

# AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 DOMAIN DSS (*DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT*) PADA PT. INOVASTI TJARAKA BUANA

## *INFORMATION TECHNOLOGY AUDIT USING DSS DOMAIN COBIT 5 FRAMEWORK (DELIVER, SERVICE AND SUPPORT) ON PT. INOVASI TJARAKA BUANA*

Ricky Darius Putra<sup>1</sup>, Eko Darwiyanto, S.T., M.T.<sup>2</sup>, Gede Agung Ary Wisudawan, S.Kom., M.T.<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Telkom

<sup>1</sup>darius00154@gmail.com, <sup>2</sup>ekodarwiyanto@telkomuniversity.ac.id, <sup>3</sup>degunk@telkomuniversity.ac.id

### Abstrak

Teknologi informasi (TI) merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan dan juga merupakan suatu nilai investasi untuk menjadikan perusahaan tersebut menjadi lebih baik serta mendukung rencana strategis perusahaan lembaga untuk mencapai visi, misi serta tujuan yang diinginkan. PT. Inovasi Tjaraka Buana merupakan perusahaan jasa berbasis *ISP (Internet Service Provider)* yang menggunakan teknologi informasi untuk keberlangsungan kegiatan perusahaannya, dan saat ini perusahaan sedang melakukan *scaling-up* di dalam berbagai aspek perusahaannya seiring dengan bertambahnya cakupan area, dan penambahan drastis user. Permasalahan yang dihadapi saat ini adalah pelayanan (*service*) yang di sediakan oleh perusahaan tidak begitu setimpal dan terkontrol dengan baik dibanding dengan jumlah user yang terus meningkat drastis. Untuk melaksanakan audit teknologi Informasi pada PT. Inovasi Tjaraka Buana, *framework* audit yang di gunakan adalah COBIT 5 domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) yang cocok untuk mengevaluasi permasalahan yang ada pada perusahaan. Domain DSS merupakan domain yang fokus pada penilaian pelayanan teknologi informasi, pengiriman serta dukungannya termasuk pengelolaan masalah pada perusahaan agar kontinuitas dan kualitasnya pada tahap *scaling-up* tetap terjaga.

**Kata Kunci** : Audit, Teknologi Informasi, COBIT 5, domain DSS, PT. Inovasi Tjaraka Buana.

### Abstract

*Information Technology (IT) is a very important part for the company and also an investment value to make the company better and support the company's strategic plan to achieve the institution's vision, mission and purpose desired. PT. Inovasi Tjaraka Buana is an ISP (Internet Service Provider) based company, which uses information technology to sustainability the activities in their company, and the company is currently scaling-up in the various aspects of their company along with increasing the coverage area, and a drastic increase of user. The problem faced today is the service which provided by the company are not so deserving and well controlled compared with the number of users which continues to increase dramatically. To implement the information technology audit on PT. Inovasi Tjaraka Buana, audit framework used is DSS (Deliver, Service and Support) Domain COBIT 5, which suitable for evaluating the problems that exist in the company. DSS Domain is a domain that focused on the assessment of information technology services, including the delivery as well as their support to the company's management problems so that the company's continuity and quality are maintained during the scaling-up process.*

**Key Word** : Audit, Information Technology, COBIT 5, DSS Domain, PT. Inovasi Tjaraka Buana.

### 1. Pendahuluan

Saat ini Teknologi Informasi (TI) menjadi salah satu bagian yang sangat penting bagi suatu perusahaan untuk mendukung pencapaian rencana strategis perusahaan dan untuk mencapai sasaran visi, misi dan tujuan perusahaan. Setiap perusahaan berupaya untuk menerapkan suatu teknologi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuannya, seperti mengeksplorasi kesempatan yang ada, memaksimalkan keuntungan

untuk perusahaan, meningkatkan mutu pelayanan perusahaan, meningkatkan efisiensi pemakaian *resource* yang ada serta pengelolaan manajemen resiko yang tepat sasaran [1]. PT. Inovasi Tjaraka Buana merupakan perusahaan di bidang ISP (*Internet Service Provider*) yang menggunakan teknologi informasi untuk keberlangsungan kegiatan perusahaannya. Pada saat ini perusahaan mengalami *scaling-up*, yaitu peningkatan drastis pada jumlah user pemakai jasa internet, sekitar 500 user dan cakupan area yang membuat perusahaan harus melakukan pengembangan untuk berbagai aspek yang ada pada perusahaan. Permasalahan yang terjadi adalah perusahaan saat ini tidak bisa menyeimbangkan layanan (*service*), infrastruktur (*infrastructure*) dan operasional yang di berikan dengan penambahan drastis jumlah user dan jumlah cakupan area pada tahap *scaling-up* ini, dan pengimbangan harus dilakukan karena berpengaruh pada kontinuitas kualitas layanan perusahaan. Setelah hasil observasi yang di lakukan, banyak sekali komplain yang di tujukan kepada perusahaan terkait dengan *service*, *infrastructure* dan *operational* dari perusahaan. Hasil observasi salah satunya didukung dengan bukti / *evidence* berupa banyaknya form pengaduan komplain oleh user kepada perusahaan. Saat ini perusahaan belum bisa menentukan standar teknologi informasi apa yang harus mereka capai dan mereka bentuk dalam tahap perkembangannya, sedangkan seluruh unit unit prosedur yang ada pada perusahaan hampir semuanya menggunakan teknologi informasi. Kerangka kerja / *framework* audit teknologi informasi yang akan di gunakan untuk mengaudit PT. Inovasi Tjaraka Buana adalah COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service and Support*), yang dirasa cocok karena disediakan kerangka kerja *IT Governance* (kelola teknologi informasi) dan *control objectives* yang rinci bagi manajemen, pemilik proses bisnis, *user* dan *auditor* serta pengelolaan secara *holistic* COBIT akan membuat nilai yang di berikan oleh teknologi informasi dapat tercapai secara optimal, dengan memperhatikan berbagai aspek dari *IT Governance* dan salah satunya adalah *services* dan *infrastructure* yang merupakan bagian *enabler* dari suatu *IT Governance* [2].

Berdasarkan masalah tersebut penyusun akan mengaudit PT. Inovasi Tjaraka Buana untuk mengidentifikasi *capability level* teknologi informasinya dan memberikan rekomendasi kepada perusahaan berdasarkan temuan-temuan audit yang ada pada domain DSS COBIT 5. Salah satu rekomendasi yang diberikan juga diimplementasikan berupa sebuah produk teknologi yang nantinya akan diterapkan pada perusahaan.

## 2. Dasar Teori

### 2.1 Audit

Banyak pengertian – pengertian tentang audit, diantaranya menurut Sukrisno Agoes (2004), “Suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut” [4], menurut Arens dan Loebbecke (2003), “Suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomiyang dilakukan seorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Auditing seharusnya dilakukan oleh seorang yang independen dan kompeten” [4], dan menurut Mulyadi (2002), “Auditing merupakan suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan” [4].

### 2.2 Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah studi atau peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar (kamus Oxford, 1995) [3]. Menurut Haag & Keen (1996), “Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi” [3]. Dan menurut martin (1999), “Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (software & hardware) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi” [3].

### 2.3 COBIT 5

COBIT adalah salah satu *framework* yang digunakan untuk standar audit, COBIT merupakan standar yang dinilai lengkap dan cakupan yang menyeluruh sebagai *framework* audit. COBIT dikembangkan secara berkala oleh ISACA. Didalam COBIT ini terdapat beberapa Domain yang digunakan untuk proses audit. Hal tersebut diperoleh dari beberapa kutipan pakar, menurut Sasongko (2009), “Control Objective for Information & Related Technology (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi best practice untuk IT Governance yang dapat membantu auditor, pengguna (user), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis IT” [5], dan menurut Tanuwijaya dan Sarno (2010), “COBIT mendukung tata kelola TI dengan menyediakan kerangka

kerja untuk mengatur keselarasan TI dengan bisnis. Selain itu, kerangka kerja juga memastikan bahwa TI memungkinkan bisnis, memaksimalkan keuntungan, resiko TI dikelola secara tepat, dan sumber daya TI digunakan secara bertanggung jawab” [5].

**2.4 Diagram RACI**

Diagram RACI adalah bagian dari *Responsibility Assignment Matrix*(RAM), yaitu bentuk pemetaan antara sumberdaya dengan aktivitas dalam setiap prosedur. RACI merupakan singkatan dari R (*Responsible*), A (*Accountabel*), C (*Consulted*), dan I (*Informed*). Untuk melakukan penilaian dengan domain DSS, maka dilakukan mapping antara *sub control objectives* dan sumber daya manusia yang ada pada pelaksanaan sistem informasi. Berikut contoh dari diagram RACI pada DSS04 [5] :

Mapping dilakukan untuk seluruh control objective yang ada pada domain DSS. Dalam mapping tersebut diberi suatu nilai berupa R/A/C/I, yang memiliki arti[5] :

- R (*Responsible*), berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak pelaksana yang harus bertanggung jswab melaksanakan dan menyelesaikan aktivitas yang menjadi tanggung jawabnya.
- A (*Accountabel*) berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak yang harus mengarahkan jalannya pelaksanaan aktivitas.
- C (*Consulted*) berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak yang akan menjadi tempat konsultasi selama pelaksanaan aktivitas.
- I (*Informed*) berarti bahwa bagian tersebut merupakan pihak yang diberikan infromasi mengenai pelaksanaan aktivitas.

Tabel 1 Contoh Diagram RACI

DSS02 RACI Chart																										
Key Management Practice	Board	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Business Executives	Business Process Owners	Strategy Executive Committee	Steering (Programmes/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 Administration	Service Manager	Information Security Manager	Business Continuity Manager	Privacy Officer
<b>DSS02.01</b> Define incident and service request classification schemes.						C					I	I						A	C	R	R		R	C	C	C
<b>DSS02.02</b> Record, classify and prioritise requests and incidents.						I					I	I									A		R			I
<b>DSS02.03</b> Verify, approve and fulfil service requests.						R												I		R	R		A			
<b>DSS02.04</b> Investigate, diagnose and allocate incidents.						R					I	I				I	I	I		C	R		A	C		
<b>DSS02.05</b> Resolve and recover from incidents.						I					I	I				C	C	I		R	R		A	R		C
<b>DSS02.06</b> Close service requests and incidents.						I					I	I				I	I	I		I	A		I	R		I
<b>DSS02.07</b> Track status and produce reports.						I					I	I				I	I	I		I	A		R	I		

### 2.5 Process Capability Model

ISO/IEC 15505 mendefinisikan pengukuran untuk penilaian kemampuan proses dari framework COBIT. *Process capability* didefinisikan pada 6 level poin dari 0 sampai 5, yang mempresentasikan peningkatan capability dari proses yang diimplementasikan. Berikut adalah penjelasan level dari *process capability* [5] :

- a. Level 0 (*Incomplete*)  
Proses tidak melaksanakan atau gagal untuk mencapai tujuan proses. Pada tingkat ini, ada sedikit atau tidak sama sekali bukti (*evidence*) dari setiap pencapaian tujuan proses.
- b. Level 1 (*Performed*)  
Proses diimplementasikan untuk mencapai tujuan bisnisnya.
- c. Level 2 (*Managed*)  
Proses yang diimplementasikan dikelola (plan, monitor, and adjusted) dan hasilnya ditetapkan dan dikontrol.
- d. Level 3 (*Established*)  
Proses didokumentasikan dan dikomunikasikan (untuk efisiensi organisasi).
- e. Level 4 (*Predictable*)  
Proses dimonitor, diukur, dan diprediksi untuk mencapai hasil.
- f. Level 5 (*Optimizing*)  
Sebelumnya proses telah diprediksi kemudian ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan tujuan yang akan datang.

Setiap proses yang dinilai akan menghasilkan 4 level rating point, yaitu :

- *Not achieved*, apabila hasil penilaian antara 0% -15%
- *Partially achieved*, apabila hasil penilaian >15%-50%
- *Largely achieved*, apabila hasil penilaian >50%-85%
- *Fully achieved*, apabila hasil penilaian >85%-100%

### 3. Pembahasan

#### 3.1 Pra-Audit

Langkah pertama dalam prosedur audit adalah dimulai dengan pra audit, yang dilakukan dengan cara *meeting stakeholder* untuk mengetahui dan menentukan kondisi TI perusahaan. Yang pertama dilakukan adalah pemetaan *IT-Related Goals* dengan *DSS Domain Process*. Untuk mendukung *IT-related Goals*, maka dibutuhkan proses-proses untuk dijalankan oleh pihak organisasi sebagai langkah-langkah praktis dan standar dalam mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi. Setelah diketahui *IT-related Goals* terpilih yang memberi dukungan penting untuk *Enterprise Goals*, selanjutnya akan dilakukan pemilihan proses domain DSS yang memberi dukungan terhadap *IT-related Goals*. Proses-proses yang ada di domain DSS adalah kumpulan proses yang mempunyai daftar aktivitas, bersifat *actionable* sebagai implementasi teknologi informasi yang akan mendukung tercapainya tujuan TI. Sama dengan pemetaan *Enterprise Goals* dengan *IT-Related Goals*, proses domain DSS yang memberikan dukungan penting direpresentasikan dengan P (*primary*) dan yang memberikan dukungan kurang penting direpresentasikan dengan S (*secondary*).

Tabel 2-Pemetaan *IT Related Goals* dengan Proses Domain DSS

Domain DSS	IT-Related Goals																Σ P	Σ S	Nilai Proses	
	IT-G1	IT-G2	IT-G3	IT-G4	IT-G5	IT-G6	IT-G7	IT-G8	IT-G9	IT-G10	IT-G11	IT-G12	IT-G13	IT-G14	IT-G15	IT-G16				IT-G17
DSS01- Mengelola Operasi	P	S		S		S	S	S	S	P	P		S		P			4	7	0.44
DSS02- Mengelola permintaan layanan dan insiden	S				P		P	S	S	S			S	P		S	S	3	7	0.38

DSS03- Mengelola Masalah	S	S	P	P	S			S	S	S			S	S	P			3	7	0.38	
DSS04- Mengelola Keberlanjutan	P	S	P	S	S	S		S	S	S	P	S		S	S	P			4	10	0.53
DSS05- Mengelola Layanan Keamanan	S			P	S			S	S	P	S		S	S	S			2	8	0.35	
DSS06- Mengelola Kontrol Proses Bisnis	S		P		S	S	S	S	S		P	S	S	S	P	P			4	10	0.53

Pada tabel diatas akan dipilih domain mana yang dapat di proses dalam kegiatan audit nantinya, apakah DSS01-DSS06 framework COBIT 5 sesuai dengan kondisi perusahaan. Domain DSS yang akan di pilih dilihat dari nilai proses yang memiliki nilai > 0,15, yang dimana menunjukkan tingkat urgenitas dari tiap nilai proses yang ada. Pada tabel diatas, perhitungan nilai proses dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$N_{DSS} = \frac{(\sum P \times 2) + \sum S}{(2 \times \text{Jumlah IT-Related})} \tag{1}$$

Setelah hasil perhitungan yang telah di lakukan pada tabel diatas, maka domain DSS yang terpilih adalah DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05 dan DSS06.

### 3.2 Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan tahap-tahap untuk mendapatkan data dan bukti guna menentukan hasil audit pada perusahaan. Tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu alat pengambilan data yang disusun oleh peneliti dalam bentuk tulisan. Pada umumnya Kuesioner berisi daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden terkait untuk memperoleh data yang akan dikaji nantinya. Daftar pertanyaan yang akan ditulis pada Kuesioner harus disesuaikan dengan masalah yang diteliti dan responden yang nantinya akan mengisi harus juga sesuai dengan mapping RACI yang telah di lakukan. Kuesioner ini di buat berdasarkan kebutuhan data yang akan dicari pada domain DSS framework COBIT 5.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara dan teknik untuk pengumpulan data, yaitu dengan melakukan tanya jawab dengan responden / narasumber terkait yang dipilih untuk memperoleh data, keterangan ataupun pendapat yang mendukung data yang ada serta memperkuat jawaban-jawaban yang diperoleh melalui Kuesioner. Wawancara ini dilakukan secara langsung dan secara tatap muka dengan responden / narasumber terkait dan dilakukan perekaman selama wawancara berlangsung.

### 3.3 Validasi Data

Validasi bertujuan untuk menilai apakah hasil dari Kuesioner yang telah ditujukan pada responden dapat diandalkan sehingga hasilnya dapat diterapkan ke proses selanjutnya. Dalam menentukan validasi dari Kuesioner digunakan metode kolerasi momen produk pearson, yaitu dengan mengkolerasikan skor total yang dihasilkan masing-masing responden dengan skor masing-masing dengan rumus :

$$r = \frac{N \sum X_1 X_2 - \sum X_1 \sum X_2}{\sqrt{(N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2) (N \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)}} \tag{2}$$

Keterangan :

- $r$  = kolerasi antar instrumen
- $N$  = jumlah sample
- $X_i$  = jumlah skor item
- $Y_i$  = jumlah skor total seluruh item

Dasar pengambilan keputusan :

- Jika  $r$  positif, serta  $r \geq 0.30$  atau  $r \geq$  tabel, maka item pertanyaan tersebut valid.
- Jika  $r$  tidak positif, serta  $r < 0.30$  atau  $r <$  tabel maka item pertanyaan tersebut tidak valid.

### 3.4 Level Kapabilitas

Setelah semua hasil kuesioner dimasukan ke form audit, maka langkah selanjutnya yang akan dilakukan adalah merekap hasil yang telah ada dan di tentukan level dari tiap domain dengan cara pembulatan. Berikut adalah hasil rekapitulasi nilai proses pada domain DSS (*Deliver, Service and Support*).

Tabel 3 Level kapabilitas

Proses Domain	Level Rata-Rata	Level Pembulatan
DSS01-Mengelola Operasional	1.20	1
DSS02-Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	1.07	1
DSS03-Mengelola Masalah	0.97	1
DSS04-Mengelola Keberlangsungan	1.04	1
DSS05-Mengelola Layanan Keamanan	1.83	2
DSS06-Mengelola Kontrol Proses Bisnis	0.93	1

Dari Capability level yang didapat pada tabel diatas, dilakukan pembulatan untuk memudahkan mencari kondisi terkini berdasarkan kriteria *capability level* yang telah ditetapkan. Dalam melakukan pembulatan tersebut menggunakan konsep penentuan *capability process* tertentu, yaitu suatu proses akan mencapai level k jika semua *output* sebelum level k terpenuhi secara *fully achieved* dan semua *output* di level k telah terpenuhi secara *largely* (>50% hingga 85%) atau *fully achieved* (>85%) [6]. Disini penulis menggunakan pilihan yang terpenuhi secara *fully achieved* atau level terpenuhi dengan nilai >85%, yang di rasa akan lebih akurat dalam menilai atau menggambarkan kondisi yang *existing* yang ada. Jadi untuk level DSS03 dan DSS06 dapat di bulatkan ke level 1 karena memenuhi kondisi >85% dari semua output yang ada dan DSS05 dapat dibulatkan ke level 2 karena memenuhi kondisi tersebut juga.

### 3.5 Kondisi Existing

#### 3.5.1 DSS01

Secara umum perusahaan sudah melakukan semua aktivitas, namun belum di manage secara baik dan kurang dalam dokumentasinya. Prosedur operasional dilakukan dengan baik, namun belum konsisten. Perusahaan telah melakukan prosedur yang benar dalam memantau infrastruktur dan tindakan perlindungan terhadap faktor lingkungan dan fasilitas, namun belum ada manajemen dan SOP mengenai hal tersebut.

#### 3.5.2 DSS02

Secara umum perusahaan sudah melakukan semua aktivitas, namun belum di manage secara baik dan kurang dalam dokumentasinya. Prosedur insiden dan permintaan layanan dilakukan dengan baik. Perusahaan telah melakukan prosedur yang benar dalam mengelola permintaan layanan dan insiden namun belum ada manajemen dan SOP mengenai hal tersebut.

### 3.5.3 DSS03

Secara umum perusahaan sudah melakukan semua aktivitas, namun belum di manage secara baik dan kurang dalam dokumentasinya. Prosedur penanganan masalah dilakukan dengan baik. Perusahaan telah melakukan prosedur yang benar dalam mengelola masalah namun belum ada manajemen dan SOP mengenai hal tersebut.

### 3.5.4 DSS04

Secara umum perusahaan sudah melakukan semua aktivitas, namun belum di manage secara baik dan kurang dalam dokumentasinya. Prosedur pengelolaan keberlangsungan perusahaan dilakukan dengan baik, namun belum ada dokumen BCP yang menjadi penunjang hitam diatas putih kebijakan keberlangsungan perusahaan..

### 3.5.5 DSS05

Secara umum perusahaan sudah melakukan semua aktivitas, namun belum di manage secara baik dan kurang dalam dokumentasinya. Prosedur layanan keamanan dilakukan dengan baik. Perusahaan telah melakukan prosedur yang benar dalam mengelola keamanan perusahaan namun belum dilakukan manajemen yang baik.

### 3.5.6 DSS06

Secara umum perusahaan sudah melakukan semua aktivitas, namun belum di manage secara baik dan kurang dalam dokumentasinya. Prosedur kontrol dilakukan dengan baik namun masih banyak kebijakan yang dilewatkan dan tidak dilaksanakan oleh perusahaan. Perusahaan belum melakukan manajemen yang tepat dan belum membuat SOP mengenai hal tersebut

### 3.5.7 Rekomendasi Umum

Berikut ini beberapa tambahan rekomendasi secara umum berdasar kondisi *existing* pada PT. Inovasi Tjaraka Buana yang memiliki level kapabilitas 1 secara umum dan target level kapabilitas yang ingin dicapai sebesar level 2.

1. Melakukan analisis kebutuhan terhadap proses dan aktivitas yang akan dilakukan terkait dengan *Deliver, Service and Support* pada TI perusahaan.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi yang tepat terhadap proses bisnis untuk mengoptimalkan keberlangsungan bisnis perusahaan.
3. Mengelola setiap prosedur dan aktivitas dengan lebih baik lagi.
4. Melakukan otomatisasi pada beberapa pen-dokumentasian aktivitas yang berlangsung di TI perusahaan, dengan cara pendataan lewat aplikasi.
5. Membuat dokumentasi dan laporan mengenai keseluruhan hasil proses yang berlangsung dan pelanggaran yang terjadi sebagai bahan evaluasi dan pengembangan di masa depan.
6. Meningkatkan kesadaran staf terhadap setiap kebijakan yang perusahaan telah buat.

## 4. Kesimpulan

Berdasarkan audit yang dilakukan pada PT. Inovasi Tjaraka Buana dengan *framework* COBIT 5 Domain DSS (*Deliver, Service and Support*) maka kesimpulan dari tugas akhir ini adalah :

1. 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 PT. Invoasi Tjaraka Buana dan digunakan sebagai ruang lingkup dan standar audit yaitu DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS05, dan DSS06.
2. Dari hasil audit, diketahui bahwa 5 proses yang ada pada perusahaan mempunyai level kapabilitas 1, yaitu DSS01, DSS02, DSS03, DSS04 dan DSS06, dan untuk DSS05 mempunyai level kapabilitas 2.
3. Menurut level kapabilitas masing – masing proses, maka target level yang akan dicapai yaitu 1 tingkat diatasnya, yaitu level kapabilitas 2, kecuali DSS05 yang mempunyai target level kapabilitas 3. Penentuan ini di tentukan berdasarkan analisis dan persetujuan dengan stakeholder perusahaan.
4. Level kapabilitas untuk PT. Inovasi Tjaraka Buana secara keseluruhan yang diperoleh berdasarkan keseluruhan rata – rata domain adalah Level 1, yang berarti sebagian besar aktifitas pada domain DSS sudah dilakukan, namun belum dilakukan dokumentasi, perencanaan dan monitoring dengan baik.

## Daftar Pustaka

- [1] H. Y. Park, S. H. Jung, Y.-J. Lee and K. C. Jang, "The Effect of Improving IT Standarts in IT Governance," *Computational Intelligence for Modelling, Control and Automation, 2006 and International Conference on Intelligent Agents, Web Technologies and Internet Commerce, International Conference on. IEEE, 2006.*, p. 22, 2006.
- [2] S. Suminar, Fitroh and S. Ratnawati, "Evaluation of Information Technology Governance using COBIT 5 Framework Focus APO13 and DSS05 in PPIKSN-BATAN," *Cyber and IT Service Management (CITSM), 2014 International Conference on. IEEE, 2014.*, pp. 13-16, 2014.
- [3] Anonym, "Pengertian informasi menurut para ahli," 2012. [Online]. Available: <http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-informasi-menurut-para-ahli.html>.
- [4] Anonym, "Pengertian auditing menurut ahli," 2012. [Online]. Available: <http://ilmuakuntansi.web.id/pengertian-auditing-menurut-ahli/>.
- [5] ISACA, "COBIT 5," 2012.
- [6] H. Jung, "The Relationship Between ISO/IEC-15504 Process Capability Level, ISO 9001 Certification Organization Size : An Empirical Study," 2001.

