

## COBIT 5: EVALUATION OF IT GOVERNANCE AT BANK X

Gina Akmalia<sup>1</sup>, Wella<sup>2</sup>, Suryasari<sup>3</sup><sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Universitas Multimedia Nusantara, Tangerang, Indonesia  
E-mail: <sup>1</sup>gina.akmalia@student.umn.ac.id, <sup>2</sup>wella@umn.ac.id, <sup>3</sup>suryasari@umn.ac.id

*Abstract – The role of information technology has become a very important part of the companies or institutions that enterprise scale. The company puts information technology as a matter that can support the company's strategic plan to achieve the target's vision, mission, and goals. For banking companies, in running the business can not be separated with the role of technology. The object of this research is the IT Division at PT. Bank X, the study uses framework COBIT 5.0. The method is uses stages of Hunton (2004), which consists of seven stages: planning, risk assessment, development of audit programs, gather evidence, form conclusions, prepare the audit opinion, and follow-up. The variables of this research is the process of manage changes and it reactions in the domain Build, Acquire, and Implement (BAI). BAI06 related to manage changes and BAI07 related to acceptance change and transition. Data collection was done by interviewing with the IT department and IT Internal Audit, distributed questionnaires to the Division of IT and IT Internal Audit, and observing documents. The interviews has done for four times and the total questionnaire prepared is 155 questions questionnaire include level one to five. Results of this research are the process BAI06 at level two (Managed) with an average score at level three at 83.46% while for BAI07 process at level three (Established) with an average score at level four at 59, 50%.*

**Keywords:** Information Systems Auditing, COBIT Framework 5.0, Stages Hunton, Information Technology

Abstrak – Peranan teknologi informasi sudah menjadi bagian yang sangat penting untuk perusahaan ataupun institusi yang berskala besar atau enterprise. Perusahaan menempatkan teknologi informasi sebagai suatu hal yang dapat mendukung pencapaian rencana strategis perusahaan untuk mencapai sasaran visi, misi, dan tujuan yang dimilikinya. Terlebih lagi bagi perusahaan perbankan, dalam menjalankan bisnisnya tidak dapat terlepas dengan peranan teknologi. Objek penelitian ini adalah Divisi TI pada PT. Bank X, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0. Metode penelitian yang digunakan ialah menggunakan tahapan audit yang terdiri dari tujuh tahapan yaitu perencanaan, penilaian risiko, pengembangan program audit, mengumpulkan bukti, pembentukan kesimpulan, mempersiapkan pendapat audit, dan tindak lanjut. Variabel penelitian ini ialah proses pengelolaan perubahan dan reaksi atas perubahan yang ada dalam domain *Build, Acquire, and Implement* (BAI). BAI06 terkait pengelolaan perubahan dan BAI07 terkait pengelolaan penerimaan perubahan dan transisi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan Divisi TI dan Internal IT Audit, menyebarkan kuesioner ke Divisi TI dan Internal IT Audit, dan melakukan observasi dokumen. Wawancara dilakukan sebanyak empat kali dan total pertanyaan kuesioner disiapkan ialah 155 pertanyaan terdiri dari kuesioner *level* satu sampai *level* lima. Hasil penelitian ini ialah proses BAI06 terhenti pada *level* dua (*Managed*) dengan skor rata-rata penilaian pada *level* tiga sebesar 83,46% sedangkan untuk proses BAI07 terhenti pada *level* tiga (*Established*) dengan skor rata-rata penilaian pada *level* empat sebesar 59,50%.

**Kata Kunci:** Audit Sistem Informasi, Kerangka Kerja COBIT 5.0, Tahapan Hunton, Teknologi Informasi.

## PENDAHULUAN

PT. Bank X adalah salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perbankan dan sudah menerapkan teknologi informasi untuk dapat menyesuaikan proses bisnis yang ada dengan perkembangan teknologi saat ini. Salah satu perubahan yang dilakukan ialah dengan membuat *mobile banking*, dengan *mobile banking* ini pengguna tidak perlu untuk pergi ke mesin ATM jika hanya untuk melakukan transaksi transfer, memeriksa saldo, ataupun membayar tagihan.

Setiap pembuatan sistem informasi tentunya akan menimbulkan berbagai tanggapan baik negatif ataupun positif [1]. Begitu pula dengan perubahan yang dilakukan

oleh PT. Bank X tentunya dapat menimbulkan berbagai reaksi. Salah satu upaya untuk membuktikan bahwa sistem informasi tersebut layak dan sesuai dengan tujuan perusahaan ialah dengan melakukan audit sistem informasi [2]. Berdasarkan dengan kondisi yang sudah ada maka munculah kebutuhan untuk melakukan penilaian terkait dengan pengelolaan perubahan dan reaksi atas perubahan di PT. Bank X.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Objek Penelitian

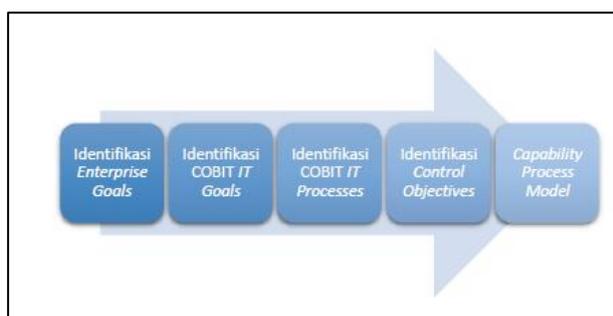
Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Divisi TI PT. Bank X. Pada penelitian ini fokus penulis adalah melakukan audit pada bagian yang sedang dibutuhkan

oleh perusahaan yaitu pengelolaan dan reaksi perubahan yang terjadi. PT. Bank X mengaku bahwa jarang sekali melakukan audit dalam bidang change management sehingga membuat penulis ingin mengetahui bagaimana tindakan perusahaan dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Divisi TI PT. Bank X terdiri dari empat *group* yaitu *IT Application Support* (IT ASP), *IT Application Development* (IT APD), *IT Infrastructure* (IT IFS), dan *IT Strategy & Architecture* (IT STA).

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kualitatif dengan menggunakan studi kasus, yaitu di PT. Bank X karena dengan menggunakan studi kasus penulis dapat mendapatkan pemahaman tentang suatu kejadian pada tempat tertentu. Metode kualitatif adalah penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses dan makna atau persepsi, di mana penelitian tersebut diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi analisis yang teliti dan penuh makna, yang juga tidak menolak informasi kuantitatif dalam bentuk angka maupun jumlah [3]. Sedangkan untuk pengerjaan audit menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 [4]. Penelitian ini dilakukan di kantor pusat PT. Bank X yang berlokasi di Jakarta Pusat.

Audit yang akan dilakukan di PT. Bank X menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0. Kerangka kerja COBIT 5.0 memiliki 37 proses yang menentukan dan menjelaskan secara detail mengenai proses tata kelola dan manajemen [4]. Proses tersebut biasa ditemukan dalam perusahaan yang berhubungan dengan aktivitas TI dan mudah dipahami dalam operasional TI dan oleh manajer bisnis dari perusahaan. Untuk mengukur tingkat kapabilitas PT. Bank X dalam pengelolaan dan reaksi atas perubahan dipetakan ke dalam dua proses yang ada di domain BAI (*Build, Acquire, and Implement*) COBIT 5.0 yaitu BAI06 mengenai pengelolaan perubahan dan BAI07 mengenai pengelolaan reaksi atas perubahan dan transisi perubahan. Dalam pengukuran tingkat kapabilitasnya digunakan *Capability Level* untuk menentukan berada tingkatan berapakah PT. Bank X untuk dua proses tersebut. COBIT 5.0 memiliki alur pengerjaan kerangka kerja mereka, yaitu:



Gambar 1. Alur Pengerjaan COBIT 5.0 [4]

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kebutuhan perusahaan yaitu penilaian tata kelola TI dalam hal Change Management di PT. Bank X. Maka dari itu tidak

dilakukan identifikasi *enterprise goals*, identifikasi *COBIT IT Goals*, identifikasi *COBIT IT Processes*, dan identifikasi *Control Objectives*. Namun langsung dilakukan tahap *Capability Process Model*, yaitu digunakan untuk mengukur kapabilitas masing-masing proses dengan menggunakan pendekatan perhitungan tingkat kapabilitas, yaitu *level 0 (Incomplete)* sampai *level 5 (Optimizing)* [5].

Proses pengukuran tingkat kapabilitas ini dilakukan dengan cara melihat hasil dari pengisian kuesioner yang penulis sebarakan lalu mengambil nilai rata-rata dari masing-masing proses. Penetapan nilai pada kuesioner harus didukung oleh bukti-bukti yang ada pada temuan audit di perusahaan. Setelah didukung oleh bukti-bukti yang layak selanjutnya baru akan dilakukan perhitungan apakah proses tersebut layak untuk diteruskan ke *level* selanjutnya. Contoh perhitungannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Perhitungan *Capability Level* [5]

Kode Indikator Proses	Nilai dari tiap pertanyaan			
AB.1	y	Y	y	$3y/3=y$
AB.2	y	Y		$2y/2=y$
			TOTAL	2y
			Persentase	y%

Berdasarkan panduan yang ada pada COBIT 5.0 setiap proses dilakukan hal yang sama dalam perhitungannya, jika jumlah persentase melebihi 85% maka proses tersebut layak untuk diteruskan ke penilaian *level* selanjutnya. Kriteria nilai yang digunakan ialah skala peringkat yang didapatkan dari

COBIT *Process Assessment Model* (PAM), yaitu [6]:

- Tidak dilakukan (0-15%)
- Dilakukan sebagian kecil (16-50%)
- Dilakukan sebagian besar (51-85%)
- Dilakukan sepenuhnya (86-100%)

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam pengukuran tingkat kapabilitas PT. Bank X dalam pengelolaan perubahan dan reaksi atas perubahan yang terjadi yaitu proses BAI06 dan BAI07. BAI06 terkait dengan mengelola perubahan dan BAI07 terkait dengan mengelola penerimaan perubahan dan transisi.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. Wawancara  
Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan satu orang dari Divisi IT dan dua orang dari Internal IT Audit. Pertanyaan yang penulis ajukan didasari oleh framework COBIT 5.0. Hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran nomor satu.
2. Kuesioner

Penulis membagikan kuesioner yang berdasarkan framework COBIT 5.0. Fokus pertanyaan penulis yaitu pada proses BAI06 mengenai pengelolaan perubahan dan BAI07 mengenai pengelolaan penerimaan dan transisi perubahan. Penulis membagikan kuesioner tersebut ke 20 reponden yang terdiri dari divisi IT dan Internal IT Audit. Penulis mengajukan 69 pertanyaan untuk level satu, 22 pertanyaan untuk level 2, 24 pertanyaan untuk level 3, dan 22 pertanyaan untuk level 4 dan 18 pertanyaan untuk level 5. Pertanyaan kuesioner level satu sampai lima dapat dilihat pada lampiran nomor dua sampai enam.

### 3. Studi Dokumentasi

Penulis melakukan pemeriksaan terhadap dokumen-dokumen baik yang tercetak maupun dokumen yang ada di dalam komputer perusahaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahapan audit terdiri dari tujuh yaitu perencanaan, penilaian risiko, pengembangan program audit, mengumpulkan bukti, pembentukan kesimpulan, mempersiapkan pendapat audit, tindak lanjut/following up [7]. Tahapan ini penulis pilih karena tahapan yang ada lebih detail dan penjelasannya mudah untuk dipahami serta tahapan ini cukup banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya dalam melakukan audit.

### Perencanaan

Penelitian dilakukan pada Divisi TI dan Internal IT Audit. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melengkapi kebutuhan rangkaian kegiatan audit internal karena belum dilakukan pengukuran tingkat kapabilitas secara khusus terkait change management dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 yang fokus pada proses BAI06 dan BAI07.

### Penilaian Risiko

Penilaian risiko dibuat berdasarkan indikator related matrices yang ada pada framework COBIT 5.0 dan diisi dengan melakukan wawancara pada Senior Auditor PT. Bank X.

Tabel 2. Penilaian Risiko

#	Indikator	Skala risiko				
		Tidak sangat berisiko	Tidak berisiko	Netral	Berisiko	Sangat berisiko
<b>BAI06</b>						
1	Pengerjaan ulang				X	
2	Pengurangan waktu dan usaha				X	
3	Backlogged change request			X		

#	Indikator	Skala risiko				
		Tidak sangat berisiko	Tidak berisiko	Netral	Berisiko	Sangat berisiko
4	Perubahan yang tidak berhasil				X	
5	Perubahan dikarenakan perbaikan darurat				X	
6	Rating stakeholder				X	
<b>BAI07</b>						
8	Kepuasan stakeholder			X		
9	Perilisan yang belum siap				X	
10	Perilisan yang gagal distabilkan					X
11	Perilisan yang dihentikan				X	

Hampir seluruh indikator tersebut berisiko namun setiap indikator risiko sudah dapat dicegah dengan dilakukannya kontrol pada setiap indikator.

### Pengembangan Program Audit

Tahap ini mempersiapkan pertanyaan kuesioner terkait proses BAI06 dan BAI07 yang berkisar 69 pertanyaan untuk level satu, 22 pertanyaan untuk level 2, 24 pertanyaan untuk level 3, dan 22 pertanyaan untuk level 4 dan 18 pertanyaan untuk level 5. Kuesioner tersebut disebarkan ke empat group divisi IT dan Internal IT Audit. Selain menyebarkan kuesioner penulis juga melakukan wawancara dengan pihak terkait yaitu Group IT STA, Group Head Internal IT Audit, Department Head Internal IT Audit, dan Senior Auditor Internal IT Audit, pertanyaan dibuat berdasarkan related matrices dan kuesioner yang ada pada COBIT 5.0.

### Mengumpulkan Bukti

Bukti yang didapatkan terbagi menjadi tiga yaitu hasil kuesioner, hasil wawancara, dan hasil studi dokumentasi.

### Hasil Kuesioner

Mendapatkan 10 responden yang terdiri dari Divisi TI dan Internal IT Audit.

#### Level 1

Tabel 3. Hasil Perhitungan Level 1

Proses	Presentase
BAI06	97.11%
BAI07	97.36%

Kedua proses tersebut mendapatkan nilai lebih dari 85% dan akan lanjut untuk penilaian ke level dua.

#### Level 2

Tabel 4. Hasil Perhitungan Level 2

Proses	Prosentase
BAI06	92.41%
BAI07	91.43%

Kedua proses tersebut mendapatkan nilai lebih dari 85% dan akan lanjut untuk penilaian ke *level* tiga.

### Level 3

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Level* 3

Proses	Prosentase
BAI06	83.46%
BAI07	87.71%

Pada *level* tiga ini, ditemukan pada proses BAI06 bahwa tidak dilakukan pendokumentasian standar mengenai infrastruktur dan lingkungan kerja pendukung terkait kebutuhan dalam pelaksanaan perubahan serta untuk pengelolaan saat tahap implementasi dan transisi perubahan hanya dilakukan sebagian kecil terkait pengendalian monitoring keefektifan dan kesesuaian proses tersebut. BAI07 lanjut ke penilaian *level* empat.

### Level 4

Tabel 6. Hasil Perhitungan *Level* 4

Proses	Prosentase
BAI06	-
BAI07	59.50%

Pada *level* empat ini, ditemukan bahwa dilakukan sebagian kecil dalam penetapan tujuan kuantitatif dalam proses implementasi dan transisi sehingga untuk penilaian yang terkait dengan tujuan kuantitatif tersebut tidak bisa dilakukan seluruhnya. Tidak dilakukan peninjauan terhadap hasil penilaian dari proses implementasi dan transisi dalam memenuhi tujuan proses serta hasil dari pada pengukuran tidak dijadikan acuan dalam penilaian kinerja proses tersebut. Tidak dilakukan penetapan batasan pengawasan kinerja dan pengaturan ulang untuk batasan pengawasan jika terjadi tindakan perbaikan yang dilakukan saat proses implementasi dan transisi. Sehingga proses BAI07 terhenti pada penilaian *level* empat.

### Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan ke empat orang yang terdiri dari satu orang dari Divisi TI dan tiga orang dari divisi Internal IT Audit. Pertanyaan wawancara penulis dibuat berdasarkan related matrices dan kuesioner yang ada pada kerangka kerja COBIT 5.0.

### Hasil Studi Dokumentasi

Berdasarkan studi dokumentasi yang sudah dilakukan berikut adalah dokumentasi yang ditemukan:

- a. Standar Pedoman Operasional (SPO) TI berisikan mengenai ketentuan change request semua prosedur yang terkait dengan perubahan disimpan dalam dokumen ini.

- b. Petunjuk Teknis Operasional (PTO) SDLC berisikan mengenai format/template terkait dengan change management.
- c. Petunjuk Teknis Operasional (PTO) Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan dan Rencana Bisnis Bank berisikan mengenai ketentuan proses Post Implementation Review.

### Pembentukan Kesimpulan

Setelah melakukan pengumpulan bukti terdapat 28 temuan yang ditemukan 13 diantaranya ialah temuan negatif. Temuan tersebut berasal dari hasil wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi.

Tabel 7. Temuan, Dampak, dan Rekomendasi Audit

<i>BAI06-Mengelola Perubahan</i>
<i>Temuan: Tujuan kuantitatif belum ditetapkan disemua proses pelaksanaan perubahan.</i>
<i>Dampak: Sulit untuk mengukur apakah hasil dari proses tersebut sesuai dengan target yang sudah ditetapkan atau tidak.</i>
<i>Rekomendasi: Setiap proses harus dapat ditentukan tujuan kuantitatif agar dapat dinilai dan ditinjau hasil dari tiap proses sehingga dapat dinilai juga apakah proses tersebut sudah cukup efektif atau belum.</i>

*Temuan: Project/perubahan telat dari jadwal perilsan.*

*Dampak: Ketika perubahan yang sedang dilakukan melewati batas tanggal yang ditentukan maka dapat menimbulkan penambahan effort perusahaan terutama dari segi biaya. Sehingga dapat terjadi ketidaksesuaian anggaran yang seharusnya.*

*Rekomendasi: Pada saat menyusun anggaran sebaiknya dimasukkan juga estimasi biaya untuk biaya-biaya tak terduga terkait dengan adanya perubahan perbaikan/emergency changes yang dapat disebabkan oleh perubahan dari OJK/BI sehingga perilsan project menjadi mundur.*

*Temuan: Dokumentasi berupa soft copy dan hard copy.*

*Dampak: Duplikasi dokumen hard dan soft copy, namun untuk penyimpanan hard copy membutuhkan space dan biaya tersendiri.*

*Rekomendasi: Form yang disimpan sebaiknya soft copy saja, jika memang diperlukan hard copy dapat dicetak sesuai kebutuhan sehingga dapat menghemat biaya.*

*Temuan: Satu orang divisi TI bertanggung jawab 1-3 project sekaligus.*

*Dampak: Ada project yang melewati batasan waktu perilsan.*

*Rekomendasi: Dilakukan self assessment untuk setiap karyawan di divisi IT untuk mengetahui kapasitas jumlah project yang dapat dihandle supaya tidak ada project yang telat rilis karena keterbatasan sumber daya manusia.*

<i>BAI07-Mengelola Penerimaan Perubahan dan Transisi</i>
<i>Temuan: UAT belum terotomatisasi.</i>
<i>Dampak: Waktu yang dibutuhkan dalam pengisian UAT cenderung lebih lama terlebih lagi dalam suatu waktu bisa saja ada lebih dari satu project yang dikerjakan sehingga harus mengisi lebih dari satu UAT.</i>
<i>Rekomendasi: Dapat dibuat sistem untuk UAT terotomatisasi untuk project pembuatan aplikasi, sehingga yang akan menilai ialah komputer bukan lagi manusia.</i>

*Temuan: Waktu pengisian UAT yang terbatas.*

*Dampak: Tidak semua aspek/fitur dinilai dalam pengisian UAT karena keterbatasan waktu.*

*Rekomendasi: Dapat dibuat sistem untuk UAT terotomatisasi untuk project pembuatan aplikasi, sehingga yang akan menilai ialah komputer bukan lagi manusia. Sehingga waktu yang dibutuhkan dalam pengisian UAT dapat lebih cepat.*

*Temuan: Semua Petunjuk Teknis Operasional yang disimpan di dalam KMS.*

*Dampak: Terjadi penumpukan file didalam KMS, bisa jadi terdapat file yang sudah tidak berlaku namun masih disimpan.*

*Rekomendasi: Adanya periodic checking untuk memastikan bahwa tidak ada dokumen/file yang sudah expired.*

*Temuan: Tidak ada pendokumentasian infrastruktur saat melakukan perubahan.*

*Dampak: Sulit untuk ditelusuri jika terjadi kejadian khusus yang berkaitan dengan infrastuktur pada saat melakukan pelaksanaan perubahan.*

*Rekomendasi: Pada project plan/SPO dapat dicantumkan kan mengenai infrastuktur yang terkait supaya mudah ditelusuri jika sewaktu-waktu dibutuhkan. Serta dapat menjadi bahan pertimbangan jika ada project serupa dimasa mendatang.*

*Temuan: Metode monitoring keefektifan dan kesesuaian saat tahap migrasi masih kurang optimal.*

*Dampak: Proses berjalan sesuai dengan prosedur namun belum bisa untuk meningkatkan keefektifan performa proses tersebut.*

*Rekomendasi: Dilakukan penilaian secara berkala saat tahap migrasi untuk memastikan bahwa tahap migrasi sesuai prosedur serta dilakukan analisis terhadap hasil penilaian apakah ada bagian/aspek dari tahap migrasi tersebut yang dapat ditingkatkan lagi baik dalam segi keefektifan maupun keefisienan sumber daya.*

*Temuan: Tidak semua perubahan memiliki tujuan kuantitatif.*

*Dampak: Sulit untuk melakukan analisis untuk meningkatkan kinerja/performa proses.*

*Rekomendasi: Tujuan kuantitatif harus ditentukan supaya dapat nilai sejauh mana keberhasilan perubahan tersebut tercapai.*

*Temuan: Belum ada batasan pengawasan saat dilakukan tindakan perbaikan.*

*Dampak: Tindakan perbaikan darurat yang belum disetujui dapat terjadi sehingga bisa saja menimbulkan biaya tambahan.*

*Rekomendasi: Setiap tindakan/kebijakan saat pelaksanaan perubahan harus sudah terdefiniskan secara lengkap supaya mencegah adanya tindakan-tindakan di luar dari prosedur pengerjaan project/perubahan.*

*Temuan: Belum ada peninjauan lebih lanjut mengenai pemenuhan tujuan dalam setiap proses perubahan.*

*Dampak: Kurangnya sumber data untuk perusahaan melakukan analisis terhadap hasil dari setiap proses untuk dijadikan acuan dalam memutuskan suatu kebijakan yang bertujuan meningkatkan performa dan efektifitas proses yang ada.*

*Rekomendasi: Setiap proses pelaksanaan perubahan perlu dilakukan peninjauan lebih lanjut supaya dapat ditinjau oleh para pemangku kepentingan*

*Temuan: Tidak ada dokumen mengenai rencana dukungan tambahan.*

*Dampak: Tidak ada panduan saat akan menentukan rencana dukungan tambahan sehingga dapat terjadi kurangnya informasi saat membuat rencana tersebut. Tidak ada rencana dukungan tambahan yang disiapkan karena tidak ada dalam prosedur perusahaan.*

*Rekomendasi: Rencana dukungan tambahan harus ditentukand dan dijadikan suatu standar dalam pelaksanaan perubahan.*

### **Mempersiapkan Pendapat Audit**

Membuat laporan hasil audit yang terdiri dari Informasi latar belakang berisikan informasi profil singkat perusahaan yang penulis teliti dan juga tujuan dilaksanakannya penelitian. Ruang lingkup berisikan mengenai di mana penulis melakukan penelitian dan apa yang penulis teliti. Kesimpulan audit ialah analisis dari hasil kegiatan penelitian yang berupa dampak dari hasil temuan audit. Rekomendasi audit ialah rekomendasi yang penulis berikan berdasarkan analisis dampak dari temuan audit.

### **Tindak Lanjut/Following Up**

Tahapan terakhir dalam penelitian ini adalah mengkomunikasikan hasil penelitian yang penulis lakukan terkait tata kelola teknologi informasi pada proses pengelolaan dan transisi perubahan. Laporan hasil penelitian penulis berikan kepada pihak PT. Bank X pada bagian Internal IT Audit. Harapan penulis ialah hasil penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan performa/kinerja khususnya terkait change management.

### **KESIMPULAN**

Simpulan dari hasil penelitian ini ialah Dalam melakukan penelitian tata kelola TI pada pengelolaan dan reaksi atas perubahan di PT. Bank X dengan menggunakan COBIT 5.0 jika perusahaan sudah mengetahui proses apa saja yang butuh untuk dilakukan penilaian maka dapat COBIT 5.0 dapat langsung dilakukan proses penilaian tingkat kapabilitas tiap proses. Proses BAI06 berada pada *level* 2, terhenti pada penilaian *level* 3 dengan skor 83,46%. BAI07 berada pada *level* 3, terhenti pada penilaian *level* 4 dengan skor 59.50%.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Aisa, A. and Lisvita, L.,. Penggunaan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Online Masa Covid-19. *JoEMS (Journal of Education and Management Studies)*, 3(4), pp.47-52, 2020.
- [2] Ria, M.D. and Budiman, A.,. Perancangan Sistem Informasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perpustakaan. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), pp.122-133, 2021.
- [3] Gondodiyoto, S. (2003). *Audit SIstem Informasi Pendekatan Konsep*. Jakarta: Media Global Edukasi.

- [4] ISACA. (2012). COBIT 5.0. United States of America: IT Governance Institute.
- [5] K. Arthananda and W. Wella, "The Role of COBIT5 as a Reference for Quality Service Quality Improvement", *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, vol. 12, no. 2, pp. 94-100, Apr. 2022.
- [6] D. Sudarnoto, W. Wella, and R. Desanti, "COBIT 5: How Capable PT GTI Governing Innovation, Human Resource, and Knowledge Aspect?", *Ultima InfoSys: Jurnal Ilmu Sistem Informasi*, vol. 12, no. 2, pp. 108-114, Apr. 2022.
- [7] Hunton, E. J. (2004). *Core Concept of Information Technology Auditing*, International Edition. New Jersey: John Willey and Sons Inc.