

## ABSTRAK

### PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI UNTUK TRANSFORMASI DIGITAL DI INDUSTRI PERBANKAN MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 DENGAN DOMAIN *DELIVER, SERVICE AND SUPPORT*: STUDI KASUS BANK XYZ

Oleh

OCTAVIANA TENNISSA POETRY

1202170332

Dalam penerapan perancangan tata kelola teknologi informasi untuk transformasi digital di Bank XYZ, penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 2019 dengan domain *Deliver, Service and Support*. Berdasarkan peraturan kementerian BUMN yang diwajibkan untuk melakukan *Assessment IT Maturity Level* secara Independen dengan target skor 3 menggunakan *framework* terbaru. Fokus penelitian ini adalah domain DSS pada Proses DSS03 – *Manage Problem*, DSS01 – *Manage Operation* dan DSS02 – *Manage Service Request Incident* yang diprioritaskan untuk menentukan proses prioritas berdasarkan penilaian menggunakan COBIT *toolkit design factor*. Tujuan perancangan tata kelola teknologi informasi untuk transformasi digital di Bank XYZ adalah untuk membantu Bank XYZ dalam menyesuaikan peranan perusahaan dalam perkembangan teknologi yang didukung oleh tata kelola untuk mengendalikan risiko yang dapat terjadi dan memastikan sumber daya yang ada di perusahaan berguna dengan baik. Hasil penelitian ini berupa dokumen rekomendasi perancangan *people, process* dan *technology*. Hasil rancangan *people* berupa *responsibility* secara detail dan perusahaan memerlukan pegawai yang kompeten dalam menangani masalah dan insiden. Hasil rancangan *process* berupa penambahan rekomendasi SOP dan instruksi kerja. Hasil rancangan *technology* berupa rekomendasi *software* yang akan membantu perusahaan dengan mudah dalam penerapan transformasi digital. Pengaruh terhadap penilaian perancangan tata kelola dapat meningkatkan nilai indeks perusahaan sebesar 0,36 atau 7,2%. Penelitian ini secara praktis membantu Bank XYZ untuk memprioritaskan tata kelola TI untuk mendukung transformasi digital, sedangkan secara akademik memberikan contoh prioritas tata kelola TI menuju transformasi digital pada perusahaan di industri perbankan.

Kata Kunci: Tata Kelola TI, COBIT 2019, DSS, Transformasi Digital.