AUDIT SISTEM PADA PT. GOJEK INDONESIA

HADITYA

165100052

Fakultas Komputer

haditya.student@umitra.ac.id

Abstract

Transportasi *online* merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi. PT Gojek Indonesia merupakan sebuah perusahaan swasta penyedia jasa berbasis teknologi. GO-JEK memiliki fitur dan layanan yang tersedia yaitu GO-SEND, layanan transportasi barang; GO-RIDE, layanan transportasi penumpang dengan sepeda motor; GO-FOOD, layanan pemesanan makanan; GO-MART, layanan berbelanja; GO-BOX, layanan pengantaran barang berukuran besar; GO-CLEAN, layanan membersihkan rumah; GO-GLAM, layanan kecantikan, GO-MASSAGE, layanan pijatan; GO-BUSWAY, layanan pengantaran penumpang ke halte TransJakarta; GO-TIX, layanan pemesanan tiket, GO-CAR, layanan transportasi dengan mobil; GO-AUTO, layanan montir; GO-MED, layanan pembelian obat; GO-PULSA, layanan isi pulsa elektronik; GO-SHOP, layanan belanja barang; dan GO-BLUEBIRD, layanan transportasi dengan taksi regular Blue Bird (kerjasama).

Informasi merupakan salah satu aset perusahaan yang sangat penting. Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, kemungkinan terjadinya gangguan keamanan informasi semakin meningkat. Untuk itu, perusahaan PT Gojek Indonesia harus menerapkan kebijakan yang tepat untuk melindungi aset informasi yang dimiliki. Secara tidak langsung, keamanan informasi menjadi salah satu perhatian perusahaan dan pelanggan. Oleh sebab itu, perlu adanya standarisasi yang diimplementasikan dalam perusahaan sebagai panduan dalam menjaga aset penting seperti data dan informasi yang dianggap sensitif bagi perusahaan.

Mengenai teknologi saat ini dan diterapkan oleh Gojek Indonesia masih terlihat kurang dalam hal mengelola teknologi informasi. Contohnya saat menggunakan fitur GO-RIDE, pelanggan telah melakukan *booking driver* ojek dan tidak disengaja terjadi gangguan sinyal. Ketika aplikasi itu dibuka kembali, tidak ada *interface booking* yang telah dilakukan, sehingga membuat pelanggan harus melakukan *order* ulang. Kemudian fitur atau layanan yang disediakan oleh PT Gojek Indonesia sangat banyak sehingga pasti data-data yang berhubungan dengan pelanggan akan sangat banyak, dan itu memungkinkan terjadinya *slow response* pada aplikasi dan bias terjadinya kerusakan

bahkan kebocoran data pelanggan. Karena itu, harus dibutuhkan suatu manajemen yang baik dalam pengelolaan operasi, pengelolaan data, dan keamanan sistem sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal pelayanan.

Seperti yang diketahui bahwa PT Gojek Indonesia telah memiliki visi, misi dan tujuan bisnis serta kebijakan, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan dan diterapkan. Tetapi, dalam hal manajemen TI belumlah optimal. Oleh karena itu, disini akan menggunakan COBIT untuk menganalisa manajemen IT dalam pengelolaan, pengoperasian dan sistem keamanan informasi dengan dukungan kebijakan, prosedur dan standar yang telah diterapkan oleh perusahaan

Kata Kunci : ANALISA DENGAN COMBIT

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Abstrack diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keamanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik.

Dengan sistem keamanan yang belum berjalan dengan baik, dapat terjadi suatu masalah IT pada data pelanggan dan perusahaan seperti aksi peretasan atau kebocoran data sehingga berujung kerugian baik pelanggan dan perusahaan

- 2) Akses kontrol terhadap sumber daya TI belum dikendalikan oleh orang yang berhak. Untuk mengoperasikan sumber daya TI, harus dikendalikan oleh orang yang sah memiliki akses kontrol. Artinya, pada sebuah sistem memiliki hak user (*role*) untuk menggunakan aplikasi dan pengelolaannya sesuai dengan kondisi SDM saat ini dan telah diberi wewenang atas pengelolaan sumber daya TI tersebut.

- 3) Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan IT terhadap pelanggan serta meningkatkan Sumber Daya Manusia terkait dengan IT pada operasional bisnis perusahaan.

- 4) Sistem pengembangan teknologi belum berjalan dengan baik sehingga terjadi masalah yang mengakibatkan kerugian perusahaan dikarenakan pengembangan TI tidak dilakukan dengan rinci dan tepat sasaran.

- 5) Terjadinya kerugian bagi perusahaan yang diakibatkan penyalahgunaan sumber daya TI. Penyalahgunaan sumber daya TI dapat mengakibatkan hilang ataupun bocornya data pelanggan dan transaksi perusahaan. Selain itu juga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan oleh manajemen yang berwenang. Perusahaan kurang mengontrol sumber daya TI seperti data, perangkat keras, perangkat lunak hingga sistem keamanan.

B. PEMBAHASAN / STUDI KASUS

COBIT adalah kerangka *IT Governance* yang ditujukan kepada manajemen, staf pelayanan TI, *control departement*, fungsi audit dan lebih penting lagi bagi pemilik proses bisnis (*business process owner's*), untuk memastikan *confidentiality*, *integrity* dan *availability* data serta informasi sensitif dan kritikal. [2]

COBIT menyediakan referensi *best business practice* yang mencakup keseluruhan proses bisnis organisasi dan memaparkannya dalam struktur aktivitas-aktivitas logis yang dapat dikelola dan dikendalikan secara efektif. Tujuan utama COBIT adalah memberikan kebijaksanaan yang jelas dan latihan yang baik bagi *IT Governance* bagi organisasi di seluruh dunia untuk membantu manajemen senior dalam memahami dan mengatur risiko-risiko yang berhubungan dengan TI. COBIT melakukannya dengan menyediakan kerangka kerja *IT Governance* dan petunjuk kontrol obyektif yang rinci bagi manajemen, pemilik proses bisnis, pemakai dan auditor.

Dalam COBIT terdiri dari 4 domain utama yaitu : [2]

- 1) Perencanaan dan Organisasi (PO1 – PO11) merupakan domain yang menitikberatkan pada proses perencanaan dan penyesuaian strategi TI dengan strategi perusahaan;
- 2) Pengadaan dan Implementasi (AI1 – AI6), merupakan domain yang menitik beratkan pada proses pemilihan,

pengadaan, dan penerapan;

- 3) Penyelenggaraan dan Pelayanan (DS1-DS13) merupakan domain yang menitikberatkan pada proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya;
- 4) Pengawasan dan Evaluasi (M1 – M4) merupakan domain yang menitikberatkan pada proses pengawasan dan mengevaluasi pengelolaan TI pada organisasi.

Permasalahan yang terjadi di perusahaan berkaitan dengan manajemen IT seperti pengelolaan data, pengoperasian sistem dan keamanan data. Apabila manajemen IT perusahaan tidak optimal, maka dapat mempengaruhi penurunan tingkat kepuasan pelayanan pada pelanggan. Mengenai sistem keamanan pada perusahaan akan ditangani pada divisi IT. Untuk mengatasi permasalahan perusahaan, kami memutuskan menggunakan COBIT dengan beberapa poin yang akan digunakan yaitu:

- 1) PO4 Mendefinisikan Proses Pengelolaan Teknologi Informasi;
- 2) AI3 Mengadakan dan Memelihara Infrastruktur Teknologi Informasi;

- 3) DS5 Mengelola Sistem Keamanan;
- 4) DS7 Mendidik dan Melatih Pengguna;
- 5) DS8 Mengelola Pusat Layanan dan Insiden;
- 6) ME2 Mengamati dan Mengevaluasi Internal TIK.

Uraian dan Sistem Lama Pada PT.GOJEK

Gambar proses bisnis kondisi system lama perusahaan PT. GOJEK

Berikut adalah uraian dan penjelasan kondisi implementasi teknologi informasi di PT Gojek Indonesia:

- 1) Sistem keamanan yang belum berjalan dengan baik terjadi pada proses bisnis pelaksanaan peningkatan pelayanan dan proses bisnis pelaksanaan pemeliharaan di bidang IT. Proses bisnis tersebut berhubungan dengan manajemen IT dan manajemen data pelanggan. Manajemen data pelanggan

berhubungan dengan data yang disimpan pada server perusahaan. Apabila sistem keamanan yang dijalankan oleh perusahaan belum maksimal, salah satu akibat dari sistem yang belum maksimal adalah peretasan data pelanggan pada perusahaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Hal tersebut akan juga berdampak pada pelanggan seperti peretasan akun dan penipuan.

- 2) Pengelolaan konfigurasi sistem informasi atau teknologi informasi mencakup pendataan, perhitungan, dan verifikasi fisik komponen teknologi informasi yang dimiliki PT. Gojek Indonesia, tetapi nyatanya pengelolaan konfigurasi masih dilakukan oleh karyawan TI yang bukan ahli dalam bidangnya. Begitu juga dengan pengelolaan data mencakup pembentukan prosedur yang efektif untuk mengelola media, backup dan pemulihan data, dan media pembuangan yang tepat. Pengelolaan data yang efektif membantu memastikan kualitas, ketepatan waktu dan ketersediaan data bisnis. Seharusnya, Kepala TI harus mengatur role masing-masing karyawan agar pengelolaan

konfigurasi lebih efektif dan efisien.

- 3) Menerima keluhan pelanggan kemungkinan akibat dari ketidakpuasan pelanggan saat menggunakan fitur Go-Jek, Go-Food, atau yang lainnya. Dan mencoba mengatasi keluhan dari pelanggan tersebut. Pada bagian ini, harus memiliki service desk TI untuk memperbaiki dan mengatasi keluhan pelanggan yang dikarenakan oleh sistem. Service Desk TI harus berkomunikasi langsung pada Customer Service agar bersinergi dalam mengatasi keluhan pelanggan.

- 4) Keterbatasan dalam implementasi TI yaitu terkadang dalam melakukan pengukuran terdapat kesalahan informasi sehingga data yang didapat tidak sesuai dengan kebutuhan proses bisnis yang mengakibatkan kepada pengimplementasian sistem yang memberikan manfaat jangka pendek.

Penerapan sistem yang tidak sesuai dengan kebijakan dan aturan, tidak memberikan manfaat bagi perusahaan.

C. ID SECURITY

QWTD4452377-ASP-5244107

D. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen TI di PT Gojek Indonesia masih belum optimal dikarenakan penerapan sistem TI tidak sesuai dengan kebijakan dan aturan, dan penanganan TI juga masih belum diatur dengan hak akses. Seharusnya, penerapan TI perusahaan ingin lebih efektif dan efisien, harus dibuat role untuk masing-masing karyawan sesuai dengan keahliannya seperti: Analis, bertugas menganalisis kebutuhan sistem; Jaringan, bertugas mengontrol lalu lintas jaringan sistem; Programmer, bertugas pengembangan sistem aplikasi; Database Administrator, sebagai pengelolaan manajemen data; *IT Support*, bertugas mengelola sumber daya TI (*hardware* dan *software*); *Service Desk IT*, bertugas menerima keluhan dan masalah secara langsung oleh pelanggan maupun melalui Customer Service; dan lainnya. Oleh karena itu, pada subbab selanjutnya akan membahas rekomendasi perbaikan masalah implementasi TI berdasarkan identifikasi masalah dan uraian kondisi sistem lama.

E. DISKUSI

Saya bersama teman saya bernama Didi mendiskusikan tentang GOJEK bahwa dengan sekarang dengan adanya aplikasi GOJEK ini sangat membantu dalam kehidupan sehari hari khususnya dalam transportasi

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.