

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT.
SUA SOFT ACCOUNTING MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT
2019**

TESIS

Oleh:

**MUHAMMAD KHOIR AL ALIM MANURUNG
NIM. 241231113**



**MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE
AT PT. SUA SOFT ACCOUNTING USING THE COBIT 2019
FRAMEWORK**

THESIS

By:

**MUHAMMAD KHOIR AL ALIM MANURUNG
ID NUMBER. 241231113**



**MAJOR OF S-2 MASTER OF INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026**

LEMBARAN PENGESAHAN

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT.
SUA SOFT ACCOUNTING MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT
2019**

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Magister
Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi

Oleh:

MUHAMMAD KHOIR AL ALIM MANURUNG
NIM. 241231113

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Medan, 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-2 Magister Teknologi Informasi,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Muhammad Khoir Al Alim Manurung

NIM : 241231113

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tesis : Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT. SUA Soft Accounting Menggunakan Framework COBIT 2019

Tempat Penelitian : PT. SUA Soft Accounting

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Brigjen Katamso no.361, Kel. Sei Mati, Kec. Medan Maimun, Kota Medan

No. Telp. Tempat Penelitian : 0812-6452-3595

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Januari 2026

Saya yang membuat pernyataan,



Muhammad Khoir Al Alim Manurung

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. SUA SOFT ACCOUNTING MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019

Abstrak

PT. SUA Soft Accounting merupakan perusahaan jasa teknologi yang bergerak di bidang pengembangan aplikasi berbasis web, Microsoft Excel, serta layanan konsultasi laporan keuangan. Dalam menjalankan proses bisnisnya, perusahaan bergantung pada pemanfaatan teknologi informasi sehingga diperlukan tata kelola TI yang efektif untuk memastikan keselarasan antara teknologi dan tujuan bisnis organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada PT. SUA Soft Accounting menggunakan framework COBIT 2019 serta menghasilkan insight dan model konseptual perbaikan tata kelola TI. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas proses TI saat ini (*as-is*), tingkat kapabilitas yang diharapkan (*to-be*), serta mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi. Penelitian ini difokuskan pada tiga objektif proses COBIT 2019, yaitu APO13 (*Managed Security*), BAI10 (*Managed Configuration*), dan DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kapabilitas tata kelola TI pada ketiga domain tersebut berada pada level 1 *Performed Process (as-is)* dengan nilai kapabilitas APO13 sebesar 80%, BAI10 sebesar 71,67%, dan DSS02 sebesar 73,89%, yang mengindikasikan bahwa sebagian atribut pada level 2 telah berada pada kategori *largely achieved*, namun belum memenuhi persyaratan untuk mencapai *capability level 2* secara penuh. Sementara itu, tingkat kapabilitas yang ditargetkan organisasi adalah level 4 (*to-be*), sehingga terdapat kesenjangan sebesar tiga level. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan serta model konseptual peningkatan tata kelola TI berbasis prioritas domain COBIT 2019 yang dapat menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan teknologi informasi pada organisasi dengan karakteristik serupa.

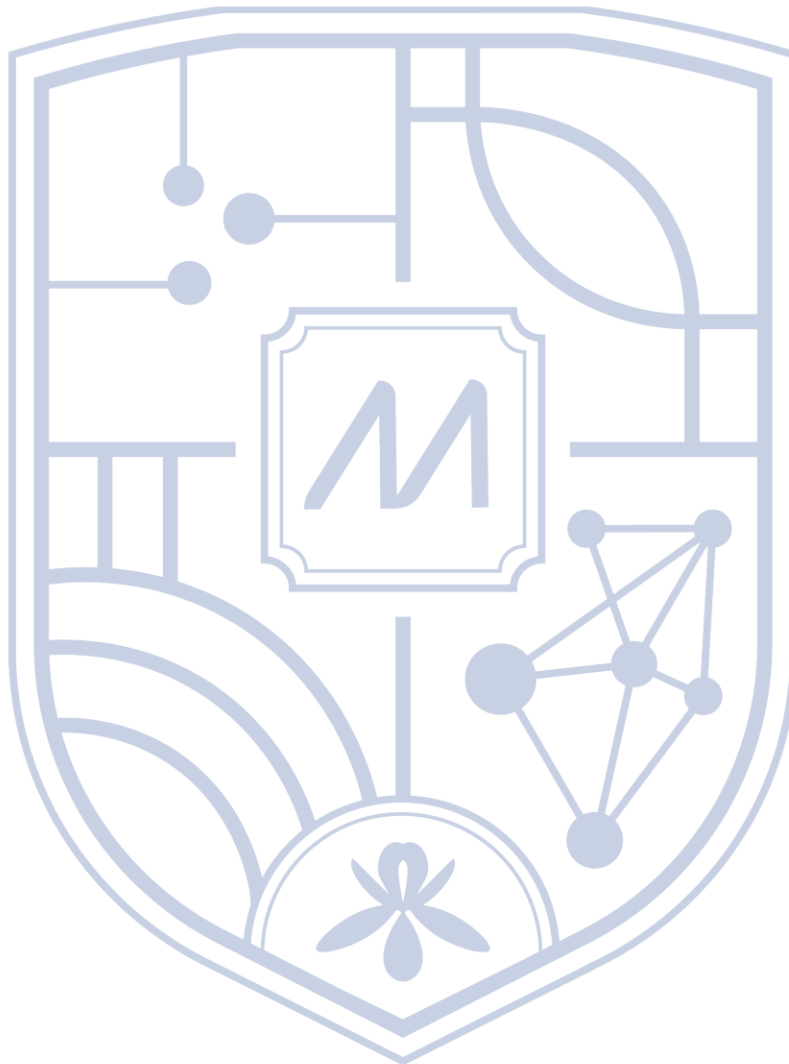
Kata kunci: *Evaluasi, Tata Kelola, PT. SUA Soft Accounting, COBIT 2019*

Abstract

PT. SUA Soft Accounting is a technology service company engaged in web-based application development, Microsoft Excel-based solutions, and financial report consulting services. In carrying out its business processes, the company relies heavily on the utilization of information technology; therefore, effective IT governance is required to ensure alignment between technology and the organization's business objectives. This study aims to evaluate the capability level of IT governance at PT. SUA Soft Accounting using the COBIT 2019 framework and to generate insights as well as a conceptual model for improving IT governance. The evaluation was conducted to determine the current IT process capability level (*as-is*), the expected capability level (*to-be*), and to identify the existing gaps. This research focuses on three COBIT 2019 process objectives: APO13 Managed Security, BAI10 Managed Configuration, and DSS02 Managed Service Requests and Incidents. The results indicate that the IT governance capability level in these three domains is at Capability Level 1 (Performed Process) in the current condition (*as-is*). The capability scores obtained are 80% for APO13, 71.67% for BAI10, and 73.89% for DSS02. These results indicate that several attributes at Level 2 have reached the largely achieved category; however, they have not yet fully met the requirements to achieve Capability Level 2. Meanwhile, the capability level targeted by the organization is Level 4 (Predictable Process), resulting in a gap of three

capability levels. Based on these findings, this study provides improvement recommendations and proposes a conceptual model for enhancing IT governance based on the priority domains of COBIT 2019. The proposed model can serve as a reference for improving the effectiveness of information technology management in organizations with similar characteristics.

Keywords: *Evaluation, IT Governance, PT. SUA Soft Accounting, COBIT 2019*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini sebagai persyaratan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil. *Shalawat* beriring salam kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam* semoga selalu tersampaikan hingga mudah-mudahan termasuk kedalam umat beliau dan memperoleh *syafa'at* beliau di *Yaumul Mahsyar* kelak *Aamiin yaa Rabbal 'alamiin*.

Dalam menyelesaikan tesis ini penulis banyak mendapat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Dr. Sofiana Nurjanah, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak H. Sua Betria Dhani, S.P., M. Ak., selaku pimpinan/direktur utama (CEO) PT. SUA Soft Accounting
7. Kedua Orang tua penulis, Ibu Hj. Mardiana Daulay, A.Ma,Pd., Bapak H. Khairul Saleh, S.Pd., yang selalu memberikan dukungan baik berupa moril maupun materil serta doa yang selalu mengiringi kepada penulis
8. Kakak penulis, Khairunnisa Br. Manurung, S.E., M.Si., yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis.
9. Senior Magister Teknologi Informasi, dan Teman-teman kerja dan perkuliahan yang selalu memberikan dukungan, tempat *sharing*, dan masukan positif kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun dalam sistematika penulisan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya dan dengan senang hati menerima setiap kritik dan saran yang

konstruktif dari pembaca yang diharapkan. Penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

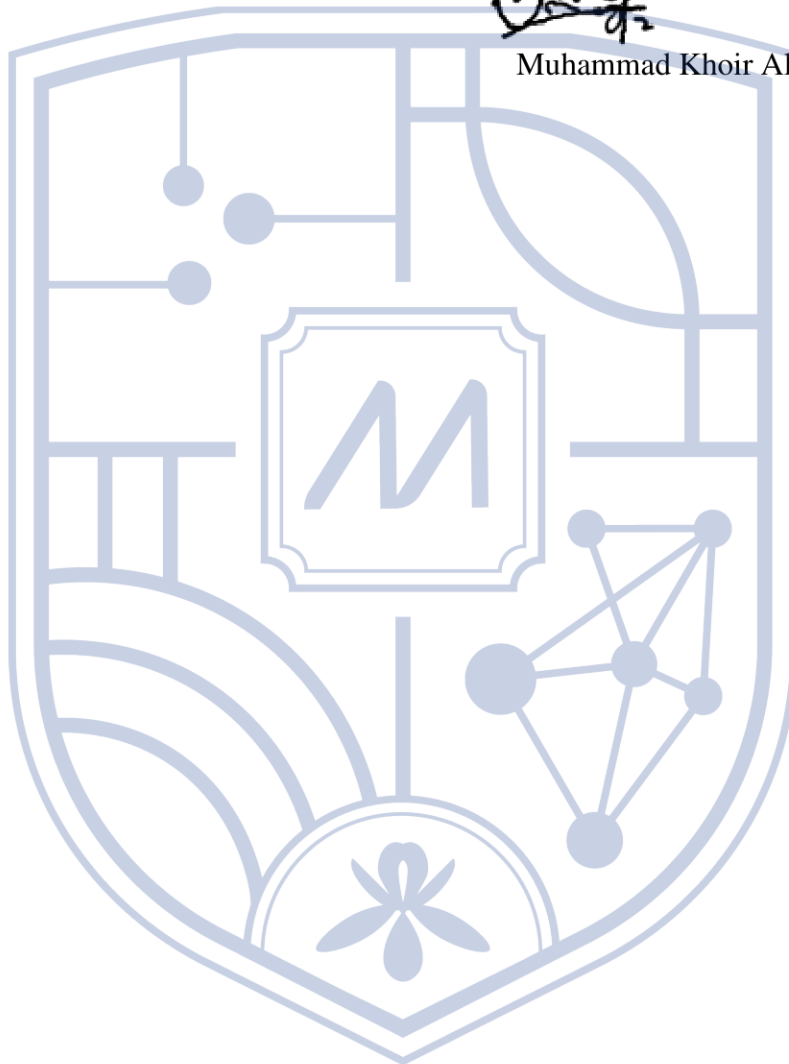
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 12 Januari 2026

Penulis,



Muhammad Khoir Al Alim Manurung



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Lampiran 1 Gambar	xii
Lampiran 2 Tabel	xii
Lampiran 3 Bukti Pelaksanaan dengan Mitra	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Hipotesis.....	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Ruang Lingkup.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
2.1 Profil PT. SUA Soft Accounting dan Urgensi Tata Kelola TI.....	7
2.2 Struktur Organisasi PT. SUA Soft Accounting	8
2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi (<i>IT Governance</i>).....	9
2.4 Kerangka Kerja Tata Kelola TI.....	10
2.5 Kerangka Kerja (<i>Framework</i>) COBIT 2019	13
2.6 Pemilihan dan Justifikasi Domain COBIT 2019 pada perusahaan	17
2.6.1 Domain APO13 (<i>Managed Security</i>).....	18
2.6.2. Domain BAI10 (<i>Managed Configuration</i>)	18
2.6.3. Domain DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>)	19
2.7 Evaluasi Tingkat <i>Capability Level</i> Tata Kelola TI	19
2.8 Penelitian Terdahulu	20
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN / METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Analisis Masalah	26
3.2 Rancangan Penelitian	27
3.3 Sampling / Metode Pemilihan Sampel.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	29

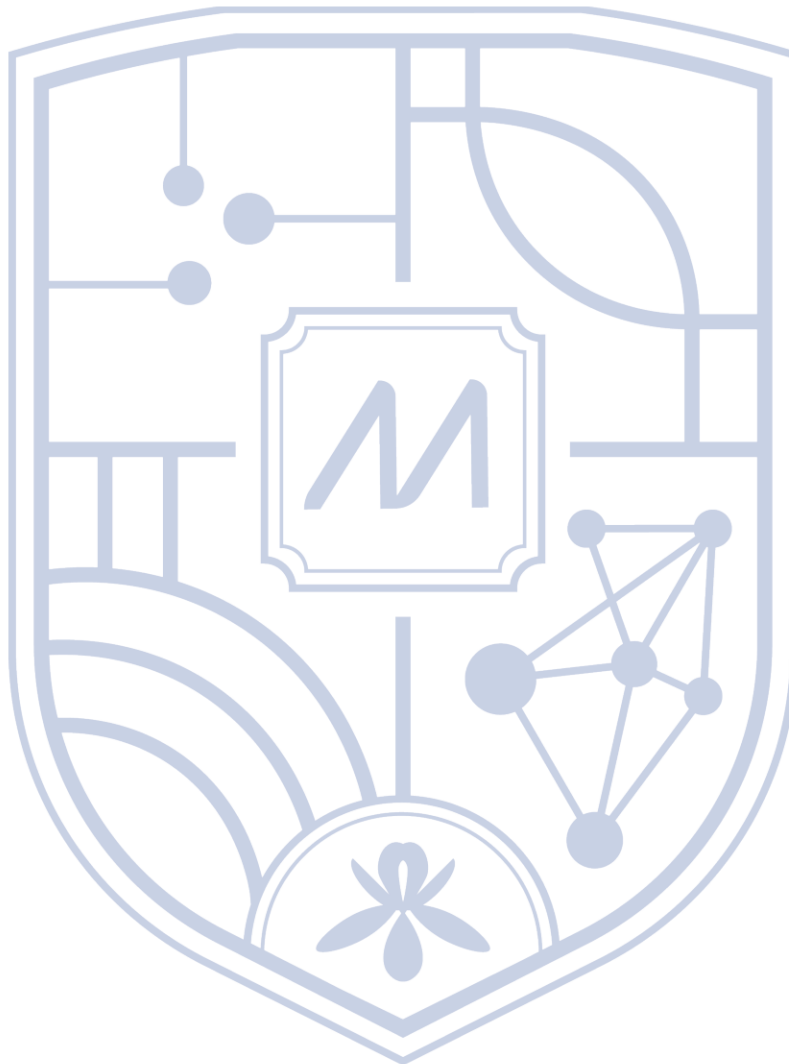
3.5.....	Pengembangan Instrumen Penelitian	29
3.6 Teknik Analisis Data.....		30
3.7 Risiko Bias Data (<i>Self-Assessment Bias</i>)		30
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (<i>Pearson Product Moment Correlation</i> dan Cronbach's Alpha)		31
3.9. Validasi Hasil Evaluasi Kapabilitas Tata Kelola TI		32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1 Hasil Penelitian		33
4.1.1. Memahami Konteks dan Latar Belakang PT. Sua Soft Accounting		33
4.1.2 Menetapkan Konteks dan Strategi PT. SUA Soft Accounting		34
4.1.3 Menentukan Lingkup Awal Sistem Tata Kelola (<i>Governance System</i>)		36
4.1.4 Menyimpulkan Desain Sistem Tata Kelola (<i>Governance System</i>)		61
4.1.5 Analisis Aktifitas Capability Levels		63
4.1.5.1. Analisis <i>Capability Level</i> Domain APO13 (<i>Managed security</i>).....		66
4.1.5.1.1 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 Domain APO13		68
4.1.5.1.2 Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 Domain APO13		69
4.1.5.2. Analisis <i>Capability Level</i> Domain BAI10 (<i>Managed configuration</i>).....		69
4.1.5.2.1 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 Domain BAI10		72
4.1.5.2.2 Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 Domain BAI10		73
4.1.5.3. Analisis <i>Capability Level</i> Domain DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>).....		74
4.1.5.3.1 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 Domain DSS02.....		76
4.1.5.3.2 Rekapitulasi Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 Domain DSS02		77
4.1.6. Analisis Tingkat Kemampuan Saat Ini (as-is)		78
4.1.6.1. Analisis As-Is Domain APO13 (<i>Managed Security</i>).....		78
4.1.6.2. Analisis As-Is Domain BAI10 (<i>Managed Configuration</i>)		79
4.1.6.3. Analisis As-Is Domain DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>)		80
4.2. Pembahasan		82
4.2.1. Analisis Faktor Penyebab Rendahnya <i>Capability Level</i>		82
4.2.2. Analisis Tingkat Yang Diharapkan (<i>to-be</i>).....		83
4.2.3. Analisis Kesenjangan (Gap) <i>Capability Level</i> Objektif.....		84
4.2.3.1. Analisis Penyebab Rendahnya <i>Capability Level</i>		85
4.2.3.2. Diskusi Hasil Penelitian Berdasarkan Teori COBIT		86
4.2.3.3. Implikasi Gap terhadap Bisnis dan Risiko Operasional.....		87

4.2.4. Hasil Uji Validitas (Pearson Product Moment) dan Reliabilitas (Cronbach's Alpha).....	87
4.2.4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas APO13 (<i>Managed security</i>)	88
4.2.4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas BAI10 (<i>Managed Configuration</i>)	89
4.2.4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>).....	91
4.2.5. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi	95
4.2.5.1. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi Domain APO13 (<i>Managed Security</i>)....	95
4.2.5.2. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi Domain BAI10 (<i>Managed Configuration</i>)	96
4.2.5.3. Hasil Evaluasi dan Rekomendasi Domain DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>)	96
4.2.6. Model Konseptual Peningkatan Tata Kelola TI.....	97
BAB V PENUTUP	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran.....	102
5.3. Rekomendasi ke Perusahaan Berdasarkan Domain Evaluasi	103
5.3.1. Rekomendasi Domain APO13 (<i>Managed Security</i>)	103
5.3.2. Rekomendasi Domain BAI10 (<i>Managed Configuration</i>).....	103
5.3.3. Rekomendasi Domain DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>)	104
DAFTAR PUSTAKA	105
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	8
Gambar 2.2. Kesenambungan Framework Tata Kelola TI (COBIT, ITIL, ISO).....	12
Gambar 2.3. Perbandingan <i>IT Governance Framework</i> [15].	13
Gambar 2.4. <i>Framework</i> COBIT 2019.....	13
Gambar 2.5. Komponen <i>Governance System</i> pada COBIT 2019	14
Gambar 2.6. <i>COBIT Core Model</i>	15
Gambar 2.7. <i>Design Factor</i> pada COBIT 2019	16
Gambar 2.8. <i>Capability Levels for Focus Area</i> pada COBIT 2019	16
Gambar 3.1. Diagram Rancangan Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Grafik <i>Design Factor 1: Enterprise Strategy</i> PT. SUA Soft Accounting	37
Gambar 4.2. Grafik <i>Design Factor 2: Enterprise Goals</i> PT. SUA Soft Accounting.....	40
Gambar 4.3. Keterangan <i>Risk Rating</i> pada <i>Design-Factor 3: Risk Profile</i>	43
Gambar 4.4. Grafik <i>Design Factor 3: Risk Profile</i> PT. SUA Soft Accounting	44
Gambar 4.5. Keterangan <i>Importance</i> pada 4. Design Factor 4: IT-Related Issues	46
Gambar 4.6. Grafik <i>Design Factor 4: IT-Related Issues</i> PT. SUA Soft Accounting	48
Gambar 4.7. Grafik <i>Design Factor 5: Threat Landscape</i> PT. SUA Soft Accounting	51
Gambar 4.8. Grafik <i>Design Factor 6: Compliance Requirements</i> PT. SUA Soft Accounting	53
Gambar 4.9. Grafik <i>Design Factor 7: Role of IT</i> PT. SUA Soft Accounting	55
Gambar 6.1. <i>Design Factor 1</i> PT. SUA Soft Accounting.....	107
Gambar 6.2. <i>Design Factor 2</i> PT. SUA Soft Accounting.....	107
Gambar 6.3. <i>Design Factor 3</i> PT. SUA Soft Accounting.....	108
Gambar 6.4. <i>Design Factor 4</i> PT. SUA Soft Accounting.....	108
Gambar 6.5. <i>Initial Summary – Governance and Management Objective</i> PT. SUA Soft Accounting	109
Gambar 6.6. Gambar <i>Design Factor 5</i> PT. SUA Soft Accounting.....	110
Gambar 6.7. <i>Design Factor 6</i> PT. SUA Soft Accounting	110
Gambar 6.8. <i>Design Factor 7</i> PT. SUA Soft Accounting.....	111
Gambar 6.9. <i>Design Factor 8</i> PT. SUA Soft Accounting.....	111
Gambar 6.10. <i>Design Factor 9</i> PT. SUA Soft Accounting.....	112
Gambar 6.11. <i>Design Factor 10</i> PT. SUA Soft Accounting.....	112
Gambar 6.12. <i>Governance and Management Objectives Importance (All Design Factors)</i> PT. SUA Soft Accounting	113
Gambar 6.13 Surat Pengajuan Penelitian ke Mitra.....	120

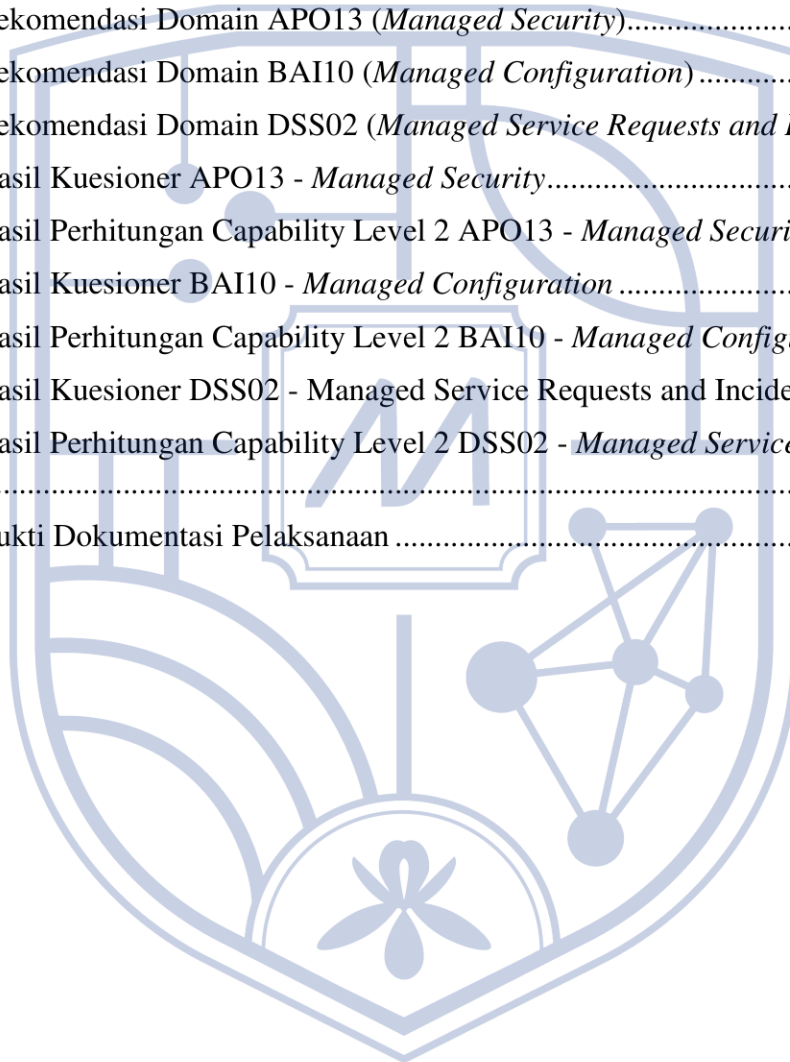
Gambar 6.14. Surat Keterangan bersedia menjadi Mitra	121
Gambar 6.15. Dokumentasi Wawancara <i>Design Factors</i> PT. SUA Soft Accounting	122
Gambar 6.16. Surat Selesai dari Mitra	123



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Capability Levels for Focus Area</i> pada COBIT 2019	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1. Penilaian Level Kapabilitas	30
Tabel 4.1. <i>Design Factor 1: Enterprise Strategy</i> PT. SUA Soft Accounting	36
Tabel 4.2. <i>Design Factor 2: Enterprise Goals</i> PT. SUA Soft Accounting	38
Tabel 4.3. <i>Design Factor 3: Risk Profile</i> PT. SUA Soft Accounting.....	43
Tabel 4.4. <i>Design Factor 4: IT-Related Issues</i> PT. SUA Soft Accounting.....	47
Tabel 4.5. <i>Design Factor 5: Threat Landscape</i> PT. SUA Soft Accounting.....	50
Tabel 4.6. <i>Design Factor 6: Compliance Requirements</i> PT. SUA Soft Accounting	52
Tabel 4.7. <i>Design Factor 7: Role of IT</i> PT. SUA Soft Accounting	54
Tabel 4.8. <i>Design Factor 8 Sourcing Model for IT</i> PT. SUA Soft Accounting.....	57
Tabel 4.9. <i>Design Factor 9: IT Implementation Methods</i> PT. SUA Soft Accounting	58
Tabel 4.10. <i>Design Factor 10: Technology Adoption Strategy</i> PT. SUA Soft Accounting	60
Tabel 4.11. <i>Capability Level</i> pada COBIT 2019.....	64
Tabel 4.12. <i>Capability Level Rating</i>	65
Tabel 4.13. Keterangan Rumus Perhitungan Capability Level	66
Tabel 4.14. Hasil Konversi RACI Chart PT. SUA Soft Accounting	66
Tabel 4.15. Struktur Responden PT. SUA Soft Accounting	67
Tabel 4.16. Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Level 2 – APO13	68
Tabel 4.17. Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Level 2 – APO13	69
Tabel 4.18. Hasil Konversi RACI Chart PT. SUA Soft Accounting	70
Tabel 4.19. Struktur Responden PT. SUA Soft Accounting	71
Tabel 4.20. Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Level 2 – BAI10	72
Tabel 4.21. Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Level 2 – BAI10	73
Tabel 4.22. Hasil Konversi RACI Chart PT. SUA Soft Accounting	74
Tabel 4.23. Struktur Responden PT. SUA Soft Accounting	75
Tabel 4.24. Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Level 2 – DSS02.....	76
Tabel 4.25. Hasil dan Pengolahan Data Kuesioner Level 2 – DSS02.....	77
Tabel 4.26. Temuan Tingkat Kemampuan APO13 – <i>Managed Security</i>	78
Tabel 4.27. Temuan Tingkat Kemampuan BAI10 – <i>Managed Configuration</i>	79
Tabel 4.28. Temuan Tingkat Kemampuan DSS02 - <i>Managed Service Requests and Incidents</i>	80
Tabel 4.29. Tingkat kemampuan yang diharapkan.....	83

Tabel 4.30. Tingkat kemampuan yang diharapkan.....	84
Tabel 4.31. Hasil Korelasi Pearson Product Moment Domain BAI10 (Managed Configuration)	91
Tabel 4.32. Hasil dan Rekomendasi Evaluasi APO13 – <i>Managed Security</i>	95
Tabel 4.33. Hasil dan Rekomendasi Evaluasi BAI10 – <i>Managed Configuration</i>	96
Tabel 4.34. Hasil dan Rekomendasi Evaluasi DSS02 - <i>Managed Service Requests and Incidents</i>	96
DSS02 - <i>Managed Service Requests and Incidents</i>	96
Tabel 5.1. Rekomendasi Domain APO13 (<i>Managed Security</i>).....	103
Tabel 5.2. Rekomendasi Domain BAI10 (<i>Managed Configuration</i>)	103
Tabel 5.3. Rekomendasi Domain DSS02 (<i>Managed Service Requests and Incidents</i>).....	104
Tabel 6.1. Hasil Kuesioner APO13 - <i>Managed Security</i>	114
Tabel 6.2. Hasil Perhitungan Capability Level 2 APO13 - <i>Managed Security</i>	115
Tabel 6.3. Hasil Kuesioner BAI10 - <i>Managed Configuration</i>	116
Tabel 6.4. Hasil Perhitungan Capability Level 2 BAI10 - <i>Managed Configuration</i>	117
Tabel 6.5. Hasil Kuesioner DSS02 - <i>Managed Service Requests and Incidents</i>	118
Tabel 6.6. Hasil Perhitungan Capability Level 2 DSS02 - <i>Managed Service Requests and Incidents</i>	119
Tabel 6.7. Bukti Dokumentasi Pelaksanaan	122



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar.....	107
Lampiran 2 Tabel.....	114
Lampiran 3 Bukti Pelaksanaan dengan Mitra.....	120

