

AUDIT SISTEM PRESENSI ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA PENYEDIA AKSES JARINGAN

AUDIT OF SYSTEM ONLINE ATTENDANCE USING COBIT 5 FRAMEWORKS AT NETWORK ACCESS PROVIDER

Roby Wijaya^{1)*}, Rania Novita²⁾, Eric Jonatan³⁾, Leo Agung Novanto⁴⁾, dan
Junius Hartanto⁵⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta
^{2,3,4,5)} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bunda Mulia, Jakarta

Diterima 09 Agustus 2020 / Disetujui 18 Agustus 2020

ABSTRACT

This company is engaged in NAP (Network Access Provider). The main focus in this research is PT. Media Akses, the company is currently implementing an Android application-based attendance system, which is divided into 4 conditions, employee attendance, employee attendance data collection one day before entering salary according to employee data provided, overtime attendance, and business trip presensit This study will focus on overtime attendance systems in the form of android applications and websites. The purpose of the presensit system audit is to determine the presensit process of the company's presensit system which is currently on trial, using the COBIT standard. This research starts from conducting a literature study to support research, then states the process domain and process as the scope of research. In conducting data collection and observation, this study uses survey methods and interviews with relevant informants and confirms documents. The domain chosen in this study is Delivery, Service, and Support (DSS). The results show the ability level in the DSS03 process domain has an average value of 2.25. after knowing the current level of capability, recommendations are made, recommendations are given such as, provide a special team for handling the solution. The role is to take notes, monitor and also to provide more accurate solutions.

Kata Kunci: Audit, COBIT, DSS, Capability Level, Network Access Provider

ABSTRAK

Perusahaan ini bergerak pada NAP (Network Access Provider = Penyedia Akses Jaringan). Fokus utama dalam penelitian ini adalah PT. Media Akses, perusahaan saat ini menerapkan sistem kehadiran berbasis aplikasi Android, yang dibagi menjadi 4 kondisi, kehadiran karyawan, pengumpulan data kehadiran karyawan satu hari sebelum memasukkan gaji menurut data karyawan yang disediakan, presensi lembur, dan presensinya perjalanan bisnis. Studi ini akan fokus pada sistem kehadiran lembur dalam bentuk aplikasi dan situs web android. Tujuan dari audit sistem presensi adalah untuk menentukan proses absen dari sistem absen perusahaan yang saat ini sedang dalam uji coba, menggunakan standar COBIT. Penelitian ini dimulai dari melakukan studi literatur untuk mendukung penelitian, kemudian menyatakan domain proses dan proses sebagai ruang lingkup penelitian. Dalam melakukan pengumpulan dan observasi data, penelitian ini menggunakan metode survei dan wawancara dengan informan terkait dan mengkonfirmasi dokumen. Domain yang dipilih dalam penelitian ini adalah Pengiriman, Layanan, dan Dukungan (DSS). Hasilnya menunjukkan Tingkat Kemampuan dalam domain proses DSS03 memiliki nilai rata-rata sebesar 2.25. setelah mengetahui tingkat kemampuan saat ini, maka dibuat rekomendasi, rekomendasi yang diberikan seperti, menyediakan tim khusus untuk menangani solusi. Perannya adalah mencatat, memantau, dan juga memberikan solusi yang lebih akurat.

Kata Kunci: Audit, COBIT, DSS, Capability Level, Penyedia Akses Jaringan

*Korespondensi Penulis:

E-mail: r088y.wijaya@gmail.com

PENDAHULUAN

Saat ini teknologi informasi menjadi bagian penting dari perusahaan. Teknologi Informasi memainkan peran dalam mendukung tujuan bisnis perusahaan dengan menyediakan forum untuk informasi dan komunikasi yang cepat, mudah dan akurat, meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis, mendukung pengambilan keputusan, dan mendukung inovasi perusahaan untuk berkembang. (Alvin, et al., 2013)

Saat ini, produktivitas kerja dan efisiensi karyawan adalah faktor utama bagi perusahaan untuk terus bisa berkembang lebih baik daripada pesaing. Sehingga setiap perusahaan mau tidak mau harus terus berinovasi. Salah satu inovasi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan manajemen kehadiran karyawan yang difokuskan pada peningkatan, produktivitas, dan pengembangan karyawan agar lebih efektif, tetapi tetap efisien (Maulina, 2019). Oleh sebab itu PT. Media Akses mulai berinovasi dengan menerapkan sistem presensi tersebut, demi meningkatkan manajemen kehadiran karyawan yang lebih efektif dan efisien.

Dalam mewujudkan kegiatan utama yang telah dituliskan diatas hampir seluruh proses yang diterapkan digedung ini menggunakan sistem informasi dan hampir seluruh kontennya telah digitalisasi. Tujuan utama perancangan tata kelola ini yaitu untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari penerapan SI.

Manajemen sistem informasi yang tepat akan berdampak pada suatu lembaga dalam mencapai tujuannya. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat luas, apalagi dibidang IT atau teknologi yang sangat mempengaruhi dan berperan dalam memajukan suatu organisasi ataupun perusahaan. Teknologi Informasi sekarang menjadi bagian integral dan terintegrasi dari tujuan bisnis organisasi. Bagaimana cara memanfaatkan teknologi informasi dan menerapkannya dalam suatu organisasi maupun perusahaan akan

mempengaruhi sejauh mana organisasi dan perusahaan telah mencapai tujuan, misi ataupun sasaran strategisnya. (Sarno, 2009)

Dalam mengolah teknologi informasi diperlukan suatu model manajemen yang dapat digunakan sebagai referensi sesuai dengan strategi dan sasaran kelembagaan kemudian dapat digunakan sebagai alat ukur dalam mengatasi masalah yang terjadi di lembaga-lembaga seperti tujuan COBIT. *Control Objectives for Information and Connecting Technology* (COBIT) adalah alat kerangka kerja TI yang diterbitkan oleh Asosiasi Audit dan Kontrol Sistem Informasi/*Information System Audit and Control Association* (ISACA) (Syamsudin & Lutfi, 2014)

Tinjau kinerja tata kelola teknologi informasi untuk menentukan luasnya kemampuan pada perusahaan saat ini, peran fungsi audit sistem informasi harus dibangun oleh standar yang sudah resmi. Auditor Sistem informasi diperlukan untuk membantu auditor dalam melakukan pemeriksaan terhadap sistem informasi, auditor sistem informasi akan mengimplementasikannya, mengevaluasi dan menguji kontrol dan prosedur yang berlaku dan berlaku dan mengembangkan teknik audit komputer termasuk pengembangan audit perangkat lunak. (Julisar, 2010)

Tata kelola teknologi informasi memiliki banyak perangkat, salah satunya adalah COBIT. Kerangka kerja ini menyediakan langkah-langkah, arahan, proses dan semua kumpulan praktik yang terjamin untuk membantu perusahaan maupun organisasi yang optimal dari mengelola teknologi informasi dan dikembangkan menjadi kontrol manajemen teknologi informasi yang sesuai untuk suatu organisasi dengan demikian perusahaan akan mengetahui bahwa investasi teknologi informasinya mendatangkan keuntungan maksimal untuk proses bisnis mereka. (Pribadi, 2015)

COBIT 5 adalah satu dari sekian banyak kerangka kerja bisnis untuk meningkatkan tata kelola dan manajemen perusahaan. Versi evolusi TI telah mengkombinasikan persepsi terbaru dalam tata kelola sebuah perusahaan, serta menyediakan prinsip, praktik, alat untuk menganalisis dan model kerangka kerja yang diterima secara umum dalam membantu mengoptimalkan sistem informasi. (ISACA, 2012)

Model dalam evaluasi teknologi informasi COBIT 5 memiliki cakupan yang sangat luas. Metode COBIT Framework 5 terdiri dari 5 domain dan 37 proses tetapi tidak harus semua organisasi memiliki atau mencakup seluruh proses.

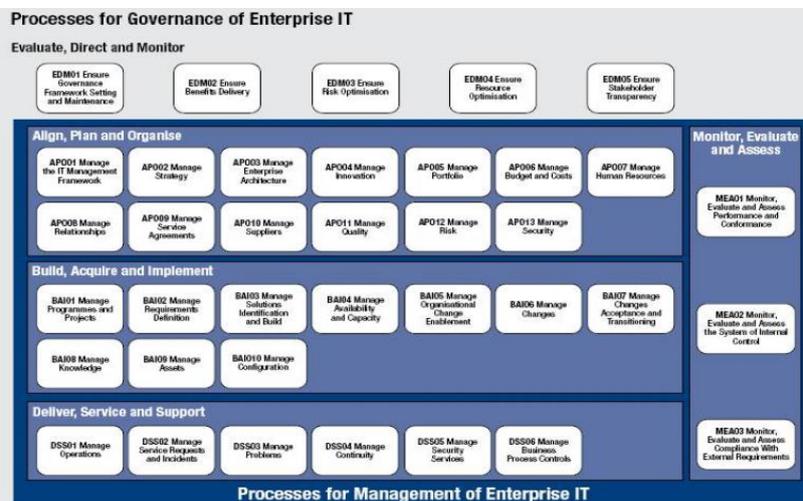
PT Media Akses adalah perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2005. PT. Media Akses bergerak di NAP (Penyedia Akses Jaringan). Perusahaan saat ini sedang dalam masa menerapkan sistem presensi berbasis aplikasi *Android*, yang dibagi menjadi 4 syarat, absensi karyawan, pengumpulan data absensi karyawan satu hari sebelum memasukkan gaji menurut data karyawan yang disediakan, absensi lembur, dan absen perjalanan bisnis. Penelitian ini akan fokus pada sistem absensi lembur dalam bentuk aplikasi dan situs web android.

Kerangka Kerja COBIT (*Control Objectives for Information and Connecting Technology*) adalah generasi terbaru panduan ISACA didasarkan pada pengalaman para pengguna COBIT yang sudah lebih dari 15 tahun oleh banyak perusahaan dan kegunaan dari bidang bisnis, komunitas, TI, risiko, asuransi, dan keamanan. COBIT 5 memberikan kerangka kerja yang luas dan lengkap, sehingga dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan mereka dalam tata kelola dan pengelolaan aset informasi perusahaan dan teknologi (TI).

Sederhananya, dapat membantu perusahaan menciptakan nilai optimal dengan TI yang menjaga keseimbangan antara menyadari dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 menggunakan praktik tata kelola dan manajemen untuk menjelaskan tindakan praktik yang baik untuk efek tata kelola perusahaan dan manajemen TI. COBIT 5 tidak dimaksudkan untuk menggantikan salah satu kerangka kerja, tetapi untuk menyempurnakan tata kelola, manajemen dan mengintegrasikan praktik manajemen terbaik di perusahaan. COBIT 5, memiliki kriteria informasi asli, yaitu: Efisiensi, Efektivitas, Kerahasiaan, Integritas, Ketersediaan, Kepatuhan, dan Keandalan Kerangka COBIT 5 terdiri dari 5 domain, yaitu EDM, APO, BAI, DSS dan MEA (Suryono, et al., 2018). Bisa dilihat pada gambar 1:

LANDASAN TEORI

A. COBIT 5



Gambar 1. COBIT 5 Process Reference Model (Sulaeman, 2015)

Pada penelitian ini, akan menggunakan domain DSS (*Delivery, Service, and Support*). Domain ini mengutamakan tentang bagaimana sebuah teknologi dapat digunakan semaksimal pada sebuah perusahaan untuk menerapkan TI yang efektif dan efisien dalam sebuah proses. Terdapat 6 proses pada domain ini DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, DSS06, fokus pada penelitian adalah DSS03 *Manage Problems* (Anggoro, 2014).

B. Tata Kelola

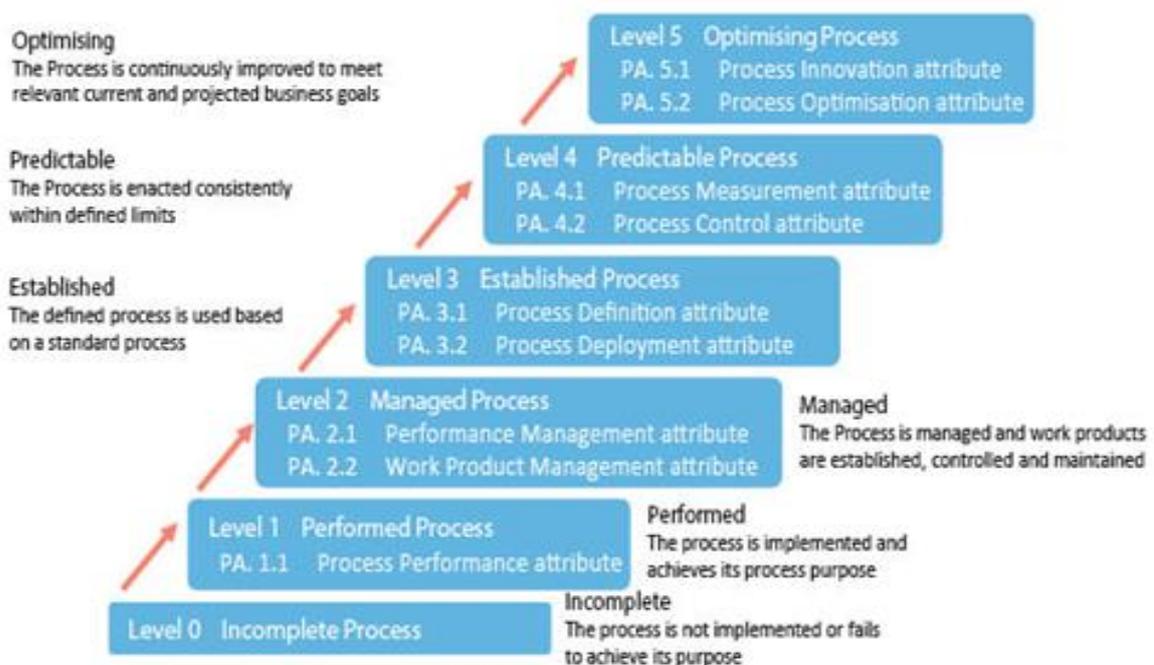
Tata kelola (*governance*) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mengatasi masalah yang terjadi. Pengaturan suatu rangkaian proses yang memengaruhi pengarahannya, serta pengontrolan suatu perusahaan maupun korporasi.

Tata kelola yang dimaksud adalah sebagai pola otoritas / kebijakan terhadap kegiatan TI (Proses TI). Kebijakan ini membahas: membangun kebijakan dan

mengelola infrastruktur TI, penggunaan TI yang efisien, efektif dan aman oleh pengguna akhir, dan proses Manajemen Proyek TI yang efektif. Standar COBIT dari lembaga ISACA di Amerika Serikat menetapkan bahwa IT Governance adalah "struktur hubungan dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan berdasarkan nilai sambil menyeimbangkan risiko versus pengembalian TI dan prosesnya" (Sambamurthy & Zmud, 1999).

C. Capability Level (Level Kapabilitas)

Pada versi COBIT kita mengenal adanya Majority Level, namun pada COBIT 5 kita mengenal dengan nama *Capability Level*. Model pengukuran ini berdasarkan standar ISO/IEC 15504 *Software Engineering-Process Assessment Standard*. Terdapat 6 level proses pada COBIT 5 (Hilmawan, et al., 2015). Bisa dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model Tingkat Kapabilitas

Level 0: *Incomplete Process*, yaitu proses yang tidak berhasil diterapkan atau gagal untuk mencapai tujuan. Dan disini sama sekali tidak ada bukti pencapaian tujuan dari proses tersebut secara sistematis.

Level 1: *Performed Process*, yaitu implementasi proses sudah dilaksanakan dan mencapai tujuannya.

Level 2: *Managed Process*, yaitu proses dimana dilaksanakannya yang mengikuti sebuah pengaturan proses seperti perencanaan, pemantauan, dan evaluasi dan hasil produk kerja proses tersebut kemudian akan ditetapkan, dikontrol, dan dipertahankan.

Level 3: *Established Process*, yaitu proses pada level 2 diimplementasikan menggunakan proses yang telah terdefinisi yang memungkinkan akan mampu mencapai hasil proses tersebut.

Level 4: *Predictable Process*, yaitu proses pada level 3 diimplementasikan dengan mengikuti batasan proses yang telah terdefinisi yang memungkinkan akan mencapai hasil proses.

Level 5: *Optimizing Process*, yaitu proses pada level 4 ditingkatkan secara relevan yang memungkinkan akan mencapai tujuan bisnis saat ini dan saat mendatang (Christianto & Andry, 2018).

D. Maturity Level

Salah satu tolok ukur kinerja Sistem teknologi informasi adalah model *maturity (level of maturity)*, modelnya jatuh tempo digunakan untuk mengendalikan proses teknologi informasi dengan metode penilaian skor / adalah organisasi dapat mengetahui posisi tersebut jatuh tempo teknologi informasi saat ini dan organisasi dapat berusaha untuk mencapai level tertinggi. Dalam pengukurannya terdiri dari beberapa proses yaitu (Oktarina, 2017):

1. N - *Not achieved* (tidak tercapai) artinya dalam kategori ini hanya memiliki sedikit atau tidak ada bukti sama sekali dalam pencapaian atribut proses dengan range yang berkisar 0-15%.

2. P - *Partially achieved* (tercapai sebagian) artinya ada beberapa bukti yang terkait dengan pendekatan dan pencapaian pada atribut dalam proses tersebut dengan range 15-50%.

3. L - *Largely achieved* (tercapai secara garis besar) artinya ada bukti tentang pencapaian dari pendekatan sistematis tersebut secara signifikan dalam atribut proses tersebut dengan range 50-85%.

4. F - *Fully achieved* (tercapai penuh) artinya ada bukti bahwa dari pendekatan yang sistematis tersebut lengkap dengan pencapaian penuh dalam atribut proses tersebut dan telah diklarifikasi. Range dalam kategori ini berkisar 85-100%.

METODE PENELITIAN

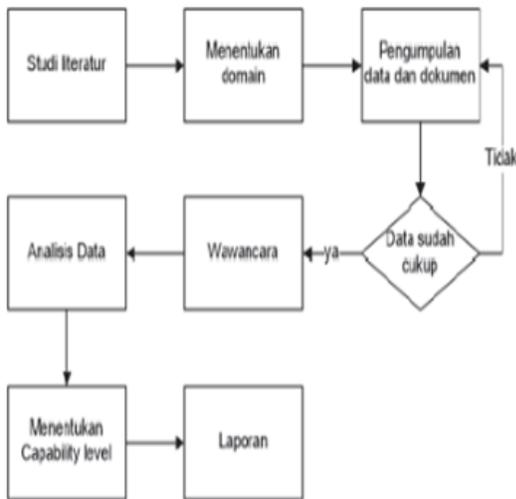
Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, prosedur penelitian yang menghasilkan data yang jelas, dalam COBIT terdapat arahan untuk memastikan kegiatan yang penting yang harus dilakukan, yang berkaitan dengan proses tata kelola TI suatu perusahaan. Oleh sebab itu, alat yang digunakan untuk proses mengumpulkan data dikembangkan berdasarkan arahan-arahan kegiatan yang terdapat pada *framework* COBIT. Data utama dikumpulkan dengan wawancara, dan observasi (Suradi & Wiyanta, 2020).

A. Wawancara

Cara mendapatkan informasi penelitian dengan bertanya narasumber dengan terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara sehingga fokus. (Rahmat, 2009)

B. Observasi

Kumpulkan data untuk penelitian dengan mencoba mengamati peristiwa atau perilaku untuk memahami sesuatu yang berkaitan dengan penelitian dan evaluasi aspek-aspek tertentu (Oktaviana, et al., 2019). Bisa dilihat pada gambar 3, merupakan tahapan penelitiannya :



Gambar 3. Tahapan Penelitian
(Elshaddai & Andry, 2018)

Berikut adalah penjelasan tahapan penelitian yang ada pada gambar 3 :

1. Melakukan studi literatur tentang COBIT 5.
2. Menentukan domain yang sesuai dengan aktivitas-aktivitas terkait dengan objek penelitian.
3. Mengumpulkan data dengan observasi dari dokumen berupa SOP sistem lembur yang telah diberikan.
4. Setelah mengumpulkan data untuk wawancara, maka dilakukan wawancara pada narasumber yang terkait dengan objek penelitian.
5. Data hasil wawancara dievaluasi dan dianalisis.
6. Hasil analisis wawancara tersebut akan diproses untuk menentukan level kapabilitas.
7. Membuat rekomendasi dari hasil level kapabilitas yang sudah di analisa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. DSS03 (*Manage Problems*)

DSS03 merupakan bagian dari domain DSS yaitu (*Delivery, Service and Support*) dimana prosesnya bertujuan untuk mengidentifikasi dan klasifikasikan masalah dan

akar masalah dan berikan resolusi tepat waktu untuk mencegah agar masalah tidak berulang. Berikan rekomendasi untuk perbaikan. Meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat layanan, mengurangi biaya dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional. (Astuti, et al., 2019)

Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan ketersediaan, meningkatkan layanan, mengurangi biaya yang berlebihan, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggann dengan mengurangi terjadinya permasalahan selama proses operasional sedang berlangsung. Terdapat 4 sub proses yang akan digunakan pada DSS03 ini, yaitu:

1. DSS03.01 (*Process Practices, Inputs/Outputs and Activities*)
2. DSS03.02 (*Investigate and Diagnose Problems*)
3. DSS03.03 (*Raise Known Errors*)
4. DSS03.04 (*Resolve and Close Problems*)

Setiap sub proses terdapat aktivitas yang dilakukan yang bertujuan untuk memberikan nilai kapabilitas.

A.1. DSS03.01 (*Process Practices, Inputs/Outputs and Activities*)

Hasil analisis dari proses DSS03.01 *Process Practices, Inputs/Outputs and Activities*, yaitu perusahaan sudah menganalisis dan mengidentifikasi masalah- masalah yang ada dan menggunakan laporan kerusakan yang pernah ada sebelumnya, melalui seluruh laporan kerusakan, kemudian laporan-laporan tersebut juga telah diberikan kepada tim manajemen IT dan menyediakan kategori untuk memprioritaskan masalah, dan menanganinya dengan data-data yang ada seperti dari laporan kerusakan. Namun perusahaan tidak menyediakan atau tidak memiliki sebuah tim yang memiliki tugas khusus untuk membantu dalam mengidentifikasi masalah kerusakan, penyebab kerusakan terjadi dan untuk memberikan solusi terkait kerusakan tersebut.

Dengan penjelasan tersebut, maka disimpulkan untuk proses DSS03.01 *Process Practices, Inputs/Outputs and Activities*, berada pada level 2 *Managed Process*.

A.2. DSS03.02 (*Investigate and Diagnose Problems*)

Hasil analisis dari proses DSS03.02 *Investigate and Diagnose Problems*, yaitu perusahaan selalu melakukan perbandingan masalah yang ada saat ini dengan masalah yang pernah terjadi sebelumnya, tujuannya adalah agar perusahaan dapat mengelompokkan masalah yang sedang terjadi saat ini, sudah pernah terjadi pada sebelumnya atau tidak. Namun perusahaan tidak pernah mencatat status dari penyelesaian masalah yang sedang berlangsung, dan tidak pernah megawasi proses selama penyelesaian masalah tersebut sedang berlangsung

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk proses DSS03.02 *Investigate and Diagnose Problems*, berada di level 2 *Managed Process*.

A.3. DSS03.03 (*Raise Known Errors*)

Hasil analisis dari proses DSS03.03 *Raise Known Errors* yaitu saat akar dari suatu permasalahan telah diketahui, perusahaan langsung mencatat masalah tersebut dan membuat sebuah panduan atau arahan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kemudian perusahaan sudah mengidentifikasi, mengevaluasi dan memproses solusi untuk permasalahan yang sudah diketahui

Namun perusahaan tidak melakukan pencatatan selama proses penyelesaian permasalahan sedang berlangsung.

Dengan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan kalau untuk proses DSS03.03 yaitu *Raise Known Errors*, berada di level 3 *Established Process*.

A.4. DSS03.04 (*Resolve and Close Problems*)

Hasil analisis dari proses DSS03.04 *Resolve and Close Problems* adalah perusahaan tidak melakukan penutupan catatan dan laporan suatu masalah jika masalah tersebut sudah diatasi, seperti yang sudah di analisis pada DSS03.02 bahwa perusahaan tidak melakukan pencatatan status dari penyelesaian masalah yang sedang berlangsung. Kemudian saat terjadi suatu masalah, perusahaan selalu menginformasikan perubahan jadwal yang mungkin bisa saja terjadi, kemudian perusahaan juga menjadwalkan masalah yang sedang berlangsung tersebut dapat terselesaikan, Dan perusahaan juga selalu menginformasikan perkembangan terhadap masalah yang sedang dalam perbaikan kepada para karyawan.

Tabel 1. Level Kapabilitas DSS03

LEVEL KAPABILITAS DSS03 MANAGE PROBLEMS			
No	Sub Domains	Current	Expected
DSS03.01	<i>Process Practices, Inputs/Outputs and Activities</i>	2	4
DSS03.02	<i>Investigate and Diagnose Problems,</i>	2	4
DSS03.03	<i>Raise Known Errors</i>	3	4
DSS03.04	<i>Resolve and Close Problems</i>	2	4

Perusahaan tidak membuat laporan mengenai progress dari penyelesaian masalah pada saat proses penyelesaian masalah yang sedang berlangsung, namun perusahaan tetap dapat mengulas dan mengkonfirmasi kembali masalah yang sudah diselesaikan yang berdasarkan hasil temuan kami, perusahaan hanya mengulas berdasarkan pengalaman, dan perusahaan juga melakukan pembelajaran secara langsung untuk penanganan jika terjadinya masalah yang sama.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk proses DSS03.04 *Resolve and Close Problems*, berada di level 2 *Managed Process*.

Berikut merupakan hasil analisis level kapabilitas berdasarkan pada seluruh sub-proses DSS03 yang dijelaskan dalam Tabel 1. Level Kapabilitas DSS03.

Berdasarkan Tabel 1. Level Kapabilitas pada proses DSS03 *Manage Problems* diketahui memiliki nilai rata-rata adalah 2.25. Nilai rata-rata ini didapat dari seluruh pencapaian setiap sub prosesnya, pada subdomain DSS03.01 *Process Practices, Inputs/Outputs and Activities*, DSS03.02 *Investigate and Diagnose Problems* dan DSS03.04 *Resolve and Close Problems* mencapai level 2 *managed process*. Sedangkan pada sub domain DSS03.03 *Raise Known Errors* mencapai level 3 *established process*. Current level yang ada di lapangan belum ada yang memenuhi *expected level*.

B. Analisis Gap

Pada bagian ini, hasil analisis yang dilakukan terhadap apa saja yang diperoleh. Kondisi tata kelola operasional TI pada PT. Media Akses dapat dilihat berdasarkan current level dengan proses domain DSS dalam COBIT. Hasil yang didapat berdasarkan hasil wawancara berupa ada atau tidaknya aktivitas tersebut dalam PT. Media Akses dan diperkuat dengan penjelesaian mengenai segala aktivitas atau proses yang terjadi di dalam lapangan. Pertanyaan yang dilakukan dalam wawancara berdasarkan dari domain DSS dalam COBIT 5. Current level yaitu hasil yang didapat dalam lapangan saat ini.

Berdasarkan hasil dari analisis current level yang menghasilkan rata-rata level pada setiap proses, kemudian akan dibandingkan dengan *expected level* yang telah didapatkan. Kemudian, peneliti akan melakukan analisa (*gap analysis*) terhadap tingkat kapabilitas tersebut. Gap merupakan jarak antara rata-rata level kapabilitas dengan *expected level*. *Gap analysis*

ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai perbaikan tata kelola teknologi informasi yang ada pada sebuah perusahaan tersebut. *Expected Level* merupakan level kapabilitas yang diharapkan oleh perusahaan yang di atas satu level dari level kapabilitas saat ini. Dengan *Gap Analysis* akan memberikan proses perbaikan yang lebih terarah dan lebih fokus terhadap segala temuan yang memiliki kesenjangan. Analisis gap setiap proses ditunjukkan pada Tabel 2. Analisis Gap.

Tabel 2. Analisis Gap

No.	<i>Current Level</i>	<i>Expected Level</i>	<i>Gap</i>
DSS03.01	2	4	2
DSS03.02	2	4	2
DSS03.03	3	4	1
DSS03.04	2	4	2

Dari Tabel 2 menunjukkan hasil analisa gap dari setiap proses DSS dan dapat diketahui bahwa perlu dilakukan peningkatan mengenai tata kelola TI pada proses TI dalam perusahaan.

Hasil analisis gap pada proses DSS03.01, DSS03.02 dan DSS03.04 yang dihasilkan antara level saat ini dan level yang ingin dicapai yaitu memiliki gap sebesar 2, maka yang perlu dilakukan oleh PT. Media Akses harus melakukan peningkatan level untuk mencapai *expected level*, sedangkan pada proses DSS03.04 yang dihasilkan antara level saat ini dan level yang ingin dicapai yaitu memiliki gap sebesar 1, maka dibutuhkan untuk peningkatan 1 level untuk mencapai *expected level*.

Dengan hasil gap tersebut maka akan memberikan arahan kepada perusahaan dalam hal perbaikan mengenai tata kelola TI agar sesuai dengan *expected level* yang diharapkan. Perbaikan akan dilakukan secara bertahap sesuai dengan prioritas atau proses TI yang tingkat kapabilitasnya paling rendah maka akan

mendapat prioritas yang lebih utama untuk dilakukan perbaikan.

C Rekomendasi

C.1. Rekomendasi Berdasarkan Proses DSS03.01

Berikut merupakan rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan proses DSS03.01 *Process Practices, Inputs/Outputs and Activities* yaitu dengan melakukan:

Tetapkan kelompok pendukung berdasarkan kategori yang telah ditentukan, seperti perangkat keras, jaringan, perangkat lunak, aplikasi, dan perangkat lunak pendukung.

C.2. Rekomendasi Berdasarkan Proses DSS03.02

Berikut merupakan rekomendasi untuk meningkatkan proses DSS03.02 *Investigate and Diagnose Problems* yaitu :

Perusahaan harus membuat laporan untuk mengkomunikasikan kemajuan dalam menyelesaikan masalah dan untuk memantau dampak berkelanjutan dari masalah yang tidak terselesaikan. Pantau status proses penyelesaian masalah sepanjang siklus hidupnya, termasuk input dari perubahan dan manajemen konfigurasi.

C.3. Rekomendasi Berdasarkan Proses DSS03.03

Berikut merupakan rekomendasi untuk meningkatkan proses DSS03.03 *Raise Known Errors* dengan melakukan:

Perusahaan harus membuat laporan untuk mengkomunikasikan kemajuan dalam menyelesaikan masalah dan untuk memantau dampak berkelanjutan dari masalah yang tidak terselesaikan. Pantau status proses penyelesaian masalah sepanjang siklus hidupnya, termasuk input dari perubahan dan manajemen konfigurasi.

C.4. Rekomendasi Berdasarkan Proses DSS03.04

Berikut merupakan rekomendasi untuk meningkatkan proses pada DSS03.04 *Resolve and Close Problems*, yaitu dengan melakukan:

1. Menutup catatan masalah, baik setelah konfirmasi keberhasilan penyelesaian suatu kesalahan atau masalah yang diketahui atau setelah perjanjian dengan bisnis tentang cara menanggulangnya sebagai alternatif menangani masalah.
2. Lalu selama proses penyelesaian masalah, perusahaan harus rutin mencatat laporan dari manajemen perubahan tentang kemajuan atau peningkatan dalam menyelesaikan masalah dan kesalahan yang sedang berlangsung.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah dijabarkan diatas, bisa dikatakan bahwa perusahaan ini sudah menerapkan kategori untuk memprioritaskan masalah dan menanganinya dengan data-data laporan masalah yang ada sebelum memulai proses penanganan masalah. Perusahaan juga selalu melakukan perbandingan masalah yang terjadi saat ini, tujuannya untuk mengetahui apakah permasalahan tersebut sudah pernah terjadi sebelumnya atau masalah baru, perusahaan juga telah melakukan pencatatan dan membuat panduan untuk menyelesaikan masalah tersebut untuk para karyawannya.

Dari penjelasan diatas perusahaan sudah melakukan indentifikasi, evaluasi dan membuat solusi, namun perusahaan tidak melakukan pencatatan dan pemantauan pada selama proses penyelesaian masalahnya, salah satu penyebab dari temuan oleh peneliti adalah karena perusahaan tidak mempunyai tim solusi yang khusus untuk menangani tentang pencatatan progress dan memonitoring selama proses penyelesaian masalah yang sedang berlangsung, juga tidak ada catatan untuk penutupan atau laporan tentang permasalahan yang sudah diselesaikan.

SARAN

Peneliti menyarankan bagi perusahaan agar terus mulai dengan menyediakan tim khusus untuk penanganan pada bagian solusi. Yang berperan untuk melakukan pencatatan, memonitoring dan juga untuk memberikan solusi yang lebih akurat. Kemudian perusahaan juga harus melakukan laporan penutup tentang penyelesaian permasalahan tersebut, laporan selama progress penyelesaian berlangsung, agar laporan-laporan tersebut dapat digunakan lagi untuk penyelesaian masalah berikutnya dan dapat dijadikan sebagai alat perbandingan penyelesaian masalah yang lebih akurat dibandingkan hanya berdasarkan pengalaman.

Level current pada proses DSS03 *Manage Problems*, mencapai level 2.25, sebagian besar sub domain pada proses ini mencapai level 2 *Managed Process*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvin, Soekamto, W., Harsono, R. & Ce, W., 2013. Analisis Dan Evaluasi Tata Kelola IT Pada PT FIF Dengan Standar COBIT 5.
- Anggoro, D. A., 2014. Analisis Kepatuhan Karyawan Terhadap Kebijakan Pengamanan Data Pada PT XYZ Dengan Standar COBIT 5. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*.
- Arumana, A., Rochim, A. F. & Windasari, I. P., 2014. Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Pada Fakultas Teknik UNDIP. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*.
- Astuti, M. W., Suprpto & Perdanakusuma, R., 2019. Evaluasi Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 Fokus Proses DSS02, DSS03, Dan DSS04 (Studi Kasus: PT. Garam (Persero)). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Volume 3.
- Christianto, K. & Andry, J. F., 2018. Audit Menggunakan Cobit 4.1 Dan Cobit 5 Dengan Case Study. *Teknosain*.
- Elshaddai, S. B. & Andry, J., 2018. Audit Sistem Informasi Inventory Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Di PT. Everlight.
- Hilmawan, H., Nurhayati, O. D. & Windasari, I. P., 2015. Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada AMIK JTC Semarang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, Volume 3.
- ISACA, 2012. *COBIT 5 Enabling Processes*. Illinois: ISACA.
- Julisar, 2010. Audit Sistem Informasi Untuk Mewujudkan Tata Kelola Sistem Informasi (IT Governance) Di Organisasi Berbasis Teknologi Informasi. *CSRID Journal*, Pp. 170-179.
- Maulina, R., 2019. Peran Penting Sistem Absensi Karyawan Bagi Perusahaan. S.L.:S.N.
- Oktarina, T., 2017. Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan COBIT 5. *Jurnal Informatika*, Volume 3.
- Oktaviana, L. D., Pribadi, P. & Sabrinawati, M., 2019. Evaluasi IT Governance Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus : PT. XYZ). *Jurnal Pro Bisnis*, Volume 12.
- Pribadi, M. R., 2015. Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Cobit Framework 4.1 (Studi Kasus Pada Rsd Bari Palembang). *Eksplora Informatika*.
- Rahmat, P. S., 2009. Penelitian Kualitatif.
- Sambamurthy & Zmud, 1999. Apa "Tata Kelola Teknologi Informasi" (IT Governance) Itu?.
- Sarno, R., 2009. Strategi sukses bisnis dengan teknologi informasi : berbasis balanced scorecard dan cobit. Surabaya: s.n.
- Sulaeman, F. S., 2015. Audit Sistem Informasi Framework Cobit 5. *Media Jurnal Informatika*, Volume 7.
- Suradi, A. & Wiyanta, S., 2020. Penerapan Framework COBIT Untuk Identifikasi Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi: Studi Kasus Di Fasilkom UNWIDHA. *Khazanah Informatika*.

- Suryono, R. R., Darwis, D. & Gunawan, S. I., 2018. Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung). *Jurnal TEKNOINFO*, 12(16-22).
- Syamsudin, A. & Lutfi, E. T., 2014. Evaluasi Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Stain Kediri Menggunakan Framework COBIT 5. *Seminar Nasional*, pp. 1-5.