectacy* memiliki nilai yang variatif yang tentunya ada perbedaan antara nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas satu *activity* dengan *activity* lainnya memiliki nilai *Expectacy* tingkat kapabilitas yang berbeda.

Pada grafik radar *Expectacy* Manajemen lebih besar dibandingkan *expectacy user* karena penilain yang diberikan responden Manajemen lebih tinggi dibandingkan dari penilaian yang diberikan oleh *User*, itu semua dapat dilihat dari hasil skor pengisian yang tinggi menurut responden Manajemen dibandingkan dari hasil skor pengisian terendah menurut responden *user* yang telah diisi pada pemilihan skor kuesioner yang telah disebar kepada responden Manajemen maupun responden *User*. Untuk gambar grafik radar *Current* dan *expectacy* Manajemen dan *User* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.11 Grafik Radar *Current* dan *expectacy* Manajemen dan *User*

Dari gambar grafik radar diatas menunjukkan bahwa *current* dan *expectacy* Manajemen maupun *User* hampir berada semuanya berada pada nilai yang sama karena hampir keseluruhan garis *current* dan *expectacy* bertumpukan ini menunjukkan nilai saat ini Manajemen dan *user* yang hampir semuanya memiliki garis yang sama maupun nilai

harapan Manajemen dan *User* yang hampir semuanya memiliki garis yang sama, namun jika dilihat dari garis *current* manajemen dan *user* tidak ada yang terputus dan berada didalam garis ekspektasi Manajemen dan *User*.

Sedangkan jika dilihat dari garis ekspektasi Manajemen dan *User* tidak ada yang terputus dan berada diluar garis *current* Manajemen dan *User*, dari situ dapat disimpulkan bahwa garis *current* dan *expectacy* Manajemen dan *User* hampir semuanya memiliki garis yang sama tetapi setelah dianalisa memiliki nilai terbaik dan terburuk masing-masing tidak bisa digabungkan kerana kreteria responden Manajemen digunakan untuk perbaikan dari dalam yang berhubungan dengan pihak pengelola dan pihak terkait, sedang kriteria responden *User* digunakan untuk perbaikan dari luar yang berhubungan dengan pihak pemakai atau yang menggunakan. Untuk lebih jelas mengenai perolehan data dapat dilihat pada lampiran ***Rekap Hasil Keusioner***.

4.4 Rekomendasi

Dari temuan audit TI terhadap pengukuran tingkat kapabilitas pengelolaan layanan otomasi perpustakaan yang dilakukan oleh peneliti dari hasil analisa maka didapatkan rekomendasi, untuk responden Manajemen hendak meningkatkan kinerja karyawan pada pengelolaan pengaturan cadangan yang berhubungan dengan perpustakaan yang membutuhkan karyawan IT yang berfokus untuk mengatur mekanisme penyimpanan *offsite* yang berupa pembackupan semua media, data, dokumen, dan semua informasi yang

diperlukan sehingga nantinya perpustakaan dapat mengelola ketersediaan informasi bisnis penting dan menjaga kelangsungan bisnis perusahaan sehingga memperlancar semua urusan yang berhubungan dengan pengelolaan layanan otomatisasi perpustakaan.

Sedangkan untuk responden *User* hendaknya meningkatkan kinerja karyawan pada pulih dari insiden yang berhubungan dengan karyawan perpustakaan yang harus mengetahui pengetahuan akan IT secara memadai terutama dalam hal-hal pengelolaan layanan IT dan penyelesaian permasalahan yang berhubungan dengan IT, maka alangkah baiknya karyawan perpustakaan diberikan pelatihan akan pengetahuan IT dibidang pengelolaan layanan IT dan penyelesaian permasalahan IT sehingga nantinya karyawan perpustakaan akan tanggap dalam memenuhi permintaan layanan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi, baik karyawan perpustakaan maupun pihak IIB Darmajaya harus saling bekerja sama untuk memenuhi permintaan pengguna dengan catatan asalkan untuk kebaikan perpustakaan kedepannya dalam memenuhi kebutuhan permintaan layanan dan menyelesaikan permasalahan.

Dari rekomendasi Manajemen dan *User* dapat disimpulkan rekomendasi kedua-duanya baik untuk manajemen dan *user* hendaknya harus meningkatkan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat dari permintaan pengguna dan permasalahan yang terjadi dan memperhatikan kelanjutan operasi bisnis penting dan menjaga ketersediaan informasi pada tingkat yang dapat diterima untuk perusahaan jika terjadi gangguan/permasalahan signifikan.