

## **Evaluasi Bidang Otomotif menggunakan MEA & *Continual Service Improvement***

### ***Automotive Field Evaluation using MEA & Continual Service Improvement***

**Bernadus Gunawan Sudarsono<sup>1)\*</sup>, Asvian Sulaeman<sup>2)</sup>, Brian Prasnavira Nurken<sup>3)</sup>, Calvin Huang<sup>4)</sup>, Wincent<sup>5)</sup>, Johannes Fernandes Andry<sup>6)</sup> dan Francka Sakti Lee<sup>7)</sup>**

<sup>1)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bung Karno  
<sup>2,3,4,5,6,7)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bunda Mulia

Diajukan 15 Januari 2024 / Disetujui 25 Februari 2024

#### **Abstrak**

PT Maxoto merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif. Mereka menyediakan layanan otomotif khususnya penggantian pelek roda. Mereka memiliki aplikasi bernama otomax yang membantu mereka membantu pelanggan yang ingin mengganti pelek, atau menggunakan layanan lainnya langsung di rumah pelanggan. Perusahaan ini mempunyai permasalahan dalam pengelolaannya khususnya pada *IT Governance* dimana perlu lebih banyak perbaikan pada monitoring, evaluasi dan penilaian. Dalam tulisan ini akan digunakan model MEA (COBIT) dan *Continual Services Improvement* (ITIL), data yang akan digunakan akan diambil dengan menggunakan perspektif eksternal, karena penulis bukan anggota perusahaan ini dan juga tidak mempunyai hubungan yang diperlukan dengan perusahaan ini untuk berpartisipasi dalam pertumbuhan perusahaan ini. Untuk model COBIT, domain Monitor, Evaluasi dan Penilaian (MEA) yang terdiri dari MEA01 Monitor, Evaluasi & Penilaian kinerja dan kesesuaian, MEA02 Monitor, Evaluasi & Penilaian sistem pengendalian internal, MEA03 Monitor, Evaluasi & Penilaian kepatuhan terhadap persyaratan eksternal, akan digunakan. Sedangkan untuk ITIL akan digunakan *Continual Services Improvement* dengan metode PDCA. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam evaluasi ini digunakan metode observasi dan etnografi, untuk MEA data yang telah terkumpul akan dianalisis dan dibagi per level menggunakan model kapabilitas proses COBIT 5, dan hasilnya akan menunjukkan level keseluruhan. proses, yang dapat digunakan untuk menentukan kinerja perusahaan saat ini dan apa yang perlu dilakukan atau ditingkatkan.

**Kata Kunci:** COBIT 5, Pengukuran kinerja, Monitor, Evaluasi dan Penilaian, Peningkatan Layanan Berkelanjutan.

#### **Abstract**

*In running a business, a company certainly wants a strategy they run according to expectations. In this case, a culinary franchise company called Foodpedia utilizes the website as one of their business strategies to attract potential customers easily online, so that potential customers can quickly and easily get information on the products sold by the company. Unfortunately, the company's website has a problem that is arguably crucial, where the websites they publish are not detected by search engines, even though search engines are very commonly used by everyone to find information, one of which is finding websites. If the website alone doesn't appear on search engines, how can potential customers find the website online?. Therefore, in this paper the authors will carry out an information system audit process at the company. The authors will implement IT governance using the COBIT 5 framework. In this case, the authors will use the EDM domain (Evaluate, Direct, and Monitor) with the EDM04 sub-domain (Ensure resource optimization), and the APO domain (Align, Plan, and Organize) with sub-domains APO02 (Manage strategy) and APO13 (Manage security). The results of this research are found that sub-domains EDM04 get an average capability level of 2, APO02 get an average capability level of 1.7, and APO13 get an average capability level of*

---

\*Korespondensi Penulis:

E-mail: [gunawanbernardus@ubk.ac.id](mailto:gunawanbernardus@ubk.ac.id)

2.3. The conclusion in this research is the three selected sub-domains are still below the average of the expected level.

**Keywords:** COBIT 5, Performance measurement, Monitor, Evaluate & Assess, Continual Service Improvement

## Pendahuluan

Perangkat lunak dikembangkan, dipelihara, dan digunakan oleh orang-orang dalam berbagai situasi (Claude et al., 2018). Saat ini perangkat lunak digunakan oleh sebagian besar bidang bisnis, dan orang-orang sudah terbiasa dengannya. Perangkat lunak seluler, perangkat lunak desktop, aplikasi web, dll adalah bidang pengembangan perangkat lunak yang biasa digunakan untuk memperluas pemasaran bisnis (Lee et al., 2023). Melihat perspektif tersebut penjaminan kualitas perangkat lunak juga menjadi penting ketika sebuah perusahaan ingin membangun layanan TI (Lee & Isputrawan, 2022). Jaminan kualitas perangkat lunak adalah serangkaian tindakan sistematis dan terencana yang diperlukan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa proses pengembangan atau pemeliharaan perangkat lunak sesuai dengan persyaratan teknis fungsional yang ditetapkan serta persyaratan manajerial untuk menjaga jadwal dan beroperasi sesuai anggaran (Galim, 2004). Dalam hal ini perusahaan menggunakan *software* untuk menunjang bisnis otomotifnya. Mengembangkan perangkat lunak otomotif merupakan hal yang menantang karena menghubungkan perangkat lunak tertanam dengan sistem TI yang besar (Steven & Lee, 2023), dikembangkan dalam konteks global dalam tim yang terdistribusi, dan memiliki waktu siklus terpendek di antara semua industri (Ebert & Favaro, 2017).

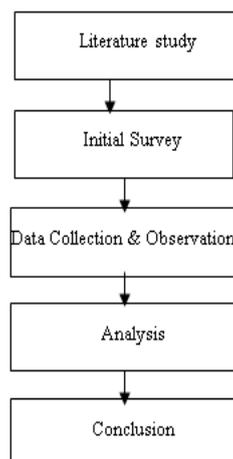
Perusahaan ini menggunakan perangkat lunak untuk menemukan pelanggannya dan membawa pesanan mereka ke perangkat lunak dan akan mengirim pekerjanya untuk pergi ke rumah mereka. Kami akan mengevaluasi sistem ini melalui MEA untuk mengukur sistem perusahaan ini. Domain MEA fokus pada pemantauan proses tata kelola TI, perencanaan dan implementasi TI. Domain ini mengacu pada manajemen kinerja, pemantauan dan pengendalian internal, kepatuhan terhadap tata kelola dan peraturan (Katili et al., 2017). Terhadap pernyataan tersebut penulis akan mengukur sistem perusahaan untuk memeriksa apakah manajemen dan alur kerjanya sesuai dengan peraturan di Indonesia. Dan dengan hasil pengukuran tersebut, penulis akan memperluas peningkatan dan pertumbuhannya dengan ITIL Continual Service Improvement. Peningkatan Layanan Berkelanjutan (CSI) berkaitan dengan mempertahankan nilai bagi pelanggan melalui evaluasi terus-menerus dan peningkatan kualitas layanan dan kematangan keseluruhan siklus hidup layanan ITSM dan proses yang mendasarinya (Cartlidge et al., 2007). CSI menggabungkan prinsip, praktik, dan metode dari manajemen kualitas, Manajemen Perubahan, dan peningkatan kemampuan, berupaya meningkatkan setiap tahap dalam siklus hidup layanan, serta layanan, proses, dan aktivitas serta teknologi terkait saat ini.

PT Maxoto (nama tersamar) menjalankan usahanya sejak tahun 2016 dan fokus pada bidang otomotif khususnya penggantian velg dan pelek roda. Ini memiliki banyak cabang perusahaan di pulau Jawa, Indonesia. Mereka menggunakan aplikasi pendukung otomax untuk meningkatkan pemasaran dan layanan mereka hingga ke rumah pelanggan. Produknya bisa menjangkau seluruh Indonesia. Aplikasi ini mempunyai permasalahan pada fitur tawar menawar antara harga yang dibeli langsung di toko offline dengan produk yang dibeli melalui aplikasi. Tujuan penulis membuat makalah ini adalah untuk mengevaluasi sistem & peraturan perusahaan serta meningkatkan fitur dan kinerja otomax dengan menerapkan PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) peningkatan layanan berkelanjutan, perusahaan akan membuat lebih banyak hubungan dan pelanggan, pemahaman yang lebih baik tentang pelanggan permintaan dan kepuasan jika mereka menerapkan penelitian kami pada pengembangan mereka.

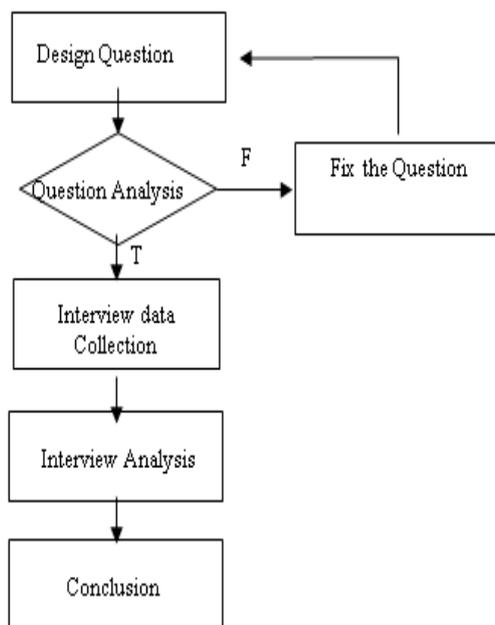
MEA memiliki 3 subdomain yang fokus pada pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja, sistem, dan kepatuhan. Penulis akan mencari perbaikan dengan perbaikan layanan berkelanjutan (ITIL). Area MEA berfokus pada mendapatkan umpan balik ke bidang tata kelola. Mirip dengan APO, COBIT 5 mengonseptualisasikan hubungan langsung antara MEA dan bidang tata kelola (Preittigun et al., 2012). MEA01 Memantau, mengevaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian. Pada tahap ini penulis akan menganalisis: 1. Tujuan dan metrik disetujui oleh para pemangku kepentingan, 2. Proses diukur berdasarkan tujuan dan metrik yang disepakati, 3. Pendekatan pemantauan, penilaian dan informasi perusahaan efektif dan operasional, 4. Tujuan dan metrik terintegrasi dalam sistem pemantauan perusahaan, dan 5. Proses pelaporan kinerja dan kesesuaian berguna dan tepat waktu. Deskripsi proses mengumpulkan, memvalidasi dan mengevaluasi tujuan dan metrik bisnis, TI dan proses (Amborowati & Marco, 2015). Tujuan MEA02 adalah untuk memperoleh transparansi bagi pemangku kepentingan utama mengenai kecukupan sistem pengendalian internal dan dengan demikian memberikan kepercayaan dalam operasi, keyakinan dalam pencapaian tujuan perusahaan dan pemahaman yang memadai tentang risiko sisa (Isaca, 2019). MEA03- Memantau, Mengevaluasi dan Menilai Kepatuhan terhadap Persyaratan Eksternal: proses ini lebih rinci di bagian 4 (Ramos et al., 2013). Peningkatan Layanan Berkelanjutan (ITIL) menggunakan siklus PDCA untuk meningkatkan produk/layanan bisnis. Siklus PDCA terdiri dari empat fase untuk perbaikan berkelanjutan: (1) *Plan*, (2) *Do*, (3) *Check*, dan (4) *Act* (Sunadi et al., 2020).

### Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang penulis perlukan, penulis perlu melakukan penelitian dan pengumpulan data. Ada beberapa cara untuk mengumpulkan data, menurut (Queiros et al., 2017), ada metode kualitatif dan metode kuantitatif, sayangnya karena kami bukan anggota perusahaan dan tidak mempunyai hubungan dengan anggota perusahaan, maka kami mengumpulkan data menggunakan metode eksternal. perspektif. Jadi kami menggunakan metode seperti observasi, dan etnografi. Penulis akan mendasarkan flowchart dari (Andry, 2016). Hal ini dapat dilihat pada gambar 2 untuk flowchart observasi dan gambar 3 untuk *flowchart* etnografi. Lihat Gambar 2 *Flowchart* Observasi dan Gambar 3 *Flowchart* Etnografi



Gambar 2: Diagram alur observasi (Andry, 2016)



Gambar 3: Diagram alur etnografi (Andry, 2016)

Terdapat 6 level Model Kapabilitas Proses COBIT 5 yang akan kita gunakan yang dapat dilihat pada Tabel 1 Model Kapabilitas Proses COBIT 5, dimana Model Kapabilitas Proses akan menjadi bagian dari 6 level. Untuk menentukan tingkat proses yang diharapkan, menurut (Muttaqin, 2020), Penulis akan mewawancarai seorang Manajer Manajemen TI yang bertujuan untuk menentukan kondisi tata kelola teknologi informasi yang diharapkan berdasarkan COBIT 5.

Tabel 1 Model Kemampuan Proses COBIT 5 (Andry, 2016)

Level	Deskripsi
Level 0: Proses tidak lengkap.	Prosesnya tidak berjalan atau tidak dapat mencapai tujuannya. Pada tingkat ini proses tidak memiliki tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, level ini tidak memiliki atribut. sedikit atau tidak ada bukti pencapaian sistematis dari tujuan proses.
Level 1: Proses yang dilakukan.	Prosesnya sudah ada dan mencapai tujuannya sendiri. Level ini hanya memiliki "Kinerja Proses" sebagai atribut proses.
Level 2: Proses terkelola.	Proses tersebut dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan seperti kegiatan perencanaan, pemantauan dan penyesuaian. Hasil-hasilnya ditetapkan, dikendalikan dan dipelihara. Tingkat ini memiliki "Manajemen Kinerja" dan "Manajemen Produk Kerja" sebagai atribut
Level 3: Proses mapan.	Tingkat sebelumnya sekarang diimplementasikan mengikuti proses yang ditentukan yang memungkinkan pencapaian hasil proses. Tingkat ini memiliki "Definisi Proses" dan "Penerapan Proses" sebagai atribut proses.
Level 4: Proses yang dapat diprediksi.	Tingkat ini mengimplementasikan proses dalam batas yang ditentukan yang memungkinkan pencapaian hasil proses. Tingkat ini memiliki "Manajemen Proses" dan "Kontrol Proses" sebagai atribut proses.
Level 5: Proses pengoptimalan.	Tingkat ini menerapkan proses sedemikian rupa sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bisnis yang relevan, saat ini, dan yang diproyeksikan. Tingkat ini memiliki "Inovasi Proses" dan "Optimasi Proses" sebagai atribut proses.

Model kompatibilitas proses COBIT 5 membagi level ke level 6. Dengan menggunakan model ini kita dapat menentukan apakah perusahaan yang kita selidiki terstandarisasi, atau apakah perlu beberapa pekerjaan untuk dilakukan. Kita menentukannya berdasarkan tingkat keseluruhan hasil penyelidikan dan kita membandingkannya berdasarkan kesenjangan dengan tingkat yang diharapkan dengan mengetahui nilai kesenjangan tersebut kita dapat menentukan bagian mana yang perlu ditingkatkan.

### **Metode Plan, Do, Check, Act**

Siklus PDCA digunakan untuk melakukan perbaikan layanan. Seperti disebutkan di atas, siklus PDCA terbagi dalam empat tahap: (1) *Plan*, (2) *Do*, (3) *Check*, (4) *Act* (Arturo et al., 2018). Paragraf berikut akan digunakan untuk menjelaskan bagaimana setiap fase PDCA diterapkan di PT.Maxoto pada layanan online mereka.

### **Tahap 1. Rencana**

Pada tahap ini, situasi yang terjadi di PT.Maxoto adalah kurangnya jumlah pengunjung website mereka. Pasalnya pengunjung hanya datang untuk mengecek harga dari website dan langsung membeli suku cadangnya tanpa jasa pemasangan. Berdasarkan hal tersebut PT.Maxoto ingin meningkatkan pelayanannya di bidang *online* untuk meningkatkan pengunjung dan meningkatkan penjualan modifikasi. Untuk itu, PT.Maxoto merencanakan layanan *Delivery* untuk memasang part modifikasi tersebut langsung ke rumah pelanggan. Dengan cara ini, peluang perbaikan diidentifikasi dan diprioritaskan.

### **Tahap 2. Lakukan**

Pada tahap ini, peluang perbaikan pada tahap 1 diterapkan. Mulai dari merancang fitur-fitur baru di *website* mereka, membeli truk baru, mengumpulkan sumber daya (material & manusia). Dan mulai merilis layanan pengiriman baru mereka.

### **Tahap 3. Periksa**

Pada tahap ini, hasil umum yang dihasilkan dalam beberapa bulan dikumpulkan. PT.Maxoto kemudian menganalisis hasilnya dengan membandingkannya setelah dan sebelum dilaksanakan layanan pengiriman.

### **Tahap 4. Babak**

Pada tahap ini, berdasarkan analisa hasil jasa pengiriman, PT.Maxoto merencanakan perbaikan layanan pengiriman selanjutnya yaitu penambahan fitur baru, proses fitting.

## **Hasil Dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan proses evaluasi pada Perusahaan Maxoto berdasarkan MEA dan *Continual Service Improvement* dengan metode *Plan, Do, Check, Act*.

### **4.1 Memantau, Mengevaluasi dan Mengakses**

#### **4.1.1 MEA01 Memantau, mengevaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian.**

Pada tahap ini, tujuannya adalah:

1. Sasaran dan metrik disetujui oleh para pemangku kepentingan.
2. Proses diukur berdasarkan tujuan dan metrik yang disepakati.
3. Pendekatan pemantauan, penilaian dan penyampaian informasi perusahaan efektif dan operasional.

4. Sasaran dan metrik terintegrasi dalam sistem pemantauan perusahaan.
5. Proses pelaporan kinerja dan kesesuaian berguna dan tepat waktu.

Dengan deskripsi proses adalah untuk Mengumpulkan, memvalidasi dan mengevaluasi tujuan dan metrik bisnis, TI dan proses. Memantau bahwa proses berjalan sesuai dengan sasaran dan metrik kinerja dan kesesuaian yang disepakati dan memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.,MEA01 Memantau, Mengevaluasi dan mengakses tingkat kinerja dan kesesuaian yang diharapkan adalah level 3. Yang merupakan proses yang dapat diprediksi.

Untuk mendapatkan hasil yang diperlukan, pertama-tama kita perlu menyusun MEA01 Monitor, Evaluasi dan mengakses kinerja dan kesesuaian kegiatan, dari kegiatan yang kita susun selanjutnya kita dapat melakukan observasi dan etnografi berdasarkan kegiatan tersebut, untuk mengetahui tingkat kematangan kegiatan tersebut. , kita mengacu pada model kapabilitas proses COBIT 5, dari tahap ini kita dapat membuatnya menjadi tabel, yang dapat dilihat pada Tabel 2. Atribut Proses MEA01.

Tabel 2 Atribut Proses MEA01

IT Process	MEA01 - Memantau, mengevaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian						
	PA1.1	PA2.1	PA2.2	PA3.1	PA3.2	PA4.1	PA4.2
MEA01.01	F	L	L	P	P	P	P
MEA01.02	F	F	F	F	F	P	P
MEA01.03	F	F	F	P	P	P	P
MEA01.04	F	F	F	L	L	P	P
MEA01.05	F	F	F	L	L	N	N

Tabel 2 Atribut Proses MEA01, merupakan rangkuman dari hasil observasi dan etnografi, yang hasilnya akan menentukan hasil model kapabilitas.

Seperti yang bisa kita lihat untuk proses TI MEA01.01, atribut proses diimplementasikan sepenuhnya di PA1, sebagian besar diterapkan di PA 2, dan diimplementasikan sebagian di PA 3 dan PA4 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 2.

- Proses IT MEA01.02 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya pada PA 1 hingga PA3 dan diimplementasikan sebagian pada PA 4 sehingga menghasilkan kapabilitas PA 3.
- Proses TI MEA01.03 atribut proses diterapkan sepenuhnya pada PA 1 hingga PA2, dan diterapkan sebagian pada PA 3 dan 4 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 2.
- Proses TI MEA01.04 atribut proses Diimplementasikan sepenuhnya pada PA1 hingga PA2, Sebagian besar diterapkan pada PA 3 dan diterapkan sebagian pada PA 4 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 3
- Proses TI MEA01.05 atribut proses Diimplementasikan sepenuhnya pada PA1 hingga PA2, Sebagian besar diterapkan pada PA 3 dan tidak diterapkan pada PA 4 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 3

Setelah dilakukan observasi, penulis menyimpulkan bahwa rata-rata MEA01 memantau, mengevaluasi dan mengakses kinerja dan tingkat kesesuaian perusahaan ini adalah 2.6 *Managed process* yang dapat dilihat pada Tabel 3. Artinya perusahaan masih dapat ditingkatkan kedepannya.

Pada Tabel 3 Penulis dapat melihat bahwa perusahaan masih memerlukan beberapa perbaikan terutama pada MEA01.01 Menetapkan pendekatan pemantauan, MEA01.03 Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian Artinya perusahaan masih belum melibatkan pemangku kepentingan untuk menetapkan dan memelihara pendekatan pemantauan terhadap menentukan tujuan, ruang lingkup dan metode untuk mengukur solusi bisnis dan pemberian layanan serta kontribusi terhadap tujuan perusahaan. Integrasikan pendekatan ini dengan sistem manajemen kinerja perusahaan.

Tabel 3 domain kemampuan proses MEA01 Memantau, Mengevaluasi dan mengakses kinerja dan kesesuaian

No	MEA01 - Memantau, mengevaluasi dan menilai kinerja dan kesesuaian		
	Sub domain	Hasil	Target
MEA01.01	Tetapkan pendekatan pemantauan	2	3
MEA01.02	Tetapkan target kinerja dan kesesuaian	3	3
MEA01.03	Mengumpulkan dan memproses data kinerja dan kesesuaian	2	3
MEA01.04	Menganalisis dan melaporkan kinerja	3	3
MEA01.05	Memastikan penerapan tindakan perbaikan	3	3
Total		2.6	3

#### 4.1.2 MEA02 Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal.

Pada tahap ini tujuannya adalah :

1. Proses, sumber daya dan informasi memenuhi pengendalian internal persyaratan sistem perusahaan.
2. Seluruh inisiatif penjaminan direncanakan dan dilaksanakan secara efektif.
3. Terdapat jaminan independen bahwa sistem pengendalian internal telah beroperasi dan efektif.
4. Pengendalian internal ditetapkan dan kekurangan diidentifikasi dan dilaporkan.

Uraian prosesnya adalah untuk terus memantau dan mengevaluasi lingkungan pengendalian, termasuk penilaian mandiri dan tinjauan jaminan independen. Memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kekurangan dan inefisiensi pengendalian dan memulai tindakan perbaikan. Merencanakan, mengatur dan memelihara standar untuk kegiatan penilaian dan penjaminan pengendalian internal. MEA02 Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal. level yang diharapkan adalah level 3. yaitu proses yang dapat diprediksi,

Untuk mendapatkan hasil yang diperlukan, terlebih dahulu kita perlu menyusun MEA02 Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem kegiatan pengendalian intern, dari kegiatan yang kita susun selanjutnya kita dapat melakukan observasi dan etnografi berdasarkan kegiatan tersebut, untuk mengetahui tingkat kematangan pengendalian internal. kegiatannya kita mengacu pada model kapabilitas proses COBIT 5, dari tahap ini kita dapat membuat tabel yang dapat dilihat pada tabel 4 Atribut Proses MEA02

Tabel 4 Atribut Proses MEA02 merupakan rangkuman dari hasil observasi dan etnografi, yang hasilnya akan menentukan hasil model kapabilitas.

Seperti yang bisa kita lihat untuk proses IT MEA02.01, MEA02.02 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya di PA1 hingga PA2, dan diimplementasikan sebagian di PA 3 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 2.

- Proses TI MEA02.03 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya di PA1, dan diimplementasikan sebagian di PA 2 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 1.
- Proses IT MEA02.04 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya di PA 1, dan diimplementasikan sebagian di PA 2 hingga PA 3 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 1.
- Proses TI MEA02.05 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya di PA1 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 1.
- Proses IT MEA02.06 dan MEA02.07 atribut proses diimplementasikan Sepenuhnya di PA1 hingga PA2, dan Sebagian besar diimplementasikan di PA 3 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 3.
- Proses TI MEA02.08 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya pada PA1 hingga PA2 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 2.

Tabel 4 Atribut Proses MEA02

IT Process	MEA02 - Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal						
	PA1.1	PA2.1	PA2.2	PA3.1	PA3.2	PA4.1	PA4.2
MEA02.01	F	F	F	P	P	N	N
MEA02.02	F	F	F	P	P	N	N
MEA02.03	F	P	P	N	N	N	N
MEA02.04	F	P	P	P	P	N	N
MEA02.05	F	N	N	N	N	N	N
MEA02.06	F	F	F	L	L	N	N
MEA02.07	F	F	F	L	L	N	N
MEA02.08	F	F	F	P	P	P	P

Setelah dilakukan beberapa observasi, penulis menyimpulkan bahwa rata-rata MEA02 Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal. Tingkat kinerja perusahaan ini adalah 1,8, Proses yang dilakukan dapat dilihat pada Tabel 5. Artinya perusahaan masih dapat ditingkatkan di masa yang akan datang. Pada Tabel 5 penulis dapat melihat bahwa perusahaan masih memerlukan banyak perbaikan untuk pengendalian internal khususnya dan mendesak pada MEA02.03 –Melakukan penilaian mandiri pengendalian, MEA02.04 –Mengidentifikasi dan melaporkan defisiensi pengendalian, MEA02.05 –Memastikan bahwa penyedia jaminan mandiri dan berkualitas.

Hal ini berarti bahwa secara keseluruhan, perusahaan tidak memberikan transparansi kepada pemangku kepentingan utama mengenai kecukupan sistem pengendalian internal sehingga memberikan kepercayaan pada operasional, keyakinan terhadap pencapaian tujuan perusahaan, dan pemahaman yang memadai mengenai risiko yang tersisa.

Tabel 5 domain kemampuan proses MEA02 Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal.

No	MEA02 - Memantau, mengevaluasi dan menilai sistem pengendalian internal		
	sub domain	Hasil	Target
MEA02.01	Memantau pengendalian internal	2	3
MEA02.02	Memastikan penerapan tindakan perbaikan	2	3
MEA02.03	Lakukan penilaian mandiri kontrol	1	3
MEA02.04	Identifikasi dan laporkan defisiensi pengendalian	1	3
MEA02.05	Pastikan penyedia jaminan independen dan berkualitas	1	3
MEA02.06	Merencanakan inisiatif penjaminan	3	3
MEA02.07	Inisiatif penjaminan ruang lingkup	3	3
MEA02.08	Melaksanakan inisiatif penjaminan	2	3
Total		1.87	3

#### 4.1.3 MEA03 Memantau, mengevaluasi dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal.

Pada tahap ini tujuannya adalah :

1. Seluruh persyaratan kepatuhan eksternal diidentifikasi.
2. Persyaratan kepatuhan eksternal telah dipenuhi secara memadai.

Deskripsi prosesnya adalah untuk Mengevaluasi bahwa proses TI dan proses bisnis yang didukung TI mematuhi undang-undang, peraturan, dan persyaratan kontrak. Dapatkan jaminan bahwa persyaratan telah diidentifikasi dan dipatuhi, dan mengintegrasikan kepatuhan TI dengan kepatuhan perusahaan secara keseluruhan. MEA03 Memantau, mengevaluasi, dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal. Level yang diharapkan adalah level 3. yang merupakan proses yang dapat diprediksi.

Untuk mendapatkan hasil yang diperlukan, pertama-tama kita perlu menyusun MEA03 Kegiatan memantau, mengevaluasi dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal, dari kegiatan yang kita susun selanjutnya kita dapat melakukan observasi dan etnografi berdasarkan kegiatan tersebut, untuk mengetahui tingkat kematangan dari kegiatan tersebut. kegiatan kita mengacu pada model kapabilitas proses COBIT 5, dari tahap ini dapat kita buat menjadi tabel yang dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6 Atribut Proses MEA03, merupakan rangkuman dari hasil observasi dan etnografi, yang hasilnya akan menentukan hasil model kapabilitas.

Seperti yang bisa kita lihat untuk proses TI MEA03.01, atribut proses diimplementasikan sepenuhnya di PA1 hingga PA2, dan diimplementasikan sebagian di PA 3 hingga PA4 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 2.

- Proses TI MEA03.02 atribut proses diimplementasikan sepenuhnya pada PA1 hingga PA3, menghasilkan tingkat kemampuan 3
- Proses TI MEA03.03 dan MEA03.04 atribut proses diterapkan sepenuhnya di PA1 hingga PA2, dan sebagian besar diterapkan di PA 3 sehingga menghasilkan tingkat kemampuan 3

Tabel 6 Atribut Proses MEA03

Proses TI	MEA03 - Memantau, mengevaluasi dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal						
	PA1.1	PA2.1	PA2.2	PA3.1	PA3.2	PA4.1	PA4.2
MEA03.01	F	F	F	P	P	P	P
MEA03.02	F	F	F	F	F	N	N
MEA03.03	F	F	F	L	L	N	N
MEA03.04	F	F	F	L	L	N	N

Setelah penulis melakukan observasi, penulis menyimpulkan bahwa rata-rata MEA03 Memantau, mengevaluasi dan menilai tingkat kepatuhan terhadap persyaratan eksternal perusahaan ini adalah 2,75, Proses yang dikelola. yang dapat dilihat pada Tabel 7. Hal ini berarti perusahaan masih dapat berkembang di masa yang akan datang. dari Tabel 7 kita dapat menyimpulkan bahwa perusahaan masih dapat melakukan perbaikan terutama pada MEA03.01 – Identifikasi persyaratan kepatuhan eksternal

Artinya, perusahaan belum secara terus-menerus mengidentifikasi dan memantau perubahan undang-undang, peraturan, dan persyaratan eksternal lokal dan internasional lainnya yang harus dipatuhi dari perspektif TI.

Tabel 7 Domain kemampuan proses MEA03 Memantau, mengevaluasi dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal.

No	MEA03 - Memantau, mengevaluasi dan menilai kepatuhan terhadap persyaratan eksternal		
	sub domain	Hasil	Target
MEA03.01	Identifikasi persyaratan kepatuhan eksternal	2	3
MEA03.02	Optimalkan respons terhadap persyaratan eksternal	3	3
MEA03.03	Konfirmasikan kepatuhan eksternal	3	3
MEA03.04	Mendapatkan jaminan kepatuhan eksternal	3	3
Total		2.75	3

#### 4.2 Peningkatan Pelayanan Berkelanjutan

Pada bagian ini akan dijelaskan tentang peningkatan pelayanan yang telah dilakukan di perusahaan PT Maxoto. Mulai dari alasan peningkatan pelayanan, bagaimana cara melakukannya dan apa hasil setelah peningkatan pelayanan.

##### 4.2.1 Merencanakan, Melakukan, Memeriksa, Bertindak

Pada tahap ini, PDCA merupakan salah satu metode yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Perusahaan memulai dengan mencari peluang untuk meningkatkan kualitas. Dengan

rencana peningkatan mutu, mengambil tindakan dari rencana tersebut, Mengukur hasil dan berdasarkan itu, perencanaan perbaikan selanjutnya akan menjadi langkah selanjutnya.

Tujuan dalam tahap ini adalah:

1. Meningkatkan pengunjung ke website maxoto.
2. Meningkatkan penjualan part modifikasi.
3. Memperluas bisnis di cabang java dengan menambahkan fitur baru (layanan pesan antar).

Setelah penulis melakukan observasi dan wawancara kepada salah satu karyawan IT di PT Maxoto, beginilah cara kerja PDCA di perusahaannya. Perusahaannya, PT Maxoto, pertama kali mengerjakan bengkelnya di cabang Java. melihat peluang dalam menuntut layanan pengiriman untuk pelanggan mereka. Banyak alasan yang melatarbelakangi permintaan tersebut, salah satunya adalah pelanggan yang terkadang tinggal jauh dari bengkel. Alasan lainnya adalah pelanggan tidak mempunyai cukup waktu untuk melakukan modifikasi di bengkel. Kemudian perusahaan membuat rencana untuk meningkatkan kualitasnya dengan menciptakan layanan pengiriman kepada pelanggan. Perusahaan merencanakan dengan adanya jasa pengiriman, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mengantarkan modifikasi mobil ke rumah pelanggan. Untuk kebutuhan tersebut, PT Maxoto membutuhkan truk untuk bengkel mobilitasnya, peralatan untuk modifikasi dan sistem yang terintegrasi dengan website untuk mengontrol jadwal layanan pengiriman atau kebutuhan pengiriman. PT Maxoto berkomitmen terhadap rencana tersebut dengan mengembangkan sistem layanan pengiriman, membeli truk baru, memodifikasi truk untuk memungkinkan modifikasi mobile, mengumpulkan peralatan untuk truk. Mempekerjakan orang baru untuk layanan pengiriman. Dan mulai merilis layanan pengiriman untuk PT Maxoto.

Perusahaan kemudian mengukur hasilnya berdasarkan pengunjung pelanggan di situs web mereka. Hasil penelitian menunjukkan diperkirakan dengan produk jasa pengiriman, website mengalami peningkatan pengunjung. Diperkirakan website ini mengalami peningkatan 2000 pengunjung setiap bulannya. Serta peningkatan penjualan dari jasa pengiriman PT Maxoto. Berdasarkan hal tersebut, PT Maxoto merencanakan peningkatan baru dalam kualitas layanan pengiriman dengan penambahan fitur-fitur yang sesuai. Direncanakan untuk pelanggan yang memiliki kendala dengan pilihan ganda pada modifikasi. Layanan pengiriman menawarkan fitur yang pas untuk membawa seluruh part modifikasi pilihan pelanggan untuk diuji langsung di rumahnya.

### **Simpulan dan Saran**

Observasi yang telah dilakukan di PT Maxoto adalah meskipun tata kelola TI di perusahaan ini sudah dilakukan namun masih dapat dan perlu ditingkatkan. Tingkat kematangan tata kelola TI di perusahaan ini berada pada kisaran 2,5 dari hasil yang diharapkan yaitu 4 Meskipun perusahaan ini telah melakukan beberapa tata kelola TI, namun masih belum jelas dan tidak formal serta konsisten.

Peningkatan Pelayanan Berkelanjutan diterapkan pada PT Maxoto dengan metode *Plan, Do, Check, Act*. Dengan adanya produk jasa pengiriman, hasilnya adalah peningkatan pengunjung di website dan peningkatan penjualan.

Menyarankan agar PT Maxoto mengubah dan meningkatkan budaya perusahaannya untuk meningkatkan pemantauan, evaluasi, dan penilaian. Dengan melakukan hal ini, PT Maxoto dapat memberikan layanannya secara lebih konsisten dengan mengurangi risiko yang mungkin timbul karena kurangnya pemantauan, evaluasi, dan penilaian.

### Daftar Pustaka

- Andry, J. (2016). *Performance Measurement It Of Process Capability Model Based On Cobit: A Study Case. Data Manajemen Dan Teknologi Informasi.*
- Amborowati, A., & Marco, R. "Data Manajemen Dan Teknologi Informasi," *J. Ilm. Data Manajemen. dan Teknol. Informasi.*, 2015.
- Cartlidge, A., Hanna, A., Rudd, C., Macfarlane, I., Windebank, J., & Rance, S. "An introductory overview of ITIL V3," 2007.
- Claude Y. Laporte and Alain April, "Software Quality Assurance," 2018.
- Ebert, C. & Favaro, J. "Automotive Software," *IEEE Software.* 2017, doi: 10.1109/MS.2017.82.
- Galini, D. *Software quality assurance: from theory to implementation.* 2004.
- ISACA, *COBIT® 2019 Framework: Introduction & Methodology.* 2019.
- Katili, M. R., Pateda, V., Djafri, M. G., & Amali, L. N. "Measuring the capability level of IT governance: A research study of COBIT 5 at Universitas Negeri Gorontalo," 2019, doi: 10.1088/1742-6596/1387/1/012021.
- Lee. F.S., Andry. J.F., Christianto. K., Honni. H., & Clara. M., "Audit of Attendance Information System At Motorcycle Factory Using COBIT 5". 2023, doi: 10.33365/jti.v17i12316.
- Lee. F.S., & Isputrawan. M. F., "Peningkatan Kualitas Layanan Warga Kelurahan Duri Kepa Dengan Aplikasi LINGKOE". 2022.
- Muttaqin, F., Idhom, M., Akbar, F. A., Swari, M. H. P., & Putri, E. D. (2020). *Measurement of the IT Helpdesk Capability Level Using the COBIT 5 Framework. Journal of Physics: Conference Series.* <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/2/022039>.
- Preittigun, A., Chantatub, W., & Vatanasakdakul, S., "A Comparison between IT Governance Research and Concepts in COBIT 5," *Int. J. Res. Manag. Technol.*, 2012.
- Queirós, A., Faria, D., & Almeida, F. (2017). *Strengths and Limitations of Qualitative and Quantitative Research Methods. European Journal of Education Studies.*
- Ramos, E. C., Santoro, F. M., & Baião, F. "Watch Out and Improve IT: Adapting COBIT 5.0 Framework Based on External Context Discovery," 2013, doi: 10.1007/978-3-642-54105-6\_28.
- Steven. S., & Lee. F.S., "Aplikasi Visualisasi Data Gempa Regionalisasi Berbasis Web dan Teknologi Leaflet". 2023. Doi: 10.31294/inf.v10i2.15919.
- Sunadi, S., Purba, H. H., & Hasibuan, S. "Implementation of statistical process control through pdca cycle to improve potential capability index of drop impact resistance: A case study at aluminum beverage and beer cans manufacturing industry in indonesia," *Qual. Innov. Prosper.*, 2020, doi: 10.12776/QIP.V24I1.1401.