AUDIT PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI LAYANAN SERVICE PADA PT. MIMOSA ABADI (MAZDA LAMPUNG) DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1

Bella Karina

Fakultas Ilmu Komputer, Progam Studi Sistem Informasi
Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
Email: bellakarina.1611059039P@mail.darmajaya.ac.id

ABSTRAK

Penggunaan informasi berbasis teknologi informasi saat ini merupakan suatu standarisasi yang sekarang banyak digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu kinerja. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkannya pelaksanaan audit sebagai pengevaluasian kinerja-kinerja tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi penggunaan teknologi informasi layanan service dan memberikan rekomendasi pada PT. Mimosa Abadi (Mazda Lampung) berdasarkan hasil analisa maturity level pada framework COBIT 4.1. Standar ini digunakan karena semua jenis aktivitas-aktivitas tersedia lengkap dan penggunaannya untuk orang awan mudah dimengerti dan diterapkan dengan baik. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa penggunaan teknologi informasi pada PT. Mimosa Abadi (Mazda Lampung) dengan menggunakan framework COBIT 4.1 dengan domain ME1 & DS13 berada di level 4 (managed and measurable). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi layanan service sudah dikelola dengan baik. Prosedur dan kebijakan sudah dilakukan secara efektif dan terpantau. Serta tindakan perbaikan yang segera dilakukan.

Kata kunci: audit penggunaan teknologi informasi, layanan service, maturity level, COBIT 4.1

1. PENDAHULUAN

Penggunaan informasi berbasis teknologi informasi saat ini merupakan suatu standarisasi yang sekarang banyak digunakan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi suatu kinerja. Teknologi informasi digunakan baik dalam perusahaan berskala kecil sampai perusahaan berskala besar. Perkembangan perusahaan akan meningkat bila penggunaan teknologi informasi bekerja dengan baik sejalan dengan kegiatan operasional perusahaan. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkannya pelaksanaan audit sebagai pengevaluasian kinerja-kinerja tersebut.

PT. Mimosa Abadi merupakan perusahaan dealer mobil jepang dengan merk Mazda yang bertempat di Provinsi Lampung. Perusahaan berlokasi di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 3, Labuhan Ratu, Bandar Lampung. Menyediakan berbagai macam jenis mobil dengan merk Mazda. Dealer tersebut tidak hanya menjual mobil kepada pelanggan akan tetapi juga memberikan layanan service dan penjualan sparepart.

Dalam kegiatan operasional perusahaan, penggunaan teknologi informasi telah digunakan hampir pada semua bidang. Seperti dalam bidang marketing, perusahaan menggunakannya sebagai sarana pengenalan produk dalam bentuk visual beserta spesifikasi dari produk tersebut.

Lalu dalam bidang penjualan, penggunaan teknologi informasi digunakan sebagai pengolahan data pelanggan, perjanjian penjualan, sampai persetujuan kepemilikan. Kemudian dalam bidang service, perusahaan menggunakannya untuk menyimpan history record service, data keputusan pelanggan sampai booking service.

Pada penelitian ini, standar kontrol yang digunakan untuk audit pada perusahaan ini menggunakan COBIT 4.1. Penulis menggunakan standar ini karena pada saat dilakukan audit semua jenis aktivitas-aktivitas tersedia lengkap dan penggunaannya untuk orang awan mudah dimengerti dan diterapkan dengan baik.

2. METODELOGI AUDIT

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yakni:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung tempat penelitian mengamati secara menyeluruh sebagai gambaran dan proses kerja yang ada pada PT. Mimosa Abadi (Mazda Lampung).

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara terhadap narasumber yang bersangkutan. Metode pemilihan narasumber menggunakan Level Management.

3. Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan penulis, yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, artikel, dan jurnal, atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

4. Kuisisioner

Kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi atau dijawab oleh responden atau orang yang akan diukur. Hal yang didapatkan melalui kuesioner adalah kita dapat mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengalaman, pengetahuan, dan lain sebagainya yang kita peroleh dari responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Responden

Penetapan jumlah responden pada penelitian ini dengan membagi menjadi dua bagian, yakni: berdasarkan management dan user. Berikut tabel rekapitulasi daftar responden berdasarkan bagian yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi daftar responden berdasarkan bagian

Responden	Jumlah Responden
Management	10
User	20
Total	30

3.2 Perhitungan Maturity Level

Berdasarkan hasil perhitungan maturity level pada PT. Mimosa Abadi (Mazda Lampung) didapatkan hasil bahwa pada domain ME1

perusahaan saat ini berada berada pada level 4 (Managed and Measurable). Sedangkan, pada domain DS13 perusahaan saat ini berada pada level 4 (Managed and Measurable). Berikut spiderchart pada ME1 dan DS13 untuk management dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Spiderchart ME1 dan DS13 pada management

Dari hasil perhitungan maturity level pada PT. Mimosa Abadi (Mazda Lampung) didapatkan hasil bahwa pada domain ME1 user saat ini berada berada pada level 4 (Managed and Measurable). Sedangkan, pada domain DS13 user saat ini berada pada level 4 (Managed and Measurable). Berikut spiderchart pada ME1 dan DS13 untuk user dapat dilihat pada Gambar 2.

Gambar 2. Spiderchart ME1 dan DS13 pada user

Berdasarkan hasil perhitungan maturity level untuk management dan user pada domain ME1 dan DS13 didapatkan hasil akhir berupa grafik spiderchart yang dapat dilihat pada Gambar 3.

Gambar 3. Spiderchart ME1 dan DS13
PT. Mimosa Abadi

3.3 Hasil GAP Analysis

Setelah dilakukan perhitungan maturity level, hasil GAP yang diperoleh dari domain ME1 mendapat nilai 0,70 dimana nilai tersebut masih dalam level low dalam skala prioritas. Sedangkan, hasil GAP pada domain DS13 mendapat nilai 0,61 dimana nilai tersebut masih dalam level low dalam skala prioritas.

Sehingga, bila perusahaan ingin menaikkan ke level 5 – optimised. Maka perusahaan membutuhkan monitoring dan mengevaluasi kinerja IT yang lebih baik. Kemudian melaporkannya kepada dewan dan eksekutif secara berkala.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Diketahui bahwa indeks kematangan domain ME1 berada pada level 4 (Managed and Measurable). Sedangkan, indeks kematangan domain DS13 berada pada level 4 (Managed and Measurable).
2. Diketahui bahwa maturity activity terbesar berada pada domain DS13.4. sedangkan, maturity activity terkecil berada pada domain ME1.5.

4.2 Saran

Adapun saran dari kesimpulan sebelumnya, yakni:

1. Pada penelitian selanjutnya, bisa menggunakan COBIT 5 yang dapat mengetahui seberapa besar pengaruh investasi IT terhadap perusahaan.

2. Perusahaan disarankan untuk melakukan rekomendasi berdasarkan hasil dari perhitungan maturity level.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Putra And O. M. Febriani, "Knowledge Management Online Application In Pdam Lampung Province," In Prosiding International Conference On Information Technology And Business (Icibt), 2018, Pp. 181–187.
- [2] A. S. Putra, O. M. Febriani, And B. Bachry, "Implementasi Genetic Fuzzy System Untuk Mengidentifikasi Hasil Curian Kendaraan Bermotor Di Polda Lampung," *J. Sist. Inf. Dan Manaj. Basis Data*, Vol. 1, No. 1, Pp. 21–30, 2018.
- [3] O. M. Febriani And A. S. Putra, "Sistem Informasi Monitoring Inventori Barang Pada Balai Riset Standardisasi Industri Bandar Lampung," *J. Inform.*, Vol. 13, No. 1, Pp. 90–98, 2014.
- [4] Putra, Arie Setya. "2018 Artikel Struktur Data, Audit Dan Jaringan Komputer." (2018).
- [5] Putra, A. S., Sukri, H., & Zuhri, K. Sistem Monitoring Realtime Jaringan Irigasi Desa (JIDES) Dengan Konsep Jaringan Sensor Nirkabel. *IJEIS (Indonesian Journal of Electronics and Instrumentation Systems)*, 8(2), 221-232.
- [6] Sari, D. P., Febriani, O. M., & Putra, A. S. (2018, November). Perancangan Sistem Informasi SDM Berprestasi pada SD Global Surya. In *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* (Vol. 1, No. 1, pp. 289-294).