

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Teknologi

Manajemen teknologi informasi (TI) adalah cabang manajemen perusahaan yang berfokus pada manajemen risiko, teknologi informasi, sistem, dan kinerja. Manajemen teknologi bisnis akan membantu menciptakan perusahaan IT yang baik dan siap bersaing serta terkait dengan kegiatan operasional untuk menghasilkan produk atau layanan berkualitas tinggi. Kuncorosidi (2013) menyatakan bahwa manajemen teknologi mengacu pada penelitian atau bahasan yang menghubungkan bidang rekayasa, teknik, ilmu pengetahuan, dan manajemen dalam membentuk dan menyelesaikan tujuan operasional dan strategis perusahaan atau lembaga melalui perencanaan, pengembangan, dan implementasi kemampuan. Pengelolaan tidak hanya memikirkan bagaimana dan di mana teknologi dibuat, tetapi juga bagaimana manfaatnya terasa di perusahaan atau instansi.

Harris dan Samson dalam Kuncorosidi (2013) menjelaskan bahwa manajemen teknologi dan bagian-bagiannya sangat berkaitan serta diperlukan untuk studi manajemen bisnis, pemimpin industri, dan pengambilan keputusan pemerintah. Bidang-bidang ini termasuk strategi teknologi, pengembangan kapabilitas teknologi, manajemen inovasi, teknologi forecasting, teknologi manajemen, strategi manufaktur, persaingan bisnis, kendala untuk mengadopsi teknologi, dan tujuan teknologi. Pengembangan teknologi berkaitan dengan manajemen teknologi dan pengetahuan teknologi. Teknologi sendiri terdiri dari sesuatu yang tampak (tangible) dan sesuatu yang tidak tampak (intangible). Yang tampak adalah alat (tool), bahkan produk yang dihasilkan dari teknologi atau teknologi yang digunakan dalam menghasilkan produk. Sementara, yang tidak tampak adalah metode, teknik, atau apa pun yang mungkin tidak fisik. Teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup individu dan kelompok.

Widayanto & Rachmadi (2019) menyatakan bahwa manajemen teknologi mencakup pengendalian sejalan dengan arahan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Bertanggung jawab atas hal itu adalah tim manajemen, yang dipimpin oleh seorang direktur. Ini mencakup perencanaan, pembuatan, pengoperasian, dan pengawasan yang dilakukan sesuai dengan pedoman

yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga tersebut. Untuk merencanakan, mengembangkan, menjalankan, dan memantau operasi yang sesuai dengan tujuan perusahaan, manajemen sendiri sangat membantu. Cabang manajemen perusahaan yang berfokus pada teknologi, sistem, kinerja, dan manajemen risiko disebut manajemen teknologi.

2.1.1 Pentingnya Manajemen Teknologi Informasi

Manajemen teknologi akan membuat teknologi perusahaan yang baik, dan mampu bersaing serta bersinergi dengan dunia bisnis. Hal ini membutuhkan konsistensi dalam pengambilan keputusan manajemen, objektivitas bisnis, dan penggunaan teknologi agar organisasi tidak kehilangan arah. Menurut Weill dan Ross dalam Kinanti (2022), ada beberapa alasan mengapa manajemen teknologi sangat penting:

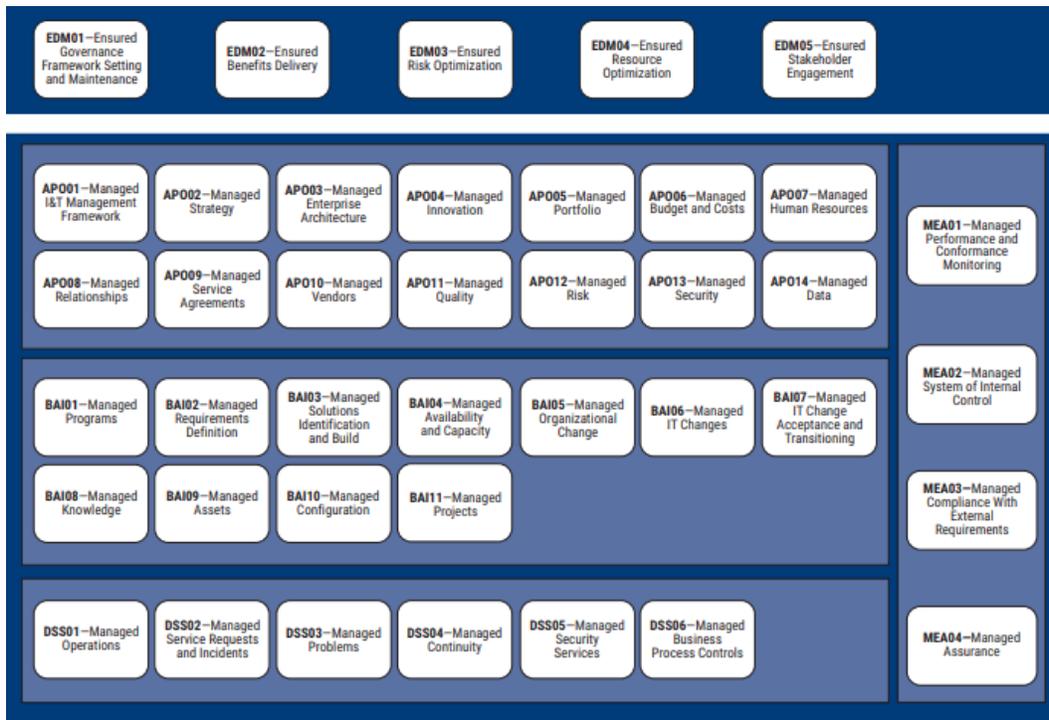
1. Pengelolaan teknologi yang baik memungkinkan pengambilan keputusan yang baik tentang kegiatan yang melibatkan teknologi.
2. Adanya tata kelola teknologi yang bermanfaat untuk meningkatkan atau memaksimalkan efektivitas kegiatan manajemen di semua bidang.
3. Menegaskan bahwa teknologi dapat mendukung hasil utama yang merupakan prioritas strategis organisasi.
4. Dorongan teknologi menghasilkan bisnis baru dalam organisasi.
5. Nilai teknologi dapat dilihat pada cara penerapan manajemen teknologi informasi yang efektif dan efisien.

2.2 COBIT 2019

COBIT adalah kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi, juga disebut sebagai toolset pendukung, yang dapat digunakan untuk menjembatani perbedaan antara kebutuhan dan bagaimana teknisnya pelaksanaan pemenuhan kebutuhan tersebut pada suatu organisasi. Widayanto & Rachmadi (2019) menunjukkan bahwa COBIT membuat pengembangan kebijakan yang jelas dan sangat efektif untuk kontrol teknologi di seluruh organisasi, membantu meningkatkan kualitas dan nilai, serta memberikan kemampuan untuk membuat keputusan yang lebih baik. COBIT 2019, versi terbaru, berpusat pada prinsip-prinsip yang digunakan untuk

menjelaskan syarat-syarat utama sistem tata kelola teknologi serta langkah-langkah kinerja tata kelola yang digunakan untuk membangun sistem tata kelola untuk organisasi.

Dalam COBIT 2019, enam elemen tata kelola diidentifikasi: Proses, Struktur, Organisasi, Prinsip, Informasi, Budaya Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Layanan Infrastruktur dan Aplikasi. COBIT 2019 memiliki domain dengan kata kerja yang menunjukkan tujuan dan bidang tugas utamanya. Menurut Gusni et al. (2021), ada proses, yang merupakan kumpulan tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan teknologi yang umum. Meskipun domain COBIT 2019 hampir sama dengan COBIT 5, yang dirilis pada tahun 2012, COBIT 2019 memiliki proses tambahan.



Gambar 1. 1 Governance and Management Objectives (ISACA, 2019b)

Menurut gambar di atas, COBIT 2019 terdiri dari lima domain dan empat puluh proses, yaitu sebagai berikut:

1. *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*—tujuan EDM adalah untuk mengorganisasikan tujuan tata kelola perusahaan dalam kelompok-kelompok yang jelas.
2. *Alignment, Plan, and Organize (APO)*—berbicara tentang organisasi, strategi, dan tindakan yang mendukung teknologi serta informasi perusahaan.
3. *Build, Acquire, dan Implement (BAI)*—Program ini menangani perancangan, pembelian, dan pelaksanaan solusi TI, yang mencakup integrasi proses bisnis.

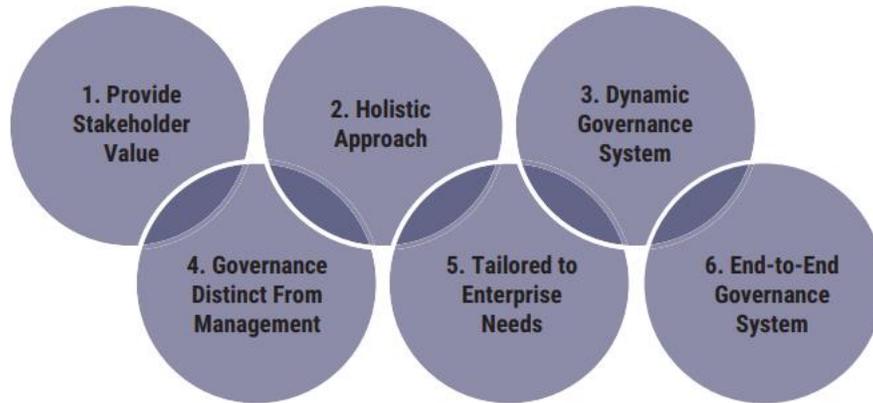
4. *Deliver, Service, and Support (DSS)*—menawarkan dukungan untuk layanan TI dan dukungan operasional.
5. *Monitoring, Evaluation, dan Assessment (MEA)*—topik yang berkaitan dengan pemantauan kinerja TI dan kesesuaian dengan tujuan kinerja serta tujuan pengendalian internal dan eksternal.

Oleh karena itu, penilaian kapasitas atau kinerja COBIT 2019 dibagi menjadi 6 level ISACA (2019), yang meliputi:

1. Level 0 (*Incomplete Process*)—Kapasitas belum ada, tidak ada cara untuk mencapai tujuan manajemen, dan mungkin tidak ada praktik terbaik yang diterapkan.
2. Level 1 (*Performed process*)—Proses ini mencapai tujuannya dengan melakukan kegiatan tidak lengkap yang dapat dianggap intuitif dan tidak terlalu terorganisir.
3. Level 2 (*Managed Process*)—Proses ini mencapai tujuannya dengan melakukan sejumlah kegiatan dasar dan lengkap yang dikenal sebagai kinerja.
4. Level 3 (*Established Process*)—Proses ini mencapai tujuannya dengan menggunakan aset organisasi dengan lebih terorganisir. Aktivitas biasanya memiliki definisi yang jelas.
5. Level 4 (*Predictable Process*)—Proses ini telah mencapai tujuannya, didefinisikan dengan baik, dan dapat diukur kinerjanya.
6. Level 5 (*Optimizing Process*)—Proses ini telah mencapai tujuannya dan didefinisikan dengan baik. Kinerjanya diukur untuk meningkatkan kinerja dan terus melakukan perbaikan.

2.2.1 Prinsip Framework COBIT 2019

ISACA menggabungkan dua kategori prinsip untuk membuat COBIT 2019. Mengelola sistem dan kerangka tata kelola suatu organisasi bergantung pada prinsip-prinsip ini. Menurut ISACA (2019), prinsip-prinsip yang digarisiskan dalam COBIT 2019 digambarkan pada Gambar 2.2:



Gambar 1. 2 *Six Principles for a Governance System* (ISACA, 2019a)

Menurut gambar di atas, enam pilar sistem manajemen ISACA ditetapkan dalam COBIT 2019, (2019):

1. *Provide Stakeholder Value*

Setiap bisnis membutuhkan sistem tata kelola untuk memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan dan menghasilkan nilai yang mengimbangi manfaat, risiko, sumber daya, dan strategi yang dapat membantu sistem tata kelola dalam penggunaan teknologi dan informasi (TI).

2. *Holistic Approach*

Sistem tata kelola teknologi dan informasi (TI) perusahaan terdiri dari sejumlah komponen yang bekerja sama secara holistik dan berasal dari berbagai jenis.

3. *Dynamic Governance System*

Sistem tata kelola perusahaan harus selalu berubah, yang berarti komponen desain tata kelola (strategi atau teknologi) harus dapat berubah seiring berjalannya waktu dan selaras dengan manajemen IT perusahaan yang baik dan tetap relevan dengan era modern.

4. *Governance Distinct from Management*

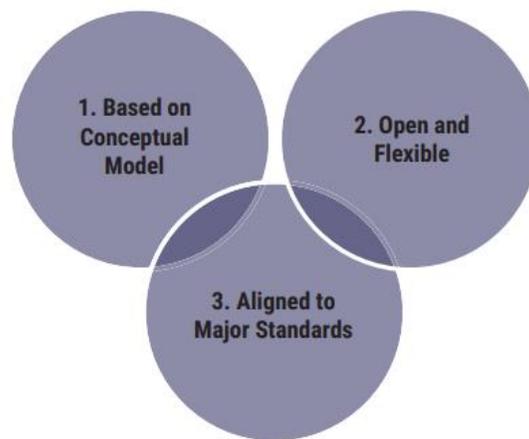
Sistem manajemen perusahaan harus membedakan tata kelola, aktivitas, dan struktur manajemen.

5. *Tailored to Enterprise Needs*

Sistem manajemen harus disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Untuk melakukan ini, faktor-faktor desain harus digunakan sebagai parameter untuk mengatur dan memprioritaskan masing-masing komponen sistem manajemen.

6. *End-to-End Governance System*

Sistem tata kelola harus mencakup perusahaan dari ujung ke ujung, termasuk semua pemrosesan informasi dan teknologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya.



Gambar 1. 3 *Three Principles for a Governance Framework ISACA, (2019)a*

Berdasarkan gambar diatas, COBIT 2019 memiliki tiga prinsip untuk kerangka tata kelola ISACA, (2019), yaitu sebagai berikut:

1. *Based on Conceptual Model*

Kerangka kerja tata kelola hams didasarkan pada model konseptual yang berguna untuk mengidentifikasi komponen utama dan hubungan antar komponen, memaksirnalkan konsistensi, dan rnernungkinkan otornatisasi.

2. *Open and Flexible*

Kerangka kerja tata kelola hams terbuka dan fleksibel. Ini berarti rnernungkinkan penarnbahan kernarnpuan bam untuk rnengatasi rnsalah yang dihadapi dengan cara yang paling fleksibel sarnbil rnernpertahankan konsistensi di dalam pemsahaan agar terintegrasi dengan baik.

3. *Aligned to Major Standards*

Kerangka kerja tata kelola harus selaras dengan standar, kerangka kerja, dan peraturan utama yang relevan.

2.3 COBIT 2019 *Components of the Governance System*

Untuk memenuhi tujuan tata kelola dan manajemen TI, setiap perusahaan perlu menetapkan, menyesuaikan, dan mempertahankan sistem tata kelola yang dibangun dari sejumlah komponen.



Gambar 1. 4 *Components of the Governance System ISACA, (2019)b*

Berdasarkan gambar diatas, komponen sistem tata kelola COBIT 2019 (ISACA, 2019) yaitu sebagai berikut:

1. *Processes*

Proses kegiatan yang disusun secara berurutan untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini menghasilkan hasil yang dapat membantu atau mendukung pencapaian tujuan umum terkait TI.

2. *Organizational Structure*

Pembuat keputusan utama suatu perusahaan adalah struktur organisasinya.

3. *Principles, Policies, Procedures*

Prinsip, kebijakan, dan prosedur yang digunakan untuk mengubah perilaku yang diinginkan menjadi pedoman praktis untuk keseharian aktivitas manajemen.

4. *Information*

Informasi berkonsentrasi pada informasi penting yang diperlukan untuk menjalankan sistem tata kelola perusahaan dengan baik.

5. *Culture, Ethics and Behavior*

Keberhasilan bisnis sering kali diremehkan oleh budaya, etika, dan perilaku individu di dalam perusahaan.

6. *People, Skills and Competencies*

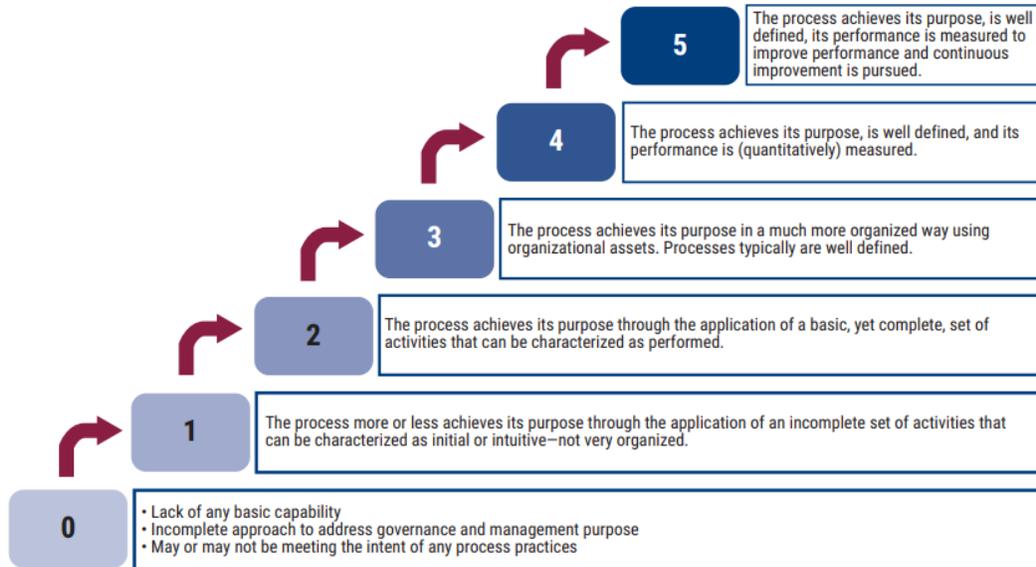
Untuk berhasil menyelesaikan semua aktivitas, orang, keterampilan, dan kompetensi diperlukan untuk membuat dan menentukan keputusan yang tepat, melakukan tindakan korektif, dan berhasil.

7. *Services, Infrastructure and Applications*

Layanan, infrastruktur, dan aplikasi memungkinkan organisasi atau perusahaan menggunakan sistem tata kelola untuk pemrosesan teknologi dan informasi.

2.4 *Capability Level*

Model kapabilitas COBIT 2019 dapat mencapai level yang berbeda dan dapat diwakili oleh serangkaian peringkat. Peringkat tergantung pada konteks di mana penilaian kinerja dibuat. Dalam setiap proses, tujuan tata kelola dan manajemen dapat beroperasi pada tingkat kemampuan yang berbeda, mulai dari 0 hingga 5. Peringkat atau tingkat kemampuan ini adalah seberapa jauh dan baik suatu proses diimplementasikan. Pada gambar di bawah ini menjelaskan model kapabilitas dari tingkat kemampuan yang meningkat dan karakteristik per kemampuan.



Gambar 1. 5 *Capability Levels for Processes ISACA, (2019)b*

2.5 RACI Chart

Untuk menunjukkan peran dan tanggung jawab anggota dalam suatu organisasi atau perusahaan, *Responsibility Assignment Matrix*, atau RACI Chart digunakan. Tergantung pada kemampuan mereka, masing-masing anggota memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Faruq (2020). Berikut adalah penjelasan tentang fungsi dan peran RACI:

a. *R = Responsible*

Orang yang bertanggung jawab untuk mendapat tugas, melaksanakannya, dan memastikan bahwa aktifitas atau kegiatan operasional berjalan dengan benar atau dengan sukses.

b. *A = Accountable*

Pihak-pihak yang bertanggung jawab, memiliki otoritas, dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tindakan tersebut berhasil. Aktivitas ini tidak boleh melibatkan lebih dari satu orang.

c. *C = Consulted*

Informasikan siapa yang bertanggung jawab atas masukan atau saran (feedback) dan partisipasi dalam kegiatan.

d. *I = Informed*

Memberikan penjelasan tentang siapa yang bertanggung jawab untuk menyimpan informasi tentang hasil atau pencapaian tugas.

2.6 Model Pelayanan Publik dengan Model *SERVQUAL*

Metode kualitas layanan yang paling populer, *SERVQUAL* (Service, Quality, & Satisfaction), banyak digunakan sebagai acuan untuk penelitian manajemen dan pemasaran jasa. Selain itu, digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang pemasaran dengan mengidentifikasi perbedaan dalam harapan dan persepsi pengguna layanan, menurut Hakim dan Sari (2018). *Servqual* didasarkan pada perbandingan dua faktor utama: persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang diterima (*perceived service*) dan layanan aktual yang diharapkan (*expected service*). Model *Servqual* menggunakan skala multi-item untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta perbedaan di antara keduanya, menggunakan lima dimensi kualitas layanan: *tangibility*, *reliability*, *response*, *assurance*, dan *empathy*.

Terdapat 5 (lima) dimensi dari *service quality (servqual)*, yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Ini adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan oleh lingkungan sekitar perusahaan merupakan bukti nyata bahwa perusahaan memberikan jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, peralatan dan perlengkapan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan karyawan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Artinya, kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kinerja harus memenuhi harapan pelanggan akan pelayanan yang tepat waktu, bebas kesalahan, empati dan akurat kepada semua pelanggan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ini merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian pesan yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Artinya, karyawan perusahaan mengembangkan pengetahuan, kesopanan, dan kemandirian untuk mengembangkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup beberapa komponen, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, daya saing, dan kesopanan. Dimensi *assurance* terdiri dari empat subdimensi Bintang Narindra R, (2020), yaitu :

a. *Competence* (Kompetensi)

Pengetahuan dan keterampilan khusus yang harus dimiliki oleh penyedia layanan ketika memberikan layanan kepada pelanggan.

b. *Credibility* (Kredibilitas)

Kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga pelanggan dapat mempercayai pihak penyedia jasa.

c. *Courtesy* (Kesopanan)

Etika sopan santun, rasa hormat dan keramahan terhadap pelanggan oleh penyedia layanan saat memberikan layanan.

d. *Security* (Keamanan /Keselamatan)

Rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada pelanggannya.

5. *Empathy* (Empati)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Dimensi *empathy* terdiri dari tiga sub dimensi, yaitu:

a. *Access* (Akses)

Kemudahan yang dapat digunakan oleh penyedia layanan untuk terhubung dan menemukan pelanggan mereka.

b. *Communication* (Komunikasi)

Kemampuan penyedia layanan untuk selalu mengatakan sesuatu dalam bahasa yang dipahami pelanggan, dan penyedia layanan selalu bersedia mendengarkan pelanggan.

c. *Understanding Customer* (Mengerti Pelanggan)

Tingkat upaya penyedia layanan untuk mengetahui dan mengenal pelanggan dan kebutuhan mereka.

Model *servqual* juga dikenal sebagai “Gap Model” karena berfokus pada analisis kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan mereka terhadap pelayanan. Dalam konteks penelitian ini akan mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin muncul dengan menggunakan dimensi-dimensi dari model SERVQUAL. Dalam penelitian ini akan mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan saat ini dan harapan mereka terhadap pelayanan yang lebih baik. Analisis model ini erat kaitannya dengan model kualitas layanan berdasarkan desain yang tidak teridentifikasi. Desain ini menekankan bahwa ketika kinerja suatu atribut (*attribute performance*) lebih tinggi dari ekspektasi (*expectation*) atribut tersebut, maka kualitas pelayanan dipersepsikan secara positif dan sebaliknya. Lima gap utama dalam *servqual* yaitu Lubis dkk., (2020):

- a. Gap 1 merupakan gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- b. Gap 2 merupakan gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
- c. Gap 3 merupakan gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- d. Gap 4 merupakan gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e. Gap 5 merupakan gap antara Jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang diharapkan (*service gap*).

2.6.1 Gap 5 (Model Kesenjangan Persepsi Pelanggan dengan Ekspektasi Pelanggan)

Gap 5, kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi ketika pelanggan sudah memiliki persepsi terhadap pelayanan. Jika persepsi dan ekspektasi pelanggan sama dengan kualitas layanan, penyedia layanan akan menerima nilai positif. Jika sebaliknya, nilai negatif akan dihasilkan. Pada gap 5, perbedaan layanan yang diharapkan dengan

yang dirasakan dibahas dari sudut pandang pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu komunikasi, kebutuhan pribadi, dan pengalaman sebelumnya Maimunah (2020).

Gap Analysis merupakan suatu alat yang digunakan dalam evaluasi kinerja pengelolaan manajemen internal di perusahaan. Gap digunakan sebagai alat bantu mengukur kualitas perusahaan. Organisasi di dalam bidang bisnis dan manajemen, analisis kesenjangannya diartikan sebagai tolak ukur kinerja aktual yang ditingkatkan. Semakin rendah hasil gap, maka semakin baik kualitas kinerja perusahaan tersebut. Manfaat dari penerapan gap analysis yaitu sebagai berikut:

1. Menilai kesenjangan aktual dengan yang diharapkan
2. Mengetahui peningkatan kinerja untuk menutup kesenjangan
3. Dasar pengambilan keputusan untuk memenuhi standar

Sebelum mengetahui nilai kesenjangannya, terlebih dahulu mengetahui tingkat kemampuan saat ini dan tingkat kemampuan yang diharapkan, sehingga dapat dituliskan dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Nilai Kenyataan} - \text{Harapan}$$

2.7 Kajian Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang mejadi informasi dalam penelitian yang akan dilakukan ini. Tabel berikut ini memaparkan beberapa perbedaan dan persamaan antara penelitian ini dengan sebelumnya, sehingga jelas bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
1	Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan <i>Framework</i> COBIT 5 Domain <i>Monitoring, Evaluate, and Assess</i> pada PT	Widayanto & Rachmadi	2019	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. PLN Persero Kantor Pusat memiliki masalah atau kekurangan dalam implementasi manajemen teknologi informasi (TI), seperti penggunaan dokumen pendukung yang belum maksimal di Divisi Sistem dan

No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
	PLN (Persero) Kantor Pusat			<p>Teknologi Informasi. Oleh karena itu, dilakukan evaluasi menggunakan framework COBIT 5 MEA domain. Evaluasi menunjukkan bahwa Proses Tertata mencapai Level 2 Managed Process dengan GAP rata-rata 1. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi manajemen TI perlu diperbaiki dan ditingkatkan untuk dapat memenuhi kebutuhan stakeholder dan memisahkan tata kelola dari manajemen. Berdasarkan hasil evaluasi dan analisis gap, dapat disimpulkan bahwa PT. PLN Persero Kantor Pusat perlu melakukan perbaikan tata kelola dan manajemen TI agar dapat meningkatkan kinerja dan nilai layanan dari proses bisnis perusahaan .</p>
2	Audit Sistem Informasi Pelayanan Pembuatan Surat Catatan Kepolisian Dan Surat Perizinan (Studi Kasus : Polsek Waway Karya Lampung Timur)	P. D. Wibowo	2017	<p>Berdasarkan hasil pengukuran maturity level, ditemukan gap dari hasil penyebaran kuesioner manajemen. Ditemukan nilai gap tertinggi pada proses ME2 (mengawasi dan mengevaluasi kontrol internal) dengan nilai sebesar 0,86 yang berarti bahwa perlu adanya evaluasi tentang kelengkapan dan keefektifan kontrol pengelolaan TI, dan prosedur kerja yang</p>

No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
				<p>berlangsung. hasil pengukuran maturity level, ditemukan gap yang terjadi dari hasil penyebaran kuesioner user. Ditemukan nilai gap tertinggi pada proses DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan) dengan nilai sebesar 0,71 yang berarti bahwa perlu adanya ketentuan jasa untuk membuat suatu sistem online yang dapat mempercepat proses pengurusannya.</p>
3	<p>Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Cobit 2019 pada PT XYZ Balikpapan</p>	Wulandari dkk.	2022	<p>1. Hasil dari perancangan manajemen TI menggunakan framework COBIT 2019 diperoleh core model yang penting bagi PT XYZ Balikpapan dengan masing-masing core model memiliki nilai lebih dari 75 dengan masing-masing tingkat kapabilitas pada level 4. Adapun core model diantaranya yaitu APO09 Managed Service Agreements, APO12 Managed Risk, APO13 Managed Security, dan DSS02 Managed Service Requests & Incidents. 2. Core model DSS02 (Managed Service Requests & Incidents) diperoleh hasil bawah PT XYZ Balikpapan hanya menjalankan aktivitas sebanyak 11 dari 15 aktivitas pada tingkat kapabilitas level 2.</p>

No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
				<p>Sehingga, hasil perhitungan pada core model DSS02 (Managed Service Requests & Incidents) mendapatkan nilai sebesar 73% yang artinya largely achieved.</p> <p>3. Langkah-langkah yang dilakukan dalam perancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 di PT XYZ Balikpapan meliputi menentukan ruang lingkup tata kelola awal, meningkatkan ruang lingkup sistem tata kelola, mengakhiri desain tata kelola, mengevaluasi kemampuan proses, dan membuat rekomendasi untuk perbaikan.</p> <p>Jadi, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 dapat membantu PT XYZ Balikpapan dalam mencapai tujuan bisnis dan mengurangi ancaman yang terkait dengan teknologi informasi.</p>
4	Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi	Priyono & Wasilah	2021	Hasil dari penelitian ini adalah penilaian terhadap praktik Tata Kelola Teknologi Informasi (ITG) di STMIK Pringsewu menggunakan framework COBIT 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

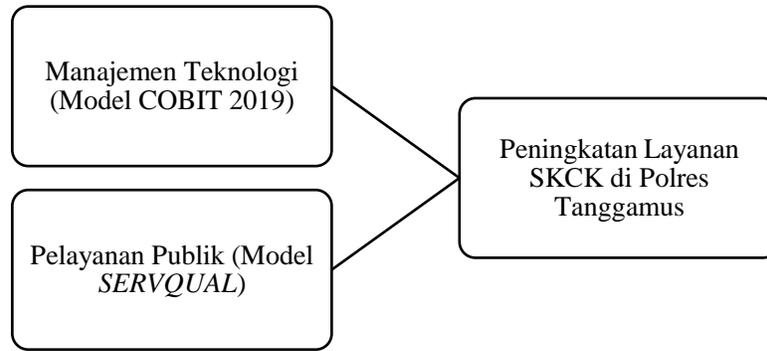
No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
	Kasus STMIK Pringsewu)			<p>STMIK Pringsewu masih perlu meningkatkan praktik ITG mereka agar lebih selaras dengan framework COBIT 2019. Beberapa temuan utama dari penilaian ini mencakup kebutuhan akan kerangka tata kelola TI yang komprehensif, kebijakan yang jelas, serta proses pemantauan dan evaluasi yang teratur. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya memiliki praktik ITG yang baik untuk mencapai tujuan organisasi dan memastikan penggunaan sumber daya teknologi yang efektif dan efisien</p>
5	Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework COBIT 5 Di Lembaga XYZ Cabang Denpasar	Noviandra Kristanto dkk.	2022	<p>Dalam domain EDM04 (<i>Ensure Resource Optimization</i>) makan didapatkan nilai kapabilitas sebesar 2 untuk keadaan saat ini (<i>as is</i>), Sehingga hal dapat diartikan tingkat kapabilitas level EDM04 (<i>Ensure Resource Optimization</i>) berada di level 2. Ini menunjukkan bahwa pada umumnya proses telah dikelola secara berkala termasuk di dalamnya kegiatan perencanaan dan monitoring. Sedangkan, dalam hal yang diharapkan (<i>to be</i>) didapatkan nilai</p>

No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
				<p>kapabilitas sebesar 4,04, Sehingga hal dapat diartikan tingkat kapabilitas level EDM04 (<i>Ensure Resource Optimization</i>) yang diharapkan Lembaga XYZ Cabang Denpasar dapat mencapai nilai kapabilitas level 4, yang berarti prose yang telah diimplementasikan diharapkan dapat mencapai hasil yang sesuai yang telah ditargetkan oleh Dirjen Perhubungan Udara</p>
6	<p>Identifikasi Tata Kelola Data Menggunakan Framework Cobit 2019 Domain APO14</p>	<p>Nugroho dkk.</p>	<p>2023</p>	<p>Hasil pengukuran capability level me-lalui domain proses APO14 (Managed Data) didapatkan rerata nilai ca-pability level sejumlah 3,21 dari skala maksimal 5. Hal ini menunjukan bahwa tingkat kapabilitas pengelolaan data pada perusahaan sudah baik namun ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan untuk menjadi lebih baik.</p>
7	<p>Evaluasi Kapabilitas Proses Manage Problems Cobit 5 Pada Dasi-Jr</p>	<p>Khasana</p>	<p>2019</p>	<p>Hal ini menunjukkan bahwa kriteria secara garis besar sudah tercapai, dan telah terdapat fakta atau bukti atas pendekatan sistematis dan pencapaian yang signifikan atas kriteria tersebut, namun masih ada beberapa kelemahan. Untuk meningkatkan level kapabilitas pada PT.</p>

No	Judul	Penulis	Tahun	Hasil Pembahasan
				XYZ, diberikan usulan rekomendasi perbaikan berdasarkan proses-proses dari setiap atribut yang ada
8	Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Pengukuran Maturity Level Menggunakan Domain MEA (Monitor, Evaluate Dan Assess) Dengan Framework COBIT (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik AIKOM Ternate)	Sabtu	2021	Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan tata kelola TI, diperoleh nilai untuk MEA01 (Performance and Conformance) sebesar 3.2, MEA02 (The System of Internal Control) sebesar 3.3, dan MEA03 (Compliance With External Requirement) sebesar 3.3, yang berarti masing-masing subdomain berada pada tingkat 3, yang berarti Established Process, sehingga rata-rata nilai tingkat kematangan MEA adalah sebesar 3.3 yaitu berada pada status Established Process.

2.8 Kerangka Teori

Kerangka berfikir merupakan acuan didalam melaksanakan penelitian, kerangka berfikir isinya adalah jawaban dari rumusan masalah berdasarkan kajian teori. Sehingga dari teori yang telah dipaparkan diatas maka dapat dibuat kerangka berfikirnya. Berdasarkan judul dan latar belakang masalah yang diangkat oleh peneliti adapun kerangka teorinya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Teori

Dalam kerangka teori ini, peneliti mengintegrasikan teori COBIT 2019 dan Model *SERVQUAL* untuk membentuk pandangan yang komprehensif tentang bagaimana manajemen teknologi dan kualitas pelayanan berkontribusi pada peningkatan pelayanan SKCK di Polres Tanggamus. Setiap bagian kerangka teori memberikan konteks dan dasar teoretis yang diperlukan untuk menjelaskan interaksi antara elemen-elemen tersebut dalam konteks penelitian.

2.9 Preposisi

Proposisi adalah pernyataan yang merinci tujuan atau masalah penelitian yang akan diinvestigasi dalam sebuah penelitian. Ini adalah pernyataan yang mengidentifikasi topik penelitian, tujuan penelitian, dan seringkali memberikan gambaran singkat tentang apa yang akan diteliti dan mengapa itu penting. Dalam penelitian ini tentang penerapan manajemen teknologi dalam peningkatan layanan pada SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus, proposisi akan menjadi pernyataan yang merinci topik, pendekatan, dan area fokus penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk merekomendasikan penerapan manajemen teknologi dalam meningkatkan pelayanan pada SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.