

Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5 pada PT Sinar Sentosa Primatama Jambi

Eni Rohaini¹, Setiawan Assegaff², William³

*Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputers, Universitas Dinamika Bangsa
Jl. Jenderal Sudirman, Thehok – Jambi, Indonesia
E-mail: enirohaini@stikom-db.ac.id,¹setiawanassegaff@stikom-db.ac.id²,
williamhuang2410@gmail.com³*

Abstract

PT. Sinar Sentosa Primatama in operational activities was implementing information system. The current Information system has do good data processing but there is still no integration and good coordination in every department. PT Sinar Sentosa Primatama have to do evaluation on information system to know effective and efficient impact provided by the relevant of information system. The evaluation in PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi using framework COBIT 5 with a domain DSS (Deliver, Service and Support). In this research there are three stage of analysis is determine the current and expected capability level, gap analysis, and provide recommendations for improvement. In this research for data collection process using tools in the form of a questionnaire. The research result is the current capability level with value 2.02 which mean at level 2 managed process is information technology process in PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi has been done, achieved and managed well. While the expected capability level at level 3 established process that means information technology process in PT. Sinar Sentosa Primatama has been managed well must have standards for example service, security and continuity management, service support for users, and operational facilities which are enforces throughout the entire scope of the organization.

Keywords: cobit 5, it governance, information system

Abstrak

PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi dalam kegiatan operasionalnya sudah mengimplementasikan sistem informasi untuk melakukan proses pengolahan data dengan cukup baik, tetapi masih belum adanya integrasi dan koordinasi yang baik dari masing-masing departemen. PT. Sinar Sentosa Primatama perlu melakukan sebuah evaluasi atas sistem informasi yang ada guna mengetahui seberapa efektif dan efisien dampak yang diberikan oleh sistem informasi terkait. Evaluasi yang dilakukan pada PT. Sinar Sentosa Primatama jambi menggunakan framework COBIT 5 dengan domain *DSS (Deliver, Service, and Support)*. Dilakukan 3 tahapan analisis dalam penelitian yaitu menentukan tingkat kapabilitas saat ini dan yang diharapkan, melakukan analisis gap, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan alat bantu berupa kuesioner. Hasil penelitian berupa tingkat kapabilitas saat ini dengan nilai 2.02 yang berarti pada level 2 *managed process* artinya proses-proses TI pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi telah dilakukan, dicapai, dan dikelola dengan baik. Sedangkan tingkat kapabilitas yang diharapkan berada pada level 3 *established process* artinya proses-proses TI pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi yang telah terkelola dengan baik, harus distandarkan misalnya pelayanan, pengelolaan keamanan dan keberlangsungan, dukungan layanan bagi pengguna, dan fasilitas operasional yang kemudian diberlakukan di seluruh lingkup organisasi.

Kata kunci: cobit 5, tata kelola ti, sistem informasi

1. Pendahuluan

Sistem informasi adalah serangkaian prosedur kerja, individu, dan teknologi komputer yang diorganisasikan secara bersama guna mendukung fungsi dan aktivitas dari organisasi dalam mencapai tujuannya. Di masa yang serba modern dan maju ini, hampir sebagian besar organisasi mengimplementasikan sebuah sistem informasi guna membantu proses kerja dari organisasi tersebut. Sistem informasi hadir sebagai inovasi baru dalam menunjang kebutuhan dari organisasi yang semakin bertambah seiring berjalannya waktu. Sistem informasi yang baik akan mendukung strategi – strategi untuk keunggulan kompetitif yang berkaitan dengan operasional didalam organisasi. Selain itu, sistem informasi juga digunakan sebagai bahan pendukung dalam membuat sebuah keputusan terkait proses dan aktivitas yang ada didalam organisasi.

Berbagai kebaikan dapat diberikan oleh sistem apabila penggunaan dan implementasinya tepat bagi setiap bagian yang ada dalam organisasi terkait. Seperti yang telah diketahui, sebuah organisasi memiliki begitu banyak sekali aktivitas kerja yang beberapa diantaranya merupakan sebuah proses vital dan penting. Aktivitas vital dan penting inilah yang dinilai banyak pihak sering sekali terjadi kesalahan yang secara langsung berdampak bagi kesehatan organisasi. Sebuah sistem didalam pengimplementasiannya pada sebuah organisasi juga tidak luput dari berbagai risiko kegagalan dan hambatan. Banyak sekali ditemukan kasus yang berkaitan dengan kinerja sistem pada organisasi yang tidak berjalan dengan baik. Oleh sebab itu perlu dilakukan evaluasi tata kelola sistem informasi, salah satu framework yang bisa digunakan adalah COBIT 5. COBIT 5 menyediakan standar yang berisi praktik-praktik terbaik (*best practices*) dari kebijakan-kebijakan untuk tata kelola Teknologi Informasi (TI)[1]. COBIT 5 juga dapat membantu memaksimalkan manfaat yang dapat diperoleh dari teknologi informasi dan sekaligus untuk membangun suatu sistem pengelolaan dan pengendalian teknologi informasi di suatu organisasi[2].

PT. SSP (Sinar Sentosa Primatama) Jambi adalah sebuah bentuk organisasi yang bergerak dalam proses distribusi kendaraan bermotor, sparepart, dan jasa service pada masyarakat. Dalam melakukan aktivitas dan proses kerjanya, PT Sinar Sentosa Primatama Jambi telah mengimplementasikan sebuah sistem informasi guna menunjang dan mempermudah penyampaian informasi terkait kegiatan operasional di dalamnya. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang IT, maka muncul sebuah proses baru yang ditujukan untuk mengevaluasi sistem informasi yang sedang berjalan. Evaluasi yang dimaksud adalah aktivitas pengumpulan bukti sehingga dapat dilihat apakah sistem yang sedang beroperasi dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan organisasi yang ada. Pada umumnya, sebuah proses evaluasi akan memberikan gambaran sederhana bagi pihak terkait dengan objek yang dievaluasi. Bahkan, dalam proses perancangan sebuah perangkat lunak, ada proses pengujian dan perawatan yang perlu dilakukan agar perangkat lunak yang dihasilkan dapat berkualitas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rati, Murahartawaty dan Soni dalam merancang tata kelola TI terdapat beberapa hal yang harus dilakukan yaitu melakukan penilaian tingkat kapabilitas BAPAPSI untuk mengetahui level kapabilitasnya. Tingkat Kapabilitas BAPAPSI berada pada level 1 dengan katagori Partially Achieved pada EDM04 dan DSS01. Sedangkan untuk mencapai target level 3 akan dilakukan perancangan tata kelola TI dan merekomendasikan BAPAPSI menjadi DISKOMINFO Pemerintah Kabupaten Bandung berdasarkan peraturan-peraturan terkait dan pentingnya TI di Pemerintah Kabupaten Bandung [3].

Hasil penelitian terkait menunjukkan tata kelola organisasi apakah sudah berada pada level yang diharapkan atau justru masih belum sesuai harapan.

1. Penilaian kapabilitas proses tata kelola TI yang dilakukan terhadap proses DSS01 berdasarkan framework COBIT 5 pada organisasi studi kasus diperoleh skala base practice 3,16 (L) dan skala work product 2,98 (P), sehingga organisasi masih berada pada level 0[4].
2. Analisis dan evaluasi tata kelola teknologi informasi didapat nilai capability level pada level 1 performed process yang menyatakan bahwa setiap proses TI sudah berjalan baik dan sudah mendapat tujuan yang ingin dicapai [5].
3. Audit yang dilakukan pada tahap Pra audit telah diperoleh 6 proses domain DSS COBIT 5 yang dimana merupakan keseluruhan proses dari domain DSS yang sesuai dengan kondisi tata kelola dan digunakan sebagai ruang lingkup dan standar audit yaitu DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, dan DSS06[6].
4. hasil penilaian berada pada skala rating P (Partially achieved) yang artinya ada beberapa bukti dari aktivitas yang dijalankan, dan beberapa pencapaian atribut yang didefinisikan dalam penilaian proses[7].

Penulis menyimpulkan bahwa pada PT. SSP perlu dilakukan sebuah evaluasi atas sistem informasi yang ada guna mengetahui seberapa efektif dan efisien dampak yang diberikan oleh sistem informasi terkait menggunakan framework COBIT 5 dengan domain *DSS (Deliver, Service, and Support)*.

2. Metodologi

2.1. Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas tahapan-tahapannya. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah
Pada tahap ini merupakan tahap awal dari sebuah penelitian. Penulis melakukan identifikasi masalah yang terjadi pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi. Tahap ini adalah tahap yang penting karena jalan penelitian ini akan dituntun oleh tujuan awal masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Tanpa perumusan masalah, peneliti akan kehilangan arah dan tidak fokus dalam melakukan penelitian.
2. Studi Literatur
Dalam melakukan penelitian ini yang dilakukan penulis adalah membaca dan mempelajari literatur, dengan maksud untuk menempatkan landasan teoritis mengenai masalah pokok yang sedang dibahas. Penelitian ini ditujukan untuk mengumpulkan semua data yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini berupa teori-teori tentang sistem informasi, tata kelola sistem informasi, *framework* COBIT 5, tinjauan pustaka dari penelitian sejenis terdahulu, dan teori-teori terkait lainnya. Data ini diperoleh dari buku, *e-book*, jurnal, dan penelitian-penelitian yang mendukung penelitian ini.
3. Pengumpulan Data
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi dan kuesioner untuk mendapatkan data dan informasi mengenai sistem sistem dan proses bisnis yang sedang berjalan pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi Jambi.
4. Analisis dan Rekomendasi
Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis dengan 3 (tiga) tahapan berdasarkan COBIT 5, yaitu analisis tingkat kapabilitas (*capability level*), analisis kesenjangan (*gap*), dan rekomendasi perbaikan.
5. Pembuatan Laporan Penelitian
Pada tahap ini penulis membuat laporan dari tugas akhir yang berjudul Analisis Dan Evaluasi Tata Kelola Sistem Informasi Pada PT Sinar Sentosa Primatama Jambi Dengan Standar COBIT 5. Laporan ini berguna untuk memperjelas penelitian yang telah dilakukan dengan mempelajari teori - teori yang ada sebelumnya.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun tahapan pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Pengamatan (*Observation*)
Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Dalam hal ini, pengamatan dilakukan pada PT Sinar Sentosa Primatama Jambi.
2. Kuesioner (*Questioner*)
Peneliti membagikan kuesioner kepada responden yaitu pihak pada PT Sinar Sentosa Primatama Jambi yang diidentifikasi berdasarkan diagram RACI (Responsible, Accountable, Consulted, and Informed) pada COBIT 5.

RACI adalah singkatan yang terdiri dari *Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*, berisi penugasan tingkat tanggung jawab yang disarankan untuk praktik proses dan struktur yang berbeda. [8]

DSS01 RACI Chart																									
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programs/Projects) Committee	Project Management Office	Value Management Office	Chief Risk Officer	Chief Information Security Officer	Architecture Board	Enterprise Risk Committee	Head Human Resources	Compliance	Audit	Chief Information Officer	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Head IT Remediation	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
DSS01.01 Perform operational procedures.																									
DSS01.02 Manage outsourced IT services.										I							A			R					
DSS01.03 Monitor IT infrastructure.				I	C					I						C	I		C	A		C	C		
DSS01.04 Manage the environment.					I					C	A					C	C	C	I	C	R		I	R	I
DSS01.05 Manage facilities.					I					C	A					C	C	C	I	C	R		I	R	I

Gambar 1 Contoh Diagram Raci [9]

Kuesioner dikembangkan berdasarkan praktik (practice) pada domain Deliver, Service, and Support (DSS) COBIT 5. Skala pengukuran kuesioner berdasarkan Process Capability Level (PCM) COBIT 5 dengan rentang pilihan jawaban antara level 0-5. Perhitungan kuesioner menggunakan skala Guttman dengan 3 (tiga) tahapan perhitungan. Salah satu skala pengukuran pada kuesioner adalah skala Guttman. Skala Guttman adalah skala kumulatif. Skala ini hanya dapat mengukur satu dimensi dari satu variabel yang multidimensi. Data yang diperoleh berupa interval atau rasio dikotomi (dua alternatif berbeda). Contohnya, Ya (Y) dan Tidak (T), Benar (B) dan Salah (S). Jawaban responden dapat berupa skor tertinggi bernilai (1) dan skor terendah bernilai (0) [10].

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum PT. SSP

PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi merupakan salah satu perusahaan otomotif di Jambi yang didirikan pada tahun 1967 yang berlokasi di Jl. Kol. Abunjani No. 09 Kel. Selamat, Kec Telanaipura Kota Jambi. Pada awal berdirinya, organisasi ini hanya menjual berbagai unit sepeda motor dengan berbagai merek. Setelah berjalan selama empat tahun, Sinar Sentosa menunjukkan prestasi penjualan yang cukup pesat, dengan mampu menjual sekitar 50 unit sepeda motor per bulan. Akhirnya pada tahun 1971 Sinar Sentosa mendapatkan tawaran dari PT. Astra Honda Sales Operation untuk menjadi Main Dealer sepeda motor honda di provinsi Jambi. Setelah melayani masyarakat jambi selama 39 tahun, organisasi ini berhasil meluncurkan Wing Main Dealer pertama di Indonesia ditahun 2016, dengan tingkat layanan bermutu tinggi untuk para konsumen Honda.

Visi PT. SSP adalah menjadi salah satu perusahaan otomotif roda dua terbaik di Indonesia dengan penekanan pada proses dan hasil, pertumbuhan yang berkelanjutan dengan pembangunan kompetensi melalui pengembangan sumber daya manusia, struktur keuangan yang sehat, kepuasan pelanggan dan efisien.

Misi PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi adalah Memberikan pelayanan terbaik kepada semua stakeholders dan meningkatkan kesejahteraan seluruh keryawan sesuai dengan profesionalisme.

3.2. Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Dalam proses pengolahan data dialer, PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi ditunjang oleh sistem informasi yang menggunakan AHMIDS (Astra Honda Motor Integrated Dealer System) yang dimana dalam proses pengolahan datanya sudah dilakukan cukup baik tetapi masih belum adanya integrasi dan koordinasi yang baik dari masing – masing pihak departemen.

Dalam pengelolaan sistem informasi AHMIDS (Astra Honda Motor Integrated Dealer System) bertugas untuk :

- a. Membuat pemesanan kendaraan bermotor dan sparepart kepada AHM melakukan proses pembuatan laporan pembelian.
- b. Membuat laporan stok keluar dan masuk kendaraan bermotor dan sparepart.
- c. Membuat laporan servis kendaraan bermotor.
- d. Membuat laporan penjualan kendaraan bermotor dan sparepart.

3.3. Hasil Penelitian Dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan capability level, tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi fokus domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) COBIT 5 secara umum mengarah pada level 2 *managed process* dengan nilai 2.02, yang berarti proses-proses Teknologi Informasi (TI) sudah dilakukan, mencapai tujuan, dan terkelola dengan baik.

Sedangkan tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*) secara umum mengarah pada level 3 *established process*, yang berarti proses-proses TI yang sudah dilakukan, dicapai, dan dikelola dengan baik, harus distandarkan untuk diberlakukan di seluruh lingkup organisasi.

Dan tingkat kapabilitas maksimum (*maximum capability level*) yang dapat dicapai berdasarkan *Process Capability Level* (PCM) pada COBIT 5 adalah level 5 *optimizing process*, yaitu proses-proses TI yang

sudah dijalankan secara konsisten, selanjutnya dioptimalkan, dengan dikembangkan (melalui inovasi dan perbaikan berkelanjutan) untuk memenuhi tujuan organisasi saat ini.

Terdapat gap yang secara umum mengarah pada 1 level dengan nilai 0.98, antara tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*) yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. *Capability Level* tiap Proses (*Process*) Domain DSS COBIT 5

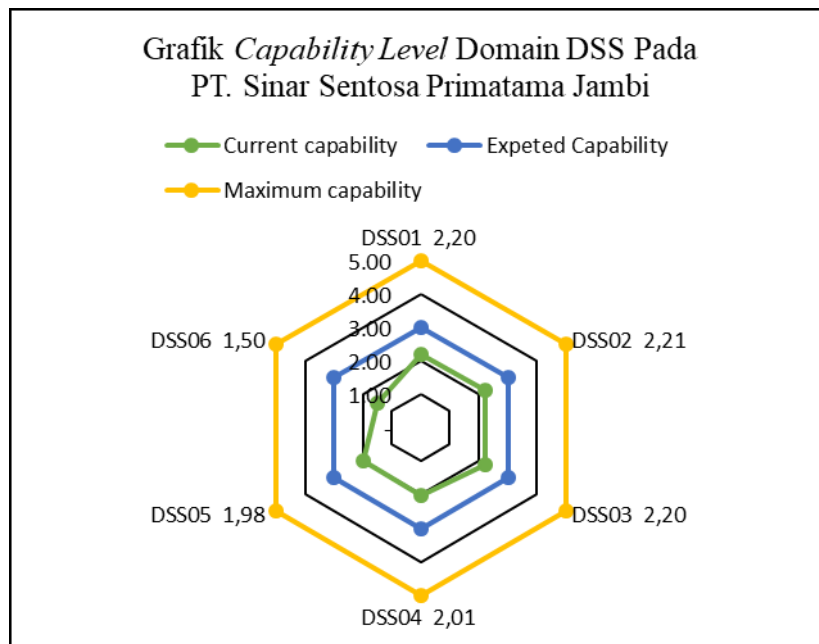
Kode Proses	Nama Proses	Nilai <i>Capability Level</i>	<i>Current Capability</i>
DSS01	<i>Manage operations</i> (mengelola operasi)	2,20	2
DSS02	<i>Manage service requests and incidents</i> (mengelola permintaan layanan dan peristiwa)	2,21	2
DSS03	<i>Manage problems</i> (mengelola masalah)	2,20	2
DSS04	<i>Manage continuity</i> (mengelola keberlangsungan)	2,01	2
DSS05	<i>Manage security services</i> (mengelola layanan keamanan)	1,98	2
DSS06	<i>Manage business process controls</i> (mengelola kontrol proses bisnis)	1,50	1
Rata-rata		2,02	2

Rekomendasi perbaikan untuk menjembatani gap yang ada adalah dengan menstandarkan proses-proses TI yang telah dilakukan, dicapai, dan dikelola dengan baik, meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan keberlangsungan, dukungan layanan bagi pengguna, manajemen dan fasilitas operasional, lalu mensosialisasikannya agar diketahui dan dilakukan oleh segenap jajaran organisasi, jika diperlukan lakukan pelatihan apabila terdapat hal baru dan melakukan peninjauan ulang agar proses-proses TI dapat di maksimalkan penggunaannya demi keberlangsungan proses bisnis organisasi.

Berikut merupakan temuan, gap, dan rekomendasi dari domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) yang hasilnya di dapatkan melalui perhitungan *capability level* tiap *practice* yang dapat dilihat pada tabel 2 yang menggambarkan *capability rating* keseluruhan domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) COBIT 5 pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi berupa tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*), tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*), serta tingkat kapabilitas maksimum (*maximum capability level*) yang dapat dicapai. Dan hasil grafik yang menggambarkan interpretasi data *capability level* domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi dapat dilihat pada gambar 2.

Tabel 2. *Capability Rating*

Kode Proses	Nama Proses	<i>Current Capability Level</i>	<i>Expeted Capability Level</i>	<i>Maximum Capability Level</i>
DSS01	<i>Manage operations</i> (mengelola operasi)	2	3	5
DSS02	<i>Manage service requests and incidents</i> (mengelola permintaan layanan dan peristiwa)	2	3	5
DSS03	<i>Manage problems</i> (mengelola masalah)	2	3	5
DSS04	<i>Manage continuity</i> (mengelola keberlangsungan)	2	3	5
DSS05	<i>Manage security services</i> (mengelola layanan keamanan)	2	3	5
DSS06	<i>Manage business process controls</i> (mengelola kontrol proses bisnis)	1	3	5
Rata-rata		2	3	5



Gambar 2 Interpretasi Data Capability Level Domain DSS pada PT. SSP

3.4. Temuan, Gap, dan Rekomendasi

Berbagai temuan dalam tata kelola organisasi, gap yang terjadi dan rekomendasi yang diberikan disajikan pada setiap tabel berikut :

Tabel 3. Temuan, Gap, dan Rekomendasi DSS01

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Telah terkelola dengan baik kegiatan dalam mengelola layanan IT outsourcing dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan keamanan proses informasi. 2. Proses integrasi manajemen TI internal. 3. Perencanaan audit independen dan jaminan lingkungan operasional. 	<p>Belum adanya standarisasi terhadap proses :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan keamanan proses informasi. 2. Proses integrasi manajemen TI internal. 3. Perencanaan audit independen dan jaminan lingkungan operasional. 	<p>Melakukan proses standarisasi dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan kemandirian proses informasi agar terlindungi dari ancaman pihak luar seperti : virus, malware, hacker, kebakaran, banjir, gempa, dan ancaman lainnya yang dapat mengakibatkan hilangnya data. 2. Mengintegrasikan proses manajemen TI internal dalam kinerja dan perencanaan kapasitas. 3. Merencanakan audit independen dan jaminan lingkungan operasional.

Tabel 4. Temuan, Gap, dan Rekomendasi DSS02

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Telah terkelola dengan baik kegiatan dalam pengelompokan insiden dan permintaan layanan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan klasifikasi permintaan insiden dan 	<p>Belum adanya standarisasi terhadap proses dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan klasifikasi permintaan insiden dan layanan serta skema dan 	<p>Melakukan proses standarisasi dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menentukan klasifikasi permintaan insiden dan layanan serta skema dan kriteria prioritas untuk

<p>layanan serta skema dan kriteria prioritas untuk pendaftaran masalah.</p> <p>2. Menentukan model kemungkinan insiden dari kesalahan yang di diagnosis.</p> <p>3. Menentukan model permintaan layanan sesuai dengan jenis permintaan layanan</p>	<p>kriteria prioritas untuk pendaftaran masalah.</p> <p>2. Menentukan model kemungkinan insiden dari kesalahan yang di diagnosis.</p> <p>3. Menentukan model permintaan layanan sesuai dengan jenis permintaan layanan.</p>	<p>pendaftaran masalah, untuk memastikan pendekatan yang konsisten.</p> <p>2. Menentukan model insiden untuk kesalahan yang diketahui untuk memungkinkan resolusi yang efisien dan efektif.</p> <p>3. Menentukan model permintaan layanan sesuai dengan jenis permintaan layanan</p>
--	---	--

Tabel 5. *Temuan, Gap, dan Rekomendasi DSS03*

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Telah terkelola dengan baik kegiatan dalam :</p> <p>1. Mengidentifikasi masalah sesuai dengan korelasinya terhadap laporan insiden.</p> <p>2. Menangani semua masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan, termasuk informasi dari sistem manajemen perubahan dan konfigurasi TI</p> <p>3. Membuat support group untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah.</p>	<p>Belum adanya standarisasi terhadap kegiatan dalam :</p> <p>1. Mengidentifikasi masalah sesuai dengan korelasinya terhadap laporan insiden.</p> <p>2. Menangani semua masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan, termasuk informasi dari sistem manajemen perubahan dan konfigurasi TI</p> <p>3. Membuat support group untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah.</p>	<p>Melakukan proses standarisasi dalam :</p> <p>1. Mengidentifikasi masalah sesuai dengan korelasinya terhadap laporan insiden. Tentukan tingkat prioritas dan kategorisasi untuk mengatasi masalah secara tepat waktu berdasarkan risiko bisnis dan definisi layanan.</p> <p>2. Menangani semua masalah secara formal dengan akses ke semua data yang relevan, termasuk informasi dari sistem manajemen perubahan dan konfigurasi TI.</p> <p>3. Membuat support group untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah. Tentukan kelompok pendukung berdasarkan kategori yang ditentukan sebelumnya, seperti perangkat keras, jaringan, perangkat lunak, aplikasi, dan perangkat lunak pendukung lainnya.</p>

Tabel 6. *Temuan, Gap, dan Rekomendasi DSS04*

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Pada saat ini PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi sudah melakukan kegiatan dalam :</p> <p>1. Mengidentifikasi proses bisnis secara internal maupun eksternal dan kegiatan layanan yang sangat penting bagi perusahaan.</p>	<p>Belum adanya standarisasi terhadap kegiatan dalam :</p> <p>1. Mengidentifikasi proses bisnis secara internal maupun eksternal dan kegiatan layanan yang sangat penting bagi perusahaan.</p> <p>2. Mengidentifikasi tanggung jawab manager dan</p>	<p>Melakukan perencanaan terhadap tata kelola serta pemantauan (<i>monitoring</i>) dan melakukan proses standarisasi terhadap proses dalam :</p> <p>1. Mengidentifikasi proses bisnis secara internal maupun eksternal dan kegiatan layanan yang</p>

<p>2. Mengidentifikasi tanggung jawab manager dan perannya untuk membuat kebijakan untuk keberlangsungan bisnis.</p> <p>3. Melakukan identifikasi pada proses bisnis dan layanan TI.</p>	<p>perannya untuk membuat kebijakan untuk keberlangsungan bisnis.</p> <p>3. Melakukan identifikasi pada proses bisnis dan layanan TI..</p>	<p>sangat penting bagi perusahaan.</p> <p>2. Mengidentifikasi tanggung jawab manager dan perannya untuk membuat kebijakan untuk keberlangsungan bisnis.</p> <p>3. Melakukan identifikasi pada proses bisnis dan layanan TI.</p>
--	--	---

Tabel 7. *Temuan, Gap, dan Rekomendasi DSS05*

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Pada saat ini PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi sudah melakukan kegiatan dalam pengendalian preventif, detektif dan korektif (khususnya memperbarui patch keamanan dan virus) dalam organisasi diimplementasikan sehingga TI bebas malware (seperti virus, worms, spyware, spam).</p>	<p>Belum adanya standarisasi terhadap kegiatan dalam pengendalian preventif, detektif dan korektif (khususnya memperbarui patch keamanan dan virus) dalam organisasi diimplementasikan sehingga TI bebas malware (seperti virus, worms, spyware, spam).</p>	<p>Melakukan perencanaan terhadap tata kelola serta pemantauan (<i>monitoring</i>) dan melakukan proses standarisasi terhadap proses dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menginstal dan mengaplikasikan proteksi terhadap malware untuk semua fasilitas pemrosesan. 2. Mengkonfigurasi semua proteksi terhadap software berbahaya secara terpusat. 3. Melakukan review secara teratur dan evaluasi informasi terhadap potensi ancaman baru. 4. Menerapkan filter terhadap kegiatan yang masuk seperti email dan download.

Tabel 8. *Temuan, Gap, dan Rekomendasi DSS06*

TEMUAN	GAP	REKOMENDASI
<p>Pada saat ini PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi sudah melakukan kegiatan dalam mengidentifikasi aktivitas yang berpengaruh terhadap proses-proses bisnis kunci dan menetapkan kontrol berdasarkan analisis risiko di proses bisnis.</p>	<p>Belum adanya standarisasi terhadap kegiatan dalam mengidentifikasi aktivitas yang berpengaruh terhadap proses-proses bisnis kunci dan menetapkan kontrol berdasarkan analisis risiko di proses bisnis.</p>	<p>Melakukan perencanaan terhadap tata kelola serta pemantauan (<i>monitoring</i>) dan melakukan proses standarisasi terhadap proses dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengidentifikasi aktivitas yang berpengaruh terhadap proses-proses bisnis kunci dan menetapkan kontrol berdasarkan analisis risiko di proses bisnis. 2. Memonitor kegiatan kontrol untuk mengidentifikasi peluang untuk perbaikan.

Evaluasi tata kelola sistem informasi pada PT. Sinar Sentosa Primatama focus pada domain DSS (*deliver, service and support*), domain ini berkaitan dengan pengiriman aktual dan dukungan layanan yang dibutuhkan yang mengikuti pelayanan, pengelolaan keamanan dan kelangsungan, dukungan layanan bagi pengguna dan manajemen data dan fasilitas operasional. Berdasarkan perhitungan capability level diatas domain DSS mendapat nilai 2.02 yaitu *managed proses* yang berarti proses-proses teknologi informasi sudah dilakukan, mencapai tujuan dan terkelola dengan baik. Harapannya proses yang sudah baik ini

ditingkatkan kembali menjadi level 3 yaitu *established process* dimana proses tata kelola sistem informasi harus sudah memiliki standar yang diberlakukan untuk seluruh ruang lingkup organisasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi tata kelola Teknologi Informasi (TI) pada PT. Sinar Sentosa Primatama Jambi, didapatkan kesimpulan bahwa hasil evaluasi menggunakan pendekatan capability level pada COBIT 5 fokus domain *Deliver, Service, and Support* (DSS), bahwa tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) secara umum mengarah pada level 2 managed process dengan nilai 2.02, yang berarti proses-proses TI sudah dilakukan, mencapai tujuan, dan terkelola dengan baik. Tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*) secara umum mengarah pada level 3 *established process*, yang berarti proses-proses TI yang sudah dilakukan, dicapai, dan dikelola dengan baik, harus distandarkan untuk diberlakukan di seluruh lingkup organisasi. Terdapat kesenjangan (gap) yang secara umum mengarah pada 1 level dengan nilai 0.98, antara tingkat kapabilitas saat ini (*current capability level*) dengan tingkat kapabilitas yang diharapkan (*expected capability level*). Rekomendasi perbaikan untuk menjembatani gap yang ada adalah dengan menstandarkan proses-proses TI yang telah dilakukan, dicapai, dan dikelola dengan baik, meliputi pelayanan, pengelolaan keamanan dan keberlangsungan, dukungan layanan bagi pengguna, manajemen dan fasilitas operasional, lalu mensosialisasikannya agar diketahui dan dilakukan oleh segenap jajaran organisasi, jika diperlukan lakukan pelatihan apabila terdapat hal baru dan melakukan peninjauan ulang agar proses-proses TI dapat di maksimalkan penggunaannya demi keberlangsungan proses bisnis organisasi.

5. Daftar Rujukan

- [1] ISACA, *Enabling Processes*. 2012.
- [2] ISACA, *COBIT ® Process Assessment Model (PAM): Using COBIT ® 5*. 2013.
- [3] R. A. Fajrin, M. Murahartawaty, and S. F. S. Gumilang, "Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi di BAPAPSI Pemkab Bandung Menggunakan framework COBIT 5 Pada Domain EDM dan DSS," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 2, p. 74, 2016, doi: 10.20473/jisebi.2.2.74-80.
- [4] R. E. Putri, "Penilaian Kapabilitas Proses Tata Kelola TI Berdasarkan Proses DSS01 Pada Framework COBIT 5," *J. CoreIT*, vol. 2, no. 1, pp. 41–54, 2016.
- [5] H. Hilmawan, O. D. Nurhayati, and I. P. Windasari, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada AMIK JTC Semarang," *J. Teknol. dan Sist. Komput.*, vol. 3, no. 2, p. 247, 2015, doi: 10.14710/jtsiskom.3.2.2015.247-252.
- [6] Y. F. R. K. C. Imelda Atastina, "Audit Teknologi Informasi menggunakan Framework COBIT 5 Pada Domain DSS (Delivery, Service, and Support) (Studi Kasus : iGracias Telkom University)," vol. 2, no. 1, pp. 1701–1706, 2014.
- [7] D. Firmansyah, "Pengukuran Kapabilitas Pengelolaan Sistem Informasi Sub Domain Deliver , Service , Support 01 Menggunakan Framework Cobit 5 Studi Kasus : Politeknik Komputer Niaga LPKIA Bandung," *Konf. Nas. Sist. Inform.*, pp. 9–10, 2015.
- [8] C. 5, *COBIT 5 Spanish*. 2012.
- [9] COBIT 5, "COBIT 5 : Process Reference Guide (Exposure Draft)," *USA IT Gov. Inst.*, p. 224, 2011.
- [10] Sarno, R, *Audit Sistem Informasi & Teknologi Informasi*, 2009.