

**EVALUASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDRAL PAJAK (DJP)  
ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 dan ITIL V3  
(STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR  
BARAT)**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

**Nesa Aulia Andestra  
09031181621025**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JULI  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**EVALUASI SISTEM INFORMASI DIREKTORAT JENDRAL PAJAK  
(DJP) ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 dan ITIL V3  
(STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PALEMBANG ILIR BARAT)**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian Studi  
di Program Studi Sistem Informasi SI

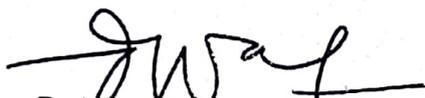
Oleh:  
**Nesa Aulia Andestra**  
(09031181621025)

Disetujui,

Indralaya, 1 Juli 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dwi Rosa Indah, S.T., M.T**  
NIP. 198201132015042001

  
**Putri Eka Sevtiyuni, S.SI., M.T**  
NIP. 160810660989001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi

  
**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
NIP. 197811172006042001

## HALAMAN PERYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nesa Aulia Andestra

NIM : 09031181621025

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp)  
Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3  
(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang  
Ilir Barat)

Hasil Pengecekan Softeare iThenticate/Turnitin : 8%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan Ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 1 Juli 2021



Nesa Aulia Andestra  
NIM. 09031181621025

## LEMBAR PERSETUJUAN

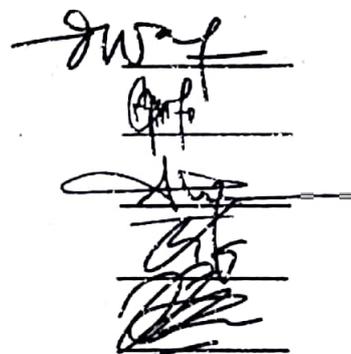
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 1 Juli 2021

Tim Penguji :

1. Ketua (Pembimbing 1) : Dwi Rosa Indah, S.T., M.T
2. Wakil (Pembimbing 2) : Putri Eka Setiyuni, S.SI, M.T
3. Ketua penguji : Fathoni, MMSI
4. Penguji I : Ari Wedhasmara, M. TI.
5. Penguji II : Pacu Putra, M. Cs.



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>14</b>
1.1    Latar Belakang.....	14
1.2    Tujuan.....	18
1.3    Manfaat.....	18
1.4    Batasan Masalah.....	19
<b>BAB II</b> .....	<b>20</b>
2.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	20
2.1.1    Sejarah Perusahaan.....	20
2.1.2    Visi dan Misi Perusahaan .....	21

2.1.3	Motto Perusahaan .....	22
2.1.4	Sasaran Strategis.....	22
2.1.5	Struktur Organisasi.....	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Sistem Informasi.....	30
2.4	COBIT 5.0 .....	31
2.5	ITIL V3 2011.....	35
2.6	Keterkaitan COBIT 5 & ITIL V3 2011 .....	37
2.7	PAM Model .....	39
2.8	RACI Chart.....	43
<b>BAB III</b>	.....	<b>44</b>
3.1	Objek Penelitian .....	44
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.2.1	Jenis Data.....	44
3.2.2	Sumber Data .....	44
3.2.3	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.3	Deskripsi Data .....	45
3.4	Tahap Penelitian .....	46
3.4.1	Studi Literatur.....	46
3.4.2	Wawancara .....	46
3.4.3	Identifikasi Masalah .....	47

3.4.4	Pemetaan dan Pemilihan Domain Proses ITIL V3 2011 dan COBIT ....	47
3.4.5	Pemetaan Responden Kuesioner .....	47
3.4.6	Pengelolaan Data Kuesioner.....	49
3.4.7	Pengukuran Tingkat Kapabilitas .....	50
3.4.8	Pembuatan Rekomendasi Aktivitas.....	50
<b>BAB IV</b>	.....	<b>51</b>
4.1	Pemetaan dan Pemilihan Domain Proses ITIL V3 2011 dengan COBIT 5 51	
4.2	Pemetaan Responden Kuesioner .....	59
4.3	Pengukuran Tingkat Kapabilitas .....	61
4.4	Target Tingkat Kapabilitas Yang diharapkan.....	68
4.5	Nilai Kesenjangan Kapabilitas .....	69
4.6	Rekomendasi Aktivitas.....	70
4.6.1	Rekomendasi pada Proses DSS01 .....	70
4.6.2	Rekomendasi pada Proses DSS02 .....	71
4.6.3	Rekomendasi pada Proses DSS03 .....	72
<b>BAB VI</b>	.....	<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1.</b> Domain EDM.....	33
<b>Tabel 2.2.</b> Domain APO.....	34
<b>Tabel 2.3.</b> Domain BAI.....	34
<b>Tabel 2.4.</b> Domain DSS.....	35
<b>Tabel 2.5.</b> Domain MEA.....	36
<b>Tabel 4.1</b> Relevansi Permasalahan Dengan Proses yang Dipilih.....	53
<b>Tabel 4. 2</b> Hasil Mapping Antara COBIT 5 dan ITIL V3 2011.....	57
<b>Tabel 4. 3</b> Identifikasi Responden.....	61
<b>Tabel 4. 4</b> Perhitungan Level Kapabilitas DSS01.....	62
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Nilai Kapabilitas DSS01.....	63
<b>Tabel 4.6</b> Perhitungan Level Kapabilitas DSS02.....	64
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Nilai Kapabilitas DSS02.....	65
<b>Tabel 4.8</b> Perhitungan Level Kapabilitas DSS03.....	66
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Nilai Kapabilitas DSS03.....	67
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Penilaian Kapabilitas COBIT 5.....	68
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Keseluruhan Pencapaian Level.....	69
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Keseluruhan Pencapaian Kapabilitas yang Diharapkan.....	69
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Penilaian Kesenjangan.....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b> Struktur Organisasi Perusahaan.....	24
<b>Gambar 2.2.</b> Lifecycle ITIL V3 2011.....	38
<b>Gambar 2.3.</b> Hubungan antara Kerangka Kerja ITIL V3 2011 dan COBIT 5....	38
<b>Gambar 3.1.</b> Tahap Penelitian.....	47
<b>Gambar 3.2.</b> DSS01 RACI Chart.....	49
<b>Gambar 3.3.</b> DSS02 RACI Chart.....	49
<b>Gambar 3.4.</b> DSS03 RACI Chart.....	50
<b>Gambar 4. 1</b> Pemetaan ITIL Edition 2011-COBIT 5.....	52
<b>Gambar 4.2</b> Nilai Kesenjangan Kapabilitas.....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Barat merupakan unsur pelaksana atau instansi vertikal dibawah Kantor Wilayah (KanWil) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang merupakan salah satu instansi di bawah Kementerian Keuangan. Dalam upaya memberikan pelayanan berbasis teknologi modern sesuai misi dari DJP Pusat, DJP melakukan inovasi dengan membuat Sistem Informasi DJP Online. Sebelum situs DJP Online dapat digunakan wajib pajak, pemerintah menyediakan aplikasi perpajakan baik itu untuk melaporkan pajak maupun mengakses sistem billing di alamat situs yang terpisah. Namun, sejak Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPNG2) diluncurkan, Direktorat Jenderal Pajak mengintegrasikan seluruh aplikasi perpajakan, termasuk e-Reg, e-Filling, e-Billing, e-Faktur, e-Form, dan Tax Refund.

Sistem DJP Online yang melalui situs kepemilikan dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hanya dapat diakses di halaman website : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id), banyak fitur pelayanan yang disediakan kepada Wajib Pajak yaitu *e-Registration* berfungsi untuk pendaftaran NPWP secara online, e-Filling sebagai pelaporan SPT Tahunan, e-Billing sebagai sistem pembayaran elektronik, e-Bupot sebagai sistem yang membuat bukti pemotongan dan pelaporan pajak PPh. Namun ada beberapa permasalahan yang dialami ketika Wajib Pajak mengakses sistem yaitu, permasalahan yang pertama Wajib Pajak kesulitan untuk Login, walaupun sudah

mengisi NPWP dan kata sandi yang tepat sistem biasanya mengeluarkan tulisan pada beranda, seperti '*NPWP tidak ditemukan*' semenjak sistem berubah menjadi *single-sign-on* (SSO) pelayanan berbasis elektronik, permasalahan kedua banyak Wajib Pajak mengeluhkan kalau sistem merespon sangat lambat ketika Wajib Pajak ingin mengakses layanan *e-Filling*, permasalahan ketiga Wajib Pajak tidak dapat mencetak kode billing yang sudah dibuat dan selanjutnya digunakan untuk melakukan pembayaran pada bank, padahal transaksi bisnis pada sistem dinyatakan sudah selesai yang seharusnya kode billing sudah dapat ditampilkan dan dicetak, dan permasalahan keempat ketika pegawai bagian Seksi Pengelolaan Data dan Informasi (PDI) melaporkan permasalahan yang memang perlu dilaporkan melalui Sistem Informasi Manajemen Kasus kepada tim IT bagian pusat mendapat respon lambat, sehingga penanganan pengaduan yang tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan yang nantinya akan menghambat pelayanan bisnis perusahaan kepada Wajib Pajak.

Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan, penilaian kualitas ini berasal dari masyarakat pengguna. Sehingga diperlukan pengukuran variabel kualitas pelayanan yang bisa mengukur kualitas suatu layanan (Tangkilisan dkk, 2007), maka dari itu untuk mengukur dan memberikan best-practise dilakukan pengukuran menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL V3.

Kerangka kerja COBIT 5 dapat digunakan sebagai kerangka acuan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses-proses TI dan dapat dikombinasikan dengan kerangka kerja ITIL V3 2011 dengan tujuan untuk membantu pemilihan proses-

proses yang akan diukur tingkat kapabilitasnya (Saputra, 2013). Sedangkan ITIL bertujuan untuk mengelola layanan TI, meningkatkan efisiensi operasional TI instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan, dan membantu organisasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan proses layanan informasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi (Aisha et al., 2016). Selain itu, ITIL dapat lebih selaras dengan merelasikan bersama standar lain seperti ISO 27000 untuk mewujudkan praktik ITSM atau COBIT untuk mendukung tata kelola teknologi informasi (Kurniawati & Manuputty, 2013). Penggunaan COBIT yang dilaksanakan bersama-sama dengan ITIL dapat membantu perusahaan seiring dengan perkembangan perusahaan yang berdampak pada kinerja sumber daya manusia yang dalam aktivitasnya membutuhkan peran teknologi informasi. Pengukuran teknologi informasi pada masing-masing perusahaan diperlukan dengan tujuan agar teknologi informasi yang diterapkan berfungsi secara optimal dan dapat menangani masalah dengan tepat. Pengukuran nilai kondisi saat ini dan nilai target, dari pengukuran kedua hal tersebut akan menghasilkan nilai gap yang akan dianalisis. Setelah itu membuat rekomendasi yang dapat menjadi pedoman dalam mengelola layanan pendukung teknologi informasi dan meningkatkan nilai sesuai harapan berdasarkan kerangka kerja COBIT dan ITIL V3. COBIT 5 dapat memastikan bahwa upaya manajemen layanan selaras dengan tujuan bisnis. ITIL V3 menyediakan mengelola layanan yang efektif. Kombinasi keduanya kerangka kerja tersebut diharapkan dapat membantu dalam mengetahui efektivitas dan efisiensi serta dapat menciptakan pedoman perbaikan yang berkelanjutan dari

layanan teknologi informasi berdasarkan hasil tingkat kapabilitas layanan teknologi informasi. (Fitrani & Ginardi, 2018).

Pada penelitian ini penulis mengkombinasikan COBIT 5 dan ITIL V3 2011 sebagai kerangka kerja karena COBIT 5 hanya memberikan panduan kendali, tidak memberikan panduan implementasi operasional, dan mengatur masalah tujuan yang harus dicapai dalam memberikan layanan TI, sedangkan ITIL dapat memberikan cara-cara dan rekomendasi aktivitas pengelolaan TI untuk mencapai tujuan organisasi dan bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna teknologi informasi namun ITIL tidak lengkap seperti COBIT 5 dalam kerangka kerja termasuk dalam penentuan sasaran responden yang dimiliki oleh COBIT 5 sedangkan penentuan responden dibutuhkan agar pertanyaan bisa tepat dan sesuai, sehingga dapat dikatakan keduanya merupakan pendekatan dalam tata kelola TI dan tata kelola layanan TI yang saling melengkapi. Dengan kerangka kerja yang dipilih maka penulis mengharapkan permasalahan yang ada pada sistem DJPOnline di perusahaan dapat menilai pengukuran tingkat kapabilitas dan memberikan best-practice cara pengelolaan TI.

Pada Penelitian ini pemilihan domain dilakukan dengan memetakan proses ITIL V3 dengan proses pada COBIT 5 yang berkaitan dengan permasalahan yang ada pada sistem informasi DJP Online, setelah itu dilakukan pengumpulan data dan menentukan responden pada organisasi berdasarkan RACI pada COBIT 5. Hasil dari penentuan responden digunakan untuk acuan dalam penyebaran kuisisioner pada perusahaan. Berdasarkan data hasil kuisisioner dilakukan penilaian tingkat kapabilitas akan menggunakan PAM (*Process Capability Level*) yang mengacu terhadap COBIT 5.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian berjudul,  
**“EVALUASI SISTEM INFORMASI DJP (Direktorat Jendral Pajak)  
ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 dan ITIL V3  
(STUDI KASUS : KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA  
PALEMBANG ILIR BARAT)”**

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penelitian pada Skripsi ini antara lain :

1. Mengevaluasi Sistem Informasi *DJP Online* pada KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT sesuai dengan standar *Framework* COBIT 5 dan ITIL v3.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kedepannya, dari tingkat layanan yang telah dicapai oleh KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR BARAT

## **1.3 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dalam Penelitian ini antara lain :

1. Sebagai bahan masukan atau perbaikan dalam permasalahan yang berhubungan dengan Kepuasan Pengguna (Wajib Pajak) yang ada dalam seluruh masyarakat. Dan hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penyusunan program pemecahan masalah dalam Kepuasan Pengguna.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan yang digunakan/referensi dan juga bisa dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan tidak menyimpang dari lingkup permasalahan yang ada, maka penulis membatasi lingkup permasalahan dari Penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya menganalisis dan mengukur kapabilitas sistem berdasarkan metode COBIT 5.0 dan ITIL V3 2011
2. Lingkup dari penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Kota Palembang mengenai evaluasi sistem DJP Online.
3. Penelitian ini dilakukan penilaian tingkat kapabilitas menggunakan PAM (Process Assessment Model) dan memberikan rekomendasi aktivitas serta saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **2.1.1 Sejarah Perusahaan**

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang dibangun berdasarkan Peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 yang mengacu pada Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang telah direvisi kembali terakhir dengan Peraturan dari Menteri Keuangan menjadi Nomor 67/PMK.01/2008. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bagian Sumatera Selatan (Sumsel) dan Kepulauan Bangka Belitung yang bertempat di Palembang, memiliki sebuah kewenangan penuh terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat.

KPP Pratama Palembang Ilir Barat ini semula bukanlah nama awal berdirinya kantor ini, Dahulunya bernama Kantor Pelayanan Pajak Palembang Ilir Barat, dengan maksud dan tujuan adanya perubahan nama kantor ini dimaksudkan bahwa sebagai bagian dari revolusi atau perkembangan zaman yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan menerapkan Sistem Administrasi Perpajakan yang lebih baik atau dapat dikatakan Modern dengan sistem-sistem yang berbasis elektronik komputer.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang ini telah cukup lama berlokasi di Jalan Tasik, Palembang Sumatera Selatan. Tempatnya strategis dan bersebelahan dengan lokasi taman Kambang Iwak. Kantor ini bergabung dengan

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bagian Sumatera Selatan dan Kepulauan Bangka Belitung dan juga Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang memiliki 6 wilayah unit kerja dengan pembagian wilayah sebagai berikut: KPP Pratama Palembang Ilir Barat memiliki wilayah kerja yaitu 6 (enam) kecamatan di Kota Palembang : Ilir Barat I, Ilir Barat II, Bukit Kecil, Sukarami, Alang-alang Lebar, dan Gandus, yang terdiri dari 324 Rukun Warga (RW) dan 1.338 Rukun Tetangga (RT) dengan jumlah penduduk sekitar 592.158 jiwa meliputi jumlah penduduk laki-laki berjumlah 300.631 jiwa dan perempuan berjumlah 291.527 jiwa. Luas wilayah tempat kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Ilir Barat Palembang adalah berkisar 190.730 Km<sup>2</sup>, dengan batasan sebagai berikut :

Utara: Kecamatan Talang Kelapa, Banyuasin

Selatan : Sungai Musi

Barat : Kecamatan Talang Kelapa, Banyuasin

Timur : Kecamatan Ilir Timur I, Palembang

### **2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **1. Visi Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang**

Visi Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang adalah “Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”.

#### **2. Misi Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang**

Misi Kantor Pelayanan Pajak Ilir Barat Palembang yaitu :

1. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan dari pajak yang dilakukan secara sukarela yang tinggi dan penegakan hukum secara adil.
2. Pelayanan berbasis teknologi secara modern untuk memudahkan pemenuhan kewajiban dalam perpajakan.
3. Aparatur pajak yang memiliki integritas, kompeten dan profesional dalam pelayanan.
4. Kompensasi yang bersifat kompetitif berbasis dalam sistem manajemen kinerja perusahaan.

### **2.1.3 Motto Perusahaan**

Adapun motto dari Kantor Pelayanan Pajak IIR Barat Palembang adalah “Memiliki motto Kerja Cerdas, Kerja Keras, Kerja Tuntas, Kerjajhelas, dan Kerja Berkualitas”.

### **2.1.4 Sasaran Strategis**

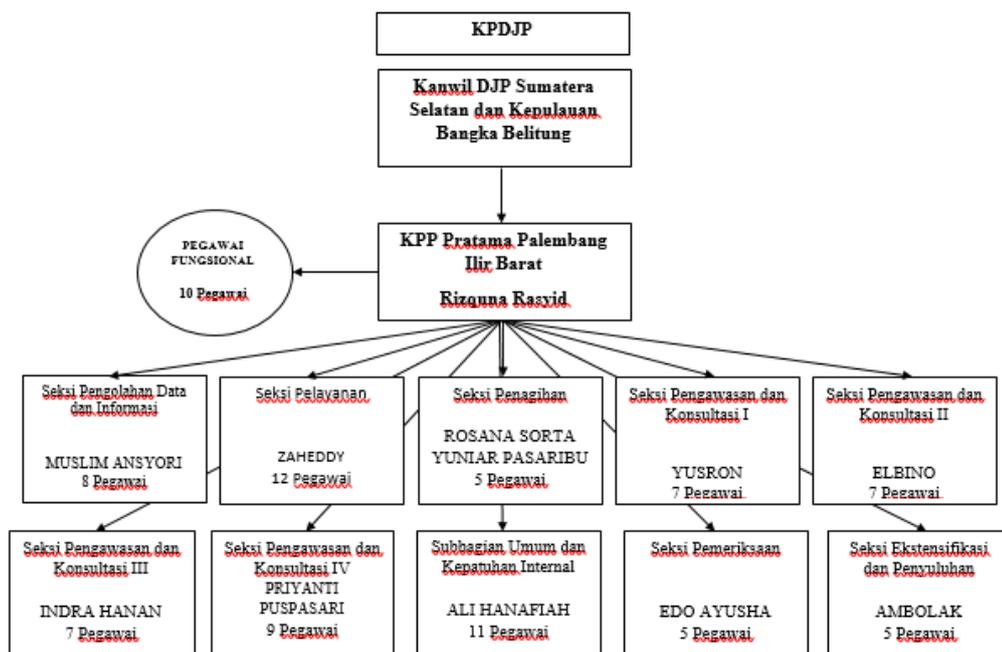
Sasaran strategis dari Kantor Pelayanan Pajak IIR Barat Palembang yaitu :

- 1 Sasaran strategis yang pertama adalah memaksimalkan penghimpunan penerimaan negara dengan fungsi *budgetair*.
- 2 Sasaran strategis berikutnya adalah penegakan hukum yang adil sesuai dengan ketentuan UU perpajakan, bertujuan agar mekanisme perpajakan berjalan sebagaimana mestinya dengan adanya aturan yang ditetapkan.
- 3 Sasaran strategis ketiga adalah pelayanan berbasis teknologi modern untuk memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan, dengan memudahkan para wajib pajak melihat perkembangan informasi terkait pajak kemudian termasuk untuk melakukan kewajibannya sebagai warga negara yang taat pajak.

- 4 Sasaran stretegis yang keempat adalah sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan dengan mencakup peningkatan dalam pelatihan dan produktivitas pegawai.
- 5 Kemudian sasaran strategi yang terakhir adalah kompensasi yang berkompetitif dengan sistem manajemen kinerja.

### 2.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan suatu dasar yang berguna untuk memperlihatkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing setiap bagian. Adapun struktur organisasi KPP Pratama Ilir Barat Palembang bisa dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.1.** Struktur Organisasi Perusahaan

Adapun pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat yaitu sebagai berikut:

- 1 Kepala Kantor

Kepala kantor KPP Pratama mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Atas Barang Mewah, dan Pajak Tidak Langsung Lainnya dan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## 2 Kepala Sub Bagian Umum

Membantu menunjang kelancaran tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan tugas dan fungsi pelayanan kesekretariatan terutama dalam hal pengaturan kegiatan tata usaha dan kepegawaian, keuangan, rumah tangga serta perlengkapan.

## 3 Kepala Seksi Pelayanan

Membantu Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan dan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak serta kerjasama perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta kerjasama perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku.

## 4 Kepala Seksi Pengolaha Data dan Informasi (PDI)

Membantu tugas Kepala Kantor dalam mengkoordinasikan pengumpulan, pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian dan penatausahaan bagi hasil Pajak Bumi Dan Bangunan dan Bea Perolehan

Hak Atas Tanah dan Bangunan, Pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi DJP Online dan penyiapan laporan kinerja.

5 Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak (PPh, PPN, PBB, BPHTB, dan Pajak Lainnya), bimbingan /himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan, Profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi dan melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku. Dalam satu KPP Pratama terdapat 4 (empat) Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang pembagian tugasnya didasarkan pada cakupan wilayah (teritorial) tertentu.

6 Kepala Seksi Ekstensifikasi

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan pengamatan potensi perpajakan, pendataan obyek dan subyek pajak, penilaian obyek pajak, dan kegiatan ekstensifikasi perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7 Kepala Seksi Pemeriksaan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

8 Kepala Seksi Penagihan

Membantu tugas Kepala Kantor mengkoordinasikan pelaksanaan dan penatausahaan penagihan aktif, piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, dan usulan penghapusan piutang pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 9 Kelompok Jabatan Fungsional

Pejabat fungsional terdiri atas Pejabat Fungsional Pemeriksa dan Pejabat Fungsional Penilai yang bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala KPP Pratama. Dalam melaksanakan pekerjaannya, Pejabat Fungsional Pemeriksa berkoordinasi dengan Seksi Pemeriksaan sedangkan Pejabat Fungsional Penilai berkoordinasi dengan Seksi Ekstensifikasi.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

1. Pada penelitian yang dilakukan oleh Herfebi Fryonanda, Heru Sokoco, Yani Nurhadryani (2019 : Kalbis Institute, Institut Pertanian Bogor, Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi, Vol. 17, No. 1, Januari 2019, 1-11) yang berjudul Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi Dengan COBIT 5.0 dan ITIL V3 penelitian ini menggunakan framework COBIT yang merupakan salah satu standar yang menyediakan acuan dalam melakukan manajemen TI. COBIT juga merupakan sekumpulan dokumentasi best practices untuk melakukan tata kelola TI sehingga dapat membantu auditor, pimpinan, dan pengguna untuk menghubungkan pemisah (gap) antara risiko bisnis, kebutuhan pengendalian, dan permasalahan-permasalahan teknis. COBIT merupakan *a set of best practice (framework)* bagi *stakeholder* yang akan melakukan manajemen TI. Framework ini telah menyediakan pedoman bagi

manajerial TI dalam mengelola organisasi seperti: *executive summary*, *framework*, *control objectives*, *audit guidelines*, *implementation tool set*, serta *management guidelines*. Selain itu, COBIT juga dapat diterapkan melalui penggunaan ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Pada kasus ini COBIT dapat menyediakan rincian proses apa yang akan dilakukan, sedangkan ITIL menyediakan panduan apa yang harus dilakukan dan menjelaskan secara rinci bagaimana melakukannya [8]. ITIL merupakan suatu framework yang umum dengan menggambarkan best practice untuk melakukan manajemen layanan TI [9]. Hal ini yang menjadi kerangka awal penulis dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Dalam penelitian ini penulis mempelajari pengukuran tingkat kematangan TI IPB dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan TI. Pengukuran tingkat kematangan menggunakan COBIT 5 dengan melakukan pengukuran 13 proses, dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna mengukur 11 kriteria dari 4 dimensi. Hasil pengukuran tingkat kematangan TI (saat ini) didapatkan 2 proses level 0, 8 proses level 1 dan 2 proses level 2. Tingkat harapan kematangan TI berada pada level 4 dan 5. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna mendapatkan 3 kriteria di kuadran A, 2 kriteria di kuadran B, 2 kriteria di kuadran C dan 4 kriteria di kuadran D. Nilai harapan dapat dicapai dengan melakukan beberapa strategi perbaikan. Penelitian ini memberikan rekomendasi disusun dengan melakukan pendekatan model SWOT. Strategi perbaikan pada SWOT mengacu kepada ITIL V3 2011.(Fryonanda et al., 2019)

2. Pada penelitian yang dilakukan oleh Laqma Dica Fitriani, R. V. Hari Ginardi, (2018 : Institut Teknologi Sepuluh November, The 4 International Seminar on Cience and Technology, 9 Agustus 2018) yang berjudul Analysis Inprovmnt of Helpdesk System Service Based on Framework COBIT 5 and ILIT 3rd Version(Case Study : DSIK Airlangga University)) Peneliti mengutip bahwa dalam penelitian ini Referensi dari penelitian sebelumnya pada topik yang sama tentang penggunaan kerangka COBIT dan ITIL V3, sebagian besar penelitian masih menggunakan COBIT 4.1 tetapi beberapa telah menggunakan COBIT 5. Penelitian ini dilakukan pada berbagai sektor perusahaan seperti perusahaan ritel, pemerintah- perusahaan yang dimiliki, dan perusahaan swasta lainnya. COBIT adalah kerangka kerja yang digunakan sebagai kerangka acuan untuk mengukur tingkat kemampuan proses TI dan dikombinasikan dengan ITIL V3 untuk membantu memilih proses yang akan diukur untuk tingkat kapabiliti. COBIT yang diterapkan bersama dengan ITIL dapat membantu perusahaan seiring dengan perkembangan perusahaan yang berdampak pada kinerja sumber daya manusia dalam aktivitasnya membutuhkan peran teknologi informasi. Pengukuran teknologi informasi untuk setiap perusahaan diperlukan dengan tujuan untuk mengetahui teknologi informasi yang diterapkan berfungsi secara optimal dan dapat menangani masalah dengan tepat. Pemilihan domain dilakukan dengan memetakan proses ITIL V3 dengan proses pada COBIT 5 yang berkaitan dengan permasalahan yang ada pada unit helpdesk DSIK. COBIT 5 sebagai acuan proses perhitungan kapabilitas dan target yang ingin dicapai kemudian dilakukan gap analysis untuk pemberian

rekomendasi berdasarkan ITIL V3 untuk mendukung tujuan proses tersebut. Pengukuran nilai kondisi saat ini dan nilai target, dari pengukuran kedua hal tersebut akan menghasilkan nilai gap yang akan dianalisis. Setelah itu buat rekomendasi yang dapat menjadi panduan untuk mengelola layanan dukungan teknologi informasi dan meningkatkan nilai sesuai yang diharapkan berdasarkan kerangka kerja COBIT dan ITIL (Fitriani & Ginardi, 2018)

3. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putu Agus Pradnyana Jaya, I Made Oka Widyantara, Linawati (2017 : Jurnal Teknologi Elektro, Vol. 16, No. 1, April 2017, p-ISSN:1693 – 2951; e-ISSN: 2503-2372) yang berjudul Audit Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung Menggunakan *COBIT DOMAIN PO* dan *ITIL* Penelitian ini memaparkan sebuah audit terhadap tata kelola SIMDA Keuangan di kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 (*domain PO, Sub domain PO1, PO2 dan PO7*) yang selanjutnya dipetakan dengan kerangka kerja ITIL V.3 sebagai acuan dan melakukan perbaikan tata kelola SIMDA Keuangan. Dari hasil penelitian dapat diketahui tingkat kematangan (*maturity level*) yang dimiliki sebagian masing-masing proses berada pada tingkat kematangan 3. Hal tersebut menunjukkan bahwa aktivitas-aktivitas pada proses tersebut telah diterapkan, namun masih dibutuhkan perbaikan lanjutan. Kebijakan/best practice yang dihasilkan diperoleh berdasarkan proses *mapping* dengan kerangka kerja ITIL yang selanjutnya menghasilkan kebijakan terhadap perbaikan tata kelola SIMDA Keuangan di lingkungan Pemerintah Daerah

Kabupaten Klungkung yang meliputi pembenahan renstra daerah, perbaikan infrastruktur TI yang digunakan, serta yang paling utama adalah pembenahan Sumber Daya manusia yang digunakan sebagai pengelolanya. Kebijakan/best practice yang dihasilkan bertujuan untuk memperkuat dan membenahi sistem TI yang sudah ada terutama yang terkait dengan tata kelola SIMDA Keuangan (Jaya et al., 2017).

### **2.3 Sistem Informasi**

Menurut Hanif Al-Fatah (2009:9) Sistem informasi merupakan suatu perkumpulan data yang terorganisasi beserta tata cara penggunaannya yang mencangkup lebih jauh dari pada sekedar penyajian. Istilah tersebut menyiratkan suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaannya.

Keberhasilan suatu sistem informasi yang diukur berdasarkan maksud pembuatannya tergantung pada tiga faktor utama, yaitu : keserasian dan mutu data, pengorganisasian data, dan tatacara penggunaannya. Untuk memenuhi permintaan penggunaan tertentu, maka struktur dan cara kerja sistem informasi berbeda-beda bergantung pada macam keperluan atau macam permintaan yang harus dipenuhi. Suatu persamaan yang menonjol ialah suatu sistem informasi menggabungkan berbagai ragam data yang dikumpulkan dari berbagai sumber.

Untuk dapat menggabungkan data yang berasal dari berbagai sumber suatu sistem alih rupa (*transformation*) data sehingga jadi tergabungkan (*compatible*).

Berapa pun ukurannya dan apapun ruang lingkupnya suatu sistem informasi perlu memiliki ketergabungan (*compatibility*) data yang disimpannya.

## 2.4 COBIT 5.0

COBIT mendukung tata kelola TI dengan menyediakan kerangka kerja untuk mengatur keselarasan TI dengan bisnis. Selain itu, kerangka kerja juga memastikan bahwa TI memungkinkan bisnis, memaksimalkan keuntungan, resiko TI dikelola secara tepat dan sumber daya TI digunakan secara bertanggung jawab (Tanuwijaya & Sarno, 2010)

COBIT bertujuan menyediakan manajemen dan pemilik proses bisnis dengan model tata kelola teknologi informasi (TI) yang membantu dalam memberikan nilai dari TI dan memahami serta mengelola resiko yang terkait dengan TI. COBIT membantu menjembatani kesenjangan antara kebutuhan bisnis, kebutuhan pengendalian dan masalah teknis. Ini adalah model kontrol untuk memenuhi kebutuhan tata kelola TI dan memastikan integritas sistem informasi dan informasi.

Dengan adanya pengukuran dan evaluasi sistem yang berjalan dengan tujuan bisnisnya dapat diketahui tingkat kematangan pada sistem informasi asuransi nasabah. Hasil dari pengukuran dan penilaian akan digunakan sebagai temuan masalah dari beberapa proses bisnis untuk dijadikan fokus rekomendasi perbaikan sistem ke depannya (Ariani et al., 2017)

COBIT menyediakan good practice antar framework domain dan proses serta menyediakan aktivitas dalam struktur yang mudah dikelola dan logis. Good

practice dari COBIT mewakili konsensus dari para ahli. Mereka berfokus pada kendali dibanding eksekusi. Practice ini akan membantu mengoptimisasi investasi IT-enabled, memastikan pelaksanaan service dan menyediakan ukuran terhadap apa yang harus dinilai jika terjadi kesalahan.

### 1. *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)*

Proses tatakelola yang berhubungan dengan *stakeholder* fokus pada manfaat, optimasi resiko, optimasi sumber data, praktek serta kegiatan yang ditujukan untuk melakukan evaluasi langkah-langkah strategis, memberikan arahan dalam pemakaian TI dan memantau penggunaan TI.

**Tabel 2.1.** Domain EDM

<b>Kode</b>	<b>Proses</b>
EDM01	Memastikan pemeliharaan dan pengaturan <i>framework</i> tata kelola
EDM02	Memastikan manfaat pengiriman
EDM03	Memastikan optimasi resiko
EDM04	Memastikan optimasi sumber daya
EDM05	Memastikan transparansi

### 2. *Align, Plan and Organize (APO)*

Domain ini mencakup strategi dan prakteknya, fokus pada mengidentifikasi cara terbaik TI agar dapat berkontribusi terhadap pencapaian tujuan bisnis. Realisasi visi strategis perlu direncanakan, dikomunikasikan dan dikelola.

**Tabel 2.2.** Domain APO

<b>Kode</b>	<b>Proses</b>
APO01	Manajemen <i>framework</i> pengelolaan TI
APO02	Manajemen strategi
APO03	Manajemen arsitektur organisasi
APO04	Manajemen inovasi
APO05	Manajemen portofolio
APO06	Manajemen anggaran belanja dan biaya
APO07	Manajemen sumber daya manusia
APO08	Manajemen relasi
APO09	Manajemen perjanjian layanan
APO10	Manajemen persediaan
APO11	Manajemen kualitas
APO12	Manajemen resiko
APO13	Manajemen kamanan

### 3. *Build, Acquire and Implement* (BAI)

Menyediakan solusi dan dikembangkan menjadi layanan. Untuk mewujudkan strategi TI, solusi TI perlu diidentifikasi, dikembangkan serta diimplementasikan dan diintegrasikan kedalam proses bisnis. Perubahan dan pemeliharaan sistem yang telah ada juga dicakup oleh domain ini, untuk memastikan bahwa solusi memenuhi tujuan bisnis.

**Tabel 2.3.** Domain BAI

<b>Kode</b>	<b>Proses</b>
BAI01	Manajemen program dan proyek

BAI02	Manajemen pendefinisian kebutuhan
BAI03	Manajemen identifikasi solusi dan perbaikan
BAI04	Manajemen kapasitas dan persediaan
BAI05	Manajemen kemungkinan perubahan organisasi
BAI06	Manajemen perubahan
BAI07	Manajemen perubahan penerimaan & transisi
BAI08	Manajemen pengetahuan
BAI09	Manajemen aset
BAI10	Manajemen konfigurasi

#### 4. *Deliver, Service and Support (DSS)*

Menerima solusi agar dapat digunakan bagi pengguna akhir. Domain ini berkaitan dengan pengiriman/penyampaian yang aktual dan dukungan layanan yang dibutuhkan, meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan kontinuitas, dukungan layanan bagi pengguna serta manajemen data dan fasilitas operasional.

**Tabel 2.4.** Domain DSS

<b>Kode</b>	<b>Proses</b>
DSS01	Manajemen operasional
DSS02	Manajemen permintaan layanan dan kejadian ( <i>incident</i> )
DSS03	Manajemen masalah
DSS04	Manajemen kontinuitas

DSS05	Manajemen layanan keamanan
DSS06	Manajemen pengawasan proses bisnis

#### 5. *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA)

Memantau semua proses untuk memastikan langkah-langkah yang diberikan telah dilaksanakan. Semua proses TI perlu dinilai secara berkala dari waktu ke waktu untuk menjaga kualitas dan standar pengendalian. Domain ini membahas manajemen kinerja, pemantauan pengendalian internal, kepatuhan terhadap peraturan dan tata kelola.

**Tabel 2.5.** Domain MEA

<b>Kode</b>	<b>Proses</b>
MEA01	Mengawas, mengevaluasi, menilai kinerja dan kesesuaian
MEA02	Mengawasi, mengevaluasi dan penaksiran sistem pengawasan internal
MEA03	Mengawasi, mengevaluasi dan penaksiran pemenuhan dengan permintaan eksternal

## 2.5 ITIL V3 2011

ITIL atau Information Technology Infrastructure Library adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelola infrastruktur, pengembangan serta operasi teknologi informasi. ITIL diterbitkan dalam suatu rangkaian buku yang masing-

masing membahas suatu topik pengelolaan TI. Nama ITIL dan IT Infrastructure Library merupakan merek dagang terdaftar dari Office of Government Commerce (OGC) Britania Raya. ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI.

Walaupun dikembangkan sejak dasawarsa 1980-an, penggunaan ITIL baru meluas pada pertengahan 1990-an dengan spesifikasi versi keduanya (ITIL v2) yang paling dikenal dengan dua set bukunya yang berhubungan dengan ITSM (*IT Service Management*), yaitu *Service Delivery (Antar Layanan)* dan *Service Support (Dukungan Layanan)*.

Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah:

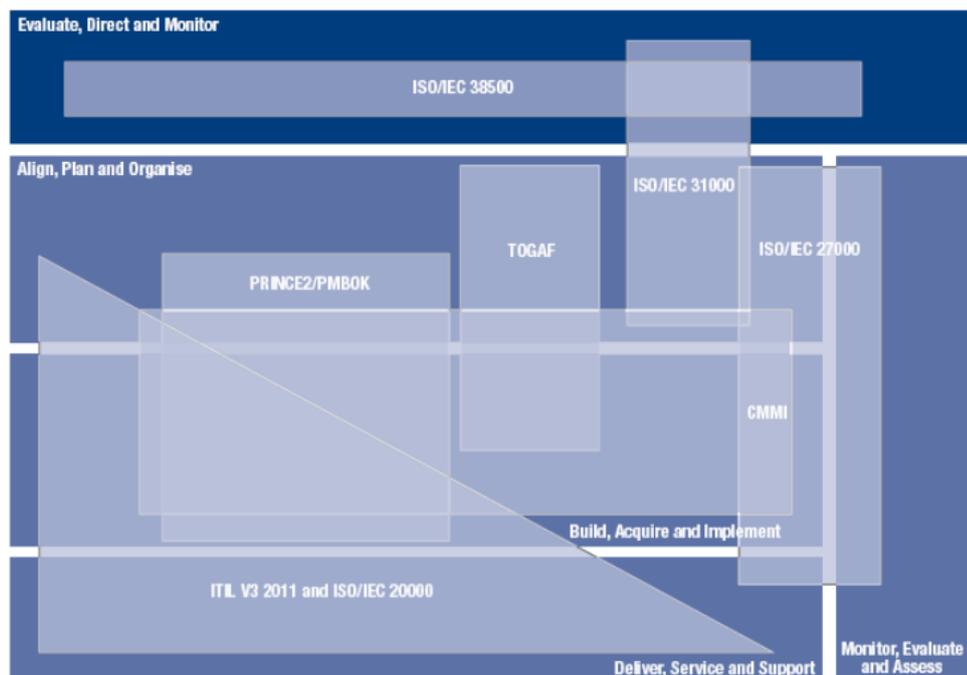
1. Service Strategy
2. Service Design
3. Service Transition
4. Service Operation
5. Continual Service Improvement



**Gambar 2.2.** Lifecycle ITIL V3 2011

## 2.6 Keterkaitan COBIT 5 & ITIL V3 2011

Keterhubungan COBIT 5 dengan kerangka kerja ITIL V3 2011 dapat dijelaskan pada gambar



**Gambar 2.3.** Hubungan antara Kerangka Kerja ITIL V3 2011 dan COBIT 5

Sumber: ISACA (2012)

Pada saat dilakukan perbandingan antara COBIT 5 dengan ITIL V3 2011, ditemukan bahwa kedua kerangka kerja tersebut saling berhubungan satu sama lain. COBIT 5 berfokus dengan apa yang harus dilakukan organisasi untuk menjadikan tata kelola yang baik dari semua proses TI yang terkait, termasuk proses pengelolaan layanan informasi. Selain itu COBIT 5 memberikan bimbingan, struktur, tools dengan tujuan untuk mencapai tingkatan yang diinginkan sehingga kinerja dari setiap proses-proses TI dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Sedangkan ITIL menyediakan praktik terbaik yang dapat menjelaskan bagaimana merencanakan, merancang dan mengimplementasikan kemampuan pengelolaan 18 layanan agar berjalan secara efektif. Dapat disimpulkan bahwa COBIT 5 membantu mengarahkan apa yang harus dikerjakan dan ITIL V3 2011 memberikan panduan bagaimana cara untuk mencapai peningkatan yang didukung oleh control objectives dan praktek dari COBIT 5.

Kerangka kerja ini dapat mengimplementasikan diseluruh organisasi, termasuk organisasi dalam perusahaan pertambangan dengan mempertimbangkan studi kasus yang akan ditulis oleh penulis. Alasan memilih kerangka kerja COBIT 5 ini karena merupakan kerangka kerja bisnis untuk tata kelola dan dapat digunakan sebagai membantu pihak manajemen dalam mengelola teknologi informasi sehingga dapat mengevaluasi layanan teknologi informasi pada organisasi secara berkelanjutan, sedangkan memilih ITIL V3 2011

karena merupakan kerangka kerja best practices dalam mengelola layanan teknologi informasi.

## 2.7 PAM Model

*Process assessment model* (PAM) adalah sebuah metode yang menyediakan dasar penilaian kemampuan proses teknologi informasi perusahaan terhadap COBIT 5 dan memungkinkan penilaian kapabilitas proses untuk mendukung perbaikan proses (Hendri, 2016) Metode *Process assessment model* (PAM) digunakan untuk memastikan hasil pengukuran yang lebih objektif, tidak memihak, konsisten, berulang, dan dapat merepresentasikan proses yang diukur (ISO/IEC 15504-2, 2003, p.1).

Kapabilitas proses dinyatakan dalam tingkatan proses dari level 0 (*incomplete process*) sampai dengan level 5 (*Optimizing Process*), masing-masing tingkatan level diselaraskan dengan situasi proses pada organisasi, selain itu pada tingkatan level juga memiliki jumlah atribut proses (PA) yang berbeda. Menurut ISACA tahun 2012 menjelaskan tingkatan level dari *Process Assessment Model* (PAM), yaitu:

1. Level 0 (*Incomplete Process*): proses tidak lengkap

Merupakan proses yang ada tetapi tidak diimplementasikan dan belum ada dalam mencapai tujuan organisasi. Pada level ini tidak ada atribut proses.

2. Level 1 (*Perfomed Process*): Proses dijalankan

Proses sudah berjalan dalam mencapai tujuan organisasi dan memiliki atribut proses yaitu melakukan pengukuran mengenai seberapa jauh tujuan

dari suatu proses yang telah berjalan dan berhasil didapatkan. Pada atribut ini menghasilkan proses tersebut telah meraih tujuan yang telah ditentukan.

3. Level 2 (*Managed Process*): Proses dikelola

Proses bisnis sudah berjalan atau sudah diimplementasikan serta diikuti dengan aktivitas *planning*, memonitoring dan mencocokkan aktivitas dengan hasil *output* yang telah dijalankan, dikontrol, dan dipelihara dengan tepat.

Pada level ini memiliki 2 atribut, yaitu:

a. *Performance Management*

Mengukur performa proses yang dikelola. Sebagai hasil pencapaian penuh atribut ini.

b. *Work Product Management*

Mengukur sejauh mana hasil kerja yang dihasilkan oleh proses yang dikelola.

4. Level 3 (*Established Process*): Proses ditetapkan

Proses yang telah dibangun kemudian diimplementasikan menggunakan proses yang telah didefinisikan dan mampu mencapai hasil dituju. Pada level ini memiliki 2 atribut, yaitu:

a. *Process Definition*

Atribut ini untuk mengukur proses standar dikelola dalam mendukung pengerjaan dari proses yang telah didefinisikan. Sebagai hasil pencapaian penuh dalam atribut ini.

b. *Process Deployment*

Atribut ini untuk mengukur proses standar secara efektif yang telah dijalankan, seperti proses yang telah didefinisikan dalam mencapai hasil yang dituju atau diharapkan.

5. Level 4 (*Predictable Process*): Proses yang dapat diprediksi

Pada level ini telah mengimplementasikan proses dalam batasan-batasan yang spesifik guna mencapai *outcome* proses yang dituju. Pada level ini memiliki 2 atribut, yaitu:

a. *Process Measurement*

Mengukur seberapa jauh dari hasil pengukurann yang digunakan untuk memastikan perfoma proses dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Pengukuran berupa proses atau produk atau bahkan keduanya.

b. *Process Control*

Mengukur hasil dari pengukuran yang digunakan untuk menjamin pelaksanaan proses dan dapat mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan.

6. Level 5 (*Optimising Process*): Proses Optimasi

Proses yang terprediksi, terus untuk ditingkatkan secara berkelanjutan dalam memenuhi tujuan bisnis saat ini dan masa yang akan datang. Pada level ini memiliki 2 atribut, yaitu:

1) *Process Inovation*

Mengukur sebuah proses yang telah didefinisikan dari analisis penyebab umum karena adanya variasi didalam perfoma dan

investigasi pendekatan inovatif untuk mendefinisikan serta melaksanakan suatu proses.

## 2) *Process Optimization*

Mengukur perubahan untuk definisi, manajemen, dan perfoma proses agar dapat memiliki hasil secara efektif dalam mencapai tujuan dari proses peningkatan. Sebagai hasil pencapaian penuh dalam atribut ini. Menurut ISACA tahun 2012, masing-masing atribut proses (PA) memiliki penilaian dari setiap levelnya, kemudian hasil akan diklarifikasi dalam 4 kategori, yaitu:

### 1. N (*Not Achieved*): 0-15% *achievement*

Dalam kategori ini tidak ada atau hanya sedikit pencapaian dari atribut pada proses tersebut.

### 2. P (*Partially Achieved*): >15%-50% *achievement*)

Dalam kategori ini terdapat beberapa pencapaian atribut mengenai pendekatan dan pencapaian atribut pada proses tersebut.

### 3. L (*Largely Achieved*): >50%-85% *achievement*

Dalam kategori ini terdapat pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, meskipun masih ada kelemahan signifikan yang tidak dinilai.

### 4. F (*Fully Achieved*): >85%-100% *achievement*

Dalam kategori ini terdapat pendekatan sistematis, lengkap, dan pencapaian terpenuhi dari proses yang dinilai. Selain ini tidak ada kelemahan yang terkait dalam proses penilaian. Menentukan tingkat kapabilitas proses menurut ISACA tahun 2012, suatu atribut proses cukup mencapai level

kapabilitas tertentu jika atribut pada level sudah bernilai “*Largely achieved (L)*” atau “*Fully achieved (F)*” dan nilai atribut proses untuk seluruh level di bawahnya bernilai “*Fully achieved (F)*”.

## 2.8 RACI Chart

RACI singkatan dari responsible, accountable, consulted dan informed. RACI merupakan suatu metode yang digunakan untuk proses pemetaan atau menggambarkan tanggung jawab dan peran seluruh pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis. RACI biasanya disajikan dalam Chart Matrix (Bagan Matrix) sehingga sering disebut dengan RACI Chart. Menurut ITGI tahun 2007 menyatakan bahwa RACI merupakan akronim, yaitu:

1. Responsible: merupakan pihak yang melakukan kegiatan
2. Accountable: merupakan pihak yang bertanggung jawab dan memiliki otoritas dalam memutuskan suatu permasalahan
3. Consulted: merupakan pihak yang memberikan umpan balik atau sasaran dan berkontribusi dalam melakukan kegiatan
4. Informed: merupakan pihak yang perlu mengetahui hasil dari suatu keputusan dan tindakan.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Barat yang berada di Jl. Tasik, Talang Semut, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121.

#### **3.2 Teknik Pengumpulan Data**

##### **3.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang dikumpulkan dalam tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian yang ditelitinya, sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui berbagai referensi pembacaan buku – buku yang berkaitan erat dengan kajian masalah yang diteliti.

##### **3.2.2 Sumber Data**

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini beberapa data diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Palembang Ilir Barat yang berlangsung dengan kegiatan perusahaan.

##### **3.2.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini bertujuan untuk mendapat data dan informasi, maka metode yang digunakan dalam proses

pengumpulan data dilakukan sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Dalam pengumpulan data peneliti juga melakukan observasi dimana peneliti mengamati, menyaksikan dan memperhatikan setiap kegiatan di dalam perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

#### 2. Wawancara

Penulis juga melakukan wawancara sebagai teknik dalam pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti nantinya sehingga bisa menghasilkan informasi yang akurat dan terpercaya yang nantinya akan dijadikan bahan dalam pembuatan laporan hasil penelitian.

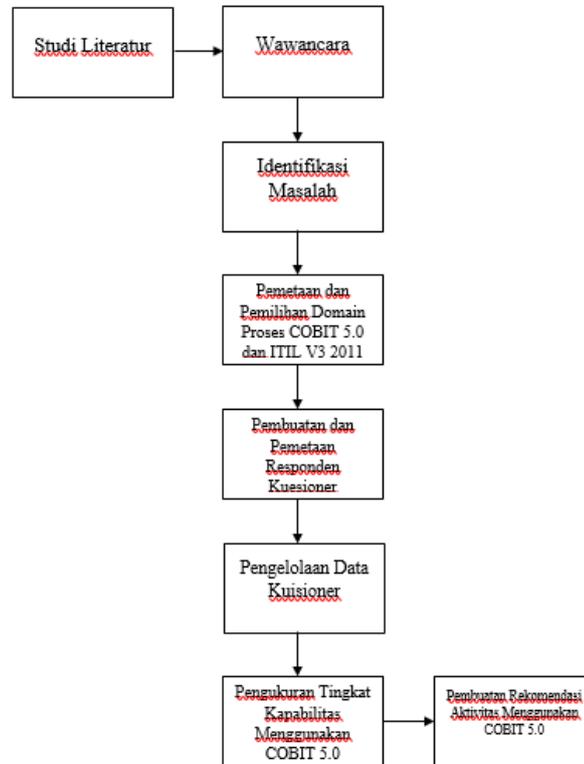
#### 2. Studi Pustaka

Penulis melakukan pencarian bahan-bahan yang dapat mendukung dalam penyelesaian masalah dalam penelitian. Studi pustaka yang dilakukan bisa melalui buku – buku, internet dan media informasi lainnya yang berhubungan erat dengan objek permasalahan dalam penelitian.

### **3.3 Deskripsi Data**

Data utama yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dengan narasumber dan data hasil perhitungan dari kuesioner yang disebar secara langsung kepada responden yang berkaitan.

### 3.4 Tahap Penelitian



Gambar 3.1. Tahap Penelitian

#### 3.4.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mencari, membaca, merangkum dan menuliskan kembali dari teori-teori yang relevan dan penelitian terdahulu sejenis dengan permasalahan yang dihadapi dalam organisasi.

#### 3.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan pertemuan tatap muka dengan pihak terkait IT pada Kantor Pajak Pratama Palembang Ilir Barat

### **3.4.3 Identifikasi Masalah**

Identifikasi Masalah dilakukan dengan mencari beberapa masalah yang ada pada sistem yang akan di teliti dari hasil kegiatan wawancara sebelumnya

### **3.4.4 Pemetaan dan Pemilihan Domain Proses ITIL V3 2011 dan COBIT 5.0**

Peneliti menentukan *service lifecycle* dari ITIL V3 2011 yang relevan dengan permasalahan di perusahaan dan nantinya akan dicocokkan pada Mapping COBIT 5.0 dengan ITIL V3 2011. Hasil dari kegiatan pemetaan ITIL V3 2011 dengan COBIT 5.0 akan menghasilkan domain terpilih pada COBIT 5.0 dengan menggunakan Table Mapping COBIT 5.0 dengan ITIL V3 2011 yang dibuat berdasarkan relevansi terhadap permasalahan.

### **3.4.5 Pemetaan Responden Kuesioner**

kuesioner disebar berdasarkan pemetaan dari COBIT 5 dan ITIL V3 2011 sebagai bahan acuan untuk membuat kuesioner dengan tujuan agar pembuatan kuesioner lebih tepat sasaran terhadap kebutuhan informasi auditor. Pada tahap ini, dilakukan kuesioner untuk mencari tanggapan-tanggapan dari para responden tentang Layanan DJP Online di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Pembuatan Kuesioner dilakukan sesuai dengan tabel identifikasi responden. Responden yang dipilih oleh Penulis adalah responden yang mewakili tabel *Responsibility, Accountability, Consulted, and Informed (RACI)*.

DSS01 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>DSS01.01</b> Perform operational procedures.																					A		C	C	C	
<b>DSS01.02</b> Manage outsourced IT services.											I							A			R					
<b>DSS01.03</b> Monitor IT infrastructure.				I		C					I						C	I		C	A		C	C		
<b>DSS01.04</b> Manage the environment.						I					C	A					C	C	C	I	C	R		I	R	I
<b>DSS01.05</b> Manage facilities.						I					C	A					C	C	C	I	C	R		I	R	I

Gambar 3.2. DSS01 RACI Chart

Sumber: COBIT 5 *Enabling process*

DSS02 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>DSS02.01</b> Define incident and service request classification schemes.						C					I	I						A	C	R	R		R	C	C	C
<b>DSS02.02</b> Record, classify and prioritise requests and incidents.						I					I	I									A		R			I
<b>DSS02.03</b> Verify, approve and fulfil service requests.						R												I		R	R		A			
<b>DSS02.04</b> Investigate, diagnose and allocate incidents.						R					I	I					I	I	I		C	R		A	C	
<b>DSS02.05</b> Resolve and recover from incidents.						I					I	I					C	C	I		R	R		A	R	C
<b>DSS02.06</b> Close service requests and incidents.						I					I	I					I	I	I		I	A		I	R	I
<b>DSS02.07</b> Track status and produce reports.						I					I	I					I	I	I		I	A		R	I	

Gambar 3.3. DSS02 RACI Chart

Sumber: COBIT 5 *Enabling process*

DSS03 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programme/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>DSS03.01</b> Identify and classify problems.					I	C					I	I				I	I	R	C	R	R		A	C		
<b>DSS03.02</b> Investigate and diagnose problems.											I	I							C	C	A		R	R		
<b>DSS03.03</b> Raise known errors.																					A		R	R		
<b>DSS03.04</b> Resolve and close problems.					I	C					I	I				C	C	I	C	C	R		A			
<b>DSS03.05</b> Perform proactive problem management.						C													C	C	R		A			

**Gambar 3.4.** DSS03 RACI Chart

Sumber: COBIT 5 *Enabling process*

### 3.4.6 Pengelolaan Data Kuesioner

Kuesioner dikumpulkan kemudian dilakukan pengukuran berdasarkan metode *process assessment model* (PAM). PAM merupakan suatu metode dasar dalam penilaian kemampuan proses TI pada suatu perusahaan menggunakan COBIT 5 dan dapat dijadikan rekomendasi perbaikan aktivitas. Hasil dari pengukuran akan dijadikan penilaian bertujuan untuk mendapatkan tingkat kapabilitas pada Layanan Sistem Informasi dengan menggunakan rumus (Gamaliel dkk, 2017):

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = persentase

f = frekuensi dari jawaban yang dipilih

n = jumlah pertanyaan

100% = konstanta

### **3.4.7 Pengukuran Tingkat Kapabilitas**

Kegiatan Penilaian Tingkat Kapabilitas dengan melakukan penilaian dari hasil pengukuran Layanan DJP Online. Dimana hasil penilaian tersebut dilakukan pemeringkatan kapabilitas saat ini dengan menentukan tingkat kapabilitas proses COBIT 5. Kapabilitas pada COBIT 5 dikategorikan dalam 6 tingkatan yaitu, level 0 (*incomplete*), level 1 (*performed*), level 2 (*manged*), level 3 (*established*), level 4 (*predicatable*) dan level 5 (*optimizing*).

### **3.4.8 Pembuatan Rekomendasi Aktivitas**

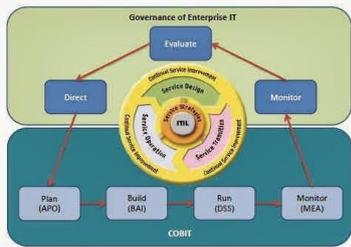
Setelah mendapatkan hasil dari penilaian tingkat kapabilitas dengan menggunakan *Process assessment model* (PAM), maka pada tahap ini menghasilkan rekomendasi aktivitas proses untuk mendukung pencapaian tujuan proses. Rekomendasi aktivitas mengacu pada panduan yang ada pada COBIT 5: *Enabling Process*

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pemetaan dan Pemilihan Domain Proses ITIL V3 2011 dengan COBIT 5

Pemetaan proses ITIL V3 2011 dengan COBIT 5 ini menggunakan panduan dari COBIT 5 : *Enabling Process* pada bagian *related guidance*, di setiap proses domain COBIT 5. Semua domain proses pada COBIT 5 yang berhubungan dengan Proses domain ITIL V3 2011 diberi tanda silang (x) seperti gambar 4.1



	Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operation	CSI
<b>EDM Evaluate, Direct and Monitor</b>					
EDM01 Ensure Governance Framework Setting and Maintenance					
EDM02 Ensure Benefits Delivery	x				
EDM03 Ensure Risk Optimisation					
EDM04 Ensure Resource Optimisation		x			
EDM05 Ensure Stakeholder Transparency		x			
<b>APO Align, Plan and Organise</b>					
APO01 Manage the IT Management Framework					x
APO02 Manage Strategy	x				
APO03 Manage Enterprise Architecture					
APO04 Manage Innovation					
APO05 Manage Portfolio	x				
APO06 Manage Budget and Costs		x			
APO07 Manage Human Resources					
APO08 Manage Relationships		x			
APO09 Manage Service Agreements	x	x			
APO10 Manage Suppliers					
APO11 Manage Quality					
APO12 Manage Risk					x
APO13 Manage Security					
<b>BAI Build, Acquire and Implement</b>					
BAI01 Manage Programmes and Projects					
BAI02 Manage Requirements Definition					
BAI03 Manage Solutions Identification and Build					
BAI04 Manage Availability and Capacity					
BAI05 Manage Organisational Change Enablement					
BAI06 Manage Changes					
BAI07 Manage Change Acceptance and Transitioning					
BAI08 Manage Knowledge					
BAI09 Manage Assets					
BAI10 Manage Configuration					
<b>DSS Deliver, Service and Support</b>					
DSS01 Manage Operations					
DSS02 Manage Service Requests and Incidents					
DSS03 Manage Problems					
DSS04 Manage Continuity					
DSS05 Manage Security Services					
DSS06 Manage Business Process Controls					
<b>MEA Monitor, Evaluate and Assess</b>					
MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance					x
MEA02 Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control					x
MEA03 Monitor, Evaluate and Assess Compliance with External Requirements					x

**Gambar 4. 1** Pemetaan ITIL Edition 2011-COBIT 5

(Sumber: Glenfis AG, 2012)

Dari gambar 4.1 yang mencakup domain APO (*Align, Plan, and Organise*), BAI (*Build, Acquire and Implement*) dan DSS (*Deliver, Service and Support*) serta mencakup domain EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*) dan MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*).

Selanjutnya peneliti membuat hasil dari pemetaan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan didapatkan 1 domain COBIT 5 ialah DSS (*Deliver, Support, Service*) dengan 4 proses yaitu DSS01 *manage operations*, DSS02 *manage service requests and incidents*, DSS03 *manage problems*, dan disesuaikan dengan keadaan pada lingkup penelitian serta penjelasan pada poin batas penelitian bahwa penelitian ini hanya memfokuskan pada satu layanan dari service lifecycle yaitu service operation, hasil yang pemetaan tersebut dapat terlihat pada tabel 4.1 dan hasil berikut sudah didiskusikan serta sudah divalidasi oleh Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi bukan hanya sebuah asumsi peneliti, terlampir juga pada lampiran di skripsi ini.

**Tabel 4.1** Relevansi Permasalahan dengan Proses yang Dipilih

No.	Proses COBIT 5 dan ITIL V3 2011		Tujuan Proses	Permasalahan
1	DSS01- <i>Manage Operations</i>	SO 4.1 Event Management	Memberikan hasil layanan operasional	1. Wajib Pajak kesulitan untuk Login, walaupun sudah mengisi NPWP dan kata sandi yang tepat
SO 6.2.1.3 IT Operations Management (F)		sesuai dengan yang direncanakan		

				<p>sistem biasanya mengeluarkan tulisan pada beranda, seperti <i>'NPWP tidak ditemukan'</i> semenjak sistem berubah menjadi <i>single-sign-on</i> (SSO) pelayanan berbasis elektronik</p> <p>2. Wajib Pajak tidak dapat mencetak kode biling yang sudah dibuat dan selanjutnya digunakan untuk melakukan pembayaran pada bank, padahal transaksi bisnis pada sistem dinyatakan sudah selesai yang</p>
--	--	--	--	---

				<p>seharusnya kode billing sudah dapat ditampilkan dan dicetak yang seharusnya tidak terjadi karena informasi yang dimasukan oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang sistem minta</p>
2	<i>DSS02- Manage Service Requests and Incidents</i>	<p>SO 4.2 Incident Management</p> <hr/> <p>SO 4.3 Request Fulfilment</p>	<p>Memberikan respon yang tepat waktu dan Efektif untuk permintaan pengguna dari semua jenis insiden, serta pemulihan insiden terjadi, dengan melakukan merekam. Menyelidiki, mendiagnosa, dan menyelesaikan insiden</p>	<p>ketika pegawai bagian Seksi Pengelolaan Data dan Informasi (PDI) melaporkan permasalahan yang memang perlu dilaporkan melalui Sistem Informasi Manajemen Kasus kepada tim IT bagian pusat mendapat respon lambat, sehingga penanganan pengaduan</p>

				tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan yang nantinya akan menghambat pelayanan bisnis perusahaan kepada Wajib Pajak.
3	DSS03- <i>Manage Problems</i>	SO 4.4 Problem Management	Identifikasi dan klarifikasi permasalahan dan akar penyebab yang kemudian memberikan solusi yang tepat guna untuk mencegah insiden berulang	Belum optimalnya mengenai daya tampung server ketika pada waktu waktu tertentu dan terus berulang setiap tahun sehingga menyulitkan Wajib Pajak karena sistem merespon sangat lambat ketika diakses

Dengan demikian dapat dilihat kerangka kerja COBIT 5.0 yang memiliki 37 proses dari 5 domain dan kerangka kerja ITIL V3 2011 memiliki 30 proses dari 5 layanan dan dilakukan pemetaan maka dapat dilihat hasil dari seluruh pemetaan tersebut menghasilkan 31 proses. Semua proses yang berhubungan diberi tanda *highlight* berwarna biru seperti tabel 4.2. Di karenakan hanya COBIT 5 yang menyediakan pengukuran tingkat kapabilitas proses, maka hasil dari pemetaan pada tabel 4.2 proses yang digunakan hanyalah pada COBIT 5.

**Tabel 4. 2** Hasil Mapping antara COBIT 5 dan ITIL V3 2011

<b>Mapping of COBIT 5 to ITIL V3 2011</b>		
<b>No.</b>	<b>COBIT 5 Process</b>	<b>ITIL V3 Process, Fungsi(F) and Activity (a)</b>
1	EDM02 Ensure benefits delivery	SS 4.2 Service portfolio management
2	EDM04 Ensure resource optimization	SS 4.4 Demand management
3	EDM05 Ensure stakeholder transparency	SS 4.5 Business relationship management
4	APO01 Manage the IT management framework	CSI 4.1 The Seven-step Improvement Process
5	APO02 Manage strategy	SS 4.1 Strategy management for IT services
6	APO05 Manage portfolio	SS 4.2 Service portfolio management
		SD 4.2 Service catalogue management
7	APO06 Manage budget and costs	SS 4.3 Financial management for IT service
8	APO07 Manage human resources	SD 4.5 Capacity management
9	APO08 Manage relationships	SS 4.4 Demand management
		SS 4.5 Business relationship management

10	APO09 Manage service agreements	SS 4.2 Service portfolio management
		SS 4.4 Demand management
		SD 4.2 Service catalogue management
		SD 4.3 Service level management
		CSI 5.7 Service reporting (a)
11	APO10 Manage suppliers	SD 4.8 Supplier management
12	APO11 Manage quality	CSI 4.1 The Seven-step Improvement Process
13	APO12 Manage risk	SD 4.7 Information security management
14	APO13 Manage security	SD 4.7 Information security management
15	BAI01 Manage programmers and project	SD 4.1 Design coordinator
16	BAI02 Manage requirements definition	SD 4.3 Service level management
17	BAI04 Manage availability and capacity	SD 4.4 Availability management
		SD 4.5 Capacity management
18	BAI06 Manage changes	ST 4.2 Change management
19	BAI07 Manage change acceptance and transitioning	SD 4.1 Design coordinator
		ST 4.1 Transition planning and support

		ST 4.4 Release and deployment management
		ST 4.5 Service validation and testing
		ST 4.6 Change evaluation
20	BAI08 Manage knowledge	ST 4.7 Knowledge management
21	BAI09 Manage assets	ST 4.3 Service asset and configuration management
22	BAI10 Manage configuration	ST 4.3 Service asset and configuration management
23	DSS01 Manage operations	SO 4.1 Event management
		SO 6.2.1.3 IT operations management (F)
24	DSS02 Manage service requests and incidents	SO 4.2 Incident management
		SO 4.3 Request fulfilment
25	DSS03 Manage problems	SO 4.4 Problem management
26	DSS04 Manage continuity	SD 4.6 IT service continuity management (ITSCM)
27	DSS05 Manage security services	SD 4.7 Information security management
28	DSS06 Manage business process controls	SO 4.5 Access management
29	MEA01 Monitor, evaluate and assess	CSI 5.4 Service measurement (a)
		CSI 5.7 Service reporting (a)

	performance and conformance	
30	MEA02 Monitor, evaluate and assess the system of internal control	CSI 4.1 The Seven-Step Improvement Process
31	MEA03 Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements	CSI 4.1 The Seven-Step Improvement Process

#### 4.2 Pemetaan Responden Kuesioner

Pembuatan kuisisioner yang disusun telah sesuai dengan panduan kuisisioner COBIT 5. Sebelumnya sudah dilakukan pemetaan dan relevansi permasalahan dengan tujuan agar pembuatan kuisisioner sesuai dengan kebutuhan penelitian dan keadaan akurat pada perusahaan. Kuisisioner ini dibuat dengan acuan pada indikator setiap atribut kababilitas yang sudah sesuai dengan framework COBIT 5 yang memiliki 6 tingkatan yaitu level 0 (*incomplate*), level 1 (*performed*), level 2 (*manged*), level 3 (*established*), level 4 (*predicatable*) dan level 5 (*optimizing*).

Selanjutnya, pemetaan kuisisioner ini menggunakan RACI chart sebagai acuan dan disesuaikan dengan aktual responden yang ada pada perusahaan agar kuisisioner dapat tepat sasaran, sehingga diharapkan jawaban dari hasil kuisisioner ini mempunyai validitas yang memadai dan diharapkan dapat mewakili keadaan yang ada pada Layanan Sistem Informasi.

Tabel 4. 3 Identifikasi Responden

<b>ID Process COBIT 5</b>	<b>RACI Respondent</b>	<b>Actual Respondent</b>	<b>Jumlah</b>
DSS01 Mengelola Operasi	<i>Chief Information Officer</i>	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi	1
	<i>Business Contiunity</i>	Pelaksana perencanaan dan analisis sistem	1
	<i>Service Manager</i>	pelaksana pelayanan sistem	1
<b>Jumlah</b>			<b>3</b>
DSS02 Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	<i>Privacy Officer</i>	Pelaksana Muda	2
	<i>Head IT Operation</i>	Asisten pelaksana pelayanan	1
	<i>Service Manager</i>	pelaksana pelayanan sistem	1
	<i>Chief Risk Officer</i>	Pelaksana Jaringan TI	1
<b>Jumlah</b>			<b>5</b>
DSS03 Mengelola Masalah	<i>Chief Information Officer</i>	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi	1

	<i>Business Contiunity</i>	Pelaksana perencanaan dan analisis sistem	1
	<i>Service Manager</i>	pelaksana pelayanan sistem	1
<b>Jumlah</b>			<b>3</b>

Kuesioner yang telah disebarakan lalu dikumpulkan dan dikelola untuk dilakukan perhitungan atas jawaban yang telah dijawab responden.

### 4.3 Pengukuran Tingkat Kapabilitas

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner pada responden yang sudah dipetakan penulis melakukan pengukuran data kuisioner yang akan menggunakan metode Process Assessment Model (PAM). Kemudian hasil akan diklarifikasi dalam 4 kategori, yaitu N (*Not Achieved*): 0%-15%, P (*Partially Achieved*): 15%-50%, L (*Largely Achieved*): 50%-85%, dan F (*Fully Achieved*): 85%-100%.

**Tabel 4.4** Perhitungan Level Kapabilitas DSS01

<i>Rating Criteria by Responden</i>	Perhitungan Proses DSS01 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2

<i>Chief Information Officer</i>		100	100	100	80	100	67	60		
<i>business contiunity</i>		100	100	100	100	83	50	60		
<i>Service Manager</i>		100	100	75	60	50	50	60		
Nilai Rata-Rata		100	100	92	80	78	56	60		

Tabel 4.5 menjelaskan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses DSS01: *Deliver, Service and Support* dalam mengelola operasi dengan jumlah responden 3 orang.

**Tabel 4. 5** Hasil Nilai Kapabilitas DSS01

<i>DSS01</i>	Penilaian Proses DSS01 (Persentase)										
	Level 0	Level 1	Level 2			Level 3		Level 4		Level 5	
		PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	
<i>Nilai</i>	FALSE	100	100	92	80	78	56	53			
		F	F	F	F	L	L	L			
<i>Kapabilitas Level</i>					<b>LEVEL 3</b>						

Nilai tingkat kapabilitas untuk proses pengelolaan operasi ada di level 3 artinya proses yang telah diterapkan, ditetapkan dengan standar proses, kemudian diimplementasikan sebagai proses yang terdefinisi dan mampu mencapai *outcome* dari proses tersebut. Berdasarkan hasil penilaian diatas maka nilai pencapaian PA 3.1 yaitu 80% ( L) dan PA 3.2 yaitu 78% (L) yang artinya ada pencapaian yang signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, namun beberapa aspek dari pencapaian atribut masih belum dapat di prediksi. Aspek ini mencakup pencapaian penetapan standar blm seluruhnya dapat mencapai tujuan yang telah didefinisikan.

**Tabel 4.6** Perhitungan Level Kapabilitas DSS02

<i>Rating Criteria by Responden</i>	Perhitungan Proses DSS02 (Persentase)										
	Level 0	Level 1	Level 2			Level 3		Level 4		Level 5	
		PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1	4.2	5.1	5.2	
<i>Privacy Officer</i>		100	100	100	100	83	50	60			
<i>Privacy Officer</i>		100	67	100	60	83	50	40			
<i>Head IT Operation</i>		100	83	75	80	83	33	20			
<i>Service Manager</i>		100	67	75	60	67	33	20			
<i>Chief Risk Officer</i>		100	100	75	80	83	50	40			
Nilai Rata-Rata		100	83	85	76	80	43	36			

Tabel 4.7 menjelaskan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses DSS02: *Deliver, Service and Support* dalam mengelola operasi dengan jumlah responden 5 orang.

**Tabel 4.7** Hasil Nilai Kapabilitas DSS02

DSS02	Penilaian Proses DSS02 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<i>Nilai</i>	FALSE	100	80	85	76	80	43	30		
		F	L	L	L	L	P	P		
<i>Kapabilitas Level</i>			<b>LEVEL 2</b>							

Nilai tingkat kapabilitas untuk proses pengelolaan kontrol proses bisnis ada di level level 2 artinya proses yang telah diterapkan secara terencana & disesuaikan dengan hasil proses yang dibangun, dikontrol dan dijaga secara tepat. Berdasarkan hasil penilaian diatas maka nilai pencapaian PA 2.1 yaitu 80% (*Largely Achieved*) dan PA 2.2 yaitu 76% (*Largely Achieved*) yang artinya dalam kategori ini terdapat pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, meskipun masih ada kelemahan signifikan yang tidak dinilai.

**Tabel 4.8** Perhitungan Level Kapabilitas DSS03

<i>Rating Criteria by Responden</i>	Perhitungan Proses DSS03 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<i>Chief Information Officer</i>		100	100	100	100	83	83	40		
<i>business contiunity</i>		100	100	100	100	67	83	40		
<i>Service Manager</i>		100	100	100	100	100	67	20		
Nilai Rata- Rata		100	100	100	100	83	78	33		

Tabel 4.9 menjelaskan mengenai hasil pengukuran tingkat kapabilitas pada proses DSS03: *Deliver, Service and Support* dalam mengelola operasi dengan jumlah responden 3 orang.

**Tabel 4.9** Hasil Nilai Kapabilitas DSS03

<i>DSS03</i>	Penilaian Proses DSS03 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<i>Nilai</i>	FALSE	100	100	100	100	83	78	33		
		F	F	F	F	L	L	P		
<i>Kapabilitas Level</i>					<b>LEVEL 3</b>					

Nilai tingkat kapabilitas untuk proses pengelolaan operasi ada di level 3 artinya proses yang telah diterapkan, ditetapkan dengan standar proses, kemudian diimplementasikan sebagai proses yang terdefinisi dan mampu mencapai *outcome* dari proses tersebut. Berdasarkan hasil penilaian diatas maka nilai pencapaian PA 3.1 yaitu 100% ( F) dan PA 3.2 yaitu 89% (L) yang artinya ada pencapaian yang signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, namun beberapa aspek dari pencapaian atribut masih belum dapat di prediksi. Aspek ini mencakup pencapaian penetapan standar blm seluruhnya dapat mencapai tujuan yang telah didefinisikan.

**Tabel 4.10** Hasil Penilaian Kapabilitas COBIT 5

ID Proses	Nama Proses	Perlu Dilakukan assessment	0	1	2	3	4	5
<i>Delivery, Service, Support</i>								
DSS01	Mengelola Operasi	Ya	FALSE	F	F	F/L	-	-
DSS02	Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	Ya	FALSE	F	L/L	-	-	-
DSS03	Mengelola Masalah	Ya	FALSE	F	F	F/L	-	-

Keterangan :

Jika kapabilitas proses pada level 1 telah mencapai kategori *Fully achieved* (F) maka dapat dilanjutkan penilaian ke level 2. Sedangkan kapabilitas proses pada level 2 dengan atribut proses 2.1 dan 2.2 mencapai kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) maka penilaian berhenti pada level 2 atau penilaian tidak dapat dilanjutkan kembali ke level selanjutnya.

**Tabel 4.11** Hasil Keseluruhan Pencapaian Level

<b>ID Proses</b>	<b>Nama Proses</b>	<b>Level Capaian</b>	<b>Deskripsi</b>
DSS01	Mengelola Operasi	3	<i>Established Process</i>
DSS02	Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	2	<i>Managed Process</i>
DSS03	Mengelola Masalah	3	<i>Established Process</i>
<b>Rata-rata Level Kapabilitas Sistem DJP Online</b>		<b>2,7</b>	

#### **4.4 Target Tingkat Kapabilitas Yang diharapkan**

Target kapabilitas diperoleh dengan penyebaran kuesioner target kapabilitas kepada tim IT Direktorat Jendral Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang, kuesioner target kapabilitas berisikan pertanyaan tentang kondisi yang diharapkan pada layanan DJP Online yang dibuat dari masing-masing proses domain yang dipilih. Dari kuesioner tersebut diperoleh target level kapabilitas yang diharapkan

**Tabel 4.12** Hasil Keseluruhan Pencapaian Kapabilitas yang Diharapkan

<b>ID Proses</b>	<b>Nama Proses</b>	<b>Level yang Diharapkan</b>	<b>Deskripsi</b>
DSS01	Mengelola Operasi	4	<i>Predictable Process</i>

DSS02	Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	4	<i>Predictable Process</i>
DSS04	Mengelola Masalah	4	<i>Predictable Process</i>

#### 4.5 Nilai Kesenjangan Kapabilitas

Setelah dilakukan hasil perhitungan kapabilitas dan perhitungan target kapabilitas yang diharapkan, selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan kapabilitas. Analisis ini merupakan suatu alat yang digunakan dalam evaluasi kinerja pengelolaan manajemen internal perusahaan untuk membantu mengukur kualitas. Analisis kesenjangan kapabilitas akan membandingkan kinerja actual dengan kinerja yang diharapkan perusahaan. Rumus untuk mengetahui nilai kesenjangan dapat dilihat dibawah ini:

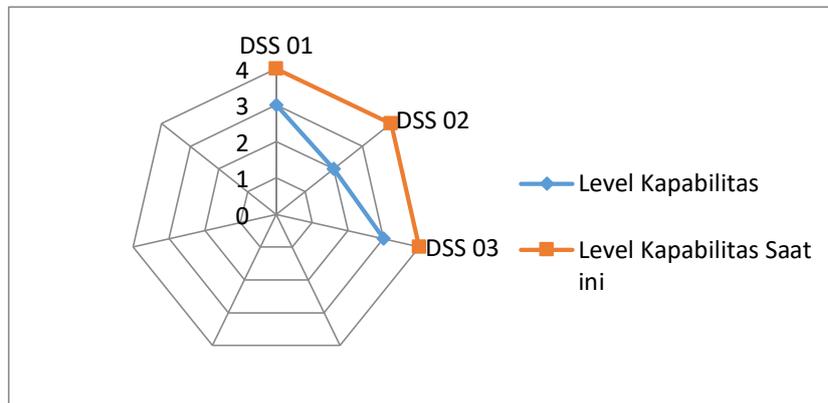
$$\text{GAP} = \text{Nilai Ekspektasi} - \text{Nilai Realita}$$

Adapun hasil perbandingan nilai kapabilitas antara kinerja actual dengan kinerja yang diharapkan oleh perusahaan menunjukkan bahwa nilai tingkat kesenjangan untuk seluruh proses TI diukur adalah sebesar 1,3

**Tabel 4.13** Hasil Penilaian Kesenjangan

ID Proses	Nilai yang Diharapkan	Nilai Realitas	Nilai Kesenjangan
DSS01	4	3	4-3=1
DSS02	4	2	4-2=2

DSS03	4	3	4-3=1
<b>Rata-rata <math>((1+2+1) / 3) = 1,3</math></b>			



**Gambar 4.2** Nilai Kesenjangan Kapabilitas

#### 4.6 Rekomendasi Aktivitas

Setelah dilakukan perhitungan dan menghasilkan sebuah hasil level kapabilitas yang dicapai saat ini oleh Sistem Informasi DJPOnline, berikutnya dibuat sebuah rekomendasi yang bertujuan untuk memperbaiki sistem, rekomendasi ini telah disesuaikan dengan kebutuhan sistem yang ada dan penulis sudah berdiskusi dengan tim IT DJP Online agar disesuaikan dengan keperluan.

##### 4.6.1 Rekomendasi pada Proses DSS01

Berdasarkan hasil penilaian kapabilitas maka nilai pencapaian PA 3.1 yaitu 80% ( L) dan PA 3.2 yaitu 78% ( L) yang artinya ada pencapaian yang signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, namun beberapa aspek dari pencapaian atribut masih belum dapat di prediksi. Aspek ini mencakup pencapaian penetapan standar blm seluruhnya dapat mencapai tujuan yang telah didefinisikan. Adapun rekomendasi yang diusulkan untuk peningkatan agar atribut proses (PA) 3.1 dan 3.2 dapat memenuhi syarat naik ke level 4 sebagai berikut:

1. PA 3.1- *Process Definition*

- a. Menganalisis metode yang digunakan dalam proses monitoring operasional layanan *DJP Online*.
- b. Menganalisis dan memperbaiki prosedur yang berisikan tugas, wewenang, dan tanggung jawab masing – masing pegawai secara detail dan jelas terkait proses monitoring operasional layanan *DJP Online*

2. PA 3.2- *Process deployment*

- a. Mengevaluasi kegiatan proses monitoring Layanan *DJP Online* apakah sesuai dengan SOP. Seperti membuat penjadwalan untuk melakukan pemeriksaan yang digunakan dalam operasional.
- b. Melakukan tindak lanjut atas hasil evaluasi antara proses monitoring operasional layanan *DJP Online* dengan SOP.

#### **4.6.2 Rekomendasi pada Proses DSS02**

Berdasarkan hasil penilaian kapabilitas maka nilai pencapaian PA 2.1 yaitu 80% (*Largely Achieved*) dan PA 2.2 yaitu 76% (*Largely Achieved*) yang artinya dalam kategori ini terdapat pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, meskipun masih ada kelemahan signifikan yang tidak dinilai. Adapun rekomendasi yang diusulkan untuk peningkatan agar atribut proses (PA) 2.1 dan 2.2 dapat memenuhi syarat naik ke level 4 sebagai berikut:

1. PA 2.1- *performance management*

- a. Melakukan interaksi antara pengguna, pegawai dan teknisi agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif serta penugasan yang jelas

terkait tanggung jawab dengan dibuktikan dokumentasi dan perencanaan proses.

- b. Mengulas penyimpanan dokumentasi terkait layanan atau insiden yang terjadi dalam keberlangsungan bisnis.
- c. Melakukan dokumentasi terkait permintaan layanan dan insiden agar dapat disimpan serta dijadikan bukti untuk melakukan pengukuran penilaian keberlangsungan proses bisnis.

## 2. PA 2.2- *work product management*

- a. Menganalisa akar dari permasalahan yang terjadi dan solusi pemecahan masalah, kemudian mendokumentasikan untuk mencegah permintaan layanan atau insiden berulang. Melakukan verifikasi data bahwa seluruh data yang diperlukan untuk pengolahan telah diterima dan diproses sepenuhnya, akurat, dan tepat waktu.

### **4.6.3 Rekomendasi pada Proses DSS03**

Berdasarkan hasil penilaian kapabilitas maka nilai pencapaian PA 3.1 yaitu 100% (F) dan PA 3.2 yaitu 88,8% (L) yang artinya ada pencapaian yang signifikan dari atribut pada proses yang dinilai, namun beberapa aspek dari pencapaian atribut masih belum dapat di prediksi. Aspek ini mencakup pencapaian penetapan standar blm seluruhnya dapat mencapai tujuan yang telah didefinisikan. Adapun rekomendasi yang diusulkan untuk peningkatan agar atribut proses (PA) 3.1 dan 3.2 dapat memenuhi syarat naik ke level 4 sebagai berikut :

#### 1. PA 3.1- *Process Definition*

- a. Perlu adanya SOP yang mendefinisikan proses pengelolaan masalah dan menjelaskan secara detail mengenai langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam mengatasi masalah.
- b. Perlu adanya penjelasan secara detail mengenai standar kompetensi apa saja yang dibutuhkan dari seorang pegawai untuk bias melakukan perbaikan terhadap masalah yang terjadi sehingga pegawai yang terlibat dalam proses pengelolaan masalah memang mempunyai keahlian sesuai dengan yang dibutuhkan.
- c. Perlu adanya penjelasan secara detail mengenai infrastruktur yang diperlukan dalam proses pengelolaan masalah dan melakukan perbaikan alat dan fasilitas yang digunakan berdasarkan proses bisnis dan prosedur yang ditetapkan agar kinerja lebih baik

## 2. PA 3.2- *Process deployment*

- a. Perlunya SOP yang menjelaskan mengenai peran, tanggung jawab, dan wewenang dalam melakukan proses pengelolaan masalah, serta SOP yang menjelaskan mengenai penyediaan, pengalokasian, dan penggunaan sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan masalah.
- b. Mengumpulkan dan menganalisis data pada proses pengelolaan masalah

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini penulis menghasilkan sebuah kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan dilengkapi dengan saran-saran untuk perbaikan ataupun pengembangan penelitian selanjutnya. Kesimpulan merupakan sebuah rangkuman dari hasil penelitian yang nantinya dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak KPP Pratama Ilir Barat Palembang terkait Layanan Sistem Informasi DJP Online

#### **5.1 Kesimpulan**

Berikut adalah hasil yang bisa disimpulkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis :

1. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimulai dari pengumpulan sumber data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, lalu ditemukan permasalahan yang ada di perusahaan. Kemudian peneliti menggunakan kerangka kerja Service Lifecycle ITIL V3 2011 dengan domain Service Operation dan dilakukan pemetaan pada COBIT 5.0 serta dicocokkan dengan permasalahan yang ada pada perusahaan lalu didapatkan domain yang sesuai. Domain yang dihasilkan inilah yang kemudian diikuti tingkat kapabilitasnya.
2. Hasil dari pemetaan ITIL V3 2011 dan COBIT 5.0 disesuaikan dengan permasalahan yang ada pada layanan Sistem Informasi DJP Online yaitu DSS01 (*Manage Operation*), DSS 02 (*Manage Service*)

*Request and Incidents*), DSS 03 (*Manage Problems* lalu dilakukan pengukuran tingkat kapabilitas menggunakan PAM (Process Assesment Model) yang datanya dikumpulkan dari hasil kuisisioner yang menggunakan pendekatan RACI Chart.

3. Dari hasil perhitungan kapabilitas, diperoleh tingkat kapabilitas pada layanan Sistem Informasi DJP Online yaitu, pada proses DSS 01 berada pada level 3, pada proses DSS 02 berada pada level 2, pada proses DSS 03 berada pada level 2. Secara keseluruhan hasil evaluasi dan perhitungan pada layanan Sistem Informasi DJP Online rata-rata berada pada level 3 (*established process*).
4. Adapun analisis kesenjangan yang dihitung yang dihasilkan dari perhitungan nilai kapabilitas dengan nilai kapabilitas yang diharapkan yang didapat dari hasil kuesioner pada masing-masing proses dengan nilai 4. Hal ini membuktikan bahwa adanya tingkat kesenjangan antara kondisi saat ini dan yang diharapkan. Dari perbandingan nilai tingkat kapabilitas pada saat ini dengan kapabilitas yang diharapkan tingkat kesenjangan untuk seluruh proses TI yang diukur sebesar 1.3. maka untuk meningkatkan level, penulis memberikan rekomendasi agar bisa mencapai level yang diharapkan perusahaan yang sebelumnya sudah didiskusikan dengan pihak IT perusahaan terkait.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Penelitian ini dilakukan hanya berfokus pada service operation yaitu bagian layanan sistem, diharapkan penelitian selanjutnya dilakukan secara luas pada unit bagian yang lainnya atau boleh secara keseluruhan untuk melengkapi penelitian sebelumnya.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada kerangka kerja yang baru, yaitu COBIT 2019 agar penelitian diperbaharui.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip.(2003). Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. (2003) Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran George Edwards. Yogyakarta : Lukman Offset & Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Aisha, L., Wardani, K., & Ramadani, L. (2016). Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintah Kota Bandung. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 2(2).
- Ariani, F., Alkautsar, M., & Yusthisi, A. (2017). Audit Tata Kelola Sistem Informasi Layanan Asuransi Pada Prudential Bandar Lampung Menggunakan Cobit Framework 5domain Dss Dan Mea. *Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 8.
- Fitriani, L. D., & Ginardi, R. V. H. (2018). Analysis Improvement of Helpdesk System Services Based on Framework COBIT 5 and ITIL 3rd Version ( Case Study : DSIK Airlangga. *The 4th International Seminar on Science and Technology*, 28–31.
- Fryonanda, H., Sokoco, H., & Nurhadryani, Y. (2019). Evaluasi Infrastruktur Teknologi Informasi Dengan COBIT 5 dan ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 17, 1–11.

- Hendri. (2016). Assessment Tingkat Kapabilitas Sumber Daya Layanan Akademik Menggunakan Kerangka Kerja ( Framework ) COBIT 5 Process Assessment Model ( PAM ) Pada STIKOM Dinamika Bangsa Jambi. *Jurnal Ilmiah Media SISFO*, 10(2), 602–618.
- Jaya, P. A. P., Widyantara, I. M. O., & Linawati. (2017). Audit Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Klungkung Menggunakan COBIT DOMAIN PO dan ITIL. *Jurnal Teknologi Elektro*, 16(April), 53–60.
- Kurniawati, R., & Manuputty, A. D. (2013). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V . 3 ( ITIL V . 3 ) Domain Service Transition ( Studi Kasus pada Costumer Service Area Telkom Salatiga ). *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti*, 10(1), 31–45.
- Saputra, I. N. S. (2013). *Pengukuran tingkat ...*, I Nyoman Sujana Saputra, *Fasilkom UI*, 2013. 1–247.
- Tanuwijaya, H., & Sarno, R. (2010). Comparison of CobiT Maturity Model and Structural Equation Model for Measuring the Alignment between University Academic Regulations and Information Technology Goals. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 10(6), 80–92.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## Lampiran 1 – Surat Balasan Perusahaan Perihal Izin Penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP SUMATERA SELATAN  
DAN KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

JALAN TASIK KAMBANG IWAK, PALEMBANG 30135, KOTAK POS 1156  
TELEPON (0711) 357077; FAKSIMILE (0711) 313119, (0711) 351512; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021) 500200  
EMAIL : [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

Nomor : S- 2019/WPJ.03/2019 6 Desember 2019  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 Set  
Hal : Pemberian Izin Riset

Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Sriwijaya  
Jalan Palembang-Prabumulih Km. 32  
Ogan Ilir, Indralaya

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: 0589/UN9.FIK/TU.Ak.SB4/2019 tanggal 7 November 2019 hal Pengumpulan Data atas :

**Nama/NPM : Nesa Aulia Andestra / 09031181621025**

dengan ini diberikan izin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk magang/ penyebaran kuesioner/ wawancara/pengambilan data statistik untuk penelitian dan atau riset pada **KPP Pratama Palembang Ilir Barat**, sepanjang bahan-bahan keterangan/data yang didapat digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 UU KUP.

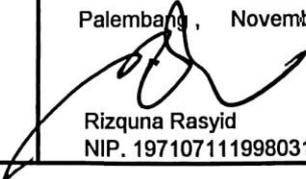
Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *soft-copy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi kami. *Soft-copy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Demikian, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Kantor  
  
 Imam Arifin

Tembusan:  
Saudara/i Nesa Aulia Andestra, selaku mahasiswa/i yang melaksanakan Riset.

Kp.: BD.05/BD.0501

Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Telepon (021) 5250208; Situs: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> Layanan Informasi dan Keluhan Kring Pajak (021) 1500200 Email: <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a>																																					
<b>Lembar Persetujuan Menjadi Lokasi Penelitian (Riset)</b>																																					
Nama Unit# : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat																																					
Yang bertanda tangan dibawah ini#: Nama : Rizquna Rasyid NIP : 197107111998031002 Jabatan : Kepala Kantor																																					
dengan ini menyatakan bahwa# : 1. pada dasarnya kami menerima/menolak* permohonan mahasiswa/peneliti dengan identitas seperti tersebut pada surat permohonan izin penelitian (riset) untuk melakukan penelitian pada unit Kami. 2. Kami bersedia membantu menjawab/memberikan sebagian/seluruh* data/keterangan/informasi yang diajukan oleh mahasiswa/peneliti, sepanjang data/keterangan/informasi tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 34 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.																																					
(*) : coret yang tidak diperlukan <i>Kolom ini dapat diisi oleh Pemohon Penelitian/Pejabat pada Unit Kerja Pemohon Konfirmasi/Pejabat pada Unit Kerja yang bersedia menjadi Lokasi Penelitian(Riset)</i>																																					
Nama Mahasiswa/Peneliti : NESA AULIA ANDESTRA NIM/NIP/Nomor Identitas Lainnya : 09031101621025 Universitas/Instansi : UNIVERSITAS CEWIJAYA																																					
<b>Bentuk Permohonan Data/Keterangan/Informasi<sup>1</sup></b>		<b>Keputusan<sup>2</sup></b>																																			
<input checked="" type="checkbox"/> Wawancara (Daftar/Pedoman Wawancara Ada/Tidak Ada*) <input checked="" type="checkbox"/> Kuesioner (Contoh Kuesioner Ada/Tidak Ada*) <input type="checkbox"/> Data Statistik:		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ya</th> <th>Tidak</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Ya	Tidak	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																										
Ya	Tidak																																				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Jenis Data<sup>4</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>VISI - MISI PERUSAHAAN</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>RENLANA STRATEGI PERUSAHAAN</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>INFORMASI PEMILAH WP DALAM PENGUJIAN</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>NAAM SISTEM E-BILLING</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		No.	Jenis Data <sup>4</sup>	1	VISI - MISI PERUSAHAAN	2	RENLANA STRATEGI PERUSAHAAN	3	INFORMASI PEMILAH WP DALAM PENGUJIAN	4	NAAM SISTEM E-BILLING	5		6		7		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Pemberian Data Dalam Bentuk: <sup>3</sup></th> </tr> <tr> <th>Hard copy</th> <th>Soft Copy</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		Pemberian Data Dalam Bentuk: <sup>3</sup>		Hard copy	Soft Copy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
No.	Jenis Data <sup>4</sup>																																				
1	VISI - MISI PERUSAHAAN																																				
2	RENLANA STRATEGI PERUSAHAAN																																				
3	INFORMASI PEMILAH WP DALAM PENGUJIAN																																				
4	NAAM SISTEM E-BILLING																																				
5																																					
6																																					
7																																					
Pemberian Data Dalam Bentuk: <sup>3</sup>																																					
Hard copy	Soft Copy																																				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Catatan:5																																					
<b>Petunjuk Pengisian :</b>		Palembang, November 2019																																			
# :Diisi oleh pejabat berwenang pada Lokasi Unit Kerja tujuan penelitian		 Rizquna Rasyid NIP. 197107111998031002																																			
(1) & (4) :diisi oleh pemohon izin penelitian (riset)/Unit Kerja Pemohon konfirmasi																																					
(2) :diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan (ya) atau penolakan (tidak)																																					
(3) :diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan pemberian data dalam bentuk <i>hard copy / soft copy</i>																																					

LAMPIRAN IV  
Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak  
Nomor : SE- 23 /PJ/2012  
Tanggal : 26 April 2012

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NEJA AULIA ANDESTRA  
Nomor Pokok Mahasiswa : 09031101021  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS SEWITAMA  
Alamat Domisili : KOST 99, Timbangan, Indralaya Utara, Kab. Ogan Ilir  
Telepon/HP/Email : 0812 88359996 / nejaandestra@gmail.com

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa setelah selesai melaksanakan riset di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak bersedia menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil riset untuk keperluan dokumentasi di Perpustakaan DJP. Hasil riset akan dikirimkan ke alamat sebagai berikut:

1. *Hard-copy*

Perpustakaan Kantor Pusat DJP  
Gedung Utama, Lantai 3  
Jl. Jenderal Gatot Subroto Kav. 40-42 Jakarta Selatan 12190

atau

2. *Soft-copy*

email : [perpustakaan@pajak.go.id](mailto:perpustakaan@pajak.go.id).

Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jumat, 15-11-2019

METERAI  
AMPPEL  
57AEDAHF079899174  
6000  
REPUBLIK INDONESIA  
NEJA AULIA ANDESTRA

Kp.:PJ.091/PJ.0913

## Lampiran 2 – Interface Sistem Informasi *DJPO*Online

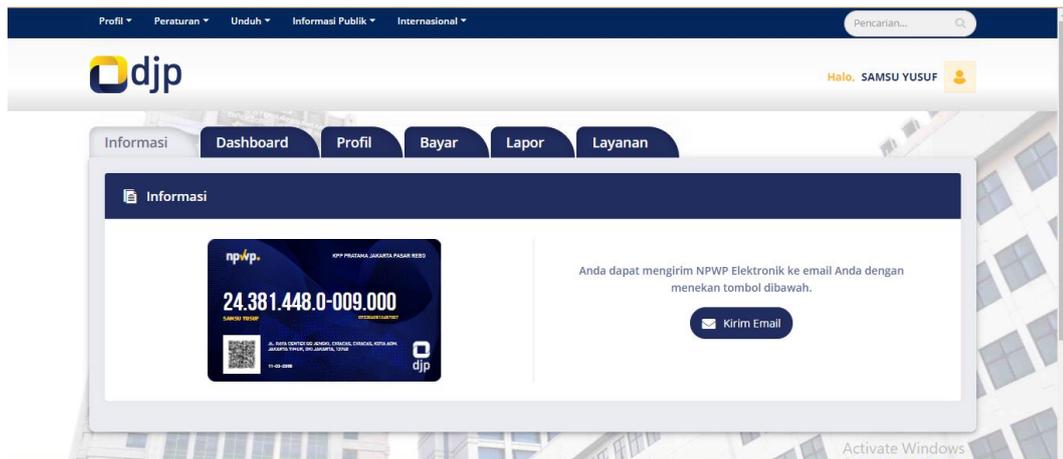
### 1. Halaman Login

Wajib pajak melakukan login terlebih dahulu, wajib pajak di minta untuk mengisi NPWP dan Passwordt serta kode keamanan

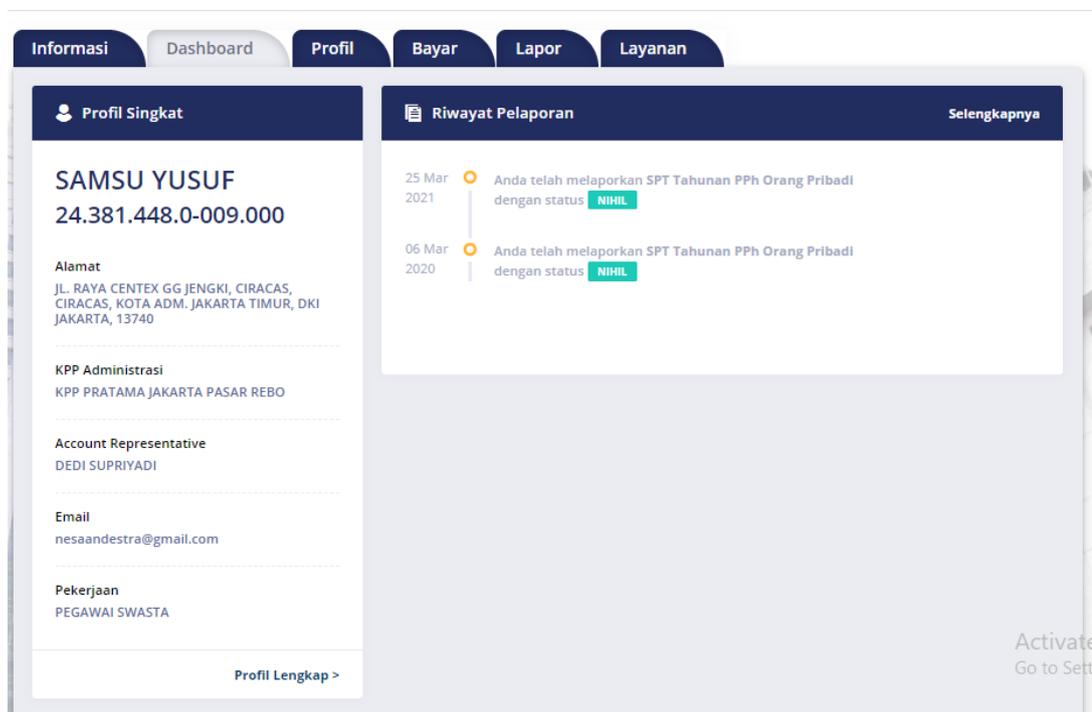


The screenshot shows the login page of the DJPO Online system. The page has a white background with a light blue header area. The title "Login" is centered at the top in a bold, dark blue font. Below the title, there are four input fields: a light blue box for "Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)", a light blue box for a password (masked with dots and a toggle icon), a box for a security code (containing a red "smdb2" logo and the text "Kode Keamanan"), and a small box for "Kode Keamanan". Below these fields is a prominent yellow "Login" button. At the bottom of the form, there are four links: "Lupa Kata Sandi ?", "Belum Registrasi ?", "Belum Menerima Email Aktivasi ?", and "Atau Belum Punya NPWP ?".

2. Setelah wajib pajak melakukan login, wajib pajak akan langsung masuk ke bagian halaman informasi, yang berisikan kartu NPWP virtual yang dimiliki wajib pajak



3. Pada halaman beranda, adapula menu dashboard yang berisikan riwayat pelaporan dan profile singkat wajib pajak



4. Pada menu Profile terdapat data pribadi pemilik akun

Informasi Dashboard Profil Bayar Laporan Layanan

Menu Profil

- Data Profil >
- Ubah Kata Sandi >
- Aktivasi Fitur Layanan >

Petunjuk

Menu ini digunakan untuk melihat data wajib pajak yang telah terdaftar sebagai pengguna DJP Online

Di menu ini Anda dapat:

- Melihat profil lengkap Anda
- Mengubah data profil (email dan nomor handphone)
- Mengubah password
- Menambah/mengurangi fitur akses layanan di DJP Online

"Apabila terdapat data yang tidak sesuai, silakan menghubungi KPP Administrasi"

Data Profil

Identitas WP Info Perpajakan

Nama: SAMSU YUSUF Tempat Tanggal Lahir: PEDAMARAN, 08 Des 1968

NPWP: 24.381.448.0-009.000 Kebangsaan: WNI

NIK: 0953060812687007 Nomor Handphone: 081210128099

Pekerjaan: Email DJP Online:

Activat  
Go to Set

5. Pada menu bayar terdapat juga fitur e-billing yaitu untuk

djp

Halo, SAMSU YUSUF

Informasi Dashboard Profil Bayar Laporan Layanan

Petunjuk

Menu Bayar menampilkan aplikasi e-billing yang digunakan dalam pembuatan kode billing pembayaran pajak.

e-billing  
cara mudah bayar pajak

e-Billing  
Aplikasi pembuatan kode billing untuk pembayaran pajak.  
[FAQ / Pertanyaan Umum](#)

Surat Setoran Elektronik

Form Surat Setoran Elektronik

NPWP: 24.381.448.0-000.000

Nama: SAMSU YUSUF

Alamat: JL. RAYA CENTEX GG JENGGI - KOTAADM. JAKARTA TIM

Jenis Pajak\*: Pilih.....

Jenis Setoran\*: Pilih.....

Masa Pajak\*: 05-Juni sid 05-Juni

Tahun Pajak\*: Pilih.....

Jumlah Setor\*: IDR (Rp) [ ]

Terbilang\*: [ ]

Uraian: uraian (75 karakter) [ ]

Catatan : Apabila ada kesalahan dalam isian Kode Billing atau masa berlakunya berakhir, Kode Billing dapat dibuat kembali. Tanggung jawab isian Kode Billing ada pada Wajib Pajak yang namanya tercantum di dalamnya.

Buat Kode Billing Kosongkan

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

## 6. Pada menu lapor terdapat fitur e-form dan e-filing

Informasi Dashboard Profil Bayar Lapor Layanan

**Menu Lapor**

- Pelaporan >
- Pra Pelaporan >

**Petunjuk**

Menu Lapor dibedakan sub menu pelaporan dan pra pelaporan

- Sub menu pelaporan menampilkan aplikasi e-filing yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara elektronik serta data riwayat pelaporan selama 3 tahun terakhir
- Sub menu pra pelaporan menampilkan aplikasi yang digunakan dalam pembuatan bukti pemotongan dan/atau pemungutan pajak sebelum melaporkan SPT

**Pengisian SPT Secara Elektronik (e-Filing)**

Untuk pengisian SPT secara elektronik Anda dapat memilih cara berikut:

- Mengunduh Formulir**
  - e-Form PDF (Versi Baru)**  
Formulir SPT Elektronik versi terbaru dalam format dokumen portabel (PDF). Mudah pengisiannya tanpa terhubung ke internet. Biasakan dengan yang baru, mulai dari sekarang.  
[FAQ / Pertanyaan Umum](#)
  - e-Form (Versi Lama)**  
Mengisi formulir SPT Elektronik tanpa terhubung ke internet. Gunakan internet jika sudah selesai mengisi dan akan mengunggah formulirnya.  
[FAQ / Pertanyaan Umum](#)
- Mengisi Langsung di Situs Web**
  - e-Filing**  
Sampaikan SPT Tahunanmu secara online dengan mudah, cepat, dan aman. Pastikan juga jaringan internet tidak terputus.  
[Go to Settings](#)

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

## 7. E filing

The screenshot displays the 'Daftar SPT' (SPT List) page in the eFiling application. The interface includes navigation tabs for 'Arsip SPT', 'Buat SPT', 'Draft SPT', and 'Bantuan'. A search bar is located at the top right. The main content is a table with the following columns: NO, JENIS SPT, TAHUN/MASA PAJAK, PEMBETULAN KE, STATUS, JUMLAH, SUMBER, and AKSI. The table contains 5 entries. A sidebar on the left has a 'Petunjuk Pengisian' button. The bottom of the page shows pagination controls and a system notification.

NO	JENIS SPT	TAHUN/MASA PAJAK	PEMBETULAN KE	STATUS	JUMLAH	SUMBER	AKSI
1	1770SS	2020/01-12	0	Nihil	0	eFiling Web	[Search] [Share] [Print]
2	1770SS	2019/01-12	0	Nihil	0	eFiling Web	[Search] [Share] [Print]
3	1770SS	2018/01-12	0	Nihil	0	eFiling Web	[Search] [Share] [Print]
4	SPT Tahunan OP 2015	2017/01-12	0	Nihil	0	CSV	[Share] [Print]
5	1770SS	2016/01-12	0	Nihil	0	eFiling Web	[Search] [Share] [Print]

Menampilkan 1 sampai 5 dari 7 entri

Tampilkan 5 entri

Sebelumnya 1 Aktif Selanjutnya

Go to Settings to activate Windows

### Lampiran 3 – Form Wawancara

Narasumber : Ananda Eka Yusmanto

Jabatan : Pelaksana Pelayanan Sistem

Pewawancara : Nesa Aulia Andestra

Tanggal : Selasa, 14 Januari 2020

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber
1.	Deskripsikan apa itu Layanan Sistem Informasi DJP Online	DJP Online adalah sebuah wadah pelayanan perpajakan yang dibuat untuk mempersingkat kerja dalam melakukan pelayanan pajak terhadap wajib pajak yang biasanya dilakukan tatap muka, sekarang hanya perlu dilakukan dengan cara online
2.	Keluhan apa saja yang sering dilaporkan Wajib Pajak ketika menggunakan Layanan Sistem Informasi DJP Online	Ada beberapa keluhan yang biasanya kami dapatkan dari wajib pajak, apalagi semenjak sistem berubah menjadi single-sign-on. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada wajib pajak yang mengeluhkan kesulitan login pada sistem kami walaupun NPWP dan kata sandi yang dimasukan sudah benar</li> <li>2. Kedua, biasanya ini terjadi ketika traffic pada sistem kami sedang sibuk-sibuknya yaitu ketika masa tenggat dalam melakukan pelaporan spt tahunan sudah dekat biasanya terjadi pada bulan maret</li> </ol>

		<p>dan ini sudah terjadi berulang pada tahun belakangan ini, nah</p> <p>3. selanjutnya ada beberapa kasus juga yang pernah masuk yaitu wajib pajak tidak bisa melakukan pencetakan kode billing yang digunakan untuk melakukan pembayaran di bank, dan ini terjadi padahal pada website sudah ada pemberitahuan bahwa pembuatan kode billing sudah selesai dan bisa dicetak, hal tersebut termasuk menghambat pelayanan secara online dan akhirnya wajib pajak masih harus datang melakukan tatap muka di kantor jika terjadi permasalahan yang sudah saya jelaskan tadi.</p> <p>4. Ada beberapa permasalahan yang tidak dapat kami atasi yang memang biasanya kami laporkan kepada pihak kantor pusat, kami memiliki sistem yang namanya Sistem Informasi Manajemen Kasus nah biasanya proses pelaporan melalui sistem tersebut reponnya lama tidak secepat yang kami harapkan,</p>
--	--	--

		<p>sebenarnya ini agak mengganggu dalam proses layanan tadi ya, karena yang kami harapkan bisa dikerjakan dengan cepat agar wajib pajak dapat kami tangani dengan cepat juga tapi respon yang kami harapkan harus memakan waktu untuk mendapatkan balasan, untuk saat ini permasalahan dalam respon di sistem tersebut sudah kami jadikan salah satu keluhan internal juga dan sudah disampaikan pada rapat</p>
3.	<p>Bagaimana cara kerja dari sistem tersebut ?</p>	<p>Cara kerja sistem DJPOnline adalah pertama-tama untuk wajib pajak yang baru menggunakan DJPOnline, harus registrasi dengan pembuatan e-FIN, cara mendapatkan e-FIN yaitu download formulir aktivasi e-FIN pada website kami, setelah formulir didapatkan dari formulir tersebut dengan data-data yang dibutuhkan lalu bawa formulir bersama dokumen yang dibutuhkan ke KPP terdekat. Setelah e-FIN didapat lalu lakukan aktivasi e-FIN pada website resmi kami, pada proses aktivasi wajib pajak akan menerima email konfirmasi yang berisikan kata sandi sementara yang nantinya bisa diganti</p>

		<p>jika wajib pajak ingin menggantinya, aktivasi e-FIN ini hanya berlaku 30 hari setelah diberikan oleh KPPTerdekat, selebihnya wajib pajak harus mengurus kembali karena nomer e_FIN tidak berfungsi lagi, setelah melakukan aktivasi artinya wajib pajak sudah memiliki akun DJP Online dan dapat mengakses layanan online lainnya yang kami sediakan pada sistem DJP Online</p> <p>Namun jika wajib pajak belum mempunyai NPWP, karena sebelumnya membuat e-FIN tersebut menggunakan NPWP terlebih dahulu, wajib pajak harus mendaftar untuk pembuatan NPWP pada sistus resmi DJP Online terlebih dahulu yaitu pada fitur e-Reg yang nantinya kartu NPWP akan dikirim ke rumah si pengaju</p>
4.	Sudah berapa lama sistem itu berjalan ?	<p>Sistem ini sebenarnya sudah diberlakukan secara umum sejak tahun 2012, sebelumnya sudah ada sejak 2004 tetapi wajib pajak hanya dapat mengakses pada orang ketika alias jasa penyedia aplikasi, namun baru terkenal semejak 2016 sampai sekarang ini</p>

5.	Fitur apa saja yang ada di sistem informasi DJP Online	Pada sistus resmi djp online kami menyediakan beberapa fitur layanan seperti <i>e-Registration</i> yang berfungsi untuk pendaftaran NPWP secara online, <i>e-Filling</i> sebagai pelaporan SPT Tahunan, <i>e-Billing</i> sebagai sistem pembayaran elektronik, <i>e-Bupot</i> sebagai sistem yang membuat bukti pemotongan dan pelaporan pajak PPh
6.	Ketika ada permasalahan, berapa lama proses tersebut dapat diatasi ?	Tergantung pada permasalahan yang didapat, biasanya jika permasalahan tidak terlalu kompleks hanya membutuhkan waktu dalam beberapa jam atau paling lambar sehari, namun jika permasalahan yang harus diadakan dalam Sistem Informasi Kasus Manajemen biasanya paling lama 2 hari.
7	Apakah sistem tersebut bermanfaat dan sesuai dengan tujuan visi misi perusahaan ?	sesuai dengan visi misi kami yaitu memberikan pelayanan dengan berbasis teknologi secara modern
8	Seberapa penting sistem ini bagi perusahaan	Sangat bermanfaat karena dapat mengurangi pelayanan secara tatap muka langsung, wajib pajak pun tidak harus mengantre di KPP. Dan mengurangi dalam menggunakan kertas dan dapat meningkatnya kualitas layanan

9	Apakah sebelumnya sudah pernah dilakukan pengukuran tingkat kapabilitas pada sistem dengan menggunakan framework tertentu ?	Belum pernah diukur tingkat kapabilitas.
---	---	--

Narasumber



Ananda Eka Yusmanto

Pewawancara



Nesa Aulia Andestra

## Lampiran 4 – Validasi Responden Pengisian Kuesioner Penelitian

### Validasi Responden Pengisian Kuesioner Penelitian

Nama Peneliti : Nesa Aulia Andestra  
 NIM : 09031181621025  
 Universitas : Universitas Sriwijaya  
 Jurusan : Sistem Informasi  
 Judul Penelitian : Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp)  
 Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)

<i>RACI Respondent</i>	<i>Actual Respondent</i>	<b>Jumlah</b>
<i>Chief Information Officer</i>	Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi	1
<i>Business Continuity</i>	Pelaksana Perencanaan dan Analisis Sistem	1
<i>Service Manager</i>	Pelaksana Pelayanan Sistem	1
<i>Privacy Officer</i>	Pelaksana Muda	2
<i>Head It Operation</i>	Asisten Pelaksana Pelayanan	1
<i>Chief Risk Officer</i>	Pelaksana Jaringan TI	1
	Jumlah	7

Palembang, 2021

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Peneliti



Nesa Aulia Andestra

## Lampiran 5 – Validasi Relevansi Permasalahan Pada Proses yang Dipilih

### Relevansi Permasalahan dengan Proses yang Dipilih

Nama Peneliti : Nesa Aulia Andestra  
 NIM : 09031181621025  
 Judul Penelitian : Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp)  
 Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3  
 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang  
 Ilir Barat)

No.	Proses COBIT 5 dan ITIL V3 2011	Tujuan Proses	Permasalahan
1	SO 4.1 Event Management  DSS01- <i>Manage Operations</i> SO 6.2.1.3 IT Operations Management (F)	Memberikan hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan	1. Wajib Pajak kesulitan untuk Login, walaupun sudah mengisi NPWP dan kata sandi yang tepat sistem biasanya mengeluarkan tulisan pada beranda, seperti 'NPWP tidak ditemukan' semenjak sistem berubah menjadi <i>single-sign-on</i> (SSO) pelayanan berbasis elektronik  2. Wajib Pajak tidak dapat mencetak kode biling yang sudah dibuat dan selanjutnya

				digunakan untuk melakukan pembayaran pada bank, padahal transaksi bisnis pada sistem dinyatakan sudah selesai yang seharusnya kode billing sudah dapat ditampilkan dan dicetak yang seharusnya tidak terjadi karena informasi yang dimasukan oleh wajib pajak sudah sesuai dengan apa yang sistem minta
2	DSS02- Manage Service Requests and Incidents	SO 4.2 Incident Management  SO 4.3 Request Fulfilment	Memberikan respon yang tepat waktu dan Efektif untuk permintaan pengguna dari semua jenis insiden, serta pemulihan insiden terjadi, dengan melakukan merekam. Menyelidiki, mendiagnosa, dan menyelesaikan insiden	ketika pegawai bagian Seksi Pengelolaan Data dan Informasi (PDI) melaporkan permasalahan yang memang perlu dilaporkan melalui Sistem Informasi Manajemen Kasus kepada tim IT bagian pusat mendapat respon lambat, sehingga penanganan pengaduan tidak sesuai dengan waktu yang diharapkan yang nantinya akan menghambat pelayanan bisnis perusahaan kepada Wajib Pajak.
3	DSS03- Manage Problems	SO 4.4 Problem Management	Identifikasi dan klarifikasi permasalahan dan akar penyebab yang kemudian memberikan solusi yang tepat guna untuk mencegah insiden berulang	Belum optimalnya mengenai daya tampung server ketika pada waktu waktu tertentu dan terus berulang setiap tahun sehingga menyulitkan

				Wajib Pajak karena sistem merupakan sangat lambat ketika di akses
--	--	--	--	---

Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi



Muslim Ansyori

Palohang, 2021

Peneliti

Nisa Aulia Andrestia

**Lampiran 6 – Kuesioner Penilaian Kapabilitas Saat Ini****KUESIONER KAPABILITAS SAAT INI**

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penelitian Skripsi Peneliti, kuisisioner ini disusun sebagai bahan penelitian Skripsi Peneliti yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp) Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)”, kuisisioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang ditujukan untuk mengevaluasi Sistem Informasi DJP Online. Adapun hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi peneliti di jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan untuk menjawab pertanyaan kuisisioner ini.

**Petunjuk pengisian:**

Beri tanda **Y (Yes)** jika pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang, dan beri tanda **N (No)** jika pernyataan tersebut tidak sesuai atau belum diterapkan serta berikan komentar.

**Nama Responden** :

**Unit Kerja** :

Proses ID	DSS01
Nama Proses	Mengelola Operasi
Deskripsi	Mengkoodinasi dan mengeksekusi aktivitas dan prosedur operasional yang dibutuhkan untuk memberi layanan TI internal dan <i>outsorching</i> , termasuk pelaksanaan SOP dan aktivitas pemantauan yang diperlukan
Tujuan Proses	Memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan

<b>Level</b>	<b>Atribut Proses</b>	<b>Outcome</b>	<b>Deskripsi Kriteria</b>	<b>Kriteria (Y/N)</b>
<b>Level 0</b> Incomplete	Proses tidak diimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya			
<b>Level 1</b> Perfomed	PA 1.1 Proses yang diimplementasikan mencapai tujuannya	DSS01- 01	Kegiatan layanan operasional yang dilakukan berdasarkan sesuai kebutuhan dan jadwal	
		DSS01- 02	Kegiatan layanan operasional untuk memonitor, mengukur, melaporkan dan memperbaiki	
<b>Level 2</b> Managed	PA 2.1 Manajemen kinerja- Mengukur sejauh mana proses		a. Sasaran kinerja dari mengidentifikasi secara detail dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang dimulai dari medefiniskan dan klasifikasi keluhan, merekam dan memprioritaskan permintaan keluhan,	

	kinerja telah dikelola		<p>menginvestigasi dan mendiagnosa keluhan, mengatasi dan memulihkan keluhan serta menutup permintaan layanan keluhan</p>	
			<p>b. Kinerja dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online direncanakan dan dimonitor dengan baik sehingga layanan tersebut dapat diimplementasikan pada perusahaan</p>	
			<p>c. Kinerja dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online terencana dan tersusun yang disesuaikan dengan perusahaan</p>	
			<p>d. Tanggung jawab dan wewenang dalam proses yang terkait pengelolaan operasi layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, ditugaskan dan dikomunikasikan sesuai</p>	

			rencana perusahaan proses yang terkait pengelolaan operasi layanan	
			e. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, tersedia, dialokasi serta dapat digunakan	
			f. Terdapat aturan cara komunikasi antarmuka dengan pihak yang terlibat pada proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online sehingga terjadi komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas dan terarah.	
	PA 2.2		a. Mendefinisikan persyaratan untuk menghasilkan prosedur pengelolaan operasi layanan yang terkait dengan Sistem Informasi DJP Online	

	<p>Manajemen produk kerja-</p> <p>Mengukur sejauh mana kinerja produk yang dihasilkan oleh proses dikelola secara tepat. Work product (<i>output</i> dari proses) didefinisikan dan dikendalikan</p>		<p>b. Mendefinisikan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah terdokumentasi dan terkontrol</p> <p>c. Hasil dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, didokumentasi dan dikontrol dengan baik sehingga jika terjadi permasalahan atau kendala yang sama dapat diselesaikan sendiri tanpa harus melakukan keluhan kembali pada sistem.</p> <p>d. Hasil pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online ditinjau sesuai pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.</p>	
<b>Level 3</b>	PA 3.1		a. Adanya standar dalam proses identifikasi, menganalisi dan mengevaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online serta panduan-panduan	
Established	Definisi proses-			

	<p>Mengukur sejauh mana proses standar dipertahankan untuk mendukung penyebaran dari proses yang didefinisikan</p>		<p>b. Terdapat urutan dan interaksi dalam proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan yang terkait dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>	
			<p>c. Adanya standar penilaian terdapat kompetensi dan peran untuk menjalankan proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>	
			<p>d. Infrastruktur yang diperlukan serta lingkungan kerja yang mendukung untuk melakukan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online ini belum diidentifikasi oleh perusahaan sebagai bagian dari proses standar</p>	

			e. Adanya memonitor efektifitas proses yang sesuai dengan proses identifikasi, analisis dan evaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	PA 3.2 Proses Deployment- Mengukur sejauh mana proses standar secara efektif digunakan sebagai proses yang ditetapkan untuk mencapai dari hasil prosesnya		a. Proses identifikasi analisis dan evaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah diterapkan dengan standar  b. Penetapan peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah ditetapkan dan saling berhubungan  c. Penetapan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang berkompeten, terlatih dan berpengalaman dibidangnya	

			<p>d. Penetapan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat disediakan, diatur dan dipelihara</p>	
			<p>e. Infrastruktur dan lingkungan kerja dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat disediakan, dikelola dan dipelihara.</p>	
			<p>f. Adanya pengumpulan dan analisis data dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online untuk menilai kinerja kesesuaian dan efektifitas proses serta untuk mengetahui potensi dan peningkatan kualitas proses secara terus menerus</p>	
<b>Level 4</b> Predictable	PA 4.1 Proses Pengukuran-		<p>a. Data dan informasi dari pelaksanaan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online <i>Management</i> tersedia untuk mendukung tujuan bisnis</p>	

	<p>Suatu ukuran sejauh mana hasil pengukuran digunakan untuk memastikan bahwa kinerja proses mendukung pencapaian tujuan kinerja proses yang relevan dalam mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan</p>		<p>b. Data dan informasi dari pelaksanaan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online digunakan sebagai alat ukur kinerja</p>	
			<p>c. Digunakan pengukuran kuantitatif terhadap proses pengelolaan operasi layanan sistem DJP Online yang relevan dengan masing – masing tujuan bisnis.</p>	
			<p>d. Unit ukuran proses penyusunan terkait proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online disesuaikan dengan model output dari proses tersebut.</p>	
			<p>e. Frekuensi pengukuran proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.</p>	

			f. Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu melalui proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	PA 4.2 Proses Kontrol- Mengukur sejauh mana proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang stabil, mampu dan dapat diprediksi dalam batas yang ditentukan		a. Analisis dan teknik kontrol terhadap pengukuran kinerja dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online b. Adanya Batasan jumlah variasi dalam pengukuran proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online c. Data pengukuran dianalisis untuk mengetahui kondisi penyebab <i>special causes</i> (dibutuhkannya variasi) dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online d. Perbaikan terhadap cara analisa untuk menunjukkan letak kondisi penyebab <i>special causes</i> (dibutuhkannya variasi)	

			dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			e. Pembatasan variasi selalu diterapkan untuk dilakukan tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya	
<b>Level 5</b>	PA 5.1		a. Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
Optimizing	Proses Inovasi- Mengukur sejauh mana perubahan untuk proses teridentifikasi dari analisis penyebab umum dari variasi dalam kinerja, penyelidikan pendekatan inovatif dalam		b. Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			c. Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode <i>best practice</i> maupun berinovasi terhadap proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	

	<p>melakukan pendefinisian dan penyebaran proses</p>		<p>d. Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dari kemunculan teknologi baru, lengkap dengan konsep prosesnya.</p>	
			<p>e. Memiliki strategi implementasi untuk mencapai tujuan dalam perbaikan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online.</p>	
	<p>PA 5.2 Proses Optimalisasi- Mengukur sejauh mana perubahan definisi, manajemen dan kinerja hasil proses dalam dampak yang</p>		<p>a. Melakukan penilaian dari semua dampak dari perubahan metode proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dengan cara membandingkan antara sarasanya dengan standar proses yang berlaku</p>	
			<p>b. Adanya pengaturan terhadap perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja proses pengelolaan</p>	

	efektif untuk mencapai tujuan perbaiki proses yang relevan		operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat dipahami dan ditindak lanjuti dengan segera	
			c. Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	

## KUESIONER KAPABILITAS SAAT INI

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penelitian Skripsi Peneliti, kuisisioner ini disusun sebagai bahan penelitian Skripsi Peneliti yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp) Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)”, kuisisioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang ditujukan untuk mengevaluasi Sistem Informasi DJP Online. Adapun hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi peneliti di jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan untuk menjawab pertanyaan kuisisioner ini.

### **Petunjuk pengisian:**

Beri tanda **Y (Yes)** jika pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang, dan beri tanda **N (No)** jika pernyataan tersebut tidak sesuai atau belum diterapkan serta berikan komentar.

**Nama Responden** :

**Unit Kerja** :

Proses ID	DSS02			
Nama Proses	Mengelola Layanan Permintaan dan Insiden			
Deskripsi	Memberikan repon yang tepat waktu dan efektif terhadap permintaan pengguna dan resolusi semua jenis permasalahan atau kendala. Mengembalikan layanan normal, memenuhi permintaan pengguna, merekam, mengidentifikasi menyelidiki, mendiagnosa dan menyelesaikan permasalahan atau kendala			
Tujuan Proses	Mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui responden dari permintaan pengguna dan permasalahan atau kendala yang sedang terjadi			
Level	Atribut Proses	Outcome	Deskripsi Kriteria	Kriteria (Y/N)
Level 0 Incomplete	Proses tidak diimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya			
Level 1	PA 1.1	DSS02-01	Layanan terkait TI tersedia untuk digunakan	

Perfomed	Proses yang diimplementasikan mencapai tujuannya	DSS02-02	Permasalahan atau keluhan dapat diselesaikan sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati	
		DSS02-03	Permintaan layanan ditangani sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati dengan tujuan untuk kepuasan pengguna	
<b>Level 2</b> Managed	PA 2.1 Manajemen kinerja- Mengukur sejauh mana proses kinerja telah dikelola		a. Sasaran kinerja dari mengidentifikasi secara detail dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang dimulai dari medefiniskan dan klasifikasi keluhan, merekam dan memprioritaskan permintaan keluhan, menginvestigasi dan mendiagnosa keluhan, mengatasi dan memulihkan keluhan serta menutup permintaan layanan keluhan	

			b. Kinerja dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online direncanakan dan dimonitor dengan baik sehingga layanan tersebut dapat diimplementasikan pada perusahaan	
			c. Kinerja dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online terencana dan tersusun yang disesuaikan dengan perusahaan	
			d. Tanggung jawab dan wewenang dalam proses yang terkait pengelolaan operasi layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, ditugaskan dan dikomunikasikan sesuai rencana perusahaan proses yang terkait pengelolaan operasi layanan	
			e. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi	

			DJP Online diidentifikasi, tersedia, dialokasi serta dapat digunakan	
			f. Terdapat aturan cara komunikasi antarmuka dengan pihak yang terlibat pada proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online sehingga terjadi komunikasi yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas dan terarah.	
	PA 2.2		a. Mendefinisikan persyaratan untuk menghasilkan prosedur pengelolaan operasi layanan yang terkait dengan Sistem Informasi DJP Online	
	Manajemen produk kerja- Mengukur sejauh mana kinerja produk yang dihasilkan oleh proses dikelola secara		b. Mendefinisikan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah terdokumentasi dan terkontrol	

	tepat. Work product ( <i>output</i> dari proses) didefinisikan dan dikendalikan		c. Hasil dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, didokumentasi dan dikontrol dengan baik sehingga jika terjadi permasalahan atau kendala yang sama dapat diselesaikan sendiri tanpa harus melakukan keluhan kembali pada sistem.	
			d. Hasil pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online ditinjau sesuai pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.	
<b>Level 3</b>	PA 3.1		a. Adanya standar dalam proses identifikasi, menganalisi dan mengevaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi	

Established	Definisi proses-  Mengukur sejauh mana proses standar dipertahankan untuk mendukung penyebaran dari proses yang didefinisikan		Layanan Sistem Informasi DJP Online serta panduan-panduan	
			b. Terdapat urutan dan interaksi dalam proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan yang terkait dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			c. Adanya standar penilaian terdapat kompetensi dan peran untuk menjalankan proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			d. Infrastruktur yang diperlukan serta lingkungan kerja yang mendukung untuk melakukan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online ini	

			belum diidentifikasi oleh perusahaan sebagai bagian dari proses standar	
			e. Adanya memonitor efektifitas proses yang sesuai dengan proses identifikasi, analisis dan evaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	PA 3.2		a. Proses identifikasi analisis dan evaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah diterapkan dengan standar	
	Proses Deployment- Mengukur sejauh mana proses standar secara efektif digunakan sebagai proses yang ditetapkan untuk mencapai dari hasil prosesnya		b. Penetapan peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah ditetapkan dan saling berhubungan	

			c. Penetapan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang berkompeten, terlatih dan berpengalaman dibidangnya	
			d. Penetapan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat disediakan, diatur dan dipelihara	
			e. Infrastruktur dan lingkungan kerja dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat disediakan, dikelola dan dipelihara.	
			f. Adanya pengumpulan dan analisis data dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online untuk menilai kinerja kesesuaian dan efektifitas proses serta untuk mengetahui potensi dan peningkatan kualitas proses secara terus menerus	

<b>Level 4</b>	PA 4.1		a. Data dan informasi dari pelaksanaan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online <i>Management</i> tersedia untuk mendukung tujuan bisnis	
Predictable	Proses Pengukuran-  Suatu ukuran sejauh mana hasil pengukuran digunakan untuk memastikan bahwa kinerja proses mendukung pencapaian tujuan kinerja proses yang relevan dalam mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan		b. Data dan informasi dari pelaksanaan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online digunakan sebagai alat ukur kinerja	
			c. Digunakan pengukuran kuantitatif terhadap proses pengelolaan operasi layanan sistem DJP Online yang relevan dengan masing – masing tujuan bisnis.	
			d. Unit ukuran proses penyusunan terkait proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP	

			Online disesuaikan dengan model output dari proses tersebut.	
			e. Frekuensi pengukuran proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.	
			f. Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu melalui proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	PA 4.2 Proses Kontrol-		a. Analisis dan teknik kontrol terhadap pengukuran kinerja dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	

	<p>Mengukur sejauh mana proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang stabil, mampu dan dapat diprediksi dalam batas yang ditentukan</p>		<p>b. Adanya Batasan jumlah variasi dalam pengukuran proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>	
			<p>c. Data pengukuran dianalisis untuk mengetahui kondisi penyebab <i>special causes</i> (dibutuhkannya variasi) dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>	
			<p>d. Perbaikan terhadap cara analisa untuk menunjukkan letak kondisi penyebab <i>special causes</i> (dibutuhkannya variasi) dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>	
			<p>e. Pembatasan variasi selalu diterapkan untuk dilakukan tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya</p>	

Level 5 Optimizing	PA 5.1		a. Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	Proses Inovasi-		b. Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	Mengukur sejauh mana perubahan untuk proses teridentifikasi dari analisis penyebab umum dari variasi dalam kinerja, penyelidikan pendekatan inovatif dalam melakukan pendefinisian dan penyebaran proses		c. Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode <i>best practice</i> maupun berinovasi terhadap proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			d. Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dari kemunculan teknologi baru, lengkap dengan konsep prosesnya.	

			e. Memiliki strategi implementasi untuk mencapai tujuan dalam perbaikan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online.	
	PA 5.2 Proses Optimalisasi- Mengukur sejauh mana perubahan definisi, manajemen dan kinerja hasil proses dalam dampak yang efektif untuk mencapai tujuan perbaikan proses yang relevan		a. Melakukan penilaian dari semua dampak dari perubahan metode proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dengan cara membandingkan antara sarannya dengan standar proses yang berlaku	
			b. Adanya pengaturan terhadap perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat dipahami dan ditindak lanjuti dengan segera	

			c. Dilakukan evaluasi untuk menilai efektivitas perubahan dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
--	--	--	--	--

## KUESIONER KAPABILITAS SAAT INI

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penelitian Skripsi Peneliti, kuisisioner ini disusun sebagai bahan penelitian Skripsi Peneliti yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp) Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)”, kuisisioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang ditujukan untuk mengevaluasi Sistem Informasi DJP Online. Adapun hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi peneliti di jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan untuk menjawab pertanyaan kuisisioner ini.

### **Petunjuk pengisian:**

Beri tanda **Y (Yes)** jika pernyataan tersebut sesuai dengan kondisi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang digunakan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang, dan beri tanda **N (No)** jika pernyataan tersebut tidak sesuai atau belum diterapkan serta berikan komentar.

**Nama Responden** :

**Unit Kerja** :

Proses ID	DSS03			
Nama Proses	Mengelola Masalah			
Deskripsi	Mengidentifikasi dan mengklasifikasi masalah, penyebab, memberikan solusi dengan tepat waktu untuk mencegah insiden berulang serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan			
Tujuan Proses	Meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional.			
<b>Level</b>	<b>Atribut Proses</b>	<b>Outcome</b>	<b>Deskripsi Kriteria</b>	<b>Kriteria (Y/N)</b>
<b>Level 0</b> Incomplete	Proses tidak diimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya			
<b>Level 1</b> Perfomed	PA 1.1	DSS03- 01	Masalah yang berkaitan dengan TI diselesaikan untuk mencegah terulangnya masalah	

	Proses yang diimplementasikan mencapai tujuannya			
<b>Level 2</b> Managed	PA 2.1 Manajemen kinerja- Mengukur sejauh mana proses kinerja telah dikelola		a. Sasaran kinerja dari mengidentifikasi secara detail dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang dimulai dari mendefinisikan dan klasifikasi keluhan, merekam dan memprioritaskan permintaan keluhan, menginvestigasi dan mendiagnosa keluhan, mengatasi dan memulihkan keluhan serta menutup permintaan layanan keluhan	
			b. Kinerja dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online direncanakan dan dimonitor dengan baik sehingga layanan tersebut dapat diimplementasikan pada perusahaan	

			c. Kinerja dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online terencana dan tersusun yang disesuaikan dengan perusahaan	
			d. Tanggung jawab dan wewenang dalam proses yang terkait pengelolaan operasi layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, ditugaskan dan dikomunikasikan sesuai rencana perusahaan proses yang terkait pengelolaan operasi layanan	
			e. Sumber daya dan informasi yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, tersedia, dialokasi serta dapat digunakan	
			f. Terdapat aturan cara komunikasi antarmuka dengan pihak yang terlibat pada proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online sehingga terjadi komunikasi	

			yang efektif dan tanggung jawab penugasan yang jelas dan terarah.	
	PA 2.2 Manajemen produk kerja- Mengukur sejauh mana kinerja produk yang dihasilkan oleh proses dikelola secara tepat. Work product ( <i>output</i> dari proses) didefinisikan dan dikendalikan		a. Mendefinisikan persyaratan untuk menghasilkan prosedur pengelolaan operasi layanan yang terkait dengan Sistem Informasi DJP Online	
			b. Mendefinisikan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah terdokumentasi dan terkontrol	
			c. Hasil dari pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online diidentifikasi, didokumentasi dan dikontrol dengan baik sehingga jika terjadi permasalahan atau kendala yang sama dapat diselesaikan sendiri tanpa harus melakukan keluhan kembali pada sistem.	

			d. Hasil pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online ditinjau sesuai pengaturan yang direncanakan dan disesuaikan seperlunya untuk memenuhi persyaratan.	
<b>Level 3</b> Established	PA 3.1 Definisi proses-  Mengukur sejauh mana proses standar dipertahankan untuk mendukung penyebaran dari proses yang didefinisikan		a. Adanya standar dalam proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online serta panduan-panduan	
			b. Terdapat urutan dan interaksi dalam proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan yang terkait dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			c. Adanya standar penilaian terdapat kompetensi dan peran untuk menjalankan proses identifikasi, menganalisis dan mengevaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	

		d. Infrastruktur yang diperlukan serta lingkungan kerja yang mendukung untuk melakukan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online ini belum diidentifikasi oleh perusahaan sebagai bagian dari proses standar	
		e. Adanya memonitor efektifitas proses yang sesuai dengan proses identifikasi, analisis dan evaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
PA 3.2	Proses Deployment- Mengukur sejauh mana proses standar secara efektif digunakan sebagai proses yang ditetapkan	a. Proses identifikasi analisis dan evaluasi keluhan terkait pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online telah diterapkan dengan standar	
		b. Penetapan peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses pengelolaan operasi	

	<p>untuk mencapai dari hasil prosesnya</p>		<p>Layanan Sistem Informasi DJP Online telah ditetapkan dan saling berhubungan</p>	
			<p>c. Penetapan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online yang berkompeten, terlatih dan berpengalaman dibidangnya</p>	
			<p>d. Penetapan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat disediakan, diatur dan dipelihara</p>	
			<p>e. Infrastruktur dan lingkungan kerja dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat disediakan, dikelola dan dipelihara.</p>	
			<p>f. Adanya pengumpulan dan analisis data dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online untuk menilai kinerja kesesuaian dan efektifitas proses serta</p>	

			untuk mengetahui potensi dan peningkatan kualitas proses secara terus menerus	
<b>Level 4</b>  Predictable	PA 4.1  Proses Pengukuran-  Suatu ukuran sejauh mana hasil pengukuran digunakan untuk memastikan bahwa kinerja proses mendukung pencapaian tujuan kinerja proses yang relevan dalam mendukung tujuan bisnis yang ditetapkan		a. Data dan informasi dari pelaksanaan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online <i>Management</i> tersedia untuk mendukung tujuan bisnis	
			b. Data dan informasi dari pelaksanaan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online digunakan sebagai alat ukur kinerja	
			c. Digunakan pengukuran kuantitatif terhadap proses pengelolaan operasi layanan sistem DJP Online yang relevan dengan masing – masing tujuan bisnis.	

			d. Unit ukuran proses penyusunan terkait proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online disesuaikan dengan model output dari proses tersebut.	
			e. Frekuensi pengukuran proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online disesuaikan dengan model kuantitatif penilaian kinerja proses tersebut.	
			f. Hasil pengukuran digunakan untuk mencari karakteristik pola tertentu melalui proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	PA 4.2		a. Analisis dan teknik kontrol terhadap pengukuran kinerja dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
	Proses Kontrol- Mengukur sejauh mana proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang		b. Adanya Batasan jumlah variasi dalam pengukuran proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	

	stabil, mampu dan dapat diprediksi dalam batas yang ditentukan		c. Data pengukuran dianalisis untuk mengetahui kondisi penyebab <i>special causes</i> (dibutuhkannya variasi) dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			d. Perbaikan terhadap cara analisa untuk menunjukkan letak kondisi penyebab <i>special causes</i> (dibutuhkannya variasi) dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	
			e. Pembatasan variasi selalu diterapkan untuk dilakukan tindakan perbaikan yang diterapkan pada poin sebelumnya	
<b>Level 5</b> Optimizing	PA 5.1 Proses Inovasi-		a. Mengetahui sasaran peningkatan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online	

<p>Mengukur sejauh mana perubahan untuk proses teridentifikasi dari analisis penyebab umum dari variasi dalam kinerja, penyelidikan pendekatan inovatif dalam melakukan pendefinisian dan penyebaran proses</p>	<p>b. Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi penyebab umum dari variasi dalam pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>
	<p>c. Menganalisa data yang sesuai untuk mengidentifikasi potensi penggunaan metode <i>best practice</i> maupun berinovasi terhadap proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>
	<p>d. Dapat mengidentifikasi potensi peningkatan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dari kemunculan teknologi baru, lengkap dengan konsep prosesnya.</p>
	<p>e. Memiliki strategi implementasi untuk mencapai tujuan dalam perbaikan proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online.</p>

	<p>PA 5.2</p> <p>Proses Optimalisasi-</p> <p>Mengukur sejauh mana perubahan definisi, manajemen dan kinerja hasil proses dalam dampak yang efektif untuk mencapai tujuan perbaikan proses yang relevan</p>		<p>a. Melakukan penilaian dari semua dampak dari perubahan metode proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dengan cara membandingkan antara sarasannya dengan standar proses yang berlaku</p>	
			<p>b. Adanya pengaturan terhadap perubahan yang disetujui agar dipastikan bahwa setiap gangguan kinerja proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online dapat dipahami dan ditindak lanjuti dengan segera</p>	
			<p>c. Dilakukan evaluasi untuk menilai efektifitas perubahan dalam proses pengelolaan operasi Layanan Sistem Informasi DJP Online</p>	

**Lampiran 7 – Simulasi Perhitungan dari Hasil Kuesioner Penilaian Kapabilitas Saat ini**

Rating Criteria by Responden	Perhitungan Proses DSS01 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<i>Chief Information Officer</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{5}\right) \times 100 = 80$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{6}\right) \times 100 = 67$	$\left(\frac{4}{5}\right) \times 100 = 60$		
<i>business contiunity</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{3}{5}\right) \times 100 = 60$		
<i>Service Manager</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{3}{4}\right) \times 100 = 75$	$\left(\frac{3}{5}\right) \times 100 = 60$	$\left(\frac{3}{6}\right) \times 100 = 50$	$\left(\frac{3}{6}\right) \times 100 = 50$	$\left(\frac{3}{5}\right) \times 100 = 60$		
Nilai Rata-Rata		100	100	92	80	78	56	60		
		F	F	F	L	L	L	L		
<i>Kapabilitas Level</i>					LEVEL 3					

N = 0% - 15%	P >15% - 50%	L > 50% - 85%	F > 85% - 100%
--------------	--------------	---------------	----------------

Keterangan :

N : Tidak Tercapai

P : Sebagian Tercapai (Partially Archived)

L : Sebagian Besar Tercapai (Largery Archived)

F : Sepenuhnya Tercapai (Fully Archived)

Rating Criteria by Responden	Perhitungan Proses DSS02 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<i>Privacy Officer</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 50$	$\left(\frac{4}{5}\right) \times 100 = 60$		
<i>Privacy Officer</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{6}\right) \times 100 = 67$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{3}{5}\right) \times 100 = 60$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 50$	$\left(\frac{2}{5}\right) \times 100 = 40$		
<i>Head IT Operation</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{3}{4}\right) \times 100 = 75$	$\left(\frac{4}{5}\right) \times 100 = 80$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{2}{6}\right) \times 100 = 33$	$\left(\frac{1}{5}\right) \times 100 = 20$		
<i>Service Manager</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{6}\right) \times 100 = 67$	$\left(\frac{3}{4}\right) \times 100 = 75$	$\left(\frac{3}{5}\right) \times 100 = 60$	$\left(\frac{4}{6}\right) \times 100 = 67$	$\left(\frac{2}{6}\right) \times 100 = 33$	$\left(\frac{1}{5}\right) \times 100 = 20$		
<i>Chief Risk Officer</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{3}{4}\right) \times 100 = 75$	$\left(\frac{4}{5}\right) \times 100 = 80$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 50$	$\left(\frac{2}{5}\right) \times 100 = 40$		
Nilai Rata-Rata		100	83	85	76	80	43	36		
		F	L	L	L	L				
<i>Kapabilitas Level</i>			LEVEL 2							

N = 0% - 15%	P >15% - 50%	L > 50% - 85%	F > 85% - 100%
--------------	--------------	---------------	----------------

Keterangan :

N : Tidak Tercapai

P : Sebagian Tercapai (Partially Archived)

L : Sebagian Besar Tercapai (Largery Archived)

F : Sepenuhnya Tercapai (Fully Archived)

Rating Criteria by Responden	Perhitungan Proses DSS03 (Persentase)									
	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
<i>Chief Information Officer</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{2}{5}\right) \times 100 = 40$		
<i>business contiunity</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{6}\right) \times 100 = 67$	$\left(\frac{5}{6}\right) \times 100 = 83$	$\left(\frac{2}{5}\right) \times 100 = 40$		
<i>Service Manager</i>		$\left(\frac{2}{2}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{4}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{4}{6}\right) \times 100 = 67$	$\left(\frac{1}{5}\right) \times 100 = 20$		
Nilai Rata-Rata		100	100	100	100	83	78	33		
		F	F	F	F	F	L	P		
<i>Kapabilitas Level</i>					LEVEL 3					

N = 0% - 15%	P >15% - 50%	L > 50% - 85%	F > 85% - 100%
--------------	--------------	---------------	----------------

Keterangan :

N : Tidak Tercapai

P : Sebagian Tercapai (Partially Archived)

L : Sebagian Besar Tercapai (Largery Archived)

F : Sepenuhnya Tercapai (Fully Archived)

## **Lampiran 8 – Kuesioner Penilaian Kapabilitas yang Diharapkan**

### **KUISIONER PENILAIAN KAPABILITAS LEVEL YANG DIHARAPKAN**

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penelitian Skripsi Peneliti, kuisisioner ini disusun sebagai bahan penelitian Skripsi Peneliti yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp) Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)”, kuisisioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang ditujukan untuk mengevaluasi Sistem Informasi DJP Online. Adapun hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi peneliti di jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan untuk menjawab pertanyaan kuisisioner ini.

#### **Petunjuk pengisian :**

Beri tanda ceklis pada kolom jawaban sesuai dengan pilihan yang menurut anda sesuai

<b>Nama</b>	<b>Unit Kerja</b>	<b>Tanda Tangan/Paraf</b>

<b>ID Proses</b>	<b>DSS01</b>				
<b>Level 3 Established</b>					
<b>PA 3.1 Definisi Proses</b>					
Keterangan jawaban					
a	Teridentifikasinya proses standar, termasuk pedoman yang dibuat sendiri secara tepat, menggambarkan untuk mendasar yang harus dimasukkan ke dalam sebuah proses.				
b	Ditentukannya urutan dan interaksi proses standar dengan proses lainnya				
c	Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melaksanakan proses sebagai bagian proses standar terdefinisi.				
d	Tersedianya infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melaksanakan proses sebagai bagian dari proses standar.				
e	Metode yang tepat untuk memantau keefektifan dan kecocokan proses terdefinisi.				
<b>Pertanyaan</b>	a	b	c	d	e
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan,, sejauh mana harapan anda terhadap proses standar dipertahankan?					

<b>PA 3.2 Penyebaran Proses</b>						
Keterangan jawaban						
a	Proses yang terdefinisi disebarakan berdasarkan standar proses yang dibuat sendiri secara tepat.					
b	Peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses ditentukan dan dikomunikasikan.					
c	Personil yang melakukan proses adalah orang yang berkompentensi dibidang dasar pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang tepat.					
d	Sumber daya dan informasi penting yang diperlukan untuk melaksanakan proses tersedia, dialokasikan dan digunakan.					
e	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan proses tersedia, dikelola dan dipelihara.					
f	Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar pemahaman berperilaku, mendemonstrasikan kecocokan dan keefektifan proses, serta evaluasi perbaikan proses yang kontinu.					
<b>Pertanyaan</b>	a	b	c	d	e	f
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan,, sejauh mana harapan anda terhadap proses standar efektif digunakan untuk mencapai <i>outcome</i> ?						
<b>Level 4 Predictable</b>						
<b>PA 4.1 Pengukuran Proses</b>						
Keterangan jawaban						

a	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan tersusun.					
b	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.					
c	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan tersusun.					
d	Langkah dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses					
e	Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses					
f	Hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan kinerja proses.					
<b>Pertanyaan</b>	a	b	c	d	e	f
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan, sejauh mana harapan anda terhadap hasil pengukuran yang digunakan untuk mendukung tujuan bisnis?						
<b>PA 4.2 Kontrol Proses</b>						
Keterangan jawaban						
a	Teknik analisis dan kontrol ditentukan dan diterapkan jika memungkinkan.					
b	Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.					
c	Pengukuran data dianalisis untuk penyebab khusus variasi.					
d	Tindakan perbaikan dilakukan untuk mengatasi penyebab khusus variasi.					

e	Batas kontrol disusun ulang (jika diperlukan) untuk melakukan tindakan koreksi					
<b>Pertanyaan</b>		a	b	c	d	e
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan, sejauh mana harapan anda terhadap proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang stabil?						
<b>Level 5 Optimizing</b>						
<b>PA 5.1 Inovasi Proses</b>						
Keterangan jawaban						
a	Terdefinisinya tujuan peningkatan proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.					
b	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum dalam kinerja proses.					
c	Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang dan praktik terbaik serta berinovasi.					
d	Peluang perbaikan yang diturunkan dari teknologi dan konsep proses yang baru teridentifikasi					
e	Strategi implementasi dibangun untuk mencapai tujuan perbaikan proses					
<b>Pertanyaan</b>		a	b	c	d	e
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan, sejauh mana harapan anda terhadap perubahan proses teridentifikasi?						

<b>PA 5.2 Optimalisasi Proses</b>				
Keterangan jawaban				
a	Dampak seluruh perubahan usulan dinilai sesuai dengan tujuan proses yang terdefinisi dan proses standar.			
b	Implementasi dari semua perubahan yang telah disepakati agar dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan terhadap kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.			
c	Berdasarkan kinerja aktual, efektivitas dari perubahan proses dievaluasi sesuai dengan persyaratan produk yang terdefinisi dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.			
<b>Pertanyaan</b>		a	b	c
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan, sejauh mana harapan anda terhadap perubahan proses teridentifikasi?				

## **KUISIONER PENILAIAN KAPABILITAS LEVEL YANG DIHARAPKAN**

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penelitian Skripsi Peneliti, kuisisioner ini disusun sebagai bahan penelitian Skripsi Peneliti yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp) Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)”, kuisisioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang ditujukan untuk mengevaluasi Sistem Informasi DJP Online. Adapun hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi peneliti di jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan untuk menjawab pertanyaan kuisisioner ini.

### **Petunjuk pengisian :**

Beri tanda ceklis pada kolom jawaban sesuai dengan pilihan yang menurut anda sesuai

Nama	Unit Kerja	Tanda Tangan/Paraf

<b>ID Proses</b>	<b>DSS02</b>							
<b>Level 3 Established</b>								
<b>PA 3.1 Definisi Proses</b>								
Keterangan jawaban								
a	Teridentifikasinya proses standar, termasuk pedoman yang dibuat sendiri secara tepat, menggambarkan untuk mendasar yang harus dimasukkan ke dalam sebuah proses.							
b	Ditentukannya urutan dan interaksi proses standar dengan proses lainnya							
c	Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melaksanakan proses sebagai bagian proses standar terdefinisi.							
d	Tersedianya infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melaksanakan proses sebagai bagian dari proses standar.							
e	Metode yang tepat untuk memantau keefektifan dan kecocokan proses terdefinisi.							
<b>Pertanyaan</b>				a	b	c	d	e
Pada Proses mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui responden dari permintaan pengguna dan permasalahan atau kendala yang sedang terjadi, sejauh mana harapan anda terhadap proses standar dipertahankan?								
<b>PA 3.2 Penyebaran Proses</b>								
Keterangan jawaban								
a	Proses yang terdefinisi disebarkan berdasarkan standar proses yang dibuat sendiri secara tepat.							

b	Peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses ditentukan dan dikomunikasikan.
c	Personil yang melakukan proses adalah orang yang berkompentensi dibidang dasar pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang tepat.
d	Sumber daya dan informasi penting yang diperlukan untuk melaksanakan proses tersedia, dialokasikan dan digunakan.
e	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan proses tersedia, dikelola dan dipelihara.
f	Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar pemahaman berperilaku, mendemonstrasikan kecocokan dan keefektifan proses, serta evaluasi perbaikan proses yang kontinu.
<b>Pertanyaan</b>	a    b    c    d    e    f
Pada proses memberikan TI hasil layanan operasional sesuai dengan yang direncanakan,, sejauh mana harapan anda terhadap proses standar efektif digunakan untuk mencapai <i>outcome</i> ?	
<b>Level 4 Predictable</b>	
<b>PA 4.1 Pengukuran Proses</b>	
Keterangan jawaban	
a	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan tersusun.
b	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.

c	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan tersusun.
d	Langkah dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses
e	Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses
f	Hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan kinerja proses.
<b>Pertanyaan</b>	a    b    c    d    e    f
Pada Proses mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui responden dari permintaan pengguna dan permasalahan atau kendala yang sedang terjadi, sejauh mana harapan anda terhadap hasil pengukuran yang digunakan untuk mendukung tujuan bisnis?	
<b>PA 4.2 Kontrol Proses</b>	
Keterangan jawaban	
a	Teknik analisis dan kontrol ditentukan dan diterapkan jika memungkinkan.
b	Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.
c	Pengukuran data dianalisis untuk penyebab khusus variasi.
d	Tindakan perbaikan dilakukan untuk mengatasi penyebab khusus variasi.
e	Batas kontrol disusun ulang (jika diperlukan) untuk melakukan tindakan koreksi

Pertanyaan	a	b	c	d	e
Pada Proses mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui responden dari permintaan pengguna dan permasalahan atau kendala yang sedang terjadi, sejauh mana harapan anda terhadap proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang stabil?					
<b>Level 5 Optimizing</b>					
<b>PA 5.1 Inovasi Proses</b>					
Keterangan jawaban					
a	Terdefinisinya tujuan peningkatan proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.				
b	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum dalam kinerja proses.				
c	Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang dan praktik terbaik serta berinovasi.				
d	Peluang perbaikan yang diturunkan dari teknologi dan konsep proses yang baru teridentifikasi				
e	Strategi implementasi dibangun untuk mencapai tujuan perbaikan proses				
Pertanyaan	a	b	c	d	e
Pada Proses mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui responden dari permintaan pengguna dan permasalahan atau kendala					

yang sedang terjadi, sejauh mana harapan anda terhadap perubahan proses teridentifikasi?						
<b>PA 5.2 Optimalisasi Proses</b>						
Keterangan jawaban						
a	Dampak seluruh perubahan usulan dinilai sesuai dengan tujuan proses yang terdefinisi dan proses standar.					
b	Implementasi dari semua perubahan yang telah disepakati agar dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan terhadap kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.					
c	Berdasarkan kinerja aktual, efektivitas dari perubahan proses dievaluasi sesuai dengan persyaratan produk yang terdefinisi dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.					
<b>Pertanyaan</b>				c	d	e
Pada Proses mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui responden dari permintaan pengguna dan permasalahan atau kendala yang sedang terjadi, pengelola dan kinerja hasil proses dapat mencapai tujuan perbaikan yang relevan?						

## **KUISIONER PENILAIAN KAPABILITAS LEVEL YANG DIHARAPKAN**

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi penelitian Skripsi Peneliti, kuisisioner ini disusun sebagai bahan penelitian Skripsi Peneliti yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi Direktorat Jendral Pajak (Djp) Online Menggunakan Framework Cobit 5.0 Dan Itil V3 (Studi Kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)”, kuisisioner ini berisi pernyataan-pernyataan yang ditujukan untuk mengevaluasi Sistem Informasi DJP Online. Adapun hasil dari kuisisioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Skripsi peneliti di jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu sangatlah terbatas dan berharga, namun Peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuisisioner ini. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan untuk menjawab pertanyaan kuisisioner ini.

### **Petunjuk pengisian :**

Beri tanda ceklis pada kolom jawaban sesuai dengan pilihan yang menurut anda sesuai

Nama	Unit Kerja	Tanda Tangan/Paraf

<b>ID Proses</b>	<b>DSS03</b>							
<b>Level 3 Established</b>								
<b>PA 3.1 Definisi Proses</b>								
Keterangan jawaban								
a	Teridentifikasinya proses standar, termasuk pedoman yang dibuat sendiri secara tepat, menggambarkan untuk mendasar yang harus dimasukkan ke dalam sebuah proses.							
b	Ditentukannya urutan dan interaksi proses standar dengan proses lainnya							
c	Kompetensi dan peran yang diperlukan untuk melaksanakan proses sebagai bagian proses standar terdefinisi.							
d	Tersedianya infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melaksanakan proses sebagai bagian dari proses standar.							
e	Metode yang tepat untuk memantau keefektifan dan kecocokan proses terdefinisi.							
<b>Pertanyaan</b>				a	b	c	d	e
Pada proses meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, sejauh mana harapan anda terhadap proses standar dipertahankan?								
<b>PA 3.2 Penyebaran Proses</b>								
Keterangan jawaban								
a	Proses yang terdefinisi disebarkan berdasarkan standar proses yang dibuat sendiri secara tepat.							

b	Peran, tanggung jawab dan wewenang yang diperlukan untuk melakukan proses ditentukan dan dikomunikasikan.
c	Personil yang melakukan proses adalah orang yang berkompotensi dibidang dasar pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang tepat.
d	Sumber daya dan informasi penting yang diperlukan untuk melaksanakan proses tersedia, dialokasikan dan digunakan.
e	Infrastruktur dan lingkungan kerja yang diperlukan untuk melakukan proses tersedia, dikelola dan dipelihara.
f	Data yang tepat dikumpulkan dan dianalisis sebagai dasar pemahaman berperilaku, mendemonstrasikan kecocokan dan keefektifan proses, serta evaluasi perbaikan proses yang kontinu.
<b>Pertanyaan</b>	a    b    c    d    e    f
Pada proses meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, sejauh mana harapan anda terhadap proses standar efektif digunakan untuk mencapai <i>outcome</i> ?	
<b>Level 4 Predictable</b>	
<b>PA 4.1 Pengukuran Proses</b>	
Keterangan jawaban	
a	Kebutuhan informasi proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan tersusun.

b	Tujuan pengukuran proses diturunkan dari kebutuhan informasi proses.
c	Tujuan kuantitatif untuk kinerja proses dalam mendukung tujuan bisnis yang relevan tersusun.
d	Langkah dan frekuensi pengukuran diidentifikasi dan ditetapkan sesuai dengan tujuan pengukuran proses dan tujuan kuantitatif untuk kinerja proses
e	Hasil pengukuran dikumpulkan, dianalisis dan dilaporkan untuk memantau sejauh mana tujuan kuantitatif untuk kinerja proses
f	Hasil pengukuran digunakan untuk menggambarkan kinerja proses.
<b>Pertanyaan</b>	a    b    c    d    e    f
Pada proses meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, sejauh mana harapan anda terhadap hasil pengukuran yang digunakan untuk mendukung tujuan bisnis?	
<b>PA 4.2 Kontrol Proses</b>	
Keterangan jawaban	
a	Teknik analisis dan kontrol ditentukan dan diterapkan jika memungkinkan.
b	Batas kontrol variasi ditetapkan untuk kinerja proses normal.
c	Pengukuran data dianalisis untuk penyebab khusus variasi.
d	Tindakan perbaikan dilakukan untuk mengatasi penyebab khusus variasi.

e	Batas kontrol disusun ulang (jika diperlukan) untuk melakukan tindakan koreksi					
<b>Pertanyaan</b>		a	b	c	d	e
Pada proses meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, sejauh mana harapan anda terhadap proses secara kuantitatif berhasil menghasilkan sebuah proses yang stabil?						
<b>Level 5 Optimizing</b>						
<b>PA 5.1 Inovasi Proses</b>						
Keterangan jawaban						
a	Terdefinisinya tujuan peningkatan proses untuk mendukung tujuan bisnis yang relevan.					
b	Data yang tepat dianalisis untuk mengidentifikasi penyebab umum dalam kinerja proses.					
c	Data yang sesuai dianalisis untuk mengidentifikasi peluang dan praktik terbaik serta berinovasi.					
d	Peluang perbaikan yang diturunkan dari teknologi dan konsep proses yang baru teridentifikasi					
e	Strategi implementasi dibangun untuk mencapai tujuan perbaikan proses					
<b>Pertanyaan</b>		a	b	c	d	e
Pada proses meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan						

kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, sejauh mana harapan anda terhadap perubahan proses teridentifikasi?						
<b>PA 5.2 Optimalisasi Proses</b>						
Keterangan jawaban						
a	Dampak seluruh perubahan usulan dinilai sesuai dengan tujuan proses yang terdefinisi dan proses standar.					
b	Implementasi dari semua perubahan yang telah disepakati agar dikelola untuk memastikan bahwa setiap gangguan terhadap kinerja proses dipahami dan ditindaklanjuti.					
c	Berdasarkan kinerja aktual, efektivitas dari perubahan proses dievaluasi sesuai dengan persyaratan produk yang terdefinisi dan tujuan proses untuk menentukan apakah hasilnya disebabkan oleh penyebab umum atau khusus.					
<b>Pertanyaan</b>				c	d	e
Pada proses meningkatkan ketersediaan, tingkat pelayanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, sejauh mana harapan anda terhadap perubahan definisi, pengelola dan kinerja hasil proses dapat mencapai tujuan perbaikan yang relevan?						

**Lampiran 9 – Simulasi Perhitungan Hasil dari Kuesioner Penilaian Kapabilitas yang Diharapkan**

<i>Rating</i>	Proses DSS01					
	Level 3		Level 4		Level 5	
	<i>Criteria by Responden</i>	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	P A 5. 1
<i>Chief Information Officer</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Business Continuity</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Service Manager</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<b>Rata – Rata</b>	100	100	100	100		
	<i>F</i>	<i>F</i>	<i>F</i>	<i>F</i>		
<b>Level yang diharapkan</b>			LEVEL 4			

<i>Rating</i> <i>Criteria by</i> <i>Responden</i>	Proses DSS02					
	Level 3		Level 4		Level 5	
	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	P A 5. 1	P A 5. 2
<i>Privacy Officer</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Privacy Officer</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Head IT Operation</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Service Manager</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Chief Risk Officer</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<b>Rata – Rata</b>	100	100	100	100		
	F	F	F	F		
<b>Level yang diharapkan</b>			LEVEL 4			

<i>Rating</i>	Proses DSS06					
	Level 3		Level 4		Level 5	
	<i>Criteria by Responden</i>	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	P A 5. 1
<i>Chief Information Officer</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Business Continuity</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<i>Service Manager</i>	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{6}{6}\right) \times 100 = 100$	$\left(\frac{5}{5}\right) \times 100 = 100$		
<b>Rata – Rata</b>	100	100	100	100		
	F	F	F	F		
<b>Level yang diharapkan</b>			LEVEL 4			

## Lampiran 10 – Form Perbaikan Sidang Seminal Proposal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
Jalan Palembang – Prabumulih Km. 32 Inderalaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (+62711) 379249 Faksimile (+62711) 379248  
Pos-el info@ilkom.unsri.ac.id

### FORM PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL\*)

Nama : Nesa Aulia Andestra  
NIM : 09031181621025  
Program Studi : Sistem Informasi  
Hari/Tanggal : Kamis / 15 Oktober 2020  
Waktu : 10:30 - 12:30  
Judul Tugas Akhir : Evaluasi sistem informasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) Online menggunakan Framework COBIT 5.0 dan ITIL V3 (Studi kasus : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)  
Pembimbing I : Dwi Rosa Indah, M.T  
Pembimbing II : Putri Eka Sevtiyuni, M.T.  
Perbaikan : 1. Perjelas alasan dalam menggunakan 2 framework (COBIT 5 dan ITIL V3)  
2. Tambahkan referensi untuk memperkuat alasan dalam menggunakan 2 framework  
3.  
4.  
5.  
6.

Jangka Waktu Perbaikan : ..... hari

Telah diperbaiki sesuai dengan saran dan koreksi tim penguji ujian seminar proposal.

No.	Nama Penguji	Status Penguji	Tanda Tangan
1.	Dwi Rosa Indah, M.T	Pembimbing I	
2.	Putri Eka Sevtiyuni, M.T.	Pembimbing II	
3.	Fathoni, MMSI	Ketua	
4.	Rahmat Izwan Heroza, M.T.	Penguji I	
5.	Pacu Putra, M.CS	Penguji II	

Indralaya,  
Mengetahui  
Ketua Jurusan,

Endang Lestari R, M.T  
NIP. 197811172006042001

\*) Lembar untuk mahasiswa : Diberikan kepada mahasiswa oleh penguji dan digunakan sebagai syarat untuk menjilid Proposal Skripsi (belum boleh dijilid jika belum mendapatkan tanda tangan dari tim penguji Seminar Proposal)

## Lampiran 11 – Surat Keputusan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Jalan Palembang – Prabumulih Km. 32 Inderalaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (+62711) 379249 Faksimile (+62711) 379248  
Pos-el info@ilkom.unsri.ac.id

KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
Nomor : 0179/UN9.FIK/TU.SK/2021

TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI  
MAHASISWA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA,

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pembimbing dan pembuatan Skripsi mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya perlu ditetapkan dosen Pembimbing Skripsi;  
b. Bahwa sehubungan dengan butir a di atas, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 No.78);  
2. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No.5336);  
3. Peraturan Pemerintah No. 42 tahun 1960 Jo No. 60 tahun 1999 tentang Pendirian Universitas Sriwijaya;  
4. Keputusan Menristekdikti No.12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Sriwijaya;  
5. Keputusan Menristekdikti No.32031/M/KP/2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Sriwijaya;  
6. Surat Keputusan Rektor Universitas Sriwijaya No. 0508/UN9/SK.BUK.KP/2020 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Komputer.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA.
- KESATU : Menunjuk dan menugaskan saudara :  
1. Dwi Rosa Indah, M.T.  
2. Putri Eka Sevtiyuni, M.T.  
Sebagai Pembimbing Skripsi dari:  
Nama : Nesa Aulia Andestra  
NIM : 09031181621025  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul TA : Evaluasi informasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) Online menggunakan Framework COBIT 5.0 dan ITIL V3 (Studi kasus: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat)
- KEDUA : Semua biaya yang timbul akibat adanya keputusan ini dibebankan melalui dana DIPA Universitas Sriwijaya No. SP DIPA-023.17.2.677515/2021 Tanggal 23 November 2020;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 18 September 2021. Dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan atau diperbaiki sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di Inderalaya  
pada tanggal 18 Maret 2021  
DEKAN  
  
JAIKAN JAUHARI  
NIP 197107212005011005