

**Analisa Tata Kelola Sistem Informasi Pelayanan Nasabah  
Menggunakan Framework Cobit 4.0 Domain DS3 (Studi Kasus: BMT  
PETA Cabang Blora)**

**RIA HIKMA KURNIASIH**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
URL : <http://dinus.ac.id/>  
Email : 112201003911@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Penggunaan teknologi informasi di BMT PETA Cabang Blora sangat dibutuhkan untuk pelayanan, pengelolaan keuangan, data nasabah, serta untuk transaksi dengan nasabah. Penerapan teknologi informasi tersebut masih kurang optimal, sehingga menyebabkan response time lambat, maka perlu adanya penilaian sudah sejauh manakah tingkat kematangan proses pengelolaan kinerja dan kapasitas menggunakan standar COBIT 4.0 DS3. Data diperoleh dari penyebaran kuisisioner dan wawancara. Data kemudian diolah dan menghasilkan tingkat kematangan (Maturity Level) kondisi saat ini (As Is) dan kondisi yang diharapkan (To Be). Hasil perhitungan tingkat kematangan pada penelitian ini berada di tingkat 2, yang berarti berulang tapi intuitif. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen menyadari dampak dari tidak mengelola kinerja dan kapasitas. Dengan adanya penilaian tersebut diharapkan bisa menjadi pedoman untuk pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja organisasi di masa mendatang.

Kata Kunci : Control Objective, Framework 4.0, Delivery and Support, Tingkat Kematangan, Nilai Kematangan

## **Implementing It Governance In Customer Service Information System Using DS3 Cobit 4.0 Framework In BMT PETA Blora**

**RIA HIKMA KURNIASIH**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112201003911@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

The use of information technology in BMT PETA Cabang Blora is needed for service, financial management, customer data, as well as for transactions with customers. The application of information technology is still less than optimal, hence the need for assessment has been the extent to which the performance management process maturity level and capacity using standard COBIT 4.0 DS3. Data were obtained from questionnaires and interviews. The data is then processed and produces maturity level (Level Maturity) current state (As Is) and the expected conditions (To Be). The results of calculation of maturity levels in this study are significant at 2 level repetitive but intuitive. This shows that management is aware of the impact of not managing the performance and capacity. Given that assessment is expected to be a guideline for decision-making in order to improve the performance of the organization in the future.

**Keyword** : Control Objective, Framework 4.0, Delivery and Support, Maturity Level, Maturity Value