

## PENGUKURAN CAPABILITY LEVEL TATA KELOLA DAN MANAJEMEN TI MENGGUNAKAN COBIT 5.0 PADA PT WELLCOMM RITELINDO PRATAMA

### MEASUREMENT OF MANAGEMENT CAPABILITY LEVEL AND IT MANAGEMENT USING COBIT 5.0 IN PT WELLCOMM RITELINDO PRATAMA

Aditya Pratama<sup>1)</sup>, Deborah Herby<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Sistem Informasi/Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara

Diterima 05 Agustus 2019 / Disetujui 18 Agustus 2019

#### ABSTRACT

*In this study, researchers wanted to find out the level of information technology in the company through measuring the capability level of governance and information technology management at PT Wellcomm Ritelindo Pratama using the COBIT 5.0 framework. There are 3 research methods used, that is: observation, interview, and checklist. The first is to hold discussions about the goals of PT Wellcomm Ritelindo Pratama based on enterprise goals in COBIT 5.0. The second is mapping the company goals / enterprise goals to the IT goals of the company / it goals. Third is to enter into the process in COBIT 5.0. From the calculation results obtained from the process questionnaire is to determine the capability level of the process (target maturity) and whether the process can continue until the last level (5) or must stop at the initial level (1). The final step is to provide recommendations based on the final capability level and target capability level (next level). The results of measuring capability management and IT management using COBIT 5.0 PT Wellcomm Ritelindo Pratama, found several weaknesses that must be a concern of management in the future. The recommendations given are based on two targets: the target is carried out fully, so that the company can carry out each activity and complete it so that it can be said that the activity is carried out fully, and the target to be able to move up to the next level.*

**Keyword :** level of governance, information technology, COBIT 5, capability level, evaluation, process.

#### ABSTRAK

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tingkat teknologi informasi di perusahaan melalui pengukuran capability level tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada PT Wellcomm Ritelindo Pratama dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0. Ada 3 metode penelitian yang digunakan, yaitu : observasi, wawancara, dan *checklist*. Pertama ialah melakukan diskusi mengenai tujuan PT Wellcomm Ritelindo Pratama berdasarkan *enterprise goals* pada COBIT 5.0. Kedua dilakukan pemetaan tujuan perusahaan/*enterprise goals* ke tujuan TI perusahaan/*it goals*. Ketiga ialah masuk ke dalam proses yang ada di dalam COBIT 5.0. Dari hasil perhitungan yang telah diperoleh dari kuesioner proses itu ialah untuk menentukan *capability level* proses (target *maturity*) dan apakah proses dapat berlanjut sampai level terakhir (5) atau harus berhenti di level awal (1). Langkah terakhir ialah memberikan rekomendasi berdasarkan hasil akhir *capability level* dan target *capability level* (level selanjutnya). Hasil pengukuran *capability level* tata kelola dan manajemen TI menggunakan COBIT 5.0 PT Wellcomm Ritelindo Pratama, di temukan beberapa kelemahan yang harus menjadi perhatian manajemen di masa yang akan datang. Hasil rekomendasi yang diberikan berdasarkan dua target yaitu target dilakukan sepenuhnya, agar perusahaan dapat melakukan tiap aktifitas dan menyelesaikannya hingga dapat dikatakan aktifitas tersebut dilakukan sepenuhnya, serta target untuk dapat naik ke level berikutnya.

**Kata Kunci:** Tata kelola, Teknologi informasi, COBIT 5, *Capability Level*, Evaluasi, Proses.

---

\*Korespondensi Penulis:

E-mail: [adityapratama.umn@gmail.com](mailto:adityapratama.umn@gmail.com)

## PENDAHULUAN

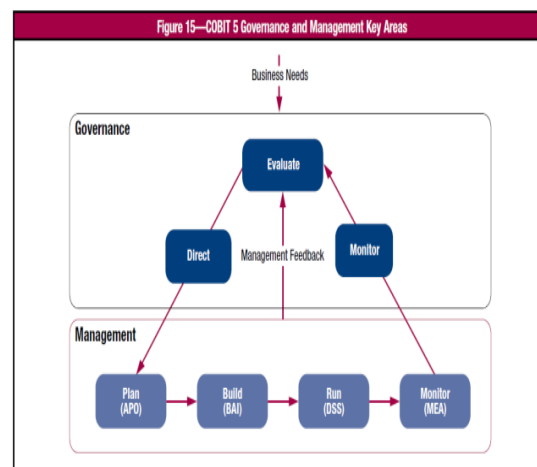
Untuk dapat memenuhi tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang baik dibutuhkan suatu standar yang efektif yaitu dengan menerapkan audit dengan menggunakan *framework* COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information Systems Audit and Control Association* (ISACA).

Pengukuran *capability level* teknologi informasi dan manajemen teknologi informasi pada suatu perusahaan sangat penting. Karena itu, PT Wellcomm Ritelindo Pratama yang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan aksesoris handphone dan gadget perlu juga melakukan evaluasi atas manajemen dan tata kelolanya. PT Wellcomm menjadi *leader brand* penjualan aksesoris handphone dan *gadget* sejak tahun 1996. Bapak Sutirno Chandra selaku Direktur TI di PT Wellcomm Ritelindo Pratama ingin mengetahui sejauh mana tingkat tata kelola dan manajemen informasi yang ada pada perusahaan mereka.

COBIT merupakan *framework* Audit Teknologi Informasi (IT) yang dibuat oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*). COBIT pertama diterbitkan pada tahun 1996, kemudian dirilis edisi kedua pada tahun 1998. Pada tahun 2000 kemudian di rilis COBIT 3.0, dan pada tahun 2005 dirilis COBIT 4.0. Pada tahun 2007 COBIT merilis versi 4.1, dan pada tahun 2012 COBIT Merilis COBIT versi paling baru yaitu versi 5.0. COBIT dilengkapi dengan *balanced scorecard* dan dapat dipakai sebagai acuan audit IT, yang disejajarkan dengan standar industri seperti ITIL, CMM, BS779, dan ISO9000. COBIT menjabarkan bahwa keputusan bisnis yang baik harus didasarkan pada pengetahuan yang berasal dari informasi yang relevan, komprehensif dan tepat waktu.

Menurut Gondodiyoto (2007) COBIT adalah sekumpulan dokumentasi *best practice* untuk tata kelola IT yang dapat membantu auditor, pengguna sistem, dan manajemen dalam menjembatani risiko organisasi,

kebutuhan pengendalian, dan masalah-masalah teknis TI (Gondodiyoto, 2007).



Gambar 1 Proses Model Cobit

(Sumber : A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. ISACA. 2012. p32.) (ISACA, 2012).

COBIT 5 memiliki 2 area : tata kelola dan manajemen.

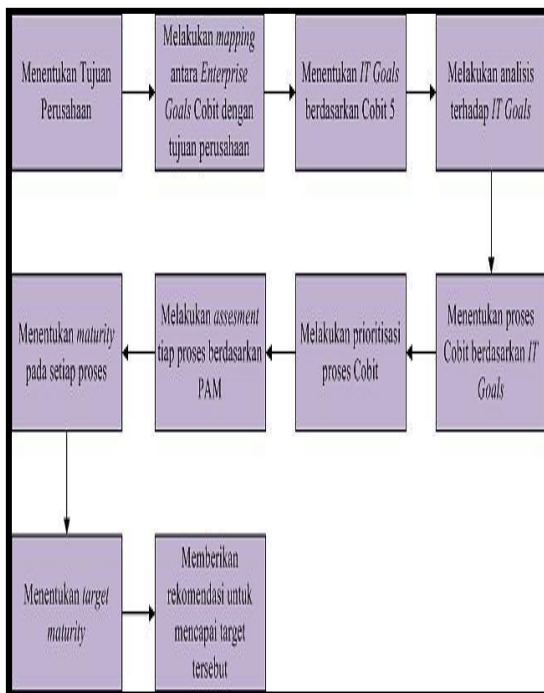
## METODE PENELITIAN

### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian audit tata kelola teknologi informasi dilakukan PT Wellcomm Ritelindo Pratama. PT Wellcomm Ritelindo Pratama ini merupakan perusahaan yang melakukan penjualan aksesoris *handphone* yang beralamat di Komplek Alam Sutera Niaga 3A No.20 Jl. Raya Serpong -Tangerang KM.8 - Serpong, Tangerang 15324. Indonesia.

### B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah observasi, wawancara, dan *checklist* yang dilakukan melalui proses pada chart di Gambar 2.



**Gambar 2 Metode Penelitian**

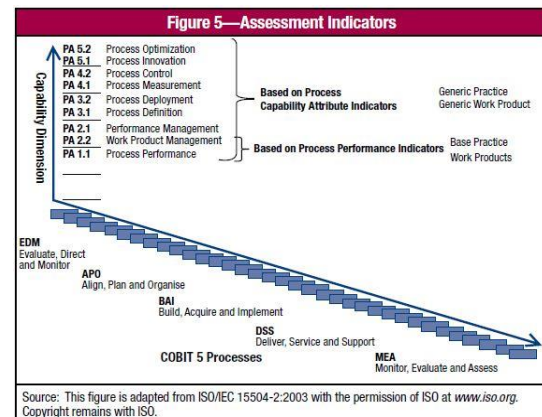
Pertama ialah melakukan diskusi mengenai tujuan perusahaan berdasarkan *enterprise goals* pada COBIT 5.0. Kedua dilakukan pemetaan tujuan perusahaan / *enterprise goals* ke tujuan TI perusahaan / *it goals*. ketiga ialah masuk ke dalam proses yang ada di dalam COBIT 5.0 :

- Melakukan pemetaan / *mapping* dari tujuan TI perusahaan / *it goals* ke proses cobit.
- Membatasi proses yang akan dibahas ke tahap selanjutnya.
- Menggunakan PAM (*Process Assessment Model*) menyelesaikan evaluasi proses cobit melalui 5 level.
- Pengerjaan proses cobit dilakukan dengan kuesioner dan wawancara.
- Hasil dari kuesioner di hitung untuk dimasukkan ke PAM.

Dari hasil perhitungan yang diperoleh dari kuesioner proses itu ialah untuk menentukan *capability level* proses (target *maturity*) dan apakah proses dapat berlanjut sampai level terakhir (5) atau harus berhenti di level awal (1). Langkah

terakhir ialah memberikan rekomendasi berdasarkan hasil akhir *capability level* dan target *capability level* (level selanjutnya).

Setelah melakukan prioritas proses COBIT. Kemudian melakukan *assesment* tiap proses berdasarkan PAM untuk menyelesaikan evaluasi proses COBIT melalui 5 level.



**Gambar 3 Level PAM**

(Sumber : Process Assessment Model (PAM): Using COBIT® 5. ISACA. 2013. P114.) (ISACA, 2013).

### C. Kuesioner Proses

Kuesioner yang ada dalam proses ini didapat dari aktifitas setiap proses atau disebut dengan *best practices*. Dalam *checklist* ini dibagi ke dalam 4 penilaian yaitu: “tidak dilakukan”, ”dilakukan Sebagian kecil”, ”dilakukan sebagian besar”, dan “dilakukan sepenuhnya”. Kemudian setelah mendapatkan hasil *checklist*, akan dilakukan penghitungan berdasarkan standar nilai yang ada di PAM (*Process Assessment Model*). Berdasarkan nilai yang sudah ditetapkan perhitungan di kuesioner dapat dilakukan seperti tabel dibawah ini.

**Tabel 2. Penilaian checklist**

Nama Nilai Kuesioner	Nilai
Tidak Dilakukan	0-15%
Dilakukan Sebagian Kecil	15-50%
Dilakukan Sebagian Besar	50-85%
Dilakukan Sepenuhnya	85-100%

Tabel 3. Contoh tabel kuesioner yang sudah diisi.

Aktifitas	Alasan			
	Tidak Dilakukan	Dilakukan Sebagian Kecil	Dilakukan Sebagian Besar	Dilakukan Sepenuhnya
1. Mengkomunikasikan prinsip tata kelola TI dan sepekat dengan manajemen eksekutif dalam dalam hal untuk membangun kepemimpinan yang memiliki informasi dan berkomitmen.		V 50		
2. Membangun atau mendelegasikan pembentukan struktur tata kelola, proses dan praktek sejalan dengan prinsip-prinsip desain yang telah disepakati			V 85	
3. Mengalokasikan / membagi tanggung jawab, wewenang dan akuntabilitas sesuai dengan prinsip-prinsip desain tata kelola yang telah disepakati, model pengambilan keputusan dan delegasi.			V 85	
4. Memastikan bahwa mekanisme komunikasi dan pelaporan menyediakan informasi yang tepat untuk melakukan pengambilan keputusan dan pengawasan	V 15			
5. Memberikan arahan terhadap staf agar mengikuti pedoman yang relevan perilaku etis dan profesional dan memastikan bahwa konsekuensi dari ketidakpatuhan diketahui dan ditegakkan.			V 100	
6. Mengarahkan pembentukan sistem reward untuk mempromosikan perubahan budaya yang diinginkan.			V 85	
Total		420 / 6 = 70		

Hasil yang didapat dari perhitungan kuesioner menghasilkan nilai *capability level* (tingkat level) dimana proses berada. Hasil perhitungan kuesioner nya harus (>) dari 85% agar dapat ke naik level selanjutnya, berdasarkan *Assessor Guide : Using COBIT® 5*. ISACA. 2013. P19 " *Note that a purpose can be rated at one level with an attribute only "largely*

*achieved". However, the attribute will need to be fully achieved to be rated at the next level."*

Artinya bahwa tujuan dapat dinilai pada tingkat satu dengan atribut hanya "dicapai sebagian besar". Namun, atribut akan dapat dicapai sepenuhnya ketika dinilai di tingkat berikutnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Identifikasi *Enterprise Goals*

Pada tahap awal ini Penulis akan melakukan identifikasi tujuan dan sasaran tata kelola IT pada PT. WELLCOMM yang disesuaikan dengan *enterprise goals* yang terdapat pada COBIT 5. Perusahaan mengisi lembar *enterprise goals* dengan mengurutkan sesuai dengan prioritas terpenting perusahaan sampai yang prioritas paling kecil berdasarkan hasil diskusi Penulis dengan perusahaan.

Tabel 4. *Enterprise Goals*

Enterprise COBIT 5.0			Enterprise Goals
Financial	1	<i>Stakeholder value of business investments</i> Nilai Investasi Bisnis Stakeholder	1
	2	<i>Portfolio of competitive products and services</i> Portofolio Produk dan Jasa yang kompetitif	13
	3	<i>Managed business risk (safeguarding of assets)</i> Mengelola Risiko bisnis (Pengamanan Aset)	7
	4	<i>Compliance with external laws and regulations</i> Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan Eksternal	2
	5	<i>Financial transparency</i> Transparansi Keuangan	15
Customer	6	<i>Customer-oriented service culture</i> Budaya Layanan yang berorientasi kepada pelanggan	5
	7	<i>Business service continuity and availability</i> Kontinuitas dan ketersediaan Layanan Bisnis	6
	8	<i>Agile responses to a changing business environment</i> Tanggapan yang cepat terhadap perubahan lingkungan bisnis	11
	9	<i>Information-based strategic decision making</i> Pengambilan keputusan strategi berbasis Informasi	4
	10	<i>Optimization of service delivery costs</i> Optimalisasi Biaya Pelayanan	12
Internal	11	<i>Optimization of business process functionality</i> Optimalisasi Fungsi Proses Bisnis	8
	12	<i>Optimization of business process costs</i> Optimalisasi Biaya Proses Bisnis	9
	13	<i>Managed business changes programmes</i> Mengelola Perubahan Program Bisnis	17
	14	<i>Operational and staff productivity</i> Produktivitas Staf dan Operasional	10
	15	<i>Compliance with internal policies</i> Kepatuhan terhadap kebijakan internal	14
Learning and Growth	16	<i>Skilled and motivated people</i> Orang yang terampil dan termotivasi	3
	17	<i>Product and business innovation culture</i> Budaya Inovasi Produk dan Bisnis	16

### B. Identifikasi *IT Goals*

Setelah melakukan identifikasi *enterprise goals*, selanjutnya adalah melakukan identifikasi *IT goals*.

**Tabel 5 Pemetaan IT goals Berdasarkan Enterprise Goals.**

Enterprise COBIT 5.0			Enterprise Goals	IT Related Goals
Financial	1	Stakeholder value of business investments Nilai Investasi Bisnis Stakeholder	1	1,3,5,7,11,13
	4	Compliance with external laws and regulations Kepatuhan terhadap Hukum dan Peraturan Eksternal	2	2,10
	16	Skilled and motivated people Orang yang terampil dan termotivasi	3	16
Customer	9	Information-based strategic decision making Pengambilan keputusan strategi berbasis Informasi	4	1,14
	6	Customer-oriented service culture Budaya Layanan yang berorientasi kepada pelanggan	5	1,7
	7	Business service continuity and availability Kontinuitas dan ketersediaan Layanan Bisnis	6	4,10,14
Internal	3	Managed business risk (safeguarding of assets) Mengelola Risiko bisnis (Pengamanan Aset)	7	4,10,16
	11	Optimisation of business process functionality Optimalisasi Fungsi Proses Bisnis	8	1,7,8,9,12
	12	Optimisation of business process costs Optimalisasi Biaya Proses Bisnis	9	5,6,11
Learning and Growth	14	Operational and staff productivity Produktivitas Staf dan Operasional	10	8,16

**C. Mapping IT Goals ke dalam proses COBIT**

COBIT 5 telah memberikan cara pemetaan *enterprise goals* ke *IT* (ISACA, 2013). Dari pemetaan yang telah dilakukan, dapat dilihat *IT goals* apa saja yang dapat menunjang *enterprise goals*.

**Tabel 6. Pembatasan Mapping IT Goals Ke Proses COBIT.**

No	IT Goals	Proses EDM	Proses APO	Proses BAI	Proses DSS	Proses ME
1	1. Penyelarasan Strategi Bisnis dan TI	EDM01, EDM02	APO01, APO02, APO03, APO05, APO07, APO08	BAI01, BAI02	-	-
2	3. Komitmen dari Eksekutif Manajemen untuk Membuat Keputusan yang Berkaitan dengan TI	EDM01, EDM05	-	-	-	-

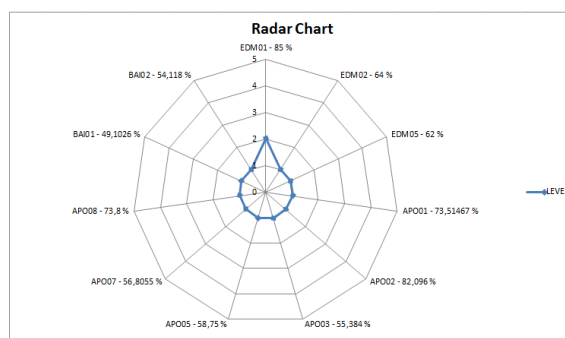
**D. Perhitungan Kuesioner**

**Tabel 7 Tabel Total Perhitungan.**

NO	PROSES	TOTAL	STATUS	KETERANGAN
1	EDM01	85 %	Dilakukan Sepenuhnya	Proses Berlanjut ke Level 2
2	EDM02	64 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
3	EDM05	62 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
4	APO01	73,51467 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
5	APO02	82,096 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
6	APO03	55,384 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
7	APO05	58,75 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
8	APO07	56,8055 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
9	APO08	73,8 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1
10	BAI01	49,1026 %	Dilakukan Sebagian Kecil	Proses Berhenti Pada Level 1
11	BAI02	54,118 %	Dilakukan Sebagian Besar	Proses Berhenti Pada Level 1

Nilai Tertinggi : EDM01 (85 %)  
 Nilai Terendah : BAI01 (49,1026 %)  
 Nilai rata-rata :  $85\% + 65\% + 62\% + 73,51467\% + 82,086\% + 55,384\% + 58,75\% + 56,8055\% + 73,8\% + 49,1026\% + 54,118\% / 11 = 64,96097\%$  (Dilakukan Sebagian Besar)

**E. Radar Chart**



**Gambar 4 Radar Chart**

**F. Rekomendasi**

Hasil pengukuran *capability level* tata kelola dan manajemen TI menggunakan COBIT 5.0 PT Wellcomm Ritelindo Pratama, di temukan beberapa kelemahan yang harus menjadi perhatian manajemen di masa yang akan datang. Atas beberapa kelemahan tersebut, maka



diberikan rekomendasi sebagai koreksi atau langkah perbaikan

**Tabel 8. Rekomendasi EDM05.03**

EDM05.03 Monitor stakeholder communication. (Memantau komunikasi pemangku kepentingan ( <i>stakeholder</i> ) -> Memantau efektivitas komunikasi <i>stakeholder</i> . Menilai mekanisme untuk memastikan akurasi, kehandalan dan efektivitas, dan memastikan apakah persyaratan pemangku kepentingan ( <i>stakeholder</i> ) yang berbeda terpenuhi.	
<b>EDM 05.03</b> Level 1	<b>Target Dilakukan Sepenuhnya</b>
1. Menilai secara berkala efektivitas mekanisme untuk memastikan keakuratan dan keandalan pelaporan wajib.	Melakukan review penilaian secara berkala dalam jangka waktu tertentu berdasarkan peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Laporan ini digunakan untuk menilai kinerja dari mekanisme yang ada.
2. Menilai Secara berkala efektivitas mekanisme, dan dari hasil, komunikasi dengan pemangku kepentingan ( <i>stakeholder</i> ) eksternal dan internal.	Membuat jadwal penilaian efektivitas secara rutin, agar selalu ada komunikasi dengan <i>stakeholder</i> internal dan eksternal. Dapat dilakukan dengan rapat untuk berkomunikasi dengan pemangku kepentingan untuk menilai efektivitas mekanisme tersebut
3. Tentukan apakah persyaratan pemangku kepentingan ( <i>stakeholder</i> ) yang berbeda terpenuhi.	Selalu menjalin komunikasi dengan pemangku kepentingan agar keinginan dari pemangku kepentingan dapat terpenuhi.

## KESIMPULAN

Hasil evaluasi pengukuran *capability level* tata kelola dan manajemen teknologi informasi di PT Wellcomm Ritelindo Pratama menggunakan COBIT 5.0 dengan 11 proses terdapat 1 proses yang berada pada level 2 dan 10 proses berada pada level 1. Secara garis besar banyak aktifitas yang belum benar-benar dilakukan secara sepenuhnya oleh perusahaan.

Hasil rekomendasi yang diberikan berdasarkan dua target yaitu target dilakukan sepenuhnya dan target untuk dapat naik ke level berikutnya. Target dilakukan sepenuhnya diberikan agar perusahaan dapat melakukan tiap aktifitas dan menyelesaikannya hingga dapat dikatakan aktifitas tersebut dilakukan sepenuhnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Gondodiyoto, Santoyo. (2007). Audit Sistem Informasi: Pendekatan COBIT, Edisi Revisi, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- ISACA. (2012). A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. United States of America.
- ISACA. (2013). Process Assessment Model (PAM): Using COBIT® 5. United States of America.
- ISACA. (2013). *Assessor Guide : Using COBIT® 5*. Unites Stated of America.