

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Responden Penelitian

PT Nusantara Sakti Makassar

Dengan Hormat,

Seiring dengan upaya menjadi sebuah organisasi yang dinamis dan selalu memperbaiki diri secara berkesinambungan untuk meningkatkan profesionalismenya, maka dipandang perlu meningkatkan kematangan tata kelola perusahaan. Untuk maksud tersebut, penelitian ini diadakan dengan judul :” Analisis dan Evaluasi Kematangan Tata Kelola Seventsoft Accoungting Pada PT Nusantara Sakti Makassar “.

Selanjutnya peran aktif Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner terlampir, sangat kami harapkan dan berkaitan dengan pengisian kuesioner perlu kami harapkan dan berkaitan dengan pengisian kuesioner perlu kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Kerahasiaan atas jawaban Bapak/Ibu dijamin oleh peneliti, bahwa hanya untuk keperluan penelitian ini.
2. Apapun jawaban (masukan) Bapak/Ibu, sama sekali tidak berkaitan dengan kondite dan penilaian kinerja Bapak/Ibu di tempat bekerja
3. Jawaban hendaknya sesuai dengan persepsi Bapak/Ibu terhadap pernyataan yang ada
4. Masukan Bapak/Ibu sangat berarti dalam penelitian ini

Atas perhatian dan partisipasinya diucapkan terima kasih

Makassar, Maret 2017

Hormat Kami,

Muhamad Sabirin

WAWANCARA

Nama : Bapak Nawir

Jabatan : *Manager Collection*

Hasil wawancara dengan bapak selaku *manager collection* sebagai berikut :

1. Bagaimana profil dari PT Nusantara Sakti Makassar ?

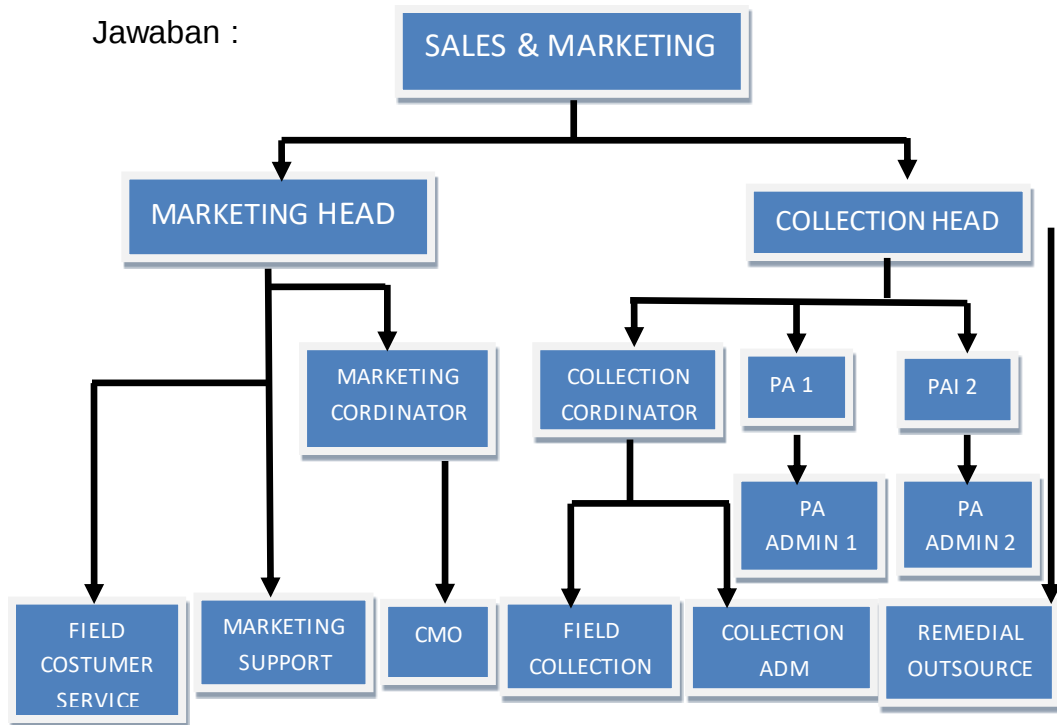
Jawaban :

PT. Nusantara Sakti Makassar adalah perusahaan otomotif atau dealer kendaraan bermotor roda dua dengan merk honda. Perusahaan dengan komitmen besar untuk menjadi dealer terbesar di Indonesia ini telah didukung oleh ribuan kantor pelayanan diseluruh Indonesia.

Awal mula berdirinya PT Nusantara Sakti Makassar adalah sebuah toko penjualan sepeda motor tahun 1962. Kemudian tahun 1969 menjadi dealer oli canstrol. Barulah tahun 1971 menjadi main dealer wilaya jawa tengah dan DIY dengan nama UD.Nusantara Motor. Tahun 1977 Nusantara motor mampu menjadi main dealer suku cadang asli astra dan menjadi main dealer federal oil di jawa tengah. Dan ditahun 1996 nama PT Nusantara Sakti diluncurkan. Perusahaan terus berkembang hingga 2010 Nusantara Sakti Group telah memiliki 87 dealer diseuruh indonesia termaksud PT.Nusantara Sakti Makassar.

2. Bagaimanakah struktur organisasi PT Nusantara Sakti Makassar pada divisi *collection* ?

Jawaban :



1) *Collection coordinator* Melakukan penanganan terhadap tindakan *field collection* kepada *costumer* yang bermasalah dengan cara sebagai berikut :

- Melakukan peninjauan terhadap *field collection* berdasarkan CRM
- Melakukan koordinasi hasil *review* CRM ke DMC
- Melakukan monitoring *overdue* dan potensial move to PA1
- Melakukan *follow up costumer* yang sudah tidak bisa ditangan oleh *field collector*

- e) Melakukan *coaching and conceling* kepada *field collection*
- 2) *Field collector* melakukan penagihan terhadap *costumer* berdasarkan CRM yang dibuat oleh *admin collectin*
- 3) *Admin collection* melakukan administrasi dengan tugas sebagai berikut :
 - a) Menyiapkan CRM disore hari untuk dibawa esok hari oleh *field colection*
 - b) Menyiapkan TTS (Tanda Terima Sementara) yang akan dibawa *field collection* sekaligus diregister
 - c) Mencari angsuran yang terlambat pembayarannya
 - d) Membuat memo internal untuk *costumer* yang salah alokasi pembayaran
- 4) *Problem Account 1 (PA1)* melakukan penanganan terhadap *costumer* yang bermasalah dengan cara sebagai berikut :
 - a) Menangani *costumer* yang bermsalah dengan *account overdue* (keterlambatan) 31-60 hari
 - b) Menangani *costumer* dengan cara mengingatkan, managih kepada *costumer* dan melacak kendaraan yang hilang serta menerima angsuran *costumer* dengan TTS (Tanda Terima Sementara)
 - c) Merencanakan dan menganalisa data historis *costumer* dengan menggunakan aplikasi Seventsoft Accounting sebelum melakukan kunjungan ke *costumer*

- d) Melakukan proses penarikan yang sesuai wilayahnya jika dianggap perlu
 - e) Melakukan evaluasi terhadap kasus yang belum dapat ditangani
- 5) *Problem Account 2* (PA2) melanjutkan penagihan dari PA1 untuk *costumer* yang bermasalah dengan cara sebagai berikut :
- a) Menangani *costumer* yang bermasalah dengan *account overdue* (keterlambatan) 61-120 hari
 - b) Melanjutkan penanganan dengan cara pelacakan dan penarikan dari PA1
 - c) Membantu PA1 dalam penanganan kasus tertentu dimana perlu melakukan proses penarikan motor sesuai wilayahnya
 - d) Melakukan evaluasi terhadap kasus yang belum ditangani
- 6) PA Administrasi 1 membantu kelancaran dari PA1 dengan cara sebagai berikut :
- a) Membuat surat tugas untuk PA1
 - b) Menyiapkan TT (Tanda Terima) dan TTS (Tanda Terima Sementara) untuk PA1
 - c) Membuat TTKT (Tanda Terima Kendaraan Tarik) dan Surat Kuasa Penarikan untuk PA1
 - d) Monitoring dan mengadministrasikan Surat Tugas, TT, TTS, TTKT dan Surat Kuasa Penarikan untuk PA1

- 7) PA Administrasi 2 membantu kelancaran operational dari PA 2 dengan cara sebagai berikut :
- a) Membuat surat tugas untuk PA2
 - b) Menyiapkan TTS untuk PA 2 bila diperlukan
 - c) Membuat TTKT dan surat kuasa penarikan untuk PA2
 - d) Monitoring dan mengadministrasikan Surat Tugas, TTKT dan Surat Kuasa Penarikan untuk PA2

3. Berdasarkan pengamatan saya didunia internet, terdapat beberapa permasalahan yang dialami oleh perusahaan seperti kesalahpahaman yang pernah dialami oleh perusahaan seperti kesalahpahaman dalam proses penagihan sehingga menyebabkan penarikan kendaraan. Bagaimana pendapat Bapak mengenai hal tersebut ?

Jawaban :

Setiap perusahaan tentu memiliki permasalahan dalam melakukan aktifitas biasanya sehari-hari, sedangkan untuk setiap permasalahan yang ada perusahaan sudah memiliki pihak-pihak yang berwenang untuk dapat menangani permasalahan

4. Untuk proses penagihan, apakah kinerja *field collector* yang bertindak sebagai *collector* yang datang kepada pelanggan sudah bekerja dengan baik? Apakah ada hal tertentu yang menyebabkan pekerjaan *field collector* kurang maksimal ?

Jawaban :

Kinerja *field collector* sudah baik, namun terdapat hal yang dapat menyebabkan pekerjaan *field collector* kurang maksimal yaitu saat *field collector* mendapat daerah pelanggan yang sulit dijangkau atau jarak antar pelanggan yang satu dengan yang lainnya terlalu jauh jaraknya sehingga *field collector* membutuhkan waktu yang lama untuk dapat mendatangi pelanggan.

Nama : Bapak Nawir

Jabatan : *Division Head IT*

1. Apakah ada aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses-proses dalam *divisi collection* ?

Jawaban :

Tentu kami memiliki aplikasi tersebut. Kami menggunakan aplikasi Seventsoft Accounting. Dalam aplikasi tersebut terdapat beberapa menu yaitu :

- a) *Index* : submenu ini digunakan untuk melakukan pencarian terhadap jumlah account yang jatuh tempo
- b) *CRM (Collection Receive Monitoring)* : submenu ini berisi dokumen yang berisi daftar pelanggan yang memiliki masalah atau melakukan penunggakan angsuran
- c) *Job order* : sub menu ini digunakan untuk menentukan order yang akan diberikan kepada pihak-pihak yang terkait seperti PA1 dan PA2

- d) *Collection Monitoring* : sub menu ini digunakan untuk memberikan surat peringatan terhadap pelanggan yang memiliki tunggakan angsuran. Sub menu ini selain memberikan surat peringatan, tetapi ada juga Laporan Harian Kunjungan (LHK) untuk melakukan janji bayar atau melakukan *follow up* kepada pelanggan.
- e) *Mapping* : submenu ini digunakan untuk melakukan *mapping* terhadap *collection* yang bertugas untuk melakukan penagihan kepada pelanggan.

KUESIONER
ANALISA TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
***DOMAIN ALIGN, PLANNING AND ORGANISE* DI PT**
NUSANTARA SAKTI MAKASSAR
CAPABILITY LEVEL

Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian tesis mahasiswa strata dua Universitas Muslim Indonesia (UMI), yang bertujuan untuk memperoleh data atau pendapat Bapak/Ibu terkait dengan *align, planning and organise* serta menilai kinerja dan penyesuaian pada PT Nusantara Sakti Makassar

Kuisisioner ini merupakan pengukuran tingkat kematangan yang dikembangkan dari standar pengelolaan informasi (TI) internasional COBIT 5 untuk mengetahui tingkat kematangan dalam APO08 (*align, planning and organise*)

Oleh karena itu mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan pendapatnya akan pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan dalam kuisisioner ini

Petunjuk Pengisian :

Bacalah pertanyaan kriteria dari tingkat kematangan dengan seksama, lalu berikan ceklis (√) pada jawaban (YA/TIDAK) untuk setiap pertanyaan yang diberikan.

Nama Responden :

Jabatan :

Bagian :

KUISIONER CAPABILITY LEVEL PADA APO08 (Mengelola Relasi/Hubungan)

Tujuan dari APO08.01 (Memahami Harapan Bisnis) adalah memahami isu-isu bisnis saat ini dan tujuan harapan bisnis untuk TI. Memastikan bahwa persyaratan dipahami, dikelola dan dikomunikasikan serta status yang mereka sepakati dan setuju.

Level APO08.01 Memahami Harapan Bisnis	NO	PERNYATAAN	Y	T
0	1	Tidak adanya proses identifikasi stackholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab mereka		
	2	Tidak adanya proses peninjauan kondisi perusahaan saat ini, persoalan berkaitan dengan pencapaian sasaran strategis dan kesejajaran antara strategis yang dimiliki perusahaan dan arsitektur perusahaan		
	3	Tidak adanya proses pemeliharaan kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktifitas, serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan		
	4	Tidak adanya proses memperjelas harapan bisnis untuk mengaktifkan layanan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik		
	5	Tidak adanya proses konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stackholder		
	6	Tidak adanya proses pengelolaan harapan dengan memastikan bahwa setiap unit memahami prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan		
	7	Tidak adanya proses dalam memahami lingkungan bisnis saat ini, proses yang mendesak dan isu desakan atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan		

1	1	Adanya proses meraih tujuan dalam mengidentifikasi stackholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab		
	2	Adanya proses meraih tujuan dalam peninjauan kondisi perusahaan saat ini, berkaitan dengan pencapaian sasaran strategis yang dimiliki perusahaan dan arsitektur perusahaan		
	3	Adanya proses meraih tujuan dalam memelihara kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktifitas serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan		
	4	Adanya proses tujuan dalam memperjelas harapan bisnis untuk mengaktifkan layanan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik		
	5	Adanya proses meraih tujuan dalam melakukan konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stackholder		
	6	Adanya proses meraih tujuan dalam mengelola harapan dengan memastikan bahwa setiap unit memahami prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan		
	7	Adanya proses meraih tujuan dalam memahami lingkungan bisnis saat ini, proses yang mendesak dan isu atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan		
2	1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap identifikasi stackholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab		
	2	Adanya identifikasi stackholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab mereka yang ditetapkan, dikendalikan dan diperintahkan		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap peninjauan kondisi perusahaan saat ini berkaitan dengan pencapaian sasaran strategis dan kesejajaran antara strategis yang dimiliki perusahaan dan arsitektur perusahaan		
	4	Adanya peninjauan kondisi perusahaan saat ini berkaitan dengan pencapaian sasaran strategis dan kesejajaran antara strategis yang dimiliki perusahaan dan arsitektur perusahaan yang ditetapkan, dikendalikan, dan dipertahankan		

	5	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pemeliharaan kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktifitas serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan		
	6	Adanya pemeliharaan kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktifitas serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	7	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap penjelasan harapan bisnis untuk mengaktifkan layanan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik		
	8	Adanya penjelasan harapan bisnis untuk mengaktifkan layanan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	9	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stackholder		
	10	Adanya konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stackholder yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	11	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pengelolaan harapan dengan memastikan bahwa setiap unit memahami prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan		
	12	Adanya mengelola harapan dengan memastikan bahwa setiap unit memahami prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	13	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pemahaman lingkungan bisnis saat ini, proses yang mendesak dan isu atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan		
	14	Adanya memahami lingkungan bisnis saat ini, proses yang mendesak dan isu mendesak atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		

3	1	Adanya implementasi proses identifikasi stackholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab mereka dengan menggunakan proses yang telah diidentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	2	Adanya implementasi proses identifikasi stackholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab mereka dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	3	Adanya implementasi proses pemeliharaan kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktifitas serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	4	Adanya implementasi proses memperjelas harapan bisnis untuk mengaktifkan layan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	5	Adanya implementasi proses konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stackholder dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	6	Adanya implementasi pengelolaan harapan dengan memastikan bahwa setiap unit memahami prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	7	Adanya implementasi pemahaman lingkungan bisnis saat ini, proses yang mendesak dan isu atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan tertentu pada proses identifikasi stakeholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab mereka agar mampu meraih harapan bisnis dari proses tersebut		

4	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pemeliharaan saat ini, berkaitan dengan pencapaian sasaran strategi dan kesejajaran antara strategi yang dimiliki perusahaan dan arsitektur perusahaan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses-proses pemeliharaan kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktifitas serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memperjelas harapan bisnis untuk mengaktifkan layanan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stakeholder agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	6	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengelolaan harapan dengan memastikan bahwa setiap unit memahami prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	7	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pemahaman lingkungan bisnis saat ini, proses mendesain dan isu atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses identifikasi stakeholder bisnis, kepentingan dan tanggung jawab mereka untuk memenuhi tujuan bisnis		
		Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan		

	2	batasan-batasan tertentu pada proses peninjauan kondisi perusahaan saat ini, berkaitan dengan pencapaian sasaran strategis dan kesejajaran antara strategis yang dimiliki perusahaan dan arsitektur perusahaan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pemeliharaan kesadaran pada proses bisnis, berbagai aktivitas serta memahami pola permintaan yang berkaitan dengan volume dan penggunaan pelayanan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memperjelas harapan bisnis untuk mengaktifkan layanan TI untuk memberikan solusi dan memastikan persyaratan yang ditentukan sesuai dengan kriteria penerimaan terkait bisnis dan metrik untuk memenuhi tujuan bisnis		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses konfirmasi terhadap persetujuan dari harapan bisnis, penerimaan kriteria dan metrik untuk bagian relevan dari TI oleh seluruh stackholder untuk memenuhi tujuan bisnis		
	6	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengelolaan harapan dengan memastikan prioritas, ketergantungan, desakan keuangan dan kebutuhan akan permintaan penjadwalan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	7	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pemahaman lingkungan bisnis saat ini, proses yang mendesak dan isu atau perluasan geografis dan penggerak industri atau pengaturan untuk memenuhi tujuan bisnis		

Tujuan dari APO08.02 (Mengidentifikasi Peluang Resiko dan Kendala TI untuk meningkatkan Bisnis) adalah mengidentifikasi peluang potensial bagi TI untuk meningkatkan kinerja perusahaan

Level APO08.02 Mengidentifikasi Peluang, Resiko Dan Kendala TI Untuk meningkatkan bisnis	No	PERNYATAAN	Y	T
0	1	Tidak adanya proses pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja proses bisnis		
	2	Tidak adanya proses memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stackholder utam dalam peluang, resiko dan kendal, termaksud teknologi saat ini dan teknologi yang muncul, pelayanan dan proses bisnis		
	3	Tidak adanya proses berkolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis		
	4	Tidak adanya proses memastikan bahwa bisnis dan TI memahami dan menghargai tujuan strategis dan arsitektur perusahaan		
	5	Tidak adanya proses mengkordinasi ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integrasi dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan		
	1	Adanya proses meraih tujuan dalam pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja proses bisnis		

1	2	Adanya proses meraih tujuan dalam memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stackholder utama dalam peluang, resiko dan kendala termaksud teknologi saat ini dan teknologi yang muncul, pelayanan dan proses bisnis		
	3	Adanya proses meraih tujuan dalam berkolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis		
	4	Adanya proses meraih tujuan dalam memastikan bahwa bisnis dan TI memahami dan menghargai strategis dan arsitektur perusahaan		
	5	Adanya proses meraih tujuan dalam mengkordinasikan ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integrasi dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan		
2	1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja bisnis.		
	2	Adanya pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja proses bisnis yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap upaya memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stckholder utama dalam peluang, resiko dan kendala termaksud teknologi saat ini dan teknologi yang muncul, pelayanan dan proses bisnis		
	4	Adanya upaya memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stackholder utama dalam peluang, resiko dan kendala termaksud teknologi saat ini dan yang muncul,pelayanan dan		

		proses bisnis yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	5	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap kolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis		
	6	Adanya kolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	7	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian memastikan bahwa bisnis dan TI memahami dan menghargai tujuan strategis dan arsitektur perusahaan		
	8	Adanya memastikan bahwa bisnis dan TI memahami dan menghargai tujuan strategis dan arsitektur perusahaan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	9	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pengkoordinasian ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integritas dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan		
	10	Adanya pengkoordinasikan ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integritas dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
3	1	Adanya implementasi pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja proses bisnis dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	2	Adanya implementasi proses upaya memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stackholder utama dalam peluang, resiko dan kendala termaksud teknologi saat ini dan yang muncul, pelayanan dan proses		

		bisnis dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	3	Adanya implementasi proses kolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	4	Adanya implementasi proses memastikan bahwa bisnis dan TI memahami dan menghargai tujuan strategis dan arsitektur perusahaan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	5	Adanya implementasi proses pengkoordinasian ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integrasi dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja proses bisnis agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stackholder utama dalam peluang, resiko dan kendala termaksud teknologi saat ini dan yang muncul, pelayanan dan proses bisnis agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses kolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru		

		yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan bahwa bisnis dan TI memahami , menghargai tujuan strategis dan arsitektur perusahaan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut.		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengkoordinasian ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integrasi dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan agar mampu meraih harapan bisnis dari proses tersebut		
5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pemahaman tren teknologi, teknologi baru sehingga dapat memberikan inovasi untuk meningkatkan kinerja proses bisnis untuk memenuhi tujuan bisnis		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memainkan peran proaktif dalam mengidentifikasi dan berkomunikasi dengan stakeholder utama dalam peluang, resiko dan kendala termaksud teknologi saat ini dan yang teknologi yang muncul, pelayanan dan proses bisnis untuk memenuhi tujuan bisnis		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses kolaborasi dalam menyepakati langkah-langkah selanjutnya untuk inisiatif baru yang besar dalam kerjasama dengan manajemen portofolio dalam pengembangan kasus bisnis untuk memenuhi tujuan bisnis		

	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan bahwa bisnis dan TI memahami dan menghargai tujuan strategis dan arsitektur perusahaan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	5	Adany proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengkordinasikan ketika merencanakan inisiatif TI baru untuk memastikan integritas dan keselarasan dengan arsitektur perusahaan untuk memenuhi tujuan bisnis		

Tujuan APO08.03 (Mengelola Hubungan Bisnis) adalah mengelola hubungan dengan pelanggan. Pastikan bahwa peran hubungan dan tanggung jawab didefenisikan dan ditugaskan, dikomunikasikan dan difasilitasi.

Level APO08.03 Mengelola Hubungan Bisnis	NO	PERNYATAAN	Y	T
0	1	Tidak adanya proses penetapan manajer sebagai satu titik kontrak untuk setiap unit bisnis yang signifikan untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan mitra memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan		
	2	Tidak adanya proses mengelola hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala anggaran dan toleransi resiko		

	3	Tidak adanya proses mengidentifikasi dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan		
	4	Tidak adanya proses merencanakan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau peninjauan strategi baru dll)		
	5	Tidak adanya proses memastikan keputusan utama yang disepakati dan dietujui oleh stackholder relevan yang bertanggung jawab		
1	1	Adanya proses meraih tujuan dalam penetapan manajer hubungan sebagai satu titik kontrak untuk setiap bisnis yang signifikan, untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi dalam organisasi bisnis mitra memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan		
	2	Adanya proses meraih tujuan dalam mengelola hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala anggaran dan toleransi resiko		
	3	Adanya proses meraih tujuan mendefinisikan dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan		
	4	Adanya proses meraih tujuan dalam merencanakan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau peninjauan strategi baru dll)		
	5	Adanya proses meraih tujuan dalam memastikan keputusan utama yang disepakati dan disetujui oleh stackholder relevan yang bertanggung jawab		
		Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap penetapan manajer hubungan sebagai satu titik kontrak untuk setiap unit bisnis yang		

2	1	signifikan, untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan		
	2	Adanya penetapan manajer hubungan sebagai satu titik kontrak untuk setiap unit bisnis yang signifikan untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan mitra memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pengelolaan hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala anggaran dan toleransi resiko		
	4	Adanya pengelola hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala anggaran dan toleransi resiko yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	5	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap mengidentifikasi dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan		
	6	Adanya kolaborasi dalam mengidentifikasi dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	7	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian perencanaan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau peninjauan strategi baru dll)		
	8	Adanya perencanaan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau peninjauan strategi baru dll) yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		

	9	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian untuk memastikan keputusan utama yang disepakati dan disetujui oleh stakeholder relevan yang bertanggung jawab		
	10	Adanya upaya untuk memastikan keputusan utama yang disepakati dan disetujui oleh stakeholder relevan yang bertanggung jawab yang ditetapkan dikendalikan dan dipertahankan		
3	1	Adanya implementasi penetapan manajer hubungan sebagai satu titik kontrak untuk setiap unit bisnis yang signifikan untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan mitra memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	2	Adanya implementasi proses pengelolaan hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala anggaran dan toleransi risiko dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	3	Adanya implementasi proses mendefinisikan dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	4	Adanya implementasi proses perencanaan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau peninjauan strategi atau dll)		
	5	Adanya implementasi proses memastikan keputusan utama yang disepakati dan disetujui oleh stakeholder relevan yang bertanggung jawab dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
		Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses penetapan		

4	1	manager hubungan sebagai satu titik kontrak untuk setiap unit bisnis yang signifikan untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan mitra memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengelolaan hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan kendala anggaran dan toleransi resiko agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendefinisikan dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses perencanaan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau peninjauan strategi baru dll) agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	5	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan keputusan utama yang disepakati dan disetujui oleh stackholder relevan yang bertanggung jawab agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses penetapan manajer hubungan sebagai satu titik kontrak untuk setiap unit bisnis yang signifikan untuk memastikan bahwa mitra tunggal diidentifikasi dalam organisasi bisnis dan mitra memiliki pemahaman bisnis, kesadaran teknologi yang memadai dan sesuai tingkat kewenangan untuk memenuhi tujuan bisnis		

5	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengelolaan hubungan secara formal dan transparan yang memastikan fokus pada pencapaian hubungan bersama dan berbagai hasil dari perusahaan yang sukses dalam mendukung tujuan strategis dan dalam kendala dan toleransi resiko untuk memenuhi tujuan bisnis		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mendefenisikan dan mengkomunikasikan keluhan dan prosedur eskalasi untuk menyelesaikan masalah hubungan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses perencanaan interaksi spesifik dan jadwal berdasarkan kesepakatan pada tujuan dan bahasa umum (layanan dan perencanaan atau penunjukan strategis baru dll) untuk memenuhi tujuan bisnis		
	5	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses memastikan keputusan utama yang disepakati dan disetujui oleh stackholder relevan yang bertanggung jawab untuk memenuhi tujuan bisnis		

Tujuan APO08.04 (Kordinasi dan Komunikasi) adalah bekerja dengan para pemangku kepentingan dan mengkoordinasikan end-to-end pengiriman layanan TI dan solusi diberikan kepada bisnis.

Level APO08.04 Mengelola Hubungan Bisnis	NO	PERNYATAAN	Y	T
0	1	Tidak adanya proses mengkordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan		
	2	Tidak adanya proses mengkoordinasikan dan kegiatan komunikasi operasional, peran dan tanggung jawab, termaksud defenisi jenis permintaan, eskalasi hirarkis, pemedaman besar (terencana dan tidak terencana) dan konten dan frekuensi laporan layanan		
	3	Tidak adanya proses pengambilan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis untuk memberikan dukungan langsung jika diperlukan		
	4	Tidak adanya proses mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang mendefenisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi		
	1	Adanya proses meraih tujuan dalam mengkordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan		
	2	Adanya proses meraih tujuan dalam mengkordinasikan dan kegiatan komunikasi operasional, peran dan tanggung jawab		

1		termaksud defenisi jenis permintaan, eskalasi hirarkis, pemadaman besar (terencana dan tidak terencana) konten dan frekuensi laporan layanan		
	3	Adanya proses meraih tujuan dalam pengambilan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis untuk memberikan dukungan langsung jika diperlukan		
	4	Adanya proses meraih tujuan dalam mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang memdefinisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi		
2	1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian mengkordinasi dan mengkomunikasikan perubahan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan		
	2	Adanya mengkordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap koordinasikan dan kegiatan komunikasi operasional, peran dan tanggung jawab termaksud defenisi jenis permintaan, eskalasi hirarkis, pemadaman besar (terencana dan tidak terencana) konten dan frekuensi laporan layanan		
	4	Adanya pengkordinasian dan kegiatan komunikasi operasional, peran dan tanggung jawab termaksud defenisi jenis permintaan, eskalasi hirarkis, pemadaman besar (terencana dan tidak terencana) konten dan frekuensi laporan layanan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	5	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pengambilan kepemilikina respon		

		terhadap pengambilan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis untuk memberikan dukungan langsung jika diperlukan		
	6	Pengambilan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis untuk memberikan dukungan langsung jika diperlukan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	7	Adanya upaya mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang mendefinisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi		
	8	Adanya upaya mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang mendefinisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
3	1	Adanya implementasi mengkoordinasikan dan mengkomunikasikan perubahan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	2	Adanya implementasi proses mengkoordinasikan dan kegiatan operasional, peran dan tanggung jawab termaksud definisi jenis permintaan eskalasi hirarkis, pemadaman besar (terencana dan tidak terencana) konten dan frekuensi laporan layanan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	3	Adanya implementasi proses pengambilan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis untuk memberikan		

		dukungan langsung jika diperlukan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	4	Adanya implementasi proses mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang mendefinisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengkordinasian dan mengkomunikasikan perubahsan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengkoordinasikan dan kegiatan komunikasi operasional, peran dan tanggung jawab termaksud defenisi jenis permintaan, eskalasi hirarkis, pemadaman besar (terencana dan tidak terencana) konten dan frekuensi laporan layanan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengambilan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat mempengaruhi hubungan dengan bisnis untuk memberikan dukungan langsung jika diperlukan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	4	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang mendefinisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		

5	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengkordinasikan dan mengkomunikasikan perunahan dalam kegiatan transisi sebagai proyek atau perubahan rencana, jadwal, pengeluaran kebijakan, pengeluaran kesalahan yang diketahui dan kesadaran akan pelatihan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	2	Adanya proses terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses mengkoordinasikan dan kegiatan komunikasi operasional, peran dan tanggung jawab termaksud defenisi jenis permintaan, eskalasi hirarkis, pemadaman besar (terencana dan tidak terencana) konten dan frekuensi laporan layanan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pengambilan keputusan kepemilikan respon terhadap bisnis untuk peristiwa besar yang dapat memberikan dukungan langsung jika diperlukan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	4	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan mempertahankan rencana komunikasi end-to-end yang mendefenisikan konten, frekuensi dan penyampaian informasi penerima termaksud status nilai yang disampaikan dan setiap resiko yang diidentifikasi untuk memenuhi tujuan bisnis		

Tujuan APO08.05 (Memberikan masukan untuk perbaikan berkelanjutan dari pelayanan) adalah terus meningkatkan dan berkembang layanan TI-enabler dan layanan pengiriman ke perusahaan untuk menyesuaikan dengan perubahan perusahaan dan teknologi persyaratan

Level APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan berkelanjutan dari pelayanan	NO	PERNYATAAN	Y	T
0	1	Tidak adanya proses melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia		
	2	Tidak adanya proses bekerja untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan		
	3	Tidak adanya proses bekerja dengan manajemen pelayanan dan memiliki proses untuk memastikan bahwa layanan kemungkinan TI dan layanan proses manajemen terus ditingkatkan dan akar penyebab masalah apapun yang mengidentifikasi dan diselesaikan		
1	1	Adanya proses meraih tujuan dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa isu-isu yang ditindak dan melaporkan hasil dari status		
	2	Adanya proses meraih tujuan dalam bekerjasama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan		
	3	Adanya proses meraih tujuan dalam bekerja dengan manajemen pelayanan dan memiliki proses untuk memastikan bahwa layanan kemungkinan TI dan layanan proses manajemen terus ditingkatkan dan apapun akar penyebab masalah yang mengidentifikasi dan diselesaikan		

2	1	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian dalam melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia		
	2	Adanya upaya melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	3	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian dalam bekerjasama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan		
	4	Adanya upaya bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
	5	Adanya perencanaan, monitor dan penyesuaian terhadap pekerjaan dengan manajemen pelayanan dan memiliki proses untuk memastikan bahwa layanan kemungkinan TI dan layanan proses manajemen masalah apapun yang mengidentifikasi dan diselesaikan		
	6	Adanya pekerjaan dengan manajemen pelayanan dan memiliki proses untuk memastikan bahwa layanan kemungkinan TI dan layanan ditingkatkan dan akar proses manajemen terus ditingkatkan dan akar penyebab masalah apapun yang mengidentifikasi dan diselesaikan yang ditetapkan, dikendalikan dan dipertahankan		
3	1	Adanya implementasi proses melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa isu-isu yang ditindak dan melaporkan hasil dan status dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
	2	Adanya implementasi proses bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		

	3	Adanya implementasi proses pekerjaan dengan manajemen pelayanan dan memiliki proses untuk memastikan bahwa layanan kemungkinan TI dan layanan proses manajemen terus ditingkatkan dan akar penyebab masalah apapun yang teridentifikasi dan diselesaikan dengan menggunakan proses yang telah teridentifikasi untuk mencapai hasil dari proses		
4	1	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa isu-isu yang ditindak dan melaporkan hasil dan status agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	2	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	3	Adanya proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pekerjaan dengan manajemen dan memiliki proses untuk memastikan bahwa layanan kemungkinan TI dan layanan proses manajemen terus ditingkatkan dan apapun akar penyebab masalah yang mengidentifikasi dan diselesaikan agar mampu meraih harapan dari proses tersebut		
	1	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses melakukan analisis kepuasan pelanggan dan penyedia. Pastikan bahwa isu-isu yang ditindak dan melaporkan hasil dan status untuk memenuhi tujuan bisnis		
	2	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada		

5		proses bekerja sama untuk mengidentifikasi, mengkomunikasikan dan menerapkan inisiatif perbaikan untuk memenuhi tujuan bisnis		
	3	Adanya proses yang terprediksi secara terus menerus pada proses pengoperasian dengan batasan-batasan tertentu pada proses pekerjaan dengan manajemen pelayanan dan pemilik proses untuk memastikan bahwa manajemen terus ditingkatkan dan apapun akar penyebab masalah yang mengidentifikasi dan diselesaikan untuk memenuhi tujuan bisnis		

Proses	Temuan	Gap	Rekomendasi
APO08.01 Memahami Harapan bisnis	A. Adanya proses identifikasi terhadap wewenang dan tanggung jawab para stakeholder dalam proses bisnis bagian <i>collection</i> B. Pada divisi <i>collection</i> terdapat proses peninjauan terhadap kondisi pada proses <i>collection</i> saat ini meliputi permasalahan saat ini dan upaya yang dimiliki upaya perusahaan dalam menangani permasalahan C. Adanya proses pemeliharaan kesadaran akan pentingnya proses bisnis <i>collection</i> terhadap unit bisnis dalam perusahaan serta memahami pola permintaan masyarakat akan jasa pembiayaan yang diinginkan masyarakat D. Adanya proses memperjelas tujuan bisnis yang	A. Divisi <i>collection</i> pada PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan pembagian terhadap bidang khusus untuk melakukan inovasi baru untuk meningkatkan bisnis perusahaan B. Divisi TI pada PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan catatan performa untuk menentukan posisi TI yang dapat dijadikan peluang dan menjadi kunci support bagi perusahaan	A. Mengidentifikasi isu-isu terhadap perkembangan teknologi yang dapat menghambat tercapainya harapan bisnis B. Mengidentifikasi pihak-pihak yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam hal penanganan isu-isu teknologi dan masalah bisnis yang terjadi dengan membuat diagram RACI sesuai dengan standar COBIT C. Memprioritaskan dan mengalokasikan sumber daya untuk mempertimbangkan kesesuaian,

	diraih serta memberikan layanan TI sebagai komponen penunjang dalam proses bisnis <i>collection</i> E. Adanya proses konfirmasi terhadap persetujuan-persetujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai harapan bisnis dan menerima kriteria dan matriks untuk bagian TI yang relevan bagi stakeholder F. Adanya pengelolaan aktivitas agar setiap unit bisnis memahami kondisi ketergantungan dari unit bisnis lain dan mana yang harus diprioritaskan, kondisi desakan keuangan akan kebutuhan penjadwalan yang terstruktur G. Adanya proses memahami lingkungan bisnis saat ini yaitu dengan melakukan pergerakan atau perluasan secara geografis seperti pembukaan cabang baru untuk fokus pada hal <i>collection</i>		efisien, efektif dan kerahasiaan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan D. Melakukan dokumentasi terhadap siklus atau perputaran aktivitas yang saling berkesinambungan agar mampu menciptakan kontrol yang baik dalam memantau setiap pelaporan yang dilakukan E. Mengidentifikasi <i>stakeholder</i> (misalnya manajemen, pemilik proses dan pengguna) F. Melakukan <i>stakeholder</i> dalam komunikasi persyaratan perusahaan dan tujuan untuk proses monitoring dan pelaporan G. Mengkomunikasikan usulan
--	---	--	--

			perubahan kinerja dan kesesuaian target dan toleransi dengan <i>stackholder</i>
--	--	--	---

Tabel Rekomendasi APO08.01 (Memahami Harapan Bisnis)

Proses	Temuan	Gap	Rekomendasi
APO 08.02 Mengidentifikasi peluang, resiko dan kendala TI yang akan meningkatkan bisnis	A. Adanya proses pemahaman terhadap tren teknologi saat ini sehingga dapat memberikan inovasi TI untuk membantu meningkatkan kinerja proses bisnis <i>collection</i> B. Adanya proses peran	A. Divisi collection pt nusantara sakti makssar belum melakukan rencan analisis dalam isu-isu pemanfaatan teknologi yang diberikan kepada costumer sebagai	A. Mendefinisikan inovasi baru secara detail (seperti pembagian tugas terhadap karyawan untuk membentuk tim khusus dalam melakukan inovasi tersebut sehingga karyawan dapat fokus dalam mengidentifikasi, merencanakan dan melaksanakan inovasi baru untuk diterapkan dalam perusahaan

	proaktif dalam berkomunikasi dengan pihak kepentingan utama mengenai peluang resiko dan kendala yang dapat muncul dengan adanya inovasi teknologi yang disesuaikan dengan proses bisnis C. Adanya proses kolaborasi dalam menyepakati langkah-langka selanjutnya untuk melakukan inisiatif baru	pelayanan yang belum maksimal B. Divisi collection pt nusantara sakti makassar belum melakukan diagram RACI untuk komunikasi penanganan permintaan costumer dalam pembiayaan kendaraan C. Divisi collectio PT Nusantara Sakti	B. Mengidentifikasi seluruh performa penggunaan teknologi informasi etelah diadakan pelaporan performansi maka akan diadakan pelaporan maka akan diadakan pertemuan rutin untuk mengevaluasi hasil performasnsi penggunaan teknologi informasi C. Mendokumentasikan peluang, resiko dan kendala TI yang akan dilaporkan kepada stackholder untuk mengambil keputusan dalam kinerja perusahaan ketahap yang lebih baik. Membuat strategi teknologi atas perenanaan
--	---	--	---

	mengenai layanan TI untuk pengembangan kasus bisnis yang ada pada bagian <i>collection</i> D. Adanya proses memastikan bahwa bisnis dan TI memiliki keselarasan sehingga menggunakan strategi yang dimiliki perusahaan E. Adanya proses melakukan kordinasi saar adanya inisiatif baru dalam TI dalat	Makassar belum melakukan dokumentasi manajemen siklus hidup dan proses pemantauan dan prlaporan D. Divisi collectio PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan catatan kualitas identifikasi stackholder	teknologi informasi yang akan disisin untuk menjadikan peluang penggunaan TI dalam menunjang kinerja perusahaan dan mengantisipasi resiko dan kendala TI yang datang dari lingkaran internal dan eksternal perusahaan
--	--	---	--

	terintegrasi dengan tujuan bisnis F. Adanya proses pemahaman terhadap tren teknologi saat ini sehingga dapat memberikan inovasi TI untuk membantu meningkatkan kinerja proses bisnis <i>collection</i>		
--	---	--	--

Tabel Rekomendasi APO08.02 (Mengidentifikasi peluang, resiko dan kendal TI yang akan meningkatkan bisnis)

Proses	Temua	Gap	Rekomendasi
APO08.03	A. Pada saat ini belum ada pihak	A. Divisi collection PT Nusantara	A. Membuat jadwal untuk

Mengelola hubungan bisnis	yang menjadi penghubung dari satu unit bisnis dengan unit bisnis lain, namun proses yang dapat menghubungkan antar unit dilakukan dengan rapat yang dihadiri para unit bisnis B. Bagian collection sudah dapat mengelola hubungan secara formal dan transparan dengan adanya sebuah komunikasi melalui pertemuan dengan para unit bisnis lain C. Adanya proses identifikasi dan komunikasi pada bagian	Sakti Makassar memiliki pihak-pihak yang menjadi penghubung antar unit bisnis yang satu dengan yang lain atau antar perusahaan dengan costumer B. Divisi collection PT Nusantara Sakti Makassar belum memiliki schedule yang tetap untuk setiap coaching dan conceling yang dilakukan C. Divisi collection PT Nusantara Sakti Makassar belum memiliki dokumentasi	mengadakan pertemuan dengan melakukan coaching dan conseling. Dari sistem penjadwalan yang tepat maka diharapkan dapat dilakukan monitoring pada setiap masalah yang terjadi B. Mengidentifikasi seluruh performa perusahaan yang bekerja sama dengan mitra, hal ini agar dapat dilakukan evaluasi terhadap performansi
---------------------------	---	--	---

	collection terhadap resiko akan munculnya masalah-masalah yang mungkin timbul dalam proses penagihan serta proses untuk menyelesaikan masalah tersebut D. Adanya sebuah perencanaan dan penjadwalan bagian collection untuk melakukan peninjauan dalam melakukan strategi baru yang sesuai dengan keputusan dalam rapat E. Belum tercapai secara keseluruhan terhadap	terhadap identifikasi resiko yang akan timbul dalam mengelola hubungan bisnis dengan mitra kerja	kinerja mitra tiap bulannya C. Membuat sebuah portofolio untuk membagi kunci sukses dalam memetakan aplikasi berdasarkan kontribusinya terhadap perusahaan. Hal ini agar suatu aplikasi di perusahaan dapat dipetakan berdasarkan kondisi saat ini dan kondisi direncanakan D. Membuat desain laporan proses kinerja yang
--	--	---	--

	keputusan atau kebijakan yang diambil oleh para pihak kepentingan mengenai keputusan yang berkaitan dalam bagian collection		ringkas, mudah dipahami dan disesuaikan dengan berbagai kebutuhan manajer dan pengguna
--	---	--	---

Tabel Rekomendasi APO08.03 (Mengelola Hubungan Bisnis)

Proses	Temuan	Gap	Rekomendasi
APO08.04 koordinasi dan komunikasi	A. Pada bagian collection sudah memiliki sistem kordinasi dan proses komunikasi kepada seluruh staff dan karyawan. B. Setiap erubahan yang terjadi pada bagian collection, sudah terkordinasi dan terkomunikasi dengan baik serta memiliki pihak-pihak sebagai penanggung jawab atas perubahan tersebut C. Pada bagian collection sudah memiliki fungsi atas wewenang dan tanggung jawab masing-masing, sehingga setiap terjadi sebuah peristiwa proses penagihan maka permasalahan tersebut dapat ditangani	A. Divisi collection PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan dokumentasi manajemen siklus komunikasi dengan mitra kerja dan proses monitoring untuk pemantauan dan pelaporan hasil kordinasi dengan mitra kerja B. Divisi collection belum memiliki Key Performance	A. Adanya SOP yang mengatur kordinasi untuk pihak mitra kerja sehingga perusahaan memiliki peraturan secara tertulis untuk setiap hubungan yang terjalin dengan para mitra B. Memperbaiki komunikasi dengan costumer agar proses penagihan dapat berjalan lancar dan tidak ada miss-komunikasi

	pihak yang berkepentingan D. Pada bagian collection belum memiliki upaya dalam mempertahankan proses komunikasi secara menyeluruh untuk memastikan penyampaian informasi penting mengenai resiko-resiko yang mungkin terjadi pada proses penagihan E. Divisi collection melakukan penarikan kendaraan setelah pelanggan terlambat bayar angsuran diatas 120 hari, dan menyerahkan daftar list pelanggan yang akan dilakukan penarikan pada hari jumat kepada pihak debt collector	Indikator, untuk mengukur kinerja para field collector yang melakukan penagihan ke pelanggan dan kinerja kordinasi collection dalam memimpin dan memberikan arahan kepada fielf collector	yang menyebabkan adanya penarikan kendaraan pihak costumer oleh debt colleector C. Agar tidak terjadi penarikan setelah daftar list penarikan dibuat oleh pihak collection, maka penarikan dapat dilakukan tidak pada hari senin yakni pada hari selasa. Hal ini ditujukan agar saat debt collector melakukan
--	--	--	---

			penarikan mendapat informasi terupdate dari pihak keuangan PT Nusantara Sakti Makassar untuk pelanggan-pelanggan yang melakukan pembayaran dari hari minggu D. Membuat sebuah Key Performance Indicator (KPI) untuk mengukur kualitas dari seluruh karyawan dan mengukur
--	--	--	--

			kualitas pemimpin dalam memberikan arahan kepada bawahannya
--	--	--	---

Tabel Rekomendasi APO08.04 (Kordinasi dan Komunikasi)

Proses	Temuan	Gap	Rekomendasi
APO08.05 Memberikan masukan untuk perbaikan berkelanjutan dan	A. Pada bagian collection telah melakukan proses identifikasi terhadap kepuasan pelanggan akan kualitas kinerja pelayanan pada field collector dalam melakukan tugasnya B. Adanya sebuah tindakan kerja sama antara field collector untuk mengidentifikasi	A. Divisi TI PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan proses pemberian reward dengan costumer untuk menambah tingkat kepuasan costumer	A. Adanya sistem pemberian penghargaan atau reward kepada costumer yang memiliki sistem pembayaran yang baik, seperti pembayaran paling tepat waktu dan

pelayanan	sebuah inisiatif perbaikan dalam melakukan proses penagihan kepada costumer C. Pada bagian collector sudah melakukan sebuah kerja sama dengan pihak manajemen untuk terus mealkukan identifikasi dengan permasalahan yang ada pada proses penagihan	kepada perusahaan B. Divisi TI PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan proses memahami lebih jauh kepada costumer seprti meminta testimoni kepada costumer atau sarana utnuk menuangkan aspirasi setelah bekrrja sama dengan perusahaan ini C. Divisi TI PT Nusantara Sakti Makassar belum	tidak pernah mengalami keterlambatan dalam pembayaran angsuran B. Adanya evaluasi terhadap kinerja perusahaan yang ditanyakan langsung kepada costumer, seperti bertemu langsung dengan costumer perusahaan dalam sebuah acara dalam rangka memperingati ulang tahun perusahaan
-----------	---	---	---

		melakukan catatan hasil performa dari fasilitas pelayanan yang diberikan kepada costumer D. Divisi TI PT Nusantara Sakti Makassar belum melakukan evaluasi terhadap fasilitas dalam menjaga kepuasan costumer untuk tindakan perbaikan E. Divisi TI PT Nusantara Sakti Makassar belum	
--	--	--	--

		memiliki inisiatif perbaikan dalam melakukan proses penagihan kepada costumer sebagai tindakan perbaikan	
--	--	--	--

Nomor : B/ /082017

11 Maret 2017

Lampiran : -

Yth.

Yayasan Wakaf UMI Universitas Muslim Indonesia

Program Pasca Sarjana

Jl. Urip Sumoharjo No.225 Makassar 90232

Di;

Makassar

Perihal : Permohonana Pengambilan Data Tugas Akhir

Sehubungan dengan surat saudara Nomor : 4029/A..43/PPs-UM/IV/2017 tanggal 5 April 2017 disampaikan bahwa kami bersedia memberikan kesempatan Mahasiswa Pasca Sarjana-UMI an. Muhamad Sabirin/0045.01.42.2015 untuk melakukan pengambilan data berkaitan dengan tugas akhir yang bersangkutan, terkecuali data perusahaan yang bersifat rahasia. Adapun waktu pengambilan data dapata dikonfirmasi melalui Bapak Munawir (HP : 085255300511)

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Sukendro Eko Wibowo S.Kep.,MM

Direktur Utama PT Nusantara Sakti Makassar