AUDIT SISTEM INFORMASI CALL CENTER PADA PT ARGA BANGUN BANGSA (ESQ LEAERSHIP CENTER) DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT

Rizki Riyanto

165100063

Fakultas Komputer

rizkiriyanto.student@umitra.ac.id

Abstract

Call center ESQ merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan oleh tim telemarketing, tim telecorporate, finance, dan BM (Branch Manager) untuk menjalankan fungsi bisnis ESQ LC. Data sudah menjadi aset penting dalam perusahaan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan berkaitan dengan penyalahgunaan data maka harus dilakukan audit.

Pentingnya informasi, maka kebijakan tentang keamanan sistem merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam sebuah sistem informasi. Audit Sistem Informasi menjadi sebuah solusi untuk mengukur sejauh mana selama ini sistem call center melakukan proses DS5 dan DS11 agar ESQ LC dapat melakukan perbaikan-perbaikan. IT (Information Technology) Governance merupakan struktur hubungan dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan menambahkan nilai ketika menyeimbangkan risiko dibandingkan dengan TI dan prosesnya.

Kerangka kerja COBIT (Control Objective For Information and Related Technology) versi 4.1, dimana COBIT mempunyai tujuan untuk mengendalikan TI terkait dan merupakan suatu standar yang telah diakui cukup baik pada tingkat internasional

Kata Kunci : Audit, *call center*, *IT Governance*, *Activities* dan IT Goals, COBIT.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin cepat telah membawa dunia memasuki era baru khususnya dibidang informasi dan bahkan lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Sistem Informasi merupakan aset bagi suatu perusahaan yang bila diterapkan dengan baik akan memberikan kelebihan untuk berkompetensi sekaligus meningkatkan kemungkinan bagi kesuksesan suatu usaha (Maniah dan Kridanto 2005).

PT. Arga Bangun Bangsa (ESQ LC) saat ini merupakan salah satu lembaga pelatihan sumber daya manusia terbesar di Indonesia. Dalam sebulan terselenggara rata-rata 100 even *training* di dalam maupun luar negeri, dan menghasilkan alumni sekitar 10.000-15.000 per bulan. Dalam hal sumber daya manusia, ESQ LC kini didukung lebih dari 500 orang karyawan.

Call center yang baik adalah *call center* yang mudah dihubungi, cepat, akurat, profesional dan mampu menangani pelanggan dengan baik. Data yang besar dibutuhkan pengelolaan yang baik agar mendapatkan output yang diharapkan. Memastikan keamanan sistem sangat penting untuk mengetahui kemungkinan penyalahgunaan aktivitas terkait dengan TI yang kritis di perusahaan. Untuk mengantisipasi dampak yang mungkin terjadi karena sistem tidak dapat

diandalkan maka harus dilakukan audit terhadap sistem *call center*. Hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan langkah-langkah luas untuk memecahkan masalah yang mungkin terjadi dimasa yang akan datang.

B. PEMBAHASAN / STUDI KASUS

1. Sejarah PT. Arga Bangun Bangsa (*ESQ Leadership Center*)

PT Arga Bangun Bangsa (ESQ LC) adalah lembaga *training* sumber daya manusia yang bertujuan membentuk karakter melalui penggabungan 3 potensi manusia yaitu kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual. Selama ini, ketiga potensi tersebut terpisah dan tidak didayagunakan secara optimum untuk membangun sumber daya manusia. Akibatnya, terjadi krisis moral dan *split personality* yang berdampak pada turunnya kinerja. Lebih buruk lagi, mereka menjadi manusia yang kehilangan makna hidup serta jati dirinya.

Training ESQ adalah solusi untuk menjawab permasalahan tersebut dengan menggunakan metode spiritual *engineering* yang komprehensif serta berkelanjutan. Melalui *training* ESQ, ketiga potensi manusia digabungkan dan dibangkitkan sehingga terbentuk karakter yang tangguh, kompetensi secara total dan peningkatan produktivitas sekaligus melahirkan kehidupan yang bahagia dan penuh makna .

Setelah 10 tahun berdiri, sejak 16 Mei 2000, ESQ LC telah menjadi salah satu lembaga pelatihan sumber

daya manusia terbesar di Indonesia. Setiap bulan terselenggara rata-rata 100 *even training* di dalam maupun luar negeri, dan menghasilkan alumni per bulan rata-rata 10.000-15.000 orang. Sampai dengan saat ini, telah terselenggara lebih dari 5.000 *training* (data per Nopember 2010).

dengan total alumni lebih dari 1 juta orang (data per Nopember 2010). Untuk melaksanakan itu semua, ESQ LC saat ini didukung lebih dari 500 orang karyawan.

Sejak tahun 2006, mulai diselenggarakan *training* di luar negeri seperti Malaysia, Brunei, Singapura, Belanda, Amerika Serikat, dan Australia. Tahun 2009, beberapa negara lainnya seperti Jepang, Dubai, Mesir pun menunggu untuk terselenggaranya *training* ESQ. Khusus di Malaysia, sejak bulan April 2007 secara resmi dibuka cabang ESQ di Malaysia.

Training ESQ bukan hanya ditujukan bagi kalangan dewasa namun juga bagi mahasiswa, remaja dan anak-anak, sebagai generasi penerus masa depan yang harus diselamatkan. Menyadari akan tanggung jawab sosialnya, ESQ LC bekerjasama dengan Forum Komunikasi Alumni ESQ telah melaksanakan berbagai program bagi masyarakat dan salah satu diantaranya adalah *training* cuma-cuma bagi 95.981 (data per Mei 2010) guru di seluruh Indonesia. Tujuannya, agar para guru memiliki kecerdasan emosional dan spiritual disamping kecerdasan intelektual dan membangun ketiga kecerdasan

tersebut pada para siswa. Program tersebut akan terus digulirkan hingga target minimum 1 juta orang guru tercapai pada tahun 2020.

2. Perencanaan Audit

Berdasarkan hasil pengumpulan data, rencana audit yang akan dilakukan pada domain *deliver and support* dari *framework* COBIT pada DS5 dan DS11 untuk mengetahui apakah sistem keamanan sudah diterapkan sesuai dengan prosedur yang ada dan pada pengelolaan data untuk mengetahui apakah data yang masuk, diolah dengan benar dan menghasilkan *output* yang diinginkan.

Data dalam jumlah yang besar diperlukan pengelolaan yang benar agar menghasilkan *output* yang diinginkan dan menguntungkan bagi perusahaan ataupun orang-orang yang terlibat di area itu sendiri. Karena bagaimana pun informasi saat ini sudah menjadi sebuah komoditi yang sangat penting. Bahkan ada yang mengatakan bahwa sudah berada di sebuah "*information-based society*". Kemampuan untuk mengakses dan menyediakan informasi secara cepat dan akurat menjadi sangat esensial bagi sebuah organisasi. Keamanan sistem merupakan salah satu aspek yang penting dari sebuah sistem informasi. Untuk mengetahui keamanan sistem yang ada sudah melindungi sistem secara aman atau belum maka dilakukan audit.

3. Sistem Call Center

Untuk mengetahui objek yang akan diaudit yaitu *call center*, maka diperlukan pengetahuan mengenai proses bisnis dan arsitektur *call center* itu sendiri. Dengan mengetahui sistem *call center* secara keseluruhan maka dapat diketahui bagian mana saja yang mendapat perhatian karena sifatnya yang kritis

dan juga bisa diketahui apakah secara sistem, arsitektur tersebut sudah dapat memenuhi *level* objektif yang diinginkan.

Proses bisnis akan memperlihatkan prosedur-prosedur yang dilakukan dalam sistem *call center*. Sehingga dengan mengetahui proses bisnisnya dapat diketahui prosedur yang dilakukan sudah benar atau belum benar.

Call center merupakan aplikasi berbasis web yang di gunakan oleh tim telemarketing, tim telecorporate, finance, dan BM (*Branch Manager*) untuk menjalankan fungsi bisnis sesuai dengan tanggung jawabnya. 9 orang jumlah BM (*Branch Manager*). Jumlah telecorporate dan telemarketing ada 150 orang baik yang dipusat ataupun di cabang. Ada 12 *agent call center* yang melakukan *call/day*.

Ada 2 server yang digunakan untuk mengolah data lokal (jakarta) dan cabang (daerah). Server untuk mengolah data lokal terdapat di ESQ LC pondok pinang sedangkan server untuk menangani data daerah terdapat di gedung cyber yang

terletak di Jl. Kuningan Barat No. 8 Jakarta Selatan. Jaringan yang digunakan adalah *Firstmedia*. Untuk kontrol akses keamanannya menggunakan *firewall*.

C. ID SECURITY

QWTD4452377-ASP-5244107

D. KESIMPULAN

Setelah melakukan audit sistem informasi *call center* maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil dari *Management Awareness* menunjukkan tingkat kinerja proses DS5 (memastikan keamanan sistem) dan DS11 (pengelolaan data) adalah sedang.
2. *Maturity Level* DS5 dan DS11 saat ini (*as is*) ada pada level 3 yang artinya kondisi di mana perusahaan telah memiliki prosedur standar formal dan tertulis yang telah disosialisasikan ke segenap jajaran manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari namun namun kurang ada pengawasan untuk menjalankan prosedur sehingga memungkinkan terjadinya penyimpangan dan (*to be*) yang diharapkan menunjukkan level 4.
3. Rekomendasi berupa hal apa saja agar mampu meningkatkan nilai *maturity level* menjadi 4 untuk proses pengelolaan data dan memastikan keamanan sistem.
4. Rekomendasi berupa *performance indicators* dan *outcome measures* beserta targetnya agar proses pengelolaan data dan memastikan keamanan sistem sesuai dengan

tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

5. Penerapan teknologi informasi dengan menggunakan COBIT *Framework* dapat memberikan manfaat dalam arsitektur bisnis, arsitektur informasi,

E. DISKUSI

Menurut kang asepp sapruddin kebutuhan untuk menjaga integritas informasi dan melindungi aset TI itu penting. Karena membutuhkan proses manajemen keamanan yang baik. Proses ini termasuk membangun dan

pemeliharaan TI secara bagus, Peran dan tanggung jawab keamanan, kebijakan, standar, dan prosedur.

Manajemen keamanan juga termasuk melakukan pemantauan keamanan dan pengujian berkala dan mengimplementasikan tindakan korektif untuk mengidentifikasi kelemahan atau insiden keamanan. Manajemen keamanan yang efektif melindungi semua aset TI untuk meminimalkan dampak bisnis kerentanan keamanan dan insiden.

Saran store adalah DS 5 Ensure Security System, Nonna Store belum memiliki sistem keamanan yang ketat, perlu di tambahkan keamanan sistemnya, seperti menggunakan private network, antivirus yang lebih baik dan selalu di perbarui seiring waktu, dan sistem

dimana dapat memantau siapa saja yang mengakses data. DS 10 Manage Problem, Nonna

Store sudah memiliki langkah langkah untuk mengidentifikasi, menganalisa, dan menyelesaikan masalah dengan baik, sebaiknya pihak manajemen menambahkan

prosedur formal agar tindakan yang di ambil konsisten. DS 11 Manage Data Nonna Store

sudah memiliki langkah langkah untuk memproses data, melakukan data backup dan menjaga inventaris data dengan baik, sebaiknya pihak manajemen menambahkan prosedur formal agar tindakan yang di ambil konsisten

F. REFERENCE

- [1] 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.
- [2] A. S. Putra, "Paperplain: Execution Fundamental Create Application With Borland Delphi 7.0 University Of Mitra Indonesia," 2018.
- [3] A. S. Putra, "2018 Artikel Struktur Data, Audit Dan Jaringan Komputer," 2018.
- [4] A. S. Putra, "ALIAS MANAGER USED IN DATABASE DESKTOP STUDI CASE DB DEMOS."
- [5] A. S. Putra, "COMPREHENSIVE SET OF PROFESSIONAL FOR DISTRIBUTE COMPUTING."
- [6] A. S. Putra, "DATA ORIENTED

- RECOGNITION IN BORLAND DELPHI 7.0.”
- [7] A. S. Putra, “EMBARCADERO DELPHI XE 2 IN GPU-POWERED FIREMONKEY APPLICATION.”
- [8] A. S. Putra, “HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL DALAM DUNIA TEKNOLOGY BERBASIS REVOLUSI INDUSTRI 4.0.”
- [9] A. S. Putra, “IMPLEMENTASI PERATURAN PERUNDANGAN UU. NO 31 TAHUN 2000 TENTANG DESAIN INDUSTRI BERBASIS INFORMATION TECHNOLOGY.”
- [10] A. S. Putra, “IMPLEMENTATION OF PARADOX DBASE.”
- [11] A. S. Putra, “IMPLEMENTATION OF TRADE SECRET CASE STUDY SAMSUNG MOBILE PHONE.”
- [12] A. S. Putra, “IMPLEMENTATION PATENT FOR APPLICATION WEB BASED CASE STUDI WWW. PUBLIKLAMPUNG.COM.”
- [13] A. S. Putra, “IMPLEMENTATION SYSTEM FIRST TO INVENT IN DIGITALLY INDUSTRY.”
- [14] A. S. Putra, “MANUAL REPORT & INTEGRATED DEVELOPMENT ENVIRONMENT BORLAND DELPHI 7.0.”
- [15] A. S. Putra, “PATENT AS RELEVAN SUPPORT RESEARCH.”
- [16] A. S. Putra, “PATENT FOR RESEARCH STUDY CASE OF APPLE. Inc.”
- [17] A. S. Putra, “PATENT PROTECTION FOR APPLICATION INVENT.”
- [18] A. S. Putra, “QUICK REPORT IN PROPERTY PROGRAMMING.”
- [19] A. S. Putra, “REVIEW CIRCUIT LAYOUT COMPONENT REQUIREMENT ON ASUS NOTEBOOK.”
- [20] A. S. Putra, “REVIEW TRADEMARK PATENT FOR INDUSTRIAL TECHNOLOGY BASED 4.0.”
- [21] A. S. Putra, “TOOLBAR COMPONENT PALLETTE IN OBJECT ORIENTED PROGRAMMING.”
- [22] A. S. Putra, “WORKING DIRECTORY SET FOR PARADOX 7.”
- [23] A. S. Putra, “ZQUERY CONNECTION IMPLEMENTED PROGRAMMING STUDI CASE PT. BANK BCA Tbk.”
- [24] A. S. Putra, D. R. Aryanti, and I. Hartati, “Metode SAW (Simple Additive Weighting) sebagai Sistem Pendukung Keputusan Guru Berprestasi (Studi Kasus: SMK Global Surya),” in *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 2018, vol. 1, no. 1, pp. 85–97.
- [25] A. S. Putra and O. M. Febriani, “Knowledge Management Online Application in PDAM Lampung Province,” in *Prosiding International conference on Information Technology and Business (ICITB)*, 2018, pp. 181–187.
- [26] A. S. Putra, O. M. Febriani, and B. Bachry, “Implementasi Genetic Fuzzy System Untuk Mengidentifikasi Hasil Curian Kendaraan Bermotor Di Polda Lampung,” *SIMADA (Jurnal Sist. Inf. dan Manaj. Basis Data)*, vol. 1, no. 1, pp. 21–30, 2018.

- [27] A. S. Putra, H. Sukri, and K. Zuhri, “Sistem Monitoring Realtime Jaringan Irigasi Desa (JIDES) Dengan Konsep Jaringan Sensor Nirkabel,” *IJEIS (Indonesian J. Electron. Instrum. Syst.*, vol. 8, no. 2, pp. 221–232.
- [28] D. P. Sari, O. M. Febriani, and A. S. Putra, “Perancangan Sistem Informasi SDM Berprestasi pada SD Global Surya,” in *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*, 2018, vol. 1, no. 1, pp. 289–294.