

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, A., & Rusady, R., (2017), "Analisis Implementasi Teknologi Informasi pada Domain Deliver and Support di PT RDPI", *Jurnal INFORM*, Vol. 2 No.2, Juli 2017.
- Azizah, N. (2017), "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework COBIT 4.1 Pada E-learning UNISNU Jepara", *Jurnal SIMETRIS*, Vol. 8 No. 1, hal. 377-382
- Dian Sasmita Ratih, I., Agung Bayupati, I., & Sukarsa, I., (2014), "Measuring the Performance of IT Management in Financial Enterprise by Using COBIT", *I.J. Information Engineering and Electronic Business*, Vol. 6, hal. 15-24
- Fabac, R., Kirinic, V., & Zebic, V., (2015), "IT Governance in Croatian Public Administration-The Human Resources Issues", *Central European Conference on Information and Intelligent Systems*, hal. 19-26.
- Hartono, J, (2013), *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, 6th Edition, BPFU UGM, Yogyakarta.
- IT Governance Institute, (2003), *Board Briefing on IT Governance*, 2nd Edition, IT Governance Institute, Illinois.
- IT Governance Institute, (2007), *COBIT 4.1*, IT Governance Institute, Rolling Meadows.
- Lesmono, I. D., & Erica, D., (2018), "Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Metode COBIT 4.1 (Studi Kasus: PT.IMI)", *Jurnal Kajian Ilmiah Universitas Bhayangkara Jakarta Raya*, Vol. 10 No. 1, hal. 1-7.

Purnama, H., & Samopa, F., (2013), "Evaluasi Tingkat Kematangan Teknologi Informasi pada PT PAL INDONESIA (PERSERO) dengan Pendekatan COBIT", *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XVIII*, Surabaya, 27 Juli 2013.

Ramlaoui, S., & Semma, A., (2014), *Comparative study of COBIT with other IT Governance Frameworks*, *IJCSI International Journal of Computer Science Issues*, Volume 11, Issue 6, No 1, Hal 95-101

Robbins, S., & Coulter, M., (2007), *Manajemen*, 8th Edition, PT Indeks, Jakarta.

Samir, B., Himi, A., Moubtakir, H., & Semma, A., (2011), "Towards a pooling of ITIL V3 and COBIT", *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*, hal 185-191.

Sembiring, S. W., Mudjihartono, P., & Rahayu, S., (2013), "Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi di PT PRUDENTIAL INDONESIA Menggunakan Model COBIT FRAMEWORK 4.1", *Seminar Nasional Informatika 2013*, Yogyakarta, 18 Mei 2013.

Sihotang, H. T., (2015), "Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan COBIT FRAMEWORK 4.1 Studi Kasus pada PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III MEDAN (PERSERO)", *Jurnal Mantik Penusa*, Vol. 17 No. 1, hal. 1-7.

Utomo, A. P., & Mariana, N., (2011), "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) pada Bidang Akademik dengan Cobit Framework Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang", *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, Vol. 16, hal. 139-149.



PT. SUTANTO ARIFCHANDRA ELEKTRONIK
Jl. Suparjo Rustam Km.4 – Telp. (0281) 6440951
Fax. +62 281 6844007/6844190 Sokaraja – Banyumas
Jawa Tengah – Indonesia
[http : //www.kitani.co.id](http://www.kitani.co.id) e-mail : factory@kitani.co.id



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Purwokerto, 08 Agustus 2019

Kepada Yth;
Wakil Dekan I
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dengan hormat,

Melalui surat ini, kami (PT. Sutanto Arifchandra Elektronik) dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Chandra Hananto
NPM : 15 04 21834
Fakultas / Prodi : Bisnis dan Ekonomika / Akuntansi
Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

adalah benar telah melakukan penelitian di PT Sutanto Arifchandra Elektronik terhitung sejak bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2019 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi. Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas kerja sama yang dilakukan kami ucapkan terimakasih.



Human Resource Departemen,

Redi Anif Purnomo, ST., MM

Supervisor



LAMPIRAN

Lampiran II

Kuesioner *Maturity Level*

Identitas Responden

<i>Nama</i>	
<i>Jabatan</i>	
<i>Divisi</i>	
<i>Tanggal Pengisian</i>	

Daftar Nilai Kematangan TI

Daftar tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi dibawah ini digunakan sebagai acuan dalam memberikan nilai pada setiap pertanyaan kuesioner.

Keterangan:

Level	Keterangan
0	<i>Non-existent.</i> Tidak adanya prosedur.
1	<i>Initial / ad-hoc.</i> Dilakukan, tetapi tidak ada prosedur.
2	<i>Repeatable but intuitive.</i> Dilakukan, tetapi belum baku.
3	<i>Defined process.</i> Dilakukan, prosedur tidak lengkap namun sudah memformalkan praktek yang berjalan.
4	<i>Managed and Measureable.</i> Dilakukan, sudah baku dan ada prosedur lengkap, serta ada pengawasan.
5	<i>Optimized.</i> Sempurna, prosedur berjalan dengan baik dan perusahaan cepat beradaptasi terhadap perubahan.

PO 2 Define the Information Architecture

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Enterprise Information Architecture Model</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan membangun dan mempertahankan serta memfasilitasi penciptaan TI yang optimal untuk memungkinkan pengembangan aplikasi dan kegiatan yang mendukung rencana teknologi informasi serta konsisten dengan rencana teknologi informasi.						
2	<i>Enterprise Data Dictionary and Data Syntax Rules</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengelola data yang didalamnya terdapat ketidakcocokan dan pengelolaan data untuk kepentingan pengguna bisnis.						
3	<i>Data Classification Scheme</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan dan memahami skema klasifikasi yang berlaku diseluruh perusahaan, berdasarkan kekritisan dan kepekaan misalnya rahasia data perusahaan, kepemilikan data.						
4	<i>Integrity Management</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan telah menerapkan dan memastikan integritas dan konsistensi dari semua data yang tersimpan (elektronik, database, dan arsip data).						

PO 3 Determine Technological Direction

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Technological Direction Planning</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menganalisa data, mengidentifikasi potensi teknologi dalam menyusun strategi TI, merencanakan dan memahami arsitektur sistem bisnis, arah teknologi, aspek darurat terkait komponen infrastruktur dan menciptakan peluang bisnis.						
2	<i>Technology Infrastructure Plan</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mempertahankan rencana infrastruktur teknologi sesuai dengan rencana strategis teknologi informasi serta mempertimbangkan perubahan dalam lingkungan yang kompetitif.						

3	<i>Monitor Future Trends and Regulations</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menerapkan proses dan menetapkan peraturan untuk memantau sektor pengembangan bisnis dan industri, teknologi (seperti infrastruktur perusahaan, sektor hukum dan peraturan perusahaan).						
4	<i>Technology Standards</i>						
	1. Sejauh mana TI memberikan solusi teknologi yang konsisten, efektif dan aman seperti membentuk forum mengenai teknologi untuk memberikan pedoman atau solusi teknologi.						
5	<i>IT Architecture Board</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan memastikan strategi bisnis dan mempertimbangkan kepatuhan terhadap peraturan dan persyaratan secara berkala.						

PO 6 Communicate Management Aims and Directions

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>IT Policy and Control Environment</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan memanfaatkan TI untuk mengendalikan unsur-unsur lingkungan seperti persyaratan mengenai nilai dari investasi teknologi informasi, risiko, integritas, nilai-nilai etika, kompetensi staf, akuntabilitas dan tanggung jawab sehingga mampu menangani proses penyimpangan dengan baik dan sejalan dengan filosofi manajemen perusahaan.						
2	<i>Enterprise IT Risk and Control Framework</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengembangkan dan mempertahankan kerangka kerja yang mendefinisikan pendekatan perusahaan secara keseluruhan.						
3	<i>IT Policies Management</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengembangkan dan memelihara kebijakan-kebijakan untuk mendukung strategi teknologi informasi yang mencakup peran dan tanggung jawab sehingga nantinya dapat dikonfirmasi dan disetujui secara berkala.						

4	<i>Policy, Standard and Procedures Rollout</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menggelar dan menegakkan kebijakan teknologi informasi dan peninjauan kembali secara berkala kepada semua staf yang relevan, sehingga berkembang dan terus menjalankan standar perusahaan.						
5	<i>Communication of IT Objectives and Direction</i>						
	1. Se jauh mana pemahaman tentang bisnis dan tujuan teknologi informasi dikomunikasi dan dipahami oleh para pemangku yang berkepentingan dan oleh pengguna diseluruh perusahaan.						

PO 7 Manage IT human resource

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Personnel Recruitment and Retention</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan melaksanakan proses perekrutan personel sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi secara keseluruhan serta memastikan bahwa organisasi memiliki penempatan tenaga kerja sesuai dengan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.						
2	<i>Personnel Competencies</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan mengidentifikasi secara teratur bahwa personel memiliki kompetensi yang memenuhi peran atas dasar pendidikan, pelatihan atau pengalaman yang dimiliki.						
	2. Se jauh mana perusahaan menentukan persyaratan kompetensi inti teknologi informasi dan mengidentifikasi bahwa staf teknologi informasi dapat dipertahankan, menggunakan kualifikasi dan program sertifikasi yang sesuai.						
3	<i>Staffing of Roles</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menentukan, memantau dan mengawasi peran, tanggung jawab bagi karyawan, termasuk luasnya tanggung jawab yang diberikan, persyaratan untuk mematuhi peraturan, dan praktek profesional.						
	2. Se jauh mana kode etik diterapkan dan didokumentasikan.						

4	<i>Personnel Training</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan telah menyediakan Pelatihan kepada staf teknologi informasi dengan orientasi yang tepat dan pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, pengendalian internal dan kesadaran keamanan pada tingkat yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.						
5	<i>Dependence Upon Individuals</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan meminimalkan ketergantungan pada suatu staf senior melalui transfer pengetahuan (dokumentasi) dan perencanaan suksesi.						
6	<i>Personnel Clearance Procedures</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan melakukan prosedur pemeriksaan latar belakang dalam proses rekrutmen teknologi informasi terhadap seluruh staf tetap atau staf kontrak atau <i>outsourcing</i> .						
7	<i>Employee Job Performance Evaluation</i>						
	1. Se jauh mana evaluasi telah dilakukan secara teratur dan tepat waktu pada tujuan staf, departemen dan perusahaan secara umum.						
8	<i>Job Change and Termination</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan mengambil tindakan mengenai perubahan pekerjaan, terutama saat staf diberhentikan berkerja.						
	2. Se jauh mana pertukaran pengetahuan harus diatur dan pertukaran posisi dilakukan untuk personil lama dan tetap menjaga keamanan data.						

PO 10 Manage Projects

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Programme Management Framework</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menjaga, mengatur dan mengevaluasi proyek, terkait dengan seluruh manajemen proyek termasuk proyek investasi teknologi informasi.						

	2. Sejauh mana manajemen IT telah menerapkan dan menganalisa struktur organisasi proyek, <i>IT strategy</i> dan pengaruh bisnis untuk sumber pengembangan, operasional proyek dan kegagalan dalam proyek yang kemudian didokumentasikan segala hal yang berkaitan dengannya.								
2	<i>Project Management Framework</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan membangun dan mempertahankan kerangka kerja manajemen proyek yang mendefinisikan ruang lingkup dan batas-batas pengelolaan proyek, serta metode yang akan diadopsi dan diintegrasikan pada setiap proyek yang dilakukan.								
3	<i>Project Management Approach</i>								
	1. Sejauh mana mekanisme dan struktur tata kelola proyek dapat memenuhi tanggung jawab dan akuntabilitas dari manajer proyek (seperti pelaporan dan tahap review).								
	2. Sejauh mana proyek teknologi informasi memiliki kewenangan yang cukup untuk memiliki pelaksanaan proyek dalam program strategis secara keseluruhan (waktu, pengeluaran, dipantau dan ditetapkan).								
4	<i>Stakeholder Commitment</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan mendapatkan komitmen dan partisipasi dari para pemangku kepentingan terkait dengan pelaksanaan proyek dalam konteks proyek investasi teknologi informasi secara keseluruhan.								
5	<i>Project Scope Statement</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan dan mendokumentasikan ruang lingkup dari proyek untuk mengkonfirmasi dan mengembangkan pemahaman umum kepada pemangku kepentingan dari lingkup proyek.								
6	<i>Project Phase Initiation</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan menyetujui dimulainya setiap fase proyek besar yang sudah dikomunikasikan kepada semua pemangku kepentingan.								
7	<i>Integrated Project Plan</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan dan mempertahankan rencana formal yang terintegrasi (meliputi bisnis dan sumber daya sistem informasi) untuk memandu berlangsungnya pelaksanaan proyek.								

8	<i>Project Resources</i>							
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan tanggung jawab, wewenang dan kriteria kinerja anggota staf proyek, dan menentukan dasar untuk memperoleh dan menugaskan anggota staf yang kompeten atau kontraktor untuk untuk mencapai tujuan proyek.							
9	<i>Project Risk Management</i>							
	1. Sejauh mana meminimalkan resiko terkait dengan proyek melalui proses perencanaan yang sistematis.							
10	<i>Project Quality Plan</i>							
	1. Sejauh mana persiapan rencana manajemen agar disetujui oleh semua pihak terkait dan dimasukkan ke dalam rencana proyek yang terintegrasi.							
11	<i>Project Change Control</i>							
	1. Sejauh mana penetapan sistem kontrol perubahan untuk setiap proyek, sehingga semua perubahan (mis., Biaya, jadwal, ruang lingkup, kualitas) ditinjau dengan tepat, agar disetujui dan dimasukkan ke dalam rencana proyek.							
12	<i>Project Planning of Assurance Methods</i>							
	1. Sejauh mana mengidentifikasi tugas-tugas yang diperlukan untuk mendukung perencanaan proyek.							
	2. Sejauh mana kontrol internal dan fitur keamanan memenuhi persyaratan yang ditetapkan.							
13	<i>Project Performance Measurement, Reporting and Monitoring</i>							
	1. Sejauh mana perusahaan mengukur, mengidentifikasi dan menilai kinerja terhadap ruang lingkup kinerja proyek (jadwal, kualitas, biaya dan kriteria risiko) disetiap dampak dari penyimpangan dari rencana proyek secara keseluruhan serta melaporkannya kepada pemangku kepentingan.							
	2. Sejauh mana melaksanakan dan memantau tindakan perbaikan saat sejalan dengan program kerangka tata kelola perusahaan.							
14	<i>Project Closure</i>							
	1. Sejauh mana identifikasi dan komunikasi dalam proyek diperlukan untuk mencapai hasil yang direncanakan dari proyek dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.							

AI 2 Acquire and maintain application software

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>High-level Design</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mensyaratkan rancangan bisnis untuk menginvestasi atau membeli <i>software</i> dengan mempertimbangkan arsitektur TI.						
2	<i>Detailed Design</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mempersiapkan desain yang terperinci dan persyaratan teknis <i>software</i> untuk disetujui sesuai rancangan bisnis.						
3	<i>Application Control and Auditability</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menerapkan kontrol bisnis dan ke dalam kontrol aplikasi otomatis sehingga pemrosesan akurat, lengkap, tepat waktu, resmi, dan dapat diaudit.						
4	<i>Application Security and Availability</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengatasi persyaratan keamanan dan ketersediaan aplikasi dalam menanggapi risiko yang diidentifikasi dan sejalan dengan klasifikasi data organisasi, arsitektur informasi, arsitektur keamanan informasi, dan toleransi risiko.						
5	<i>Configuration and Implementation of Acquired Application Software</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengkonfigurasi dan menerapkan <i>software</i> yang diperoleh untuk memenuhi tujuan bisnis.						
6	<i>Major Upgrades to Existing Systems</i>						
	1. Jika terjadi perubahan besar pada sistem yang ada dan menghasilkan perubahan signifikan dalam desain atau fungsionalitas saat ini, sejauh mana perusahaan mengikuti proses pengembangan tersebut.						
7	<i>Development of Application Software</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan memastikan kontrak yang dikembangkan oleh pihak ketiga dan fungsionalitas <i>software</i> sesuai dengan spesifikasi desain, standar pengembangan dan dokumentasi, jaminan kualitas dan standar persetujuan.						

8	<i>Software Quality Assurance</i>						
	1. Se jauh mana pengembangan sumber daya dan melaksanakan rencana penerapan <i>software</i> untuk mendapatkan kualitas yang ditentukan dalam persyaratan dan kebijakan serta prosedur mutu organisasi.						
9	<i>Applications Requirements Management</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan mengikuti persyaratan dari desain, pengembangan, implementasi, sampai persetujuan perubahan persyaratan melalui proses manajemen perubahan yang telah ditetapkan.						
10	<i>Application Software Maintenance</i>						
	1. Se jauh mana perkembangan strategi dan rencana untuk pemeliharaan aplikasi perangkat lunak.						

AI 3 Acquire and maintain technology infrastructure

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Technological Infrastructure Acquisition Plan</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menghasilkan rencana untuk implementasi, dan pemeliharaan infrastruktur teknologi yang memenuhi persyaratan fungsional dan teknis bisnis sesuai dengan arahan teknologi organisasi.						
2	<i>Infrastructure Resource Protection and Availability</i>						
	1. Se jauh mana menerapkan kontrol internal, keamanan dan langkah-langkah auditabilitas selama konfigurasi, integrasi dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak infrastruktur untuk melindungi sumber daya dan memastikan ketersediaan dan integritas.						
3	<i>Infrastructure Maintenance</i>						
	1. Se jauh mana mengembangkan dan mengontrol strategi untuk pemeliharaan infrastruktur, dan memastikan bahwa perubahan sejalan dengan prosedur manajemen perubahan organisasi.						
4	<i>Feasibility Test Environment</i>						
	1. Se jauh mana membangun lingkungan pengembangan dan pengujian untuk mendukung kelayakan dan integrasi pengujian komponen infrastruktur yang efektif dan efisien.						

AI 4 Enable operation and use

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Planning for Operational Solutions</i>						
	1. Sejauh mana rencana pengembangan dapat melaksanakan tanggung jawab mereka. (seperti mengidentifikasi dan mendokumentasikan semua aspek teknis, operasional, dan penggunaan sehingga semua orang dapat mengoperasikan, menggunakan, dan memelihara).						
2	<i>Knowledge Transfer to Business Management</i>						
	1. Sejauh mana transfer pengetahuan ke manajemen bisnis untuk memungkinkan personil untuk memiliki kepemilikan atas sistem dan data, dan melaksanakan tanggung jawab untuk pengiriman dan kualitas layanan, kontrol internal, dan administrasi aplikasi.						
3	<i>Knowledge Transfer to End Users</i>						
	1. Sejauh mana transfer pengetahuan dan keterampilan untuk memungkinkan pengguna akhir menggunakan sistem secara efektif dan efisien dalam mendukung proses bisnis.						
4	<i>Knowledge Transfer to Operations and Support Staff</i>						
	1. Sejauh mana transfer pengetahuan dan keterampilan untuk memungkinkan staf operasional dan dukungan teknis untuk secara efektif dan efisien memberikan, mendukung, dan memelihara sistem dan infrastruktur terkait.						

AI 5 Produce IT resource

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Procurement Control</i>						
	1. Sejauh mana staff mengembangkan dan mengikuti serangkaian prosedur dan standar yang konsisten dengan keseluruhan proses pengadaan organisasi dan strategi untuk mengelola infrastruktur, fasilitas, perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan terkait TI yang dibutuhkan oleh bisnis.						
2	<i>Supplier Contract Management</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan prosedur untuk memodifikasi, dan mengakhiri kontrak untuk semua pemasok (hukum, keuangan, organisasi, file dokumen, kinerja, keamanan, kekayaan intelektual, dan tanggung jawab dan kewajiban pemutusan).						
3	<i>Supplier Selection</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan memilih pemasok sesuai praktik yang adil dan formal untuk memastikan kecocokan terbaik berdasarkan persyaratan yang ditentukan.						
4	<i>IT Resources Acquisition</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan melindungi dan menegakkan kepentingan organisasi dalam semua perjanjian kontrak akuisisi, termasuk hak dan kewajiban semua pihak dalam persyaratan kontraktual untuk akuisisi perangkat lunak, sumber daya pengembangan, infrastruktur, dan layanan.						

AI 7 Install and Accredite Solution and Changes

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Training</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan melatih seluruh anggota staf dari departemen termasuk staf TI sesuai dengan pelatihan dan materi yang ditetapkan karena sebagai bagian dari setiap pengembangan sistem informasi, implementasi.						

2	<i>Test Plan</i>								
	1. Se jauh mana perusahaan menetapkan rencana pengujian berdasarkan standar organisasi yang mendefinisikan peran, tanggung jawab, dan kriteria.								
3	<i>Implementation Plan</i>								
	1. Se jauh mana perusahaan menetapkan rencana implementasi dan menentukan proses yang diperlukan untuk memulihkan sistem ke kondisi semula atau sebelumnya, jika terjadi implementasi yang gagal atau dibatalkan (<i>back-out plan</i>).								
4	<i>Test Environment</i>								
	1. Se jauh mana perusahaan menentukan pengujian lingkungan yang relatif aman dari lingkungan operasi yang direncanakan terhadap keamanan, kontrol internal, praktik operasional, kualitas data, dan persyaratan privasi, serta beban kerja.								
5	<i>System and Data Conversion</i>								
	1. Se jauh mana merencanakan konversi data dan migrasi infrastruktur sebagai bagian dari metode pengembangan organisasi, termasuk jalur audit, <i>rollback</i> dan <i>fallback</i> .								
6	<i>Testing of Changes</i>								
	1. Se jauh mana perusahaan memastikan bahwa rencana pengujian yang ditetapkan sebelumnya mempertimbangkan keamanan dan kinerja.								
7	<i>Final Acceptance Test</i>								
	1. Se jauh mana manajemen memastikan bahwa pemangku kepentingan mengevaluasi hasil dari proses pengujian TI sebagaimana ditentukan oleh rencana pengujian.								
8	<i>Promotion to Production</i>								
	1. Se jauh mana manajemen mendapatkan persetujuan dari para pemangku kepentingan utama, seperti pengguna, pemilik sistem, manajemen operasional dan menjaga agar sesuai dengan rencana implementasi.								
9	<i>Post-implementation Review</i>								
	1. Se jauh mana perusahaan menetapkan prosedur yang sejalan dengan standar manajemen perubahan organisasi untuk meninjau pasca-implementasi sebagaimana tercantum dalam rencana implementasi.								

DS 2 Manage Third-party service

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Identification of All Supplier Relationships</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengidentifikasi semua layanan pemasok, mengkategorikan menurut jenis, signifikansi dan juga menyimpan dokumentasi tentang hubungan antara organisasi dan pemasok.						
2	<i>Supplier Relationship Management</i>						
	1. Sejauh mana hubungan untuk setiap pemasok seperti masalah pelanggan-pemasok dan memastikan kualitas hubungan berdasarkan kepercayaan dan transparansi.						
3	<i>Supplier Risk Management</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang berkaitan dengan kemampuan pemasok untuk melanjutkan pemberian layanan yang efektif secara aman dan efisien secara berkelanjutan.						
4	<i>Supplier Performance Monitoring</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan proses untuk memantau pemberian layanan dan memastikan bahwa pemasok memenuhi persyaratan bisnis saat ini dan terus mematuhi perjanjian kontrak.						

DS 3 Manage performance and capacity

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Performance and Capacity Planning</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan proses perencanaan untuk meninjau kinerja dan kapasitas sumber daya TI untuk memastikan bahwa kapasitas dan kinerja yang dapat dibenarkan biaya tersedia untuk memproses beban kerja.						
2	<i>Current Performance and Capacity</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menilai kinerja saat ini dan kapasitas sumber daya TI untuk menentukan apakah ada kapasitas dan kinerja yang memadai untuk diberikan terhadap tingkat layanan yang disepakati.						

3	<i>Future Performance and Capacity</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan melakukan peramalan kinerja dan kapasitas sumber daya TI secara berkala untuk meminimalkan risiko gangguan layanan karena kurangnya kapasitas atau penurunan kinerja, dan mengidentifikasi kelebihan kapasitas untuk kemungkinan pemindahan.						
4	<i>IT Resources Availability</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menyediakan kapasitas dan kinerja yang diperlukan, dengan mempertimbangkan aspek-aspek seperti beban kerja normal, kontinjensi, persyaratan penyimpanan, dan siklus masa pakai sumber daya TI.						
5	<i>Monitoring and Reporting</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mempertahankan dan menyesuaikan kinerja saat ini dalam TI dan mengatasi masalah-masalah seperti beban kerja saat ini dan yang direncanakan, rencana penyimpanan, dan perolehan sumber daya serta melaporkan ketersediaan layanan yang disampaikan ke bisnis.						

DS 5 Ensure Systems Security

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Management of IT Security</i>						
	1. Sejauh mana mengelola keamanan TI pada organisasi sesuai dengan persyaratan bisnis.						
2	<i>IT Security Plan</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menerjemahkan persyaratan bisnis, risiko, dan kepatuhan ke dalam rencana keamanan TI keseluruhan, dengan mempertimbangkan infrastruktur TI dan budaya keamanan.						
3	<i>Identity Management</i>						
	1. Sejauh mana manajemen memastikan bahwa semua pengguna (internal, eksternal dan sementara) dan aktivitas mereka pada sistem TI (aplikasi bisnis, lingkungan TI, operasi sistem, pengembangan dan pemeliharaan) dapat diidentifikasi.						

4	<i>User Account Management</i>								
	1. Sejauh mana manajemen meminta, membuat, menerbitkan, menanggihkan, memodifikasi, dan menutup akun pengguna serta hak istimewa pengguna terkait dengan serangkaian prosedur <i>user account management</i> .								
5	<i>Security Testing, Surveillance and Monitoring</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan menguji dan memantau implementasi keamanan TI secara proaktif.								
6	<i>Security Incident Definition</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan mendefinisikan dan mengkomunikasikan karakteristik keamanan dengan jelas sehingga insiden dapat diklasifikasikan dengan benar dan ditangani oleh manajemen.								
7	<i>Protection of Security Technology</i>								
	1. Sejauh mana perusahaan membuat keamanan teknologi yang tahan terhadap gangguan.								
8	<i>Cryptographic Key Management</i>								
	1. Sejauh mana sistem manajemen resiko keamanan menentukan bahwa ada kebijakan dalam proses enkripsi data (<i>Cryptographic Key</i>) dan memastikan perlindungan terhadap pengungkapan yang tidak sah.								
9	<i>Malicious Software Prevention, Detection and Correction</i>								
	1. Sejauh mana menerapkan langkah-langkah pencegahan, dan korektif (terutama <i>update</i> keamanan terbaru dan pengendalian virus) di seluruh organisasi untuk melindungi sistem informasi dan teknologi dari malware (mis., <i>virus, worm, spyware, spam</i>).								
10	<i>Network Security</i>								
	1. Sejauh mana teknik keamanan dan prosedur manajemen terkait (mis., <i>firewall</i> , peralatan keamanan, segmentasi jaringan) untuk mengotorisasi akses dan mengontrol arus informasi dari dan ke jaringan.								
11	<i>Exchange of Sensitive Data</i>								
	1. Sejauh mana pertukaran data yang sensitif hanya melalui jalur atau media tepercaya dengan kontrol untuk memberikan keaslian konten, bukti pengajuan, bukti penerimaan.								

DS 8 Manage service desk and incident

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Service Desk</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan fungsi <i>service desk</i> untuk mendaftar, berkomunikasi, mengirim dan menganalisis semua panggilan, melaporkan insiden, permintaan layanan, dan permintaan informasi.						
2	<i>Registration of Customer Queries</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan fungsi dan sistem untuk mencatat pertanyaan dan melacak panggilan, insiden, permintaan layanan, dan kebutuhan informasi pelanggan.						
3	<i>Incident Escalation</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan prosedur <i>service desk</i> , sehingga insiden yang tidak dapat diselesaikan dapat dengan segera ditindaklanjuti sesuai jangkauan. (mis: solusi, pemantauan, dll)						
4	<i>Incident Closure</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menetapkan prosedur untuk pemantauan tepat waktu atas permintaan pelanggan.						
5	<i>Reporting and Trend Analysis</i>						
	1. Sejauh mana manajemen membuat laporan kegiatan desk service untuk memungkinkan mengukur kinerja dan waktu respons layanan, sehingga layanan dapat terus ditingkatkan.						

DS 10 Manage problems

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Identification and Classification of Problems</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menerapkan proses untuk melaporkan dan mengklasifikasikan masalah yang telah diidentifikasi sebagai bagian dari insiden manajemen.						

2	<i>Problem Tracking and Resolution</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan memastikan bahwa manajemen memonitor, mengidentifikasi masalah dengan menyediakan fasilitas jejak audit yang memadai yang memungkinkan pelacakan, analisis, dan menentukan akar penyebab semua masalah yang dilaporkan secara rutin.						
3	<i>Problem Closure</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menempatkan prosedur untuk penghentian masalah dan cara alternatif untuk menangani masalah baik masalah yang diketahui atau setelah perjanjian dengan bisnis.						
4	<i>Integration of Configuration, Incident and Problem Management</i>						
	1. Se jauh mana manajemen mengintegrasikan proses konfigurasi, insiden, dan manajemen <i>problems</i> terkait untuk memastikan ke-efektifan dan memungkinkan adanya peningkatan.						

DS 11 Manage data

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Business Requirements for Data Management</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan memverifikasi bahwa semua data yang diharapkan untuk diproses diterima dan diproses sepenuhnya, akurat, dan tepat waktu, dan semua output dikirimkan sesuai dengan persyaratan bisnis.						
2	<i>Storage and Retention Arrangements</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menetapkan dan menerapkan prosedur untuk penyimpanan, retensi, dan pengarsipan data yang efektif dan efisien untuk memenuhi tujuan bisnis, kebijakan keamanan organisasi, dan persyaratan peraturan.						
3	<i>Media Library Management System</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menetapkan dan menerapkan prosedur untuk mempertahankan inventaris media yang disimpan dan diarsipkan untuk memastikan kegunaan dan integritasnya.						

4	<i>Disposal</i>						
	1. Se jauh mana prosedur untuk memastikan bahwa persyaratan bisnis untuk melindungi data yang sensitive dan <i>software</i> perlu dilakukan ketika data dan perangkat keras dibuang atau ditransfer.						
5	<i>Backup and Restoration</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menetapkan dan menerapkan prosedur untuk <i>backup and restore</i> sistem, aplikasi, data, dan dokumentasi sesuai dengan persyaratan bisnis dan rencana kesinambungan.						
6	<i>Security Requirements for Data Management</i>						
	1. Se jauh mana manajemen menetapkan dan menerapkan kebijakan dan prosedur untuk mengidentifikasi persyaratan keamanan yang berlaku untuk memenuhi tujuan bisnis, kebijakan keamanan organisasi, dan persyaratan peraturan.						

ME 1 Monitor and Evaluate Internal Control

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Monitoring of Internal Control Framework</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan terus memantau, meningkatkan kontrol teknologi informasi untuk memenuhi tujuan organisasi.						
2	<i>Supervisory Review</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan memantau dan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kontrol teknologi informasi untuk manajerial internal.						
3	<i>Control Exceptions</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan menganalisis dan mengidentifikasi akar penyebab temuan masalah yang mendasarinya kesalahan control, dan melaporkannya kepada orang yang bertanggung jawab secara kolektif.						
4	<i>Control Self-assessment</i>						
	1. Se jauh mana perusahaan mengevaluasi kelengkapan dan efektivitas pengendalian manajemen atas proses teknologi informasi, kebijakan dan kontrak melalui program berkelanjutan dari self-assessment.						

ME 4 Provide IT Governance

No	Daftar Pertanyaan	Skor Nilai					
		0	1	2	3	4	5
1	<i>Establishment of an IT Governance Framework</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan menentukan, menetapkan dan menyelaraskan kerangka tata kelola teknologi informasi dengan tata kelola perusahaan secara keseluruhan.						
	2. Sejauh mana perusahaan mengkonfirmasi bahwa kerangka tata kelola teknologi informasi memiliki kepatuhan terhadap hukum dan sejalan dengan peraturan, serta menegaskan pelaksanaan, strategi dan tujuan dari perusahaan.						
2	<i>Strategic Alignment</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan memastikan kepercayaan dan pemahaman yang sama bahwa teknologi informasi dapat saling mendukung strategi bisnis dan dapat memberikan dampak perkembangan dan kemudahan dalam menjalankan bisnis dengan menuliskannya dalam daftar aturan dan sistem kerja.						
3	<i>Value Delivery</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengelola investasi asset teknologi informasi dan atau asset baru lainnya dengan benar untuk memastikan teknologi informasi dapat mendukung strategi perusahaan, tujuan dengan sangat maksimal (mis. meningkatkan efisiensi dan peningkatan responsivitas untuk permintaan pelanggan) dan mengoptimasi biaya.						
4	<i>Resource Management</i>						
	1. Sejauh mana perusahaan mengawasi investasi, penggunaan dan alokasi sumber daya teknologi informasi melalui penilaian secara reguler dan memastikan sumber daya yang tepat dan sejalan dengan tujuan strategis saat ini dan masa depan.						

Lampiran III

Hasil Rekap Kuesioner *Maturity Level*

No	Responden	PO2				PO3					PO6					PO7											
1	Accounting	3	1	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	2	0	0	3	1	3
2	Produksi	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	HRD	4	3	3	3	3	2	2	1	4	2	1	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
4	M&E	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
5	Logistik	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	QC	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	
7	Purchasing	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
Rata-rata tiap aktivitas		3,5	3,4	3,2	3,5	3,1	3,3	3,4	3,1	3,6	3,1	2,8	3,3	3,1	3,3	3,5	3,5	3,4	3,4	3,1	3,1	2,5	3,1	3,5	2,8	3,1	
Rata-rata tiap proses		3,41				3,30					3,10					3,18											

No	Responden	PO10																			
1	Accounting	3	3	1	2	2	0	0	2	0	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Produksi	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	
3	HRD	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	2	
4	M&E	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
5	Logistik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	QC	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
7	Purchasing	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Rata-rata tiap aktivitas		3,3	3,4	3,1	2,9	3,3	2,8	2,9	3,5	3,1	3,5	3	3,5	3,3	3,4	3,6	3,6	3,1	3,1	3,1	
Rata-rata tiap proses		3,24																			

No	Responden	AI2										AI3				AI4			
1	Accounting	1	3	3	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	0	3	3
2	Produksi	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	HRD	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
4	M&E	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3
5	Logistik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	QC	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7	Purchasing	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata tiap aktivitas		2,9	2,9	3,1	2,9	3	3,3	3,4	2,8	3,3	3,1	2,8	3	3,3	2,9	3,4	2,9	3,3	3,3
Rata-rata tiap proses		3,05										2,97				3,16			

No	Responden	AI5						AI7						
1	Accounting	1	0	0	0	2	2	0	1	1	1	1	3	2
2	Produksi	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
3	HRD	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2
4	M&E	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	Logistik	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	QC	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
7	Purchasing	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata tiap aktivitas		3	2,8	2,5	2,9	3	3	2,9	3,1	3,3	2,8	3	3	3,3
Rata-rata tiap proses		2,78						3,03						

No	Responden	DS2				DS3					DS5										
		1	Accounting	1	1	2	2	0	0	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3
2	Produksi	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
3	HRD	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3
4	M&E	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
5	Logistik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
6	QC	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
7	Purchasing	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata tiap aktivitas		2,9	3,1	3	3,1	2,63	2,75	2,63	2,88	3,13	2,88	3	3,13	3,25	3,25	3,13	3,25	3	3,38	3,25	3,25
Rata-rata tiap proses		3,03				2,80					3,16										

No	Responden	DS8					DS10				DS11					
		1	Accounting	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	0
2	Produksi	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2
3	HRD	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
4	M&E	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
5	Logistik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
6	QC	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4
7	Purchasing	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata tiap aktivitas		2,88	2,88	3	3,25	3,13	2,88	3,25	2,88	3,13	3,13	3	2,88	2,38	3	3
Rata-rata tiap proses		3,03					3,03				2,90					

No	Responden	ME1				ME4				
1	Accounting	2	2	2	2	2	2	2	3	3
2	Produksi	0	0	0	0	0	0	0	1	1
3	HRD	3	3	3	3	3	3	3	4	4
4	M&E	4	3	3	3	3	3	4	3	3
5	Logistik	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	QC	4	4	3	3	4	4	4	3	3
7	Purchasing	4	3	3	4	3	4	3	3	4
8	TI	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Rata-rata tiap aktivitas		3	2,75	2,63	2,75	2,75	2,88	2,88	3	3,13
Rata-rata tiap proses		2,78				2,93				

Lampiran IV

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan dan Jawaban
1	IT dan strategi bisnis apakah sudah ditetapkan?
	Strategi bisnis masih belum diterapkan secara baku dan menyeluruh, evaluasi juga terbatas saat rapat saja sehingga strategi IT belum sejalan dengan strategi bisnis.
2	Bagaimana dengan pengawasan terhadap jalannya rencana-rencana TI?
	Pengawasan disini masih dilakukan oleh departemen IT sendiri. Untuk pengawasan dari atasan masih jarang dilakukan.
3	Apakah perusahaan sudah menggunakan secara maksimum sumber daya TI dan Manusiannya?
	Sumber daya manusia sudah dilakukan namun belum maksimal, kami memiliki kendala karena kurangnya pelatihan dan pendidikan serta kekurangan tenaga ahli yang terampil. Dalam sisi perangkat kami memiliki perangkat yang cukup. Tetapi alat akan berfungsi baik jika penggunaanya juga mengerti maksud dan tujuan dari sumber daya IT tersebut
4	Apakah infrastruktur IT sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis?
	Sampai saat ini masih kurang dengan yang dibutuhkan bisnis karena infrastruktur TI masih hanya sebatas pendukung dalam kinerja di perusahaan.
5	Apakah sistem kerja yang baru bisa diterapkan dengan baik?
	Bisa tetapi butuh pelatihan lagi untuk dapat diterapkan dengan baik. Biasanya selalu ada kendala atau masalah tetapi itu bisa diatasi.

	Apakah perubahan yg dibuat tidak merepotkan kegiatan bisnis yg berjalan?
6	Biasanya dilakukan secara bertahap. Kadang ada kendala atau masalah dalam mengubah kebiasaan dari staf tetapi bisa diatasi karena pasti akan mengikuti arahan.
	Apakah IT sudah dioptimalkan?
7	Sejauh semua IT telah dimanfaatkan. tapi apakah itu semua optimal belum pernah dilakukan evaluasi.
	Apakah sudah pernah dilakukan audit sistem informasi secara keseluruhan untuk mengetahui kinerja sistem informasi?
8	Untuk audit sistem secara keseluruhan masih belum kalau audit sistem manajemen mutu sudah bersertifikat ISO 9001:2008.
	Apakah keamanan, integritas dan ketersediaan sudah pada tempatnya?
9	Semua data sampai saat ini aman, tetapi kami masih belum melakukan keamanan lebih misalnya melakukan backup semua data, menyiapkan server cadangan jika satu saat sistem mati.
	Untuk pemeliharaan dan jika terjadi kerusakan pada infrastruktur TI sendiri bagaimana?
10	Pemeliharaan dan kerusakan mengenai TI ditangani oleh bagian TI sendiri atau kadang juga menggunakan jasa pihak ketiga tergantung dari kondisinya.

Lampiran V

Hasil Observasi



