

## AUDIT SISTEM INFORMASI PERSEDIAAN PADA TOKO ZONAACCESSORIES DI JAKARTA MENGGUNAKAN COBIT 2019

Tuti Haryanti<sup>1</sup>, Dina Melanda<sup>2</sup>  
Universitas Nusamandiri<sup>1,2</sup>

JL. Raya Jatiwaringin No. 2, Cipinang Melayu, Kec.Makasar, Kota Jakarta Timur,10450  
E-mail : tuti@nusamandiri.ac.id<sup>1</sup>, melandadina@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Sistem Informasi Persediaan Zuno merupakan Sistem Informasi pengelolaan Persediaan yang sudah berjalan sejak tahun 2018. Hingga saat ini belum diadakan audit sistem informasi. Dalam penerapannya Sistem Informasi Zuno sering mengalami kendala server down. Sehingga perlu dilakukan Audit Sistem Informasi Persediaan. Sistem Persediaan Zuno bertujuan untuk menilai tingkat kematangan perusahaan dalam penerapan sistem informasinya, supaya diketahui hal apa saja yang perlu ditingkatkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Metode yang digunakan adalah kerangka COBIT 2019. Domain yang diaudit, didapat dari pemetaan COBIT 2019 menggunakan design toolkit COBIT 2019 adalah DSS01 – Operasi Terkelola, DSS02 – Permintaan Layanan Terkelola dan DSS03 – Masalah Terkelola. Berdasarkan domain yang diaudit tersebut didapat nilai kematangan DSS01 dengan nilai 2,98 dengan tingkat kematangan 3 yang berarti penerapan sistem informasi dalam perusahaan sudah menggambarkan tujuan perusahaan, DSS02 dengan nilai 3,68 dengan tingkat kematangan 3 juga dan DSS04 dengan nilai 3,44 dengan tingkat kematangan 4 yang berarti sistem informasi dalam perusahaan sudah berjalan dengan baik. Nilai kesenjangan rata-rata yang didapat adalah 0,63 dari Nilai kematangan yang diharapkan yaitu 4.

Kata kunci : Audit Sistem Persediaan, COBIT 2019, Tingkat Kematangan, Faktor Desain COBIT 2019

### ABSTRACTS

*Zuno's Inventory Information System is an Inventory management Information System that has been running since 2018. Until now, no information system audit has been held. In its application, the Zuno Information System often experiences server down problems. So it is necessary to carry out an inventory information system audit. Zuno's Persediaan System Audit aims to assess the company's maturity level in implementing its information system, so that it is known what things need to be improved to achieve company goals. The method used is the COBIT 2019 framework. The audited domains, obtained from the COBIT 2019 mapping using the COBIT 2019 design toolkit are DSS01 – Managed Operations, DSS02 – Managed Service Requests and DSS03 – Managed Issues. Based on the audited domain, the DSS01 maturity value was obtained with a value of 2.98 with a maturity level of 3 which means that the application of information systems within the company has described the company's goals, DSS02 with a value of 3.68 with a maturity level of 3 as well and DSS04 with a value of 3.44 with a maturity level of maturity 4 which means the information system within the company is running well. The average gap value obtained is 0.63 from the expected maturity value of 4.*

*Keywords: Persediaan System Audit, 2019 COBIT, Maturity Level, 2019 COBIT Design Factors*

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman saat ini telah mendorong organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan kegiatan proses bisnis organisasinya. Keberadaan teknologi informasi mampu mendukung organisasi dalam memberikan informasi yang akurat, relevan, dan cepat. Dengan selarasnya tujuan organisasi dan Sistem Informasi/Teknologi Informasi organisasi, dapat mempercepat proses pencapaian tujuan organisasi tersebut, namun tentu diperlukan adanya pengawasan pemeliharaan agar

SI/TI organisasi berjalan dengan baik.[1]

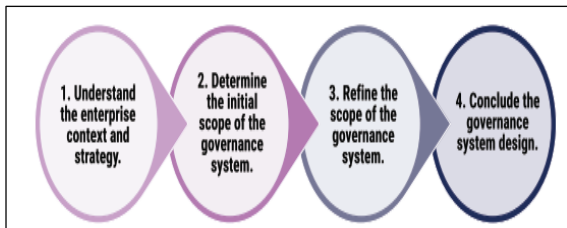
Salah satu proses terpenting dalam suatu bisnis adalah pengelolaan persediaan. Suatu sistem informasi Persediaan harus baik, sehingga dapat menunjang keberlangsungan bisnis. Agar mengetahui Sistem Persediaan sudah baik atau belum perlu dilakukan audit sistem informasi.[2]

Audit Sistem Informasi Persediaan Zuno merupakan Sistem Informasi pengelolaan Persediaan, Sudah berjalan sejak tahun 2018. Hingga saat ini belum diadakan audit sistem informasi. Dalam penerapannya

Sistem Informasi Zuno sering mengalami kendala server down. Sehingga dirasa perlu melakukan penelitian Audit Sistem Informasi Persediaan pada Toko Zona Accessories menggunakan COBIT 2019.[3]

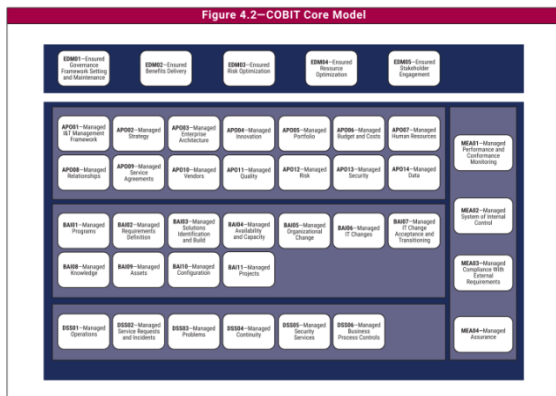
**2. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yang akan mendeskripsikan level faktor desain yang ada pada tata kelola Teknologi Informasi Sistem Human Resources Business Toko Zona Accessories dengan melakukan penilaian berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019 yang hasilnya dalam bentuk rating



Gambar 1. Metode Penelitian

Tahapan penelitian merupakan rancangan tahapan kegiatan sebelum dilaksanakannya sebuah penelitian. Tahapan penelitian tersebut kemudian direalisasikan dan disesuaikan dengan temuan-temuan yang ada di lapangan penelitian. Penelitian ini bersifat eksploratif yang bertujuan untuk menemukan masalah baru. Masalah baru yang ditemui kemudian dieksplorasi, diselidiki dan dianalisa secara cermat dengan mendalami suatu gejala untuk mendapatkan faktor-faktor penyebab fakta yang ada. Hal ini yang mendasari masalah yang akan diteliti pada Toko Zona Accesories yang sebelumnya belum pernah diadakan Audit Sistem Informasi Persediaan Zuno sehingga belum diketahui nilai Tingkat Kematangan (Maturity Level) penerapan sistem tersebut terhadap tujuan perusahaan.



Gambar 2. Model core cobit 2019

Kerangka Kerja COBIT 2019 memiliki 40 tujuan tata kelola dan manajemen. Gambar 1 Mencantumkan semua tujuan tata kelola dan manajemen, masing-masing memiliki pernyataan tujuan atau penjabaran

lebih lanjut.

Model Core COBIT 2019 memiliki 5 domain proses yaitu EDM, DSS, APO,BAI dan MEA. Domain Evaluate, Direct and Monitor (EDM) bertanggung jawab atas pembuatan dan pengawasan kebijakan serta memastikan bahwa tujuan organisasi tercapai melalui penggunaan teknologi informasi yang tepat. Domain ini berfokus pada tugas-tugas seperti pengawasan internal, manajemen resiko dan pengukuran kinerja.

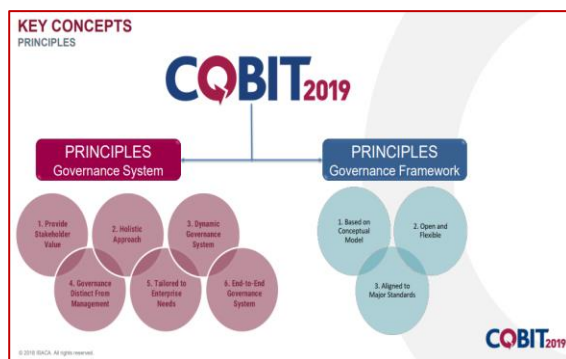
Domain Align, Plan and Organize (APO berkaitan dengan perencanaan strategis dan operasional yang memastikan penggunaan optimal dari sumberdaya teknologi informasi. Didalam domain ini , terdapat kegiatan seperti perencanaan strategis Bisnis TI, manajemen arsitektur dan manajemen keperluan serta sumber daya manusia.

Domain Build, Acquire and Implement (BAI) mencakup proses pengembangan akuisisi dan implementasi solusi teknologi informasi. Domain ini termasuk tugas-tugas seperti pengelolaan proyek serta pengujian dan validasi.

Domain Deliver,Service and Support (DSS) berfokus pada pengiriman layanan TI yang berkualitas dan dukungan yang memadai kepada pengguna. Didalam Domain ini termasuk kegiatan seperti manajemen operasional TI, Manajemen keamanan dan manajemen kontinuitas bisnis.

Domain Monitor, Evaluate and Assess melibatkan proses pemantauan dan penilaian terhadap kinerja dan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Domain ini mencakup kegiatan seperti pengukuran kinerja Teknologi informasi yang ada diperusahaan.

“COBIT memiliki banyak versi, dan yang terbaru adalah COBIT 2019 yang lebih umum, komprehensif, dan fleksibel. COBIT 2019 mendapat peran penting dimana kelola teknologi informasi telah menjadi kunci dari pengembangan suatu perusahaan, sehingga COBIT 2019 berperan untuk memaksimalkan nilai dari informasi dan teknologi” [13].



Gambar 3. Prinsip COBIT 2019

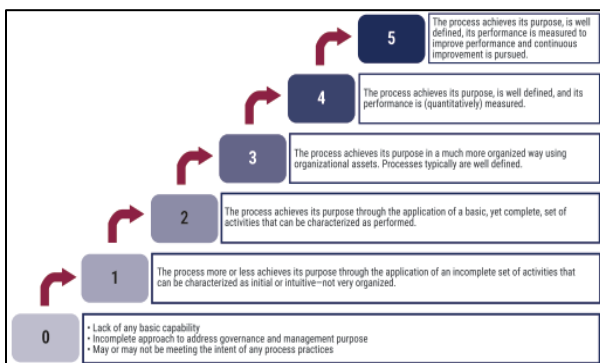
Prinsip COBIT 2019[11] dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Prinsip-prinsip berdasarkan sistem tata kelola
  - a. Memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan (stakeholders)
  - b. Memungkinkan pendekatan holistik
  - c. Penerapan sistem pemerintahan yang dinamis
  - d. Memisahkan pemerintahan dari manajemen
  - e. Dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi
  - f. Meliputi organisasi secara keseluruhan
2. Prinsip berdasarkan kerangka tata kelola
  - a. Hubungan antar komponen, untuk memaksimalkan konsistensi dan mengaktifkan otomatisasi.
  - b. Untuk mengatasi masalah baru dengan cara yang paling fleksibel, dengan tetap menjaga integritas dan konsistensi. Kerangka tata kelola harus terbuka dan fleksibel. Ini harus memungkinkan penambahan konten dan kemampuan baru.
  - c. Kerangka kerja tata kelola harus selaras dengan standar, kerangka kerja, dan peraturan utama yang relevan.

**Tingkat Kemampuan (Capability Level)**

Kapabilitas proses adalah proses untuk mengukur sebuah proses dalam mencapai tujuan bisnis saat ini ataupun saat mendatang. Penilaian kapabilitas proses digunakan untuk mengidentifikasi level kapabilitas proses terpilih dan kemudian menentukan langkah selanjutnya untuk melakukan peningkatan terhadap kapabilitas proses tersebut. Pengukuran kapabilitas berdasarkan pada atribut proses. Setiap atribut mendefinisikan aspek tertentu dari kapabilitas proses. Kombinasi pencapaian atribut proses tersebut akan menentukan level kapabilitas proses [14].

COBIT 2019 menjunjung skema kapabilitas proses berbasis *Capability Maturity Model Integration (CMMI)*, mulai dari level 0 sampai level 5. Level kapabilitas merupakan metode untuk mengukur seberapa baik suatu proses diimplementasikan [9].



Gambar 4. Tingkat Kapabilitas COBIT 2019

**2.1 Design Factor COBIT 2019**

Design factor COBIT 2019 adalah Tools yang digunakan untuk menentukan domain yang akan diaudit.

**2.1.1 DF-1 Strategi Perusahaan**

Adapun hasil penilaian yang menunjukkan nilai (*value*) dari *design factors* 1 *Enterprise Strategy* ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Enterprise Strategy

Value	Importance (1-5)	Baseline
Growth/Acquisition	5	3
Innovation/Differentiation	4	3
Cost Leadership	4	3
Client Service/Stability	5	3

Nilai *Growth/Acquisition* berada pada nilai 5 karena Toko Zona Accesories adalah distributor Accessories HP yang melayani pengiriman pada beberapa wilayah di Indonesia dan pengiriman dalam partai besar. Nilai *Innovation/Differentiation* berada pada nilai 4 karena Toko Zona Accesories tidak berfokus dalam hal ini, tetapi hal ini juga menjadi hal yang penting. Nilai *Cost Leadership* berada pada nilai 4 karena Toko Zona Accesories merupakan perusahaan yang juga berfokus pada peningkatan profit perusahaan. Nilai *Client Service/Stability* berada pada nilai 5 karena Toko Zona Accesories dalam memberikan pelayanan kepada *client* adalah hal yang penting demi keberlangsungan bisnis perusahaan.

**2.1.2 DF-2 Tujuan Perusahaan (Enterprise Goals)**

Target perusahaan menurut COBIT 2019 terbagi menjadi empat perspektif, yaitu Keuangan (*Financial*) mulai dari EG01-EG04, Pelanggan (*Customer*) mulai dari EG05-EG06, Internal (*Intern*) mulai dari EG07-EG11, dan Pertumbuhan (*Growth*) mulai dari EG12-EG13. Penilaian terhadap tujuan perusahaan (*Enterprise Goals*) adalah seperti tabel berikut:

Tabel 2. Enterprise Goals

Value	Importance (1-5)	Baseline
EG01—Portfolio of competitive products and services	5	3
EG02—Managed business risk	3	3
EG03—Compliance with external laws and regulations	3	3
EG04—Quality of financial information	4	3
EG05—Customer-oriented service culture	5	3
EG06—Business-service continuity and availability	5	3
EG07—Quality of management information	3	3
EG08—Optimization of internal business process functionality	3	3
EG09—Optimization of business process costs	4	3
EG10—Staff skills, motivation and productivity	4	3
EG11—Compliance with internal policies	5	3
EG12—Managed digital transformation programs	3	3

Nilai tujuan organisasi Toko Zona Accesories pada perspektif finansial untuk EG01— *Portfolio of competitive products and services* bernilai 5 karena kompetisi perusahaan Distributor Accessories HP di Jakarta sangat banyak sehingga untuk mempertahankan perkembangan bisnis Toko Zona Accesories perlu meningkatkan perhatian didalam hal ini, EG02-*Managed business risk* bernilai 3 karena risiko yang ada di bidang Distribusi Accessories HP pada posisi normal, EG03-*Compliance with external laws and regulations* bernilai 3 karena selama ini Toko Zona Accesories selalu memenuhi peraturan dan regulasi yang ada, selain itu Toko Zona Accesories berada pada industri yang memiliki *heavy regulated* yang memiliki risiko besar apabila tidak mematuhi peraturan dan regulasi, EG04-*Quality of financial information* adalah 4 karena Kualitas Informasi keuangan Toko Zona Accesories dalam posisi yang perlu diperhatikan.

Nilai tujuan Toko Zona Accesories pada perspektif Pelanggan (*Customer*) yaitu untuk EG05-*Customer oriented service culture* bernilai 5 karena Toko Zona Accesories dalam memberikan pelayanan kepada mitra harus menjadi sebuah budaya kerja, EG06- *Business service continuity and availability* bernilai 5, untuk mendukung kegiatan pelaksanaan pelayanan kepada mitra, diperlukan keberlangsungan bisnis agar pelayanan bisa terus berjalan, EG07-*Quality of management information* bernilai 3 karena Toko Zona Accesories harus berfokus terhadap peningkatan proses layanan kepada mitra.

Nilai tujuan Toko Zona Accessories pada perspektif Internal yaitu EG08- *Optimization of internal business process functionality* bernilai 3 karena fungsionalitas dari proses bisnis dikembangkan sesuai dengan keadaan, EG09-*Optimization of business process costs* bernilai 4 karena Toko Zona Accessories juga berfokus pada optimasi biaya, EG10- *Staff skills, motivation and productivity* bernilai 4 karena untuk memberikan layanan kepada mitra, maka sumber daya manusia di Toko Zona Accessories harus memiliki kemampuan dan motivasi, EG11- *Compliance with internal policies* bernilai 5 karena kebijakan Toko Zona Accessories harus sesuai dengan pemerintahan Republik Indonesia.

### 2.1.3 Profil Risiko (Risk Profile)

Adapun hasil penilaian yang menunjukkan nilai (*value*) dari Faktor Desain (*Design Factors*) 3 Profil Risiko (*Risk Profile*) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 3 Risk Profile

Risk Scenario Category	Impact (1-5)	Likelihood (1-5)
IT investment decision making, portfolio definition & maintenance	4	1
Program & projects life cycle management	3	2
IT cost & oversight	3	1
IT expertise, skills & behavior	3	2
Enterprise/IT architecture	3	1
IT operational infrastructure incidents	3	1
Unauthorized actions	3	1
Software adoption/usage problems	3	1
Hardware incidents	3	1
Software failures	3	1
Logical attacks (hacking, malware, etc.)	3	1
Third-party/supplier incidents	4	2
Noncompliance	3	2
Geopolitical Issues	3	1
Industrial action	3	1
Acts of nature	4	1

Pada *risk scenario category IT investment decision making, portfolio definition & maintenance* memiliki risk rating 4 karena jika Toko Zona Accesories salah melakukan investasi, resiko yang ditimbulkan besar karena nilai investasi bisa hilang sehingga menyebabkan kerugian. *Program & projects life cycle management* memiliki risk rating 6 karena sejauh ini proyek besar yang dilakukan Toko Zona Accesories sudah ke berbagai wilayah di Indonesia. *Likelihood* dari risk scenario ini adalah 2, *impact* dari *risk scenario* ini 3 karena Toko Zona Accesories sudah memiliki Sistem Informasi *Persediaan Zuno*. *IT cost & oversight* memiliki risk rating 3 karena terkadang terjadi pada biaya *hardware*. *IT expertise, skills & behavior*

memiliki *risk rating* 6 karena Toko Zona Accesories memiliki Staff dibidang IT sehingga impact dari risk scenario ini adalah 3 dan likelihood-nya bernilai 2. *Enterprise / IT architecture* memiliki *risk rating* 3. *IT operational infrastructure incidents* memiliki *risk rating* 3 karena terkadang access point disalah satu ruangan mati sehingga user tidak bisa menggunakan fasilitas sehingga memiliki *impact* dengan nilai 3, namun hal ini jarang terjadi sehingga *likelihood* nya 1. *Unauthorized actions* memiliki *risk rating* 3 karena memiliki *impact* 3 kepada data-data yang dimiliki oleh Toko Zona Accesories, *likelihood* dari *risk scenario* ini adalah 1 karena pernah terjadi. *Software adoption/usage problems* memiliki *risk rating* 3 karena *impact* dari risiko ini 3, ketika mengadopsi *software* namun ternyata tidak sesuai dengan kebutuhan yang ada, namun karena Toko Zona Accesories belum banyak mengadopsi *software* maka nilai *likelihood* adalah 1. *Hardware incidents* memiliki *risk rating* 3 karena *impact* kepada proses bisnis besar jika terjadi pada hardware semisal *server* mengalami gangguan ataupun meledak sehingga *impact*-nya 3. *Software failures* memiliki *risk rating* 3, apabila ada beberapa *software* yang fiturnya tidak berjalan seperti seharusnya maka dapat mengganggu proses bisnis berjalan. *Logical attacks (hacking, malware, etc.)* memiliki *risk rating* 3 karena jika terjadi, berdampak besar kepada Toko Zona Accesories. *Third-party/supplier incidents* memiliki *risk rating* 8 karena Toko Zona Accesories menggunakan layanan dari salah satu provider internet sehingga ketika terjadi kerusakan ataupun gangguan pada provider tersebut berdampak kepada akses internet yang tidak tersedia pada *user*, *impact* dari *risk scenario* ini adalah 4 dan *likelihood* 2. *Noncompliance* memiliki *risk rating* 6 karena Toko Zona Accesories tidak berada pada industri yang IT-nya harus patuh pada regulasi. *Geopolitical Issues* memiliki *risk rating* 3 kemudian memiliki nilai *Impact* 3 dan *Likelihood* 1. *Industrial action* memiliki *risk rating* 3 nilai *Impact* 3 dan *Likelihood* 1. *Acts of nature* memiliki *risk rating* 4 nilai *Impact* 4 dan *Likelihood* 1. *Technology based innovation* memiliki *risk rating* 6 nilai *Impact* 3 dan *Likelihood* 2. *Environmental* memiliki *risk rating* 3 nilai *Impact* 3 dan *Likelihood* 1. *Data & information management* memiliki *risk rating* 3 nilai *Impact* 3 dan *Likelihood* 1.

**2.1.4 Masalah I&T (I&T Related Issues)**

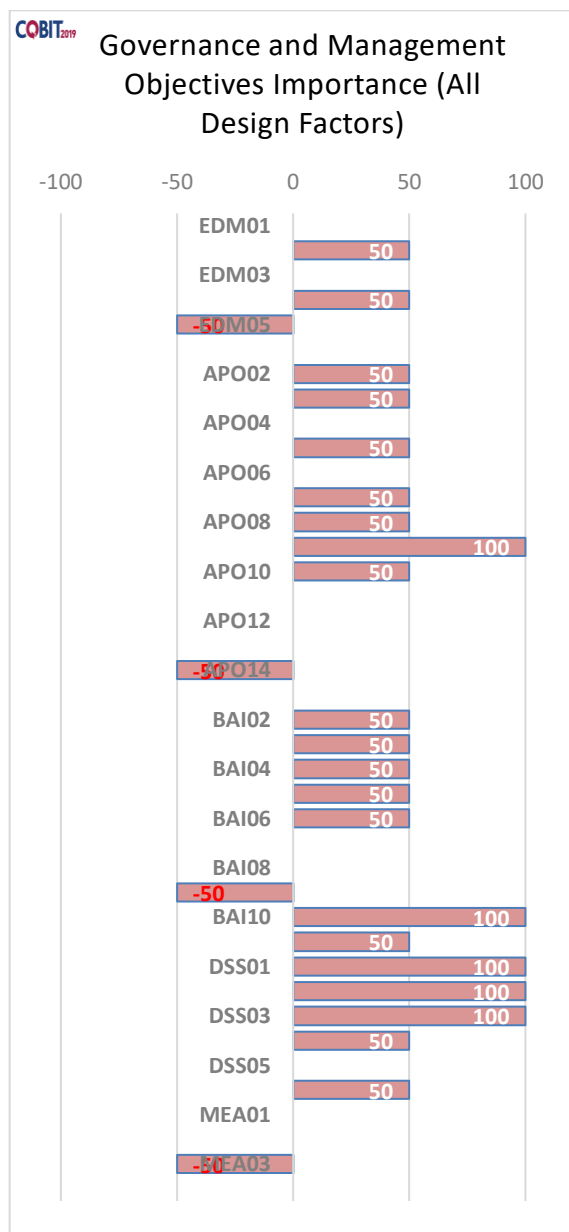
Adapun hasil yang menunjukkan *value* dari *Design Factor 4 I&T Related Issues*, ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4 *I&T Related Issues*

IT-Related Issue	Importance (1-3)	Baseline
Frustration between different IT entities across the organization because of a perception of low contribution to business value	+	2
Frustration between business departments (i.e., the IT customer) and the IT department because of failed initiatives or a perception of low contribution to business value	×	2
Significant IT-related incidents, such as data loss, security breaches, project failure and application errors, linked to IT	×	2
Service delivery problems by the IT outsourcer(s)	+	2
Failures to meet IT-related regulatory or contractual requirements	×	2
Regular audit findings or other assessment reports about poor IT performance or reported IT quality or service problems	×	2
Substantial hidden and rogue IT spending, that is, IT spending by user departments outside the control of the normal IT investment decision mechanisms and	×	2
Duplications or overlaps between various initiatives, or other forms of wasted resources	×	2
Insufficient IT resources, staff with inadequate skills or staff burnout/dissatisfaction	×	2
IT-enabled changes or projects frequently failing to meet business needs and delivered late or over budget	×	2

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pemetaan domain yang dibahas pada bab sebelumnya, yaitu memetakan antara kebutuhan Perusahaan terhadap Tujuan Perusahaan dan Tujuan Relatif IT, didapatkan 3 domain proses yang akan dinilai maturity level-nya, yaitu DSS01, DSS02 dan DSS03. Berikut disajikan Summary nya:



Gambar 5. Summary Design factor cobit 2019

Seluruh hasil berdasarkan pada tahapan faktor desain yang telah dihasilkan akan disatukan menjadi sebuah desain tata kelola. Berikut merupakan hasil dari desain COBIT 2019 pada Toko Zona Accesories dengan domain EDM02, EDM04, APO02, APO03, APO05, APO07, APO08, APO10, BAI02, BAI03, BAI04, BAI10, BAI11, DSS04, dan DSS06 memiliki nilai yang sama yaitu 50. Kemudian domain APO09, BAI10, DSS01, DSS02, dan DSS03 memiliki nilai yang sama yaitu 100.

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka diputuskan domain yang akan di teliti yaitu, domain DSS01, DSS02 dan DSS03. Domain DSS01 berfokus pada penyampaian hasil produk dan layanan

operasional I & T sesuai rencana. Domain DSS02 berfokus pada pencapaian peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat atas

pertanyaan dan insiden pengguna serta menilai dampak perubahan dan menangani insiden layanan. Domain DSS03 berfokus pada peningkatan ketersediaan, peningkatan tingkat layanan, pengurangan biaya,

Index Kematangan	Level	Keterangan
0 - 0.49	0	0- Non Excellent
0.50 - 1.49	1	1- Initial/ Ad Hoc
1.50 - 2.49	2	2- Repeatable But Intuitive
2.50 - 3.49	3	3- Define Process
3.50 - 4.49	4	4- Managed and Measureable
4.50 - 5.00	5	5- Optimized

peningkatan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, dan pengidentifikasian akar penyebab sebagai bagian dari penyelesaian masalah.

Proses penilaian maturity Level pada domain tersebut diats adalah dengan penyebaran kuisioner. Untuk respondennya adalah pengguna sistem Persediaan Zuno tersebut. Jumlah responden adalah 10 orang yang terdiri dari beberapa divisi antara lain:

Tabel 5. Data Responden

Kode	Nama	Jabatan/Divisi
R1	Dedy Lim	Owner
R2	Hindi Wang	Pimpinan
R3	Erika Wijaya	Finance
R4	Firda	Kasir
R5	Nini	Sales
R6	Grace	Sales
R7	Icha	Checker
R8	Devi	Checker
R9	Rini	Packing
R10	Nur Khasanah	Team Order

Setiap responden diharapkan mampu menilai tingkat aktifitas pada domain DSS01- Operasi terkelola yang bertujuan untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan I & T internal dan outsourcing. DSS02 – Permintaan Layanan Terkelola dan Insiden yang bertujuan Mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui

resolusi cepat atas pertanyaan dan insiden pengguna. DSS03 – Masalah Terkelola yang bertujuan meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat layanan, mengurangi biaya, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional, dan mengidentifikasi akar penyebab sebagai bagian dari penyelesaian masalah, dengan memberikan nilai 0-5. Adapun rincian nilai tersebut tertera pada tabel dibawah ini:

Level. Level 0- *Non Excellent* menandakan bahwa penerapan sistem informasi terhadap tujuan perusahaan tidak tercapai. Level kematangan dengan nilai 1- *Initial /Ad Hoc* maka penerapan sistem informasi pada perusahaan berhasil, akan tetapi tidak semua tujuan tercapai. Jika Level kematangan berada pada nilai 2- *Repeatable But Intuitive* maka penerapan sistem informasi pada perusahaan sudah terencana akan tetapi belum sesuai standard. Jika level kematangan bernilai 3- *Define Process* maka, penerapan sistem informasi sudah menggambarkan tujuan perusahaan. Jika level kematangan bernilai 4- *Managed and Measureable* maka sistem informasi sudah berjalan dengan baik, bahkan data atau informasi sudah terintegrasi antar bagian. Dan jika level kematangan bernilai 5- *Optimized*, maka dalam hal ini perusahaan sudah berfokus untuk pengembangan sistem informasi untuk memudahkan kinerja perusahaan.

**3.1 DSS01- Operasi Terkelola**

DSS01 adalah domain yang bertujuan untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas dan prosedur operasional yang diperlukan untuk memberikan layanan I & T internal dan outsourcing. Menyertakan Standart Pelaksanaan Prosedur Operasi yang telah ditetapkan dan kegiatan pemantauan yang diperlukan. Domain DSS01 memiliki 5 sub domain yaitu DSS01.01 untuk menilai prosedur operasional, DSS01.02 untuk mengelola layanan I&T Outsourcing, DSS01.03 untuk memantau infrastruktur I&T, DSS01.04 untuk menilai pengelolaan lingkungan, dan DSS01.05 untuk menilai pengelolaan fasilitas.

Tabel 7. Rekapitulasi DSS01

Do ma in	Fokus kegiatan	Keterangan	Current Maturity	Maturity Level
DS S0 1	DSS01.01	Melakukan Prosedur Operasional	2,94	4- Manged and Measureable
	DSS01.02	Mengelola Layanan I&T Outsourcing	2,90	3- Define Process
	DSS01.03	Memantau Infrastruktur I&T	2,97	4- Manged and Measureable
	DSS01.04	Mengelola Lingkungan	3,10	4- Manged and Measureable
	DSS01.05	Mengelola Fasilitas	2,99	4- Manged and Measureable

			2,98	4- Manged and Measureable
--	--	--	------	---------------------------

**3.2 DSS01 - Permintaan Layanan Terkelola**

Domain DSS02 - Permintaan Layanan Terkelola dan Insiden yang bertujuan untuk mencapai peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat atas pertanyaan dan insiden pengguna. Menilai dampak perubahan dan menangani insiden layanan. Domain DSS02 memiliki 7 Sub Domain yaitu DSS02.01 mendefinisikan skema klasifikasi untuk insiden dan permintaan layanan, DSS02.02 Mencatat, mengklasifikasikan dan memprioritaskan permintaan dan insiden, DSS02.03 memverifikasi, menyetujui dan memenuhi permintaan layanan, DSS02.04 Menyelidiki, mendiagnosis dan mengalokasikan insiden, DSS02.05 mengatasi dan memulihkan dari insiden, DSS02.06 Menutup permintaan dan insiden layanan, dan DSS02.07 Melacak Status dan pembuatan laporan.

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil rata-rata *current maturity level* pada DSS02.07 adalah 3.56 dan untuk rata-rata pada level kapabilitas adalah 3.54. Nilai rata-rata ini didapat dari jumlah nilai jawaban responden dibagi dengan jumlah responden.

Tabel 8. Rekapitulasi DSS01

DSS02	DSS02.01	Mendefinisikan Skema Klasifikasi untuk insiden dan permintaan layanan	3,74	4- Manged and Measur eable
	DSS02.02	Mencatat, Mengklasifikasikan dan Memprioritaskan Permintaan dan Insiden	3,83	4- Manged and Measur eable
	DSS02.03	Memverifikasi, Menyetujui dan Memenuhi Permintaan Layanan.	3,63	4- Manged and Measur eable
	DSS02.04	Menyelidiki, Mendiagnosis dan Mengalokasikan Insiden.	3,67	4- Manged and Measur eable
	DSS02.05	Mengatasi dan Memulihkan dari Insiden	3,80	4- Manged and Measur eable
	DSS02.06	Menutup Permintaan dan Insiden Layanan	3,55	4- Manged and Measur eable
	DSS02.07	Melacak Status dan Membuat Laporan	3,56	4- Manged and Measur eable
			<b>3,68</b>	<b>4- Manged</b>

				d and Measurable
--	--	--	--	------------------

**3.3 DSS03 - Masalah Terkelola**

DSS.03 - Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya memberikan resolusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Domain DSS03 memiliki 5 Sub Domain yaitu DSS03.01 Mengidentifikasi dan Mengklasifikasikan Masalah, DSS03.02 Menyelidiki dan Mendiagnosis Masalah, DSS03.03 Menaikkan Kesalahan yang Diketahui, DSS03.04 Menyelesaikan dan menutup masalah, dan DSS03.05 Melakukan Manajemen Masalah secara Proaktif.

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil rata-rata current maturity level pada DSS03.05 adalah 2.98 dan untuk rata-rata pada level kapabilitas adalah 3.60. Nilai rata-rata ini didapat dari jumlah nilai jawaban responden dibagi dengan jumlah responden.

Berdasarkan data yang sudah diolah, maka didapatkan rangkuman hasil tingkat kematangan (maturity level) untuk domain DSS01, DSS02 dan DSS03. Domain DSS01 Memiliki nilai current Maturity sebesar 2.98 dengan tingkat kematangan 3- Define Process yang berarti penerapan sistem informasi dalam perusahaan sudah menggambarkan tujuan perusahaan, dalam tahapan ini perusahaan baru mulai aktif menggunakan sistem. Sedikit demi sedikit operasional perusahaan sudah beralih ke Sistem dalam penyampaian hasil produk dan layanan operasional I & T sesuai rencana. Adapun untuk domain DSS02 memiliki nilai current maturity sebesar 3.68 dengan tingkat kematangan 4- Manged and Measureable yang berarti sistem informasi dalam perusahaan sudah berjalan dengan baik, bahkan data atau informasi sudah terintegrasi antar bagian. Khususnya untuk peningkatan produktivitas dan meminimalkan gangguan melalui resolusi cepat atas pertanyaan dan insiden pengguna. Domain DSS03 memiliki nilai current maturity 3.44 dengan tingkat kematangan 3- Define Process yang berarti penerapan sistem informasi dalam perusahaan sudah menggambarkan tujuan perusahaan. Dengan tujuan meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat layanan, mengurangi biaya, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional dan mengidentifikasi akar penyebab sebagai bagian dari penyelesaian masalah.

Tabel 9. Rangkuman Maturity Level

Domain	Current Maturity	Keterangan
DSS01	2,98	3- Define Process

DSS02	3,68	4- Manged and Measureable
DSS03	3,44	3- Define Process

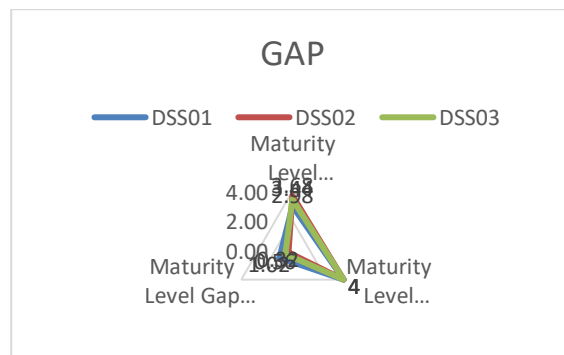
**3.4 Nilai Kesenjangan (GAP)**

Nilai kesenjangan atau GAP diperoleh dari selisih nilai current maturity dengan nilai expected maturity yang telah ditentukan diawal penelitian. Nilai expected maturity yang ditemukan dalam penelitian ini adalah 4. Berdasarkan data yang diolah, Diperoleh Nilai kesenjangan rata-rata 0.63. Untuk Nilai kesenjangan domain DSS01 adalah 1.02, untuk domain DSS02 adalah 0.32 dan untuk domain DSS03 adalah 0.56.

Tabel 10. Maturity Level

Domain	Maturity Level		
	Current Maturity	Expected Maturity	Gap / Selisih
DSS01	2,98	4	1,02
DSS02	3,68	4	0,32
DSS03	3,44	4	0,56
	<b>Average</b>		<b>0,63</b>

Berikut Grafik Nilai Kesenjangan yang dapat dibuat dari data diatas:



**4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penilaian tingkat kemampuan tata Kelola teknologi informasi pada Toko ZONA Accessories menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 Yang dilakukan lancar tanpa mengalami kendala dan hasilnya cukup memuaskan bagi perusahaan yang belum menerapkan kerangka kerja COBIT 2019, Tetapi terdapat beberapa saran yang perlu diketahui oleh perusahaan untuk mengembangkan tata Kelola teknologi informasi yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan dan menindak lanjuti rekomendasi yang sudah diberikan sesuai dengan temuan untuk domain yang belum mencapai target



2. Menerapkan framework COBIT sebagai acuan dan panduan di dalam mengelola tata kelola TI

istem\_Informasi/1UVkEAAAQBAJ?hl=id&g  
bpv

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. D. Driya, I. G. L. A. R. Putra, and I. M. A. Pradyana, "Teknik Pengumpulan Data Pada Audit Sistem Informasi Dengan Framework Cobit," *Inser. Inf. Syst. Emerg. Technol. J.*, vol. 2, no. 2, p. 70, 2022, doi: 10.23887/insert.v2i2.40235.
- [2] B. Suranto, F. F. Hanum, and K. Haryono, "Audit Sistem Informasi RSUD Sleman Untuk Monitoring dan Evaluasi Kinerja Sistem," *Semin. Nas. Inform. Medis V*, pp. 48–57, 2014, [Online]. Available: [https://journal.uui.ac.id/snimed/article/download/6324/\\_5](https://journal.uui.ac.id/snimed/article/download/6324/_5)
- [3] A. M. Syuhada, "KAJIAN PERBANDINGAN COBIT 5 DENGAN COBIT 2019 SEBAGAI FRAMEWORK AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI," vol. 6, no. 1, pp. 30–39, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/2082/1783>
- [1] P. D. Driya, I. G. L. A. R. Putra, and I. M. A. Pradyana, "Teknik Pengumpulan Data Pada Audit Sistem Informasi Dengan Framework Cobit," *Inser. Inf. Syst. Emerg. Technol. J.*, vol. 2, no. 2, p. 70, 2022, doi: 10.23887/insert.v2i2.40235.
- [2] K. Marzuki, A. Setyanto, and A. Nasiri, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 4 . 1 Domain Monitoring Evaluasi Pada Perguruan Tinggi Swasta," *Semin. Nas. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, pp. 412–416, 2018, [Online]. Available: <http://sisfotenika.stmikpontianak.ac.id/index.php/sensitek/article/view/360/240>
- [3] A. Riyandi, A. Sudibyo, B. Wijonarko, M. Rinaldi, and M. F. Fahleyi, "Analisa Audit Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Cobit Frame Work," *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 3, p. 296, 2020, doi: 10.26418/justin.v8i3.41167.
- [4] A. N. Istiyana, *Buku AJar Audit SIstem Informasi*. PT. Nas Media Indonesia, 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Audit\\_Sistem\\_Informasi/o9-SEAAAQBAJ](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Audit_Sistem_Informasi/o9-SEAAAQBAJ)
- [5] W. W. A. Winarto, *Audit Sistem Informasi*. PT. Nasya Expanding Management, 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/Audit\\_Sistem\\_Informasi/1UVkEAAAQBAJ?hl=id&gbpv](https://www.google.co.id/books/edition/Audit_Sistem_Informasi/1UVkEAAAQBAJ?hl=id&gbpv)
- [6] U. Yudatama, *AUDIT SISTEM INFORMASI TEORI, FRAMEWORK DAN STUDI KASUS*, 1st ed. Bandung: Indie presss, 2022. [Online]. Available: [https://www.google.co.id/books/edition/AUDIT\\_SISTEM\\_INFORMASI\\_TEORI\\_FRAMEWORK\\_D/nKJ9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=audit+sistem&pg=PA226&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/AUDIT_SISTEM_INFORMASI_TEORI_FRAMEWORK_D/nKJ9EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=audit+sistem&pg=PA226&printsec=frontcover)
- [7] M. Ikhsan and D. M. K. Nugraheni, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada Proses Pengelolaan Inovasi dan Pengelolaan Perubahan Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019 di PT. XYZ," *J-COSINE (Journal Comput. Sci. Informatics Engineering)*, vol. 6, no. 1, pp. 47–55, 2022, [Online]. Available: <http://jcosine.if.unram.ac.id/index.php/jcosine/article/view/430/98>
- [8] A. Wijaya, "PERENCANAAN AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI LABORATORIUM KALIBRASI MENGGUNAKAN COBIT 2019 (Studi Kasus: Laboratorium Kalibrasi BSML Regional II)," *J. Fasilkom*, vol. 10, no. 3, pp. 241–247, 2020, doi: 10.37859/jf.v10i3.2272.
- [9] A. M. Syuhada, "KAJIAN PERBANDINGAN COBIT 5 DENGAN COBIT 2019 SEBAGAI FRAMEWORK AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI," vol. 6, no. 1, pp. 30–39, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/2082/1783>
- [10] S. U. Cobit, "RESTI journal," no. 10, pp. 5–8, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.iaii.or.id/index.php/RESTI/article/view/2265/290>
- [11] ISACA, *COBIT® 2019 FRAMEWORK: INTRODUCTION & METHODOLOGY*. 2018. [Online]. Available: [https://community.mis.temple.edu/mis5203sec003spring2020/files/2019/01/COBIT-2019-Framework-Introduction-and-Methodology\\_res\\_eng\\_1118.pdf](https://community.mis.temple.edu/mis5203sec003spring2020/files/2019/01/COBIT-2019-Framework-Introduction-and-Methodology_res_eng_1118.pdf)
- [12] ISACA Governance and Manajement, *COBIT 2019 Governance and Management Objectives (ISACA)*. 2019. [Online]. Available: <https://netmarket.oss.aliyuncs.com/df5c71cb-f91a-4bf8-85a6-991e1c2c0a3e.pdf>
- [13] Fakhruddin, "Analisis penerapan model transportasi distribusi dengan menggunakan metode least cost dan stepping stone pada pt.

- semen tonasa pangkep,” 2012, [Online]. Available: [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/21100/1/--fakhruddin-7398-1-12-fakhr-2 ... ok.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/21100/1/--fakhruddin-7398-1-12-fakhr-2...ok.pdf)
- [14] H. Agung and J. F. Andry, “Audit Sistem Informasi Akademik Pada Universitas XYZ Menggunakan COBIT 5 Pada Domain MEA,” vol. 6, no. 2, pp. 97–105, 2019, [Online]. Available: <http://alumni.kalbis.ac.id/index.php/kalbiscientia/article/view/43/24>
- [15] N. Lutfiyana, A. K. Junior, and Daryanto, “Audit Sistem Informasi Aplikasi Scan Barcode E-Faktur Pajak menggunakan COBIT Framework 5 . 0 Domain DSS pada,” vol. 2, no. 2, pp. 161–166, 2020, [Online]. Available: <https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/index.php/JINRPL/article/view/3497>