

AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. ACE HARDWARE KARAWACI MENGGUNAKAN STANDAR COBIT 5

Pungkas Budiyo

Dosen Tetap Program Studi Teknik Informatika STMIK ERESHA
e-mail : pungkasbudiyo@gmail.com

ABSTRAK

Audit Tata Kelola Teknologi Informasi pada system service customer relationship management (S2-CRM) secara periodik untuk menjamin berkelanjutan operasional IT yang digunakan oleh organisasi. Audit Teknologi Informasi pada system service customer relationship management juga digunakan untuk mengukur manfaat kegunaannya dan sampai sejauh mana telah terlaksana dengan baik. S2-CRM digunakan untuk mengelola data pelanggan member ace. Audit Teknologi Informasi pada system service customer relationship management ini menggunakan standar COBIT 5 pada domain deliver, service and support (DSS) terutama pada proses antara lain DSS01 (Mengelola Operasional), DSS02 (Mengelola permintaan layanan dan insiden), DSS03 (Mengelola Masalah), DSS04 (Mengelola Kontinuiti /berkesinambungan), DSS05 (Mengelola pelayanan keamanan), DSS06 (Mengelola pengendalian proses bisnis). Hasil audit menunjukkan tingkat kapabilitas proses level 2 pada domain antara lain DSS02, DSS04 dan DSS05 dan untuk proses level 3 antara lain DSS01, DSS03, dan DSS06. Sedangkan target yang ingin dicapai yaitu level 3 setiap proses telah diatur dan di dokumentasikan dengan baik. Domain yang sudah mencapai level 3, dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi ke level 4 sedangkan domain yang tidak mencapai level tersebut diberikan rekomendasi perbaikan proses.

Kata Kunci: Audit Tata kelola Teknologi Informasi, S2-CRM, COBIT 5

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini menyebabkan perubahan-perubahan peran mulai dari peran efisiensi, efektivitas sampai pada peran strategis Tata kelola teknologi informasi memiliki cakupan yang lebih luas dan berkonsentrasi pada kinerja dan transformasi teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan yang akan datang, baik dari sudut internal maupun eksternal [15]

Dalam kemajuan teknologi informasi [11] saat ini banyak perusahaan yang menggunakan CRM (*customer relationship management*) sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan penjualan dengan cara melewati pendekatan kepada para pelanggan. Keberhasilan jangka panjang perusahaan dan peningkatan nilai bagi perusahaan sangat bergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengembangkan dan memelihara hubungan yang baik dengan pelanggannya. Untuk memelihara hubungan seperti itulah, maka banyak perusahaan mulai memperhatikan

sektor pelayanan. Kesadaran tentang pentingnya kualitas pelayanan terus meningkat dari tahun ke tahun.

PT. *Ace Hardware* Karawaci adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang retail perkakas terlengkap di Indonesia yang menjual beberapa produk kebutuhan alat-alat rumah tangga. Saat ini PT. AHK sudah menggunakan S2-CRM (*system service customer relationship management*) dalam aktivitas/kegiatan operasional sehari-hari dalam melakukan penjualan. S2-CRM (*system service customer relationship management*) adalah sebuah media atau perangkat lunak yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi/perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien. Dalam pengelolaan S2-CRM pada layanan TI, divisi yang terkait pada kegiatan tersebut adalah divisi CS (*customer service*) bertugas mengelola S2-CRM dalam aktifitas berfungsi melakukan penjualan produk *instore*/didalam *store* dengan melakukan pendekatan/hubungan pelanggan/*customer* di dalam toko atau *instore*, divisi CRM (*customer relationship management*) dalam aktifitas. S2-

CRM bertugas melakukan penjualan produk secara marketing dengan melakukan pendekatan/hubungannya di luar toko atau *outstore*. Dan divisi IT dalam aktifitas S2-CRM bertugas melakukan kontrol, pemeliharaan, dan perawatan kepada S2-CRM. S2-CRM mulai diterapkan pada tahun 2010 oleh PT.AHK (PT. *Ace Hardware* Karawaci) sistem ini sangat membantu dalam proses kerja divisi CS, CRM dan IT.

Dilihat dari permasalahan diatas yang sudah di jelaskan secara detail Dan efisien terhadap kebutuhan layanan TI pada PT. *Ace Hardware* Karawaci. Penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil judul tesis tentang **“AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. ACE HARDWARE KARAWACI MENGGUNAKAN STANDAR COBIT 5.0”**.

1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah

- Ruang lingkup audit hanya pada bagian layanan TI.
- Penelitian bersifat deskriptif dengan menggunakan Standar COBIT 5.0.
- Fokus penelitian ini dibatasi, hanya pada fokus domain DSS (*Deliver, service and support*) dengan 6 proses, DSS01 (Mengelola Operasi), DSS02 (Mengelola Layanan Permintaan dan Layanan Insiden), DSS03 (Mengelola Masalah), DSS04 (Mengelola Kontinuitas/Berkesinambungan), DSS05 (Mengelola Layanan Keamanan) dan DSS06 (Mengelola Pengendalian Proses Bisnis).
- Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
- Penelitian ini menggunakan perhitungan Skala Guttman dalam menentukan *capability level*.
- Target yang diharapkan pada audit layanan TI adalah pada level 3 (*established process*)
- Tahapan metode penelitian adalah perencanaan, pengumpulan data, analisis data dan laporan

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah di kemukakan, maka tujuan penelitian adalah

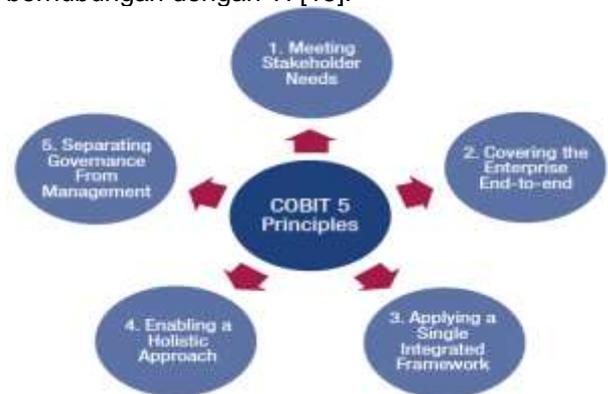
- Melakukan audit pada *system service customer relationship management* (S2-CRM) pada bagian layanan TI.
- Memberikan gambaran langsung mengenai langkah-langkah penerapan audit, dimulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data dan laporan.

- Hasil audit dapat memberikan dan mencapai target yang diharapkan oleh perusahaan pada level 3 (Tiga) yaitu *established level*.
- Memberikan usulan rekomendasi perbaikan pada layanan TI apabila sudah dilakukan audit pada domain DSS secara menyeluruh.

2. LANDASAN/KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. COBIT 5.0

COBIT 5.0 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya untuk tata kelola dan manajemen Teknologi informasi pada perusahaan [11]. Secara sederhana, COBIT 5.0 membantu perusahaan menciptakan nilai optimal dari TI dengan cara menjaga keseimbangan antara mendapatkan keuntungan dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5.0 memungkinkan TI untuk dikelola dan diatur dalam cara yang lebih menyeluruh untuk seluruh lingkup perusahaan, meliputi seluruh lingkup bisnis dan lingkup area fungsional TI, dengan mempertimbangkan kepentingan para *stakeholder* internal dan eksternal yang berhubungan dengan TI [15].

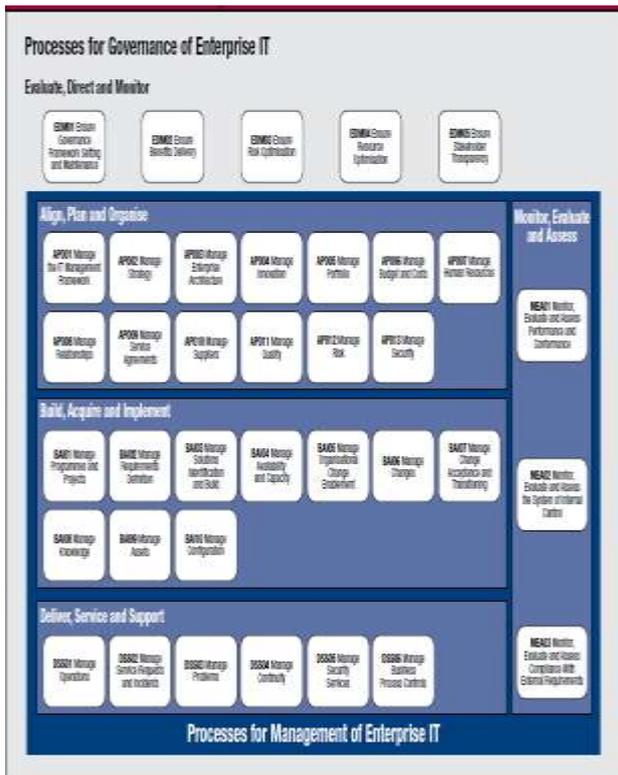


Gambar 1.1 Lima Prinsip COBIT 5.0

Dari gambar diatas dijelaskan COBIT 5 memiliki 5 Prinsip tersebut adalah *Meeting stakeholder needs, Covering enterprise end-to-end, Applying a single integrated framework, Enabling a holistic approach* dan *Separating governance from management*.

2.2. PAM

COBIT 5 pada *process reference model* (PRM) terbagi dalam dua jenis area yaitu *governance* dan *management process* dari *enterprise IT* yang terdiri dari 37 proses [6].



Gambar 2.2 Process Reference Model COBIT 5

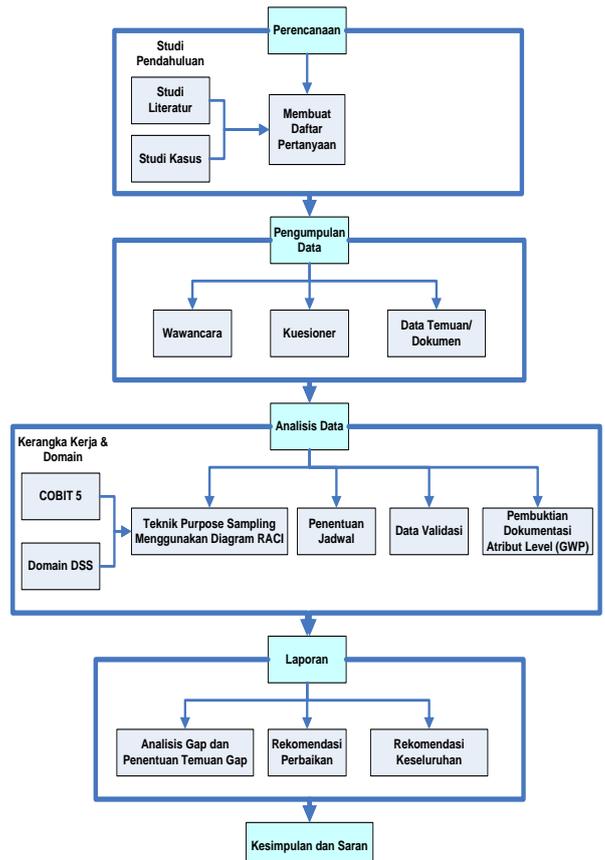
Model proses referensi COBIT 5 membagi proses IT perusahaan menjadi 2 area aktivitas yaitu *governance* dan *management*, yang dibagi menjadi domain dari beberapa proses. Diseluruh lima (5) domain ada tiga puluh tujuh (37) proses IT yang terdefinisi.

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara untuk memperoleh, mengumpulkan dan mencari data berupa data primer maupun sekunder yang digunakan untuk keperluan dan tujuan tertentu [14]. Berdasarkan definisi tersebut disimpulkan bahwa metode penelitian adalah perencanaan, pengumpulan data, analisis data dan laporan

3. Metodologi Penelitian

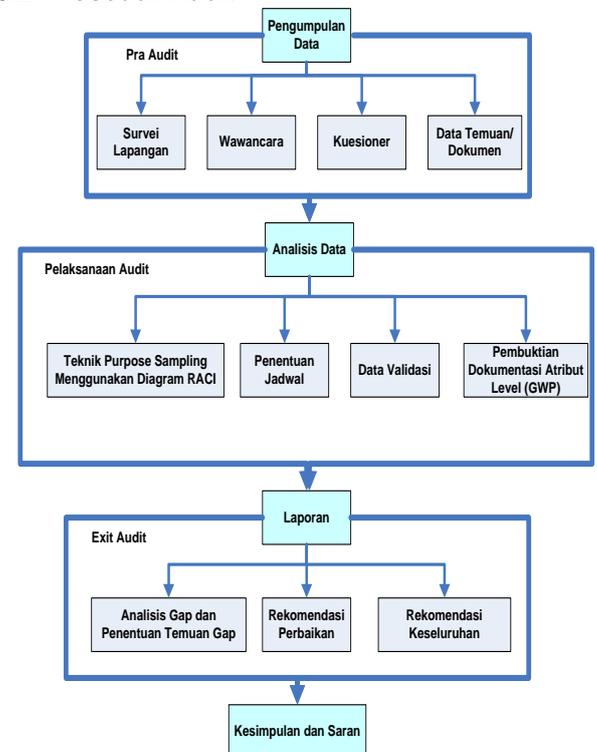
Metode penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif [13], yang akan terdiri dari beberapa fase audit yang terdiri dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data, dan laporan [1]. Audit akan dijalankan mulai studi pendahuluan terhadap studi pustaka dan studi kasus, kemudian fase terakhir akan diakhiri dengan pembuatan laporan yang didalamnya terdapat hasil rekomendasi, yang menunjukkan kegiatan audit selesai dan ditutup:

3.1 Kerangka Berfikir Penelitian



Gambar 3.1. Kerangka Berfikir Penelitian

3.2 Prosedur Audit.



Gambar 3.2. Prosedur Audit

4. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Tahap awal pelaksanaan audit ini adalah pengumpulan data, mendukung penilaian, evaluasi lapangan dan juga untuk mengetahui kondisi nyata terhadap proses audit yang dilakukan [16]. Pengumpulan data dilakukan melalui survei lapangan, wawancara, kuesioner dan data temuan/dokumentasi.

4.2 Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti melakukan proses analisis data dengan menentukan teknik *purpose sampling* sesuai dengan diagram RACI chart, Penentuan Jadwal, dan menghitung hasil pengolahan data validasi sehingga pada tahap pelaksanaan audit akan mendapatkan hasil *capability level* saat ini, apakah hasilnya sesuai dengan *capability level* yang diharapkan kemudian akan dibuat sebuah laporan audit.

a. Teknik Purpose Sampling Menggunakan diagram RACI

Langkah pertama penarikan data populasi dengan mengambil semua jumlah data karyawan dari hasil survei lapangan di PT Ace Hardware Karawaci untuk mewakili data populasi didalam penelitian.

Tabel 4.1 Data Populasi

N O M O R	Data Populasi	Kategori Level Karyawan			
		M G R	S P V	I T	S T A F
1	Store Manager	1			
2	Ass. Store Manager	1			
3	Duty Mgr Logistic	1			
4	Duty Mgr Support	1			
5	Duty Mgr Marketing	1			
6	Duty Mgr. Sales	1			
7	Duty Mgr CS	1			
8	Duty.Mgr CRM	1			
9	Duty Mgr IT			1	
10	SPV Warehouse		1		
11	Receiving/Packer				4
12	Supir				1
13	ADM Logistic				1
14	SPV GA		1		
15	GA				1
16	LP/Security				8
17	Store ADM				1
18	Maintenance				1
19	Promotion				1
20	VM				1
21	Merchandising				1
22	Dept Executive				1

23	SPV Sales		1		
24	Advisor/Sales				33
25	Spv Cust. Service		1		
26	Cust. Service				5
27	Chief Cashier		1		
28	Cashier				8
29	SPV Installer		1		
30	Installer				2
31	SPV CRM		1		
32	Marketing CRM				1
33	Advisor CRM		1		
34	Programmer			1	
35	IT Network			1	
36	Engineering			1	
37	IT Support			1	
38	IT Analist			1	
39	IT Adminstration			1	
	Total	8	8	6	70
	Grand Total	92			

Langkah selanjutnya menentukan data sampel yang dipilih untuk menjadi responden tetap dengan melakukan pemilihan responden sesuai bidang dan fungsi berdasarkan studi kasus pada penelitian ini, setelah didapatkan jumlah responden sebanyak 12 (Dua belas) responden terdiri dari 5 (Lima) responden divisi CRM, 2 (Dua) responden divisi CS dan 5 (lima) responden divisi IT, total terpilih 12 (dua belas) responden. Penarikan populasi dari penelitian tidak lain memiliki tujuan untuk memperoleh informasi mengenai jumlah populasi tersebut

Tabel 4.2 Data Sampel

No	Responden	Kategori Divisi		
		CRM	CS	IT
1	Store Manager	1		
2	Asst. Store	1		
3	Manager		1	
4	Spv Customer		1	
5	Service	1		
6	Chief Cashier	1		
7	Spv CRM	1		
8	Marketing CRM			1
9	Advisor CRM			1
10	Programmer			1
11	IT Network			1
12	Engineering			1
13	IT Support			
	Total	5	2	5
	Total Responden	12		

Kondisi ideal yang diharapkan (*as is*) adalah pada tingkat level 3 (*Established Process*) tetapi jika dilihat dari tabel kondisi saat ini (*to be*) adalah pada tingkat level 2, dari angka kondisi sebenarnya adalah **2,49**.

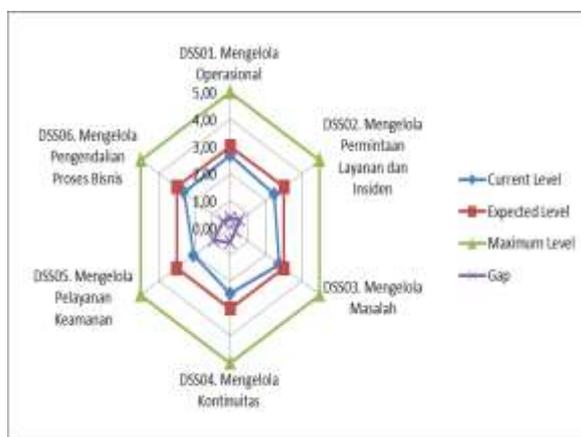
Tabel 4.5 Pembulatan Rekap DSS *Capability Level*

Proses	Keterangan	Level	Bulat Level
DSS01	Mengelola Operasi	2,66	3
DSS02	Mengelola permintaan layanan dan insiden	2,45	2
DSS03	Mengelola Masalah	2,72	3
DSS04	Mengelola Berkelanjutan	2,44	2
DSS05	Mengelola Layanan	2,06	2
DSS06	Mengelola Pengendalian Proses Bisnis	2,60	3

Dari *Capability Level* yang didapat dilakukan pembulatan untuk memudahkan mencari kondisi terkini berdasarkan kriteria *capability level* yang telah ditetapkan. Dalam melakukan pembulatan tersebut menggunakan konsep penentuan *capability process* tertentu, yaitu suatu proses akan mencapai level K telah terpenuhi secara *largely* (>50% hingga 85 %) atau *full achieved* (>85%)

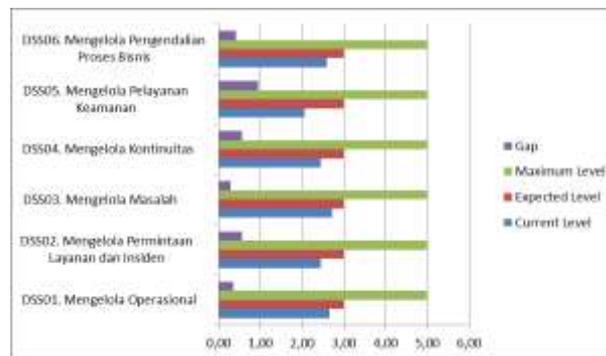
• **Interprestasi Data**

Sesuai dengan hasil perhitungan *capability level* secara sebelumnya, pada tabel 4.2 representasi penilaian kapabilitas (*capability level*) dari proses keseluruhan pada domain DSS01 (Mengelola Operasional), DSS02 (Mengelola Permintaan layanan dan Insiden), DSS03 (Mengelola Masalah), DSS04 (Mengelola Berkelanjutan), DSS05 (Mengelola Layanan Keamanan), dan DSS06 (Mengelola Pengendalian Proses Bisnis).



Gambar 4.3 Rekapitulasi Radar Interprestasi Nilai DSS (*Deliver, Service, Support*)

Berikut ini merupakan gambar Bar rekap interprestasi data DSS (*Deliver, Service and Support*).



Gambar 4.4 Rekapitulasi Bar Interprestasi Nilai DSS (*Deliver, Service, Support*)

d. Pembuktian Dokumentasi Attribute Level

Untuk mengetahui sejauh mana proses DSS (*Deliver, Service and Support*), maka perlu dilakukan pengecekan pada setiap proses domain untuk telah memenuhi syarat pada tiap masing-masing level

Untuk melewati level 1, maka *system service customer relationship management* seharusnya telah memiliki dokumen seperti dibawah ini:

Tabel 4.6 *Managemen Practice* DSS pada Dokumen Level 1

DSS (<i>Deliver, System and Support</i>)		
Managemen Practice	Output	Exist
DSS01 (Mengelola Operasi)	Perencanaan Pengelolaan Operasi TI yang disetujui	√
	Pelaksanaan Operasi TI yang implementasi	√
DSS02 (Mengelola Layanan Permintaan dan Insiden)	Perencanaan dan pelaksanaan Layanan yang terealisasi	√
	Pengawasan dan pencegahan terhadap insiden pelayanan TI di implementasi	√
DSS03 (Mengelola Masalah)	Perencanaan Pengelolaan masalah TI yang disetujui	√
	Pengawasan dan pencegahan pengelolaan masalah TI di implementasi	√
DSS04 (Mengelola)	Perencanaan kebijakan perusahaan secara	√

Kontinuiti dan Berkesinambungan)	berkesinambungan disetujui	
	Pelaksanaan kebijakan perusahaan secara berkesinambungan di implementasikan	√
DSS05 (Mengelola Layanan Keamanan)	Perencanaan dan pelaksanaan Pengelolaan layanan keamanan terhadap TI disetujui	√
	Pengawasan dan pencegahan ancaman keamanan terhadap layanan TI terlindungi	√
DSS06 (Mengelola Pengendalian Proses Bisnis)	Perencanaan pengelolaan Proses bisnis yang disetujui	√
	Pengimplenentasian proses bisnis yang terkontrol pelaksanaannya.	√

Seperti terlihat pada Tabel diatas telah terpenuhi semua dokumen yang dibutuhkan pada level satu, sehingga bisa naik untuk melihat kelengkapan dokumen pada level 2.

Pada level 2 menurut Praktik Umum (GPs) dan Hasil Kerja Umum (GWPs) yang ada pada COBIT 5, *system service customer relationship management* harus memenuhi indikator dalam *Performance Management* dan *Work Product Management*. berikut tabel pencapaian pada atribut DSS (*Deliver, service, and support*)

Tabel 4.7 *performance Management DSS (Deliver, service, and support)*

Process Atribut 2.1 performance Management				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1	Ruang lingkup Penyampaian, layanan dan dukungan		√	-
2	Tujuan manajemen penyampaian, layanan dan dukungan	√		SOP
3	Tindakan cadangan pada manajemen penyampaian, layanan dan dukungan		√	-
4	RACI Chart manajemen		√	-

	penyampaian, layanan dan dukungan			
5	Persyaratan kemampuan dan kinerja karyawan tujuan layanan TI		√	-
6	Pelatihan karyawan untuk mendukung tujuan dan sasaran organisasi/perusahaan	√		Modul Pelatihan S2-CRM
7	Rapat manajemen penyampaian, layanan dan dukungan	√		Laporan jadwal hadir

Terdapat dokumen yang belum terpenuhi pada *performance Management DSS* (Penyampaian, layanan dan dukungan) yaitu ruang lingkup penyampaian, layanan dan dukungan bila tidak memenuhi target Tindakan cadangan pada manajemen penyampaian, layanan dan dukungan, kemudian RACI Chart manajemen penyampaian, layanan dan dukungan dan Persyaratan kemampuan dan kinerja karyawan tujuan layanan, namun bila target tidak dapat dicapai dalam kurun waktu 1 bulan, maka akan mendapat teguran dalam rapat/*meeting* dengan manajer sampai pada pemberian surat peringatan kepada Karyawan.

Tabel 4.8 *Work Product Management DSS (Deliver, service, and support)*

Process Atribut 2.2 Work Product Management				
No	Goal Work Product	Ada	Tidak	Bukti
1	Kriteria kinerja dan hasil kerja karyawan	√		<i>Key Performance Indicator</i>
2	Menetapkan kebutuhan dari hasil kerja karyawan		√	-
3	Dokumentasi hasil kerja karyawan		√	-
4	Evaluasi/ulas kembali hasil kerja karyawan	√		TEC

Terdapat dokumen yang belum terpenuhi pada *Work Product Management* DSS02 (Penyampaian, layanan dan dukungan) yaitu menetapkan kebutuhan hasil kerja karyawan dan dokumentasi hasil kerja karyawan hal ini adalah salah satu hal yang harus segera diisi oleh PT. Ace Hardware Karawaci agar bisa memenuhi level 2, selain itu juga dengan dokumentasi ini. Manajemen bisa melihat kondisi kinerja karyawannya.

3. Laporan

Hasil dari *capability level* saat ini akan menghasilkan sebuah laporan, Pada tahap ini peneliti akan coba menjelaskan analisis/temuan *gap/kesenjangan* sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan sebagai bentuk hasil laporan audit yang telah dilakukan oleh peneliti di PT. Ace Hardware Karawaci. Berikut ini peneliti akan menjelaskan hasil laporan adalah sebagai berikut:

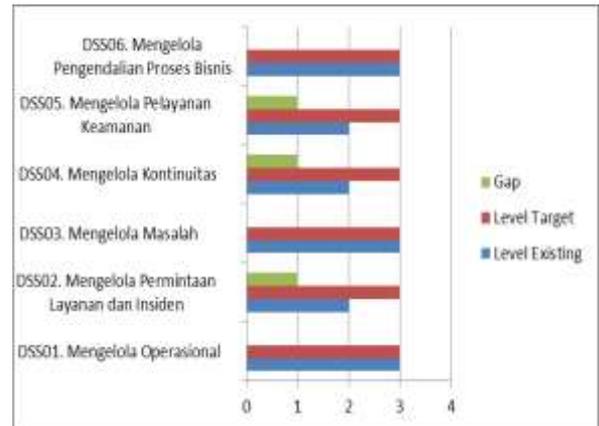
3.1 Analisis dan Penentuan Temuan Gap

Analisis Gap ini dilakukan untuk mencari selisih dari *level capability* yang didapat dengan level yang ingin dicapai. Dalam penentuan level target, ditentukan dengan level yang sedang dituju dari level rata-rata yang didapat. Penulis mencontohkan pada hasil dari DSS diperoleh level rata-rata 2,49 maka DSS sedang dalam tahap menuju level 3 (*established process*) dan masih mencapai 0,49 atau 49% masih di level 2 (*Managed Process*) atau kurang dari 0,51 atau 51% menuju ke level 3 (*established process*).

Tabel 4.9 Analisis Keseluruhan Gap DSS (*deliver, service, support*)

Proses Domain	Level Existing	Level Target	Gap
DSS01. Mengelola Operasional	3	3	0
DSS02. Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	2	3	1
DSS03. Mengelola Masalah	3	3	0
DSS04. Mengelola Kontinuitas	2	3	1
DSS05. Mengelola Pelayanan Keamanan	2	3	1
DSS06. Mengelola Pengendalian Proses Bisnis	3	3	0

Tabel diatas adalah hasil keseluruhan dari pelaksanaan audit yang diperolehnya hasil *capability level* untuk keseluruhan proses



Gambar 4.5 Diagram Rata-Rata Capability Penjelasan Keseluruhan Analisis Gap

- Analisis Gap DSS01** berdasarkan hasil analisis yang ditetapkan pada DSS01, telah diperoleh pada level 3, yaitu DSS01 dalam *established process* yang berarti DSS01 didokumentasi dan dikomunikasikan (untuk efisien organisasi). Level target yang ingin dicapai adalah level 3, berarti level **DSS01 telah terpenuhi**.
- Analisis Gap DSS02** berdasarkan hasil analisis yang ditetapkan pada DSS02, telah diperoleh pada level 2, yaitu DSS02 dalam *managed process* yang berarti DSS02 proses yang diimplementasikan (*plan, monitor, and adjusted*) dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol. Level target yang ingin dicapai adalah level 3, berarti level **DSS02 tidak terpenuhi**.
- Analisis Gap DSS03** berdasarkan hasil analisis yang ditetapkan pada DSS03, telah diperoleh pada level 3, yaitu DSS03 dalam *established process* yang berarti DSS03 didokumentasi dan dikomunikasikan (untuk efisien organisasi). Level target yang ingin dicapai adalah level 3, berarti level **DSS03 telah terpenuhi**.
- Analisis Gap DSS04** berdasarkan hasil analisis yang ditetapkan pada DSS04, telah diperoleh pada level 2, yaitu DSS04 dalam *managed process* yang berarti DSS04 proses yang diimplementasikan (*plan, monitor, and adjusted*) dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol. Level target yang ingin dicapai adalah level 3, berarti level **DSS04 tidak terpenuhi**.
- Analisis Gap DSS05** berdasarkan hasil analisis yang ditetapkan pada DSS05, telah diperoleh pada level 2, yaitu DSS05 dalam *managed process* yang berarti DSS05 proses yang diimplementasikan (*plan, monitor, and adjusted*) dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol. Level target yang ingin dicapai adalah level 3, berarti level **DSS05 tidak terpenuhi**.

- f. **Analisi Gap DSS06** berdasarkan hasil analisis yang ditetapkan pada DSS06, telah diperoleh pada level 3, yaitu DSS06 dalam *establisihed process* yang berarti DSS03 didokumentasi dan dikomunikasikan. Level target yang ingin dicapai adalah level 3, berarti level **DSS06 telah terpenuhi**.

3.2 Rekomendasi Keseluruhan

- a. Memperketat Kontrol terhadap proses yang berlangsung untuk mempertahankan proses yang sudah berjalan cukup baik
- b. Perlu dukungan penuh dari perusahaan dalam pengadaan untuk pengembangan infrastruktur jaringan IT.
- c. Peran bersama antara perusahaan/organisasi, Divisi CRM, Divisi CS dan Divisi IT dalam melakukan tindakan perbaikan secara berkelanjutan berdasarkan hasil pengukuran kinerja yang telah / sudah dilakukan dalam menunjang keberlangsungan pelayanan IT di PT. Ace Hardware Karawaci.
- d. Untuk menerapkan layanan IT yang optimal khusus domain DSS (*deliver, service, and support*), masalah yang ada harus dilakukan secara tepat sarasannya terhadap kondisi lingkungan TI saat ini.
- e. Membuat inovasi-inovasi terhadap proses bisnis agar dapat berjalan variatif kearah yang lebih baik lagi.
- f. Membuat penerapan pengukuran layanan yang harus di penuhi dalam tiap proses bisnis untuk terjaminnya *system service customer relationship management* (S2-CRM) berjalan dengan baik.
- g. Membuat dokumentasi ataupun laporan mengenai keseluruhan hasil proses yang berlangsung dan juga pelanggaran yang terjadi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan keberlanjutan.
- h. Berdasarkan prioritas, maka domain yang masih tertinggal adalah DSS05 yaitu mengelola layanan keamanan, perlu dilaksanakan terlebih dahulu rekomendasi untuk meningkatkan performasi dalam berlangsungnya proses bisnis
- i. Meningkatkan dan konsisten dalam mengontrol dan mengevaluasi pencapaian terhadap PT. Ace Hardware Karawaci 5 tahunan, khususnya kontrol dan evaluasi pertiga bulan dan pertahun pada *system service customer relationship manage*.
- j. Mempertahankant dan mejaga dengan baik hasil nilai audit yang sudah memnuhi harapan perusahaan PT. Ace Hardware Karawaci pada proses DSS01 (mengelola operasi), DSS03 (mengelola masalah), dan DSS06 (mengelola pengendalian proses

bisnis) serta meningkatkan proses DSS02 (mengelola permintaan layanan & insiden), DSS04 (mengelola berkesinambungan) dan DSS05 (mengelola layanan keamanan), namun secara rakap pada proses domain DSS (*deliver, system and support*) belum mencapai *capability level* saat ini **2,49 (managed process)** dari *capability level* yang diharapkan **3,0 (establisihed process)**. Maka dari itu harus ditingkatkan pada proses DSS02, DSS04 dan DSS05 yang belum mencapai *capability level* yang diaharapkan (**establisihed process**).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil audit tata kelola IT pada PT Ace Hardware Karawaci, didapatkan simpulan sebagai berikut

- a. Hasil audit dengan menggunakan pendekatan *capability level* pada COBIT 5 menunjuk pada setiap proses DSS01 Cenderung ke level 3 dengan nilai kematangan 2.66, untuk proses DSS02 cenderung ke level 2 dengan nilai kematangan 2.45, untuk proses DSS03 cenderung ke level 3 dengan nilai kematangan 2.72, untuk proses DSS04 cenderung ke level 2 dengan nilai kematangan 2.44, untuk proses DSS05 cenderung ke level 2 dengan nilai kematangan 2.06, untuk proses DSS06 cenderung ke level 3 dengan nilai kematangan 2.60. dengan demikian nilai *capability level* pada COBIT 5 menunjukan bahwa pada PT. Ace Hardware Karawaci berada pada *level 2 (managed process)*, dengan nilai sebesar 2,49. Saat ini terdapat 3 proses pada Level 2, 3 proses pada Level 3 dari nilai yang diharapkan pada level 3 dengan malsimum nilai pada level 5. Pengelolaan IT di dalam PT. Ace Hardware Karawaci sebahagian sudah dilakukan dengan cukup baik, karena pada level 2 performa proses telah dikelola yang mencakup perencanaan, *monitoring*, dan penyesuaian. *Work products*-nya sebahagian sudah dijalankan, dikontrol, dikelola dengan tepat, mencakup pengukuran pengelolaan performa proses (*performance management*) dan pengukuran hasil dari proses yg dilaksanakan (*work product management*) dan perlu ditingkatkan lagi ke level 3
- b. Berdasarkan hasil perhitungan, *capability level* PT. Ace Hardware Karawaci saat ini

adalah 2,49 sedangkan target *capability level* PT Ace Hardware Karawaci adalah 3,00, maka terdapat *gap* sebesar 0,51. Untuk mencapai target *capability level* yang diharapkan oleh perusahaan, perusahaan dapat menutup *gap* tersebut dengan membuat guidelines berupa SOP dengan konten yang sesuai dengan panduan dari COBIT 5 untuk seluruh proses yang belum memiliki SOP dan meningkatkan proses yang saat ini berada di level 2 untuk naik ke level 3 yaitu proses DSS02 (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden), DSS04 (Mengelola Masalah) dan DSS05 (Mengelola Pelayanan Keamanan).

- c. Agar dapat menciptakan tata kelola IT yang sesuai dengan standar internasional, maka sebaiknya perusahaan merapikan tata kelola IT secara menyeluruh dan berkelanjutan. Proses ini dapat diawali dengan fokus pada pencapaian level 1 bertahap sampai mencapai level 5, yaitu dengan cara melengkapi semua output proses yang belum dicapai pada level 1, selanjutnya perusahaan dapat berfokus pada proses-proses yang berada di level 2 saat ini dan melakukan perbaikan untuk mencapai level 3, kemudian apabila dirasa perlu, boleh diikuti dengan peningkatan proses yang saat ini telah mencapai level 3 agar dapat memperoleh level selanjutnya hingga proses tersebut mencapai level 5.

5.2 SARAN

Berdasarkan audit yang telah dilakukan, adapun saran-saran yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan pengelolaan teknologi informasi yang ada di dalam perusahaan adalah:

1. Diharapkan hasil rekomendasi pada penelitian ini dapat di implementasikan pada *system service customer relationship management* di PT. Ace Hardware Karawaci.
2. Diharapkan untuk penelitian berikutnya agar dapat mengolah data kuesioner dengan metode perhitungan skala linkertm perhitungan matriks menggunakan KPI (*Key Performance Indicator*) dan KGI (*Key Goal Indicator*) untuk menghitung *Rating Scale* pada *system service customer relationship management* di PT. Ace Hardware Karawaci.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dewi Ciptaningrum., Eko Nugroho., dan Dhani Adhipta., (2015). Evaluasi Keamanan Sistem Informasi Pada Kantor Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan COBIT 5.0: Universitas Gajah Mada.Yogyakarta.Teknik Informatika.
- [2] Ferry Agustin., (2014). Analisis Perbandingan Tingkat Maturity Level Sistem Operasi *Open Source* dan *Proprietary* Menggunakan COBIT 5.0: STMIK Potensi Utama.
- [3] Yudis Cahto eko., Ahmad Holil Ali., dan Prih Haryanto., (2013). Pembuatan Panduan Audit Teknologi Informasi Pada Proses Pengelolaan Lingkungan Fisik Berbasis COBIT 5.0 di KPPN Suarabaya: Institute Teknologi 10 November. Surabaya: Informatika.
- [4] Rahmi Eka Putri., (2015). Model Penilaian Kapabilitas Proses Optimasi Resiko TI Berdasarkan COBIT 5 : Universitas Andalas. Surabaya. Informatika
- [5] Rio Kurnia Chandra., dan Imelda Atastina, Yanuar Firdaus., (2010). Audit Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada Domain DSS :Studi Kasus *Gracias Telkom University*
- [6] ISACA. (2012). COBIT 5 A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. USA.IT Governance Institute.
- [7] ISACA., (2012). COBIT 5 Enabling Processes.USA:IT Governance Institute
- [8] ISACA., (2012). COBIT 5 Process Assessment Model.USA:IT Governance Institute.
- [9] ISACA., (2012). COBIT 5 Process Guide Exporuse Draft. USA: IT Governence Institute
- [10] Jogianto., H. M., & Abdillah W., (2011). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi. Yogyakarta: ANDI 2005
- [11] Sarno., & Riyanto., (2009). Audit Sistem Teknologi Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi. Suarabaya:ITS.
- [12] Sanjaya., dan Wisma., (2013). Penelitian Pendidikan: Jenis, Metode, dan Prosedur. Jakarta: Karisma Putra Utama.
- [13] Sugiyono., (2009). Memahami penelitian kualitatif. Bandung: ALFABETA.
- [14] Sugiyono., (2010). Metode penelitian kuantitatif da kualitatif dan RND. Bandung: ALFABETABASI.
- [15] Surendro., K., (2009). Implementasi tata kelola teknologi informasi. Bandung: Informatika

[16] Supriyana., (2010). Model arsitektur bisnis, sistem informasi dan teknologi di bakosurtanal berbasis TOGAF.