

Audit Sistem Informasi Call Center Menggunakan Framework Cobit 5.0 Pada PT. Gemilang Surya Kahyangan

Desy Amalia^{a*}, Santi Rahmawati^b, Albert Riyandi^c

^{a,b,c} Universitas Nusa Mandiri - Jl. Raya Jatiwaringin No.2, RW.13, Cipinang Melayu, Kec. Makasar, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13620

^adesyamelia1001@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the ongoing management of information systems, in accordance with the study of the COBIT 5.0 framework and make an assessment or evaluation of the application of information systems in order to determine the benefits and impacts obtained from the application of information technology at PT. Glorious Surya Heaven. Using the COBIT 5.0 framework along with Maturity Level calculations, with domains APO01, BAI01, DSS01, MEA01, MEA03. The sample of this research is an auditor who works at PT. Glorious Surya Heaven. Data was collected by means of a questionnaire which was distributed directly to the auditors as many as 13 respondents. The results of this study indicate that the application of an information system audit resulted that for all domains it had not reached the expected target level and for the calculation of the average maturity level of the five sub-domains, namely 2.05 or 205% which, when viewed from the rating scale, was included in level F. that is, it has reached the value of Fully achieved and from the rounding scale of the mapping index the condition of the model capability is at level 1, namely Performed Process.

Keywords : Audit; COBIT 5.0; Information System.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengelolaan sistem informasi yang sedang berjalan, sesuai dengan kajian terhadap *framework COBIT 5.0* dan menjadikan penilaian atau evaluasi dalam menerapkan audit sistem informasi guna mengetahui manfaat dan dampak yang diperoleh dari penerapan teknologi informasi pada PT. Gemilang Surya Kahyangan. Menggunakan kerangka kerja *COBIT 5.0* beserta perhitungan *Maturity Level*, dengan domain APO01, BAI01, DSS01, MEA01, MEA03. Sampel penelitian ini adalah auditor yang bekerja pada PT. Gemilang Surya Kahyangan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebarlangsung ke auditor sebanyak 13 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan. Penerapan audit sistem informasi menghasilkan bahwa untuk semua domain belum mencapai target level yang diharapkan dan untuk perhitungan rata-rata maturity level dari ke lima sub domain yaitu 2,05 atau 205 % dimana jika dilihat dari skala peratingan termasuk ke dalam level F yaitu sudah mencapai nilai *Fully achieved* dan dari skala pembulatan indeks pemetaan kondisi *capability* model ada dilevel 1 yaitu *Performed Process*.

Kata Kunci : Audit; COBIT 5.0; Sistem Informasi

1. Pendahuluan

Pada saat ini teknologi informasi melaju dengan cepatnya. Perkembangan Teknologi Informasi yang cepat tersebut tidak lepas dari peran manusia yang setiap saat terus memperbaiki dan mencari inovasi agar teknologi tersebut bisa digunakan untuk membantu pekerjaan manusia.

Saat ini hampir semua perusahaan di era globalisasi ini sudah memanfaatkan teknologi untuk menjalankan proses bisnisnya, karena teknologi informasi saat ini sangatlah penting bagi perusahaan untuk pencapaian tujuan dan strateginya,(Sulaeman, 2015) maka dari itu banyak perusahaan yang menggunakan sistem informasi berbasis komputer sebagai bagian penting dari kelancaran kegiatan operasi pada perusahaannya, tidak terkecuali pada proses bisnis *Call Center*.(Suryono et al., 2018)

Call Center adalah layanan yang banyak disediakan oleh perusahaan, sebagai upaya perusahaan mendekati diri pada pelanggan dengan menyediakan sarana interaksi yang tersedia setiap saat. (Angrumsari, 2019) Penanganan *Call Center* pada perusahaan dapat terbagi kedalam dua jenis yaitu *In-house* dan *Outsource*. Baik *In-house* maupun *Outsource* memiliki keunggulan, kelemahan dan berbagai karakteristik yang berbeda.

Objek pada penelitian yang akan diteliti adalah *Call Center* milik PT. Gemilang Surya Kahyangan yang berfokus pada *Call Center* dengan jenis *outsource*. PT. Gemilang Surya Kahyangan menggunakan sistem informasi untuk melancarkan proses bisnis yang sedang dijalani, namun hingga saat ini PT. Gemilang Surya Kahyangan belum mengetahui seberapa efektif sistem informasi yang digunakan dan sejauh mana manfaat atau dampak yang diperoleh dari penerapan teknologi informasi serta apa yang menjadi kekurangan dan apa solusi yang dapat memperbaiki sistem yang digunakan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis merasa perlu untuk mengaudit sistem informasi yang berjalan pada PT. Gemilang Surya Kahyangan. Adapun kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja *COBIT 5.0* beserta perhitungan *Maturity Level*, dengan domain APO01, BAI01, DSS01, MEA01, MEA03. *COBIT 5.0* merupakan standar komprehensif yang membantu organisasi dalam mencapai tujuan dan menghasilkan nilai melalui tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang efektif. *COBIT 5.0* menyediakan kerangka kerja yang lengkap, terdapat 5 domain dan 37 proses pada *COBIT 5.0* yang dapat digunakan untuk melakukan audit.(Mawarni et al., 2022)

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Audit

Audit adalah proses untuk memastikan tingkat kesesuaian antara pernyataan dengan kriteria yang telah ditetapkan sehingga dapat mengevaluasi bukti mengenai pernyataan secara objektif dan dapat mengkomunikasikan hasil-hasilnya pada para pemakai yang berkepentingan. (Priyo, 2018)

2.2 Pengertian Sistem

Sistem adalah satu kesatuan yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai suatu tujuan dalam suatu lingkungan kompleks.(A.Sultoni, n.d.)

Pengertian sistem menurut Romney dan Steinbart (Cobit et al., 2019) Sistem adalah rangkaian dari beberapa komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

2.3 Pengertian Informasi

Pengertian Informasi yaitu “Data yang telah diorganisasi dan memiliki kegunaan dan manfaat” (Cobit et al., 2019).

2.4 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat memiliki arti sebagai suatu cara untuk mengelola pekerjaan informasi dengan menggunakan pendekatan sistem agar dapat mencapai visi, misi, dan tujuan suatu organisasi. (Nugroho et al., 2020)

Menurut Kertahadi (Kouw et al., 2020) sistem informasi yaitu alat untuk menyajikan berbagai macam informasi yang bermanfaat untuk penerimanya, dengan tujuan memberikan informasi pada perencanaan operasional sebuah perusahaan dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan.

2.5 Audit Sistem Informasi

Pengertian dari audit sistem informasi adalah mengumpulkan data dan bukti yang dilakukan oleh auditor untuk menentukan apakah sistem komputer yang sudah berjalan dapat melakukan fungsinya secara maksimal sehingga mencapai tujuan perusahaan, dengan menggunakan keahlian dan pengetahuan teknis. (Doharma et al., 2021)

2.6 Call Center

Layanan Pusat Panggilan Informasi (*Call Center*) adalah jenis layanan dalam Penyelenggaraan Jasa Telekomunikasi yang menyediakan layanan pusat panggilan telepon untuk pencarian informasi guna kepentingan Pelanggan Layanan Pusat Panggilan Informasi (*Call Center*).

2.7 COBIT Framework Model

Menurut Gondodiyoto *COBIT* adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk IT *governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen, untuk menjembatani *gap* antara resiko bisnis, kontrol kebutuhan dan masalah-masalah teknis IT.

COBIT bermanfaat bagi auditor dan juga berguna bagi para IT *users* karna dapat membantu mengidentifikasi IT *control issues* sehingga memperoleh keyakinan atas kehandalan sitem yang digunakan. Sedangkan untuk manager, manfaat *COBIT* dapat dirasakan dalam keputusan investasi di bidang IT serta infrastrukturnya, menentukan strategi IT plan, menentukan *information architecture*, dan keputusan atas *procurement/* mesin. (Turkhamun Adi Kurniawan, 2019)

2.8 COBIT 5.0

COBIT 5 (Control Objectives For Information and Related Technology) merupakan generasi terbaru dari panduan ISACA yang dibuat berdasarkan pengalaman penggunaan *COBIT* selama lebih dari 15 tahun oleh banyak perusahaan dan penggunaan dari bidang bisnis, komunitas, IT, risiko, asuransi, dan keamanan.

COBIT 5 mendefinisikan dan menjelaskan secara rinci mengenai tata kelola dan manajemen proses. *COBIT 5* menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka dalam tata kelola dan manajemen aset informasi perusahaan dan teknologi (IT).

Secara sederhana, *COBIT 5* dapat membantu perusahaan untuk menciptakan nilai yang optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara mewujudkan manfaat dan mengoptimalkan tingkat resiko dan penggunaan sumber daya. (Suryono et al., 2018)

1. *Capability Maturity Model* (Tingkat Kematangan kapabilitas)

Capability Maturity Model disingkat CMM adalah model kematangan kapabilitas adalah suatu model kematangan kemampuan proses yang dapat membantu pendefinisian dan pemahaman proses-proses suatu organisasi. Berikut ini adalah pemetaan kondisi model kematangan yang ditetapkan framework *COBIT 5.0* ke dalam nilai dengan skala zero sampai 5:

- a. Nilai zero *Incomplete Process*: Pada stage ini mengindikasikan bahwa proses tidak di implementasikan atau gagal untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.
- b. Nilai 1 *Performed Process*: Proses telah diimplementasikan dan mencapai tujuan yang direncanakan.
- c. Nilai 2 *Managed Process*: Pada stage ini proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan, pemantauan, 13 penyesuaian terhadap produk kerjanya, adanya pengendalian dan pemeliharaan.
- d. Nilai 3 *Established Process*: Level ini mengindikasikan bahwa proses manajemen yang telah dideskripsikan sekarang telah diimplementasikan menggunakan proses yang telah didefinisikan yang mampu mencapai hasil proses yang diinginkan.
- e. Nilai 4 *Predictable Process*: Level ini menunjukkan bahwa proses yang telah diterapkan sebelumnya sekarang beroperasi dalam batas-batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.

- f. Nilai 5 *Optimising Process*: Pada degree ini proses yang dijelaskan sebelumnya diprediksikan bahwa akan terus meningkatkan dan memenuhi tujuan bisnis yang relevan dan mencapai tujuan bisnis. (Putri, 2015)

Yang akhirnya akan menghasilkan skala peratingan dari nilai *maturity degree* guna memberikan kesimpulan dan rekomendasi bagi perkembangan sistem informasi *call center* pada PT. Gemilang Surya Kahyangan, seperti tabel dibawah ini:

Table 1. Nilai Ketercapaian

Notasi	Deskripsi	% Ketercapaian
N	<i>Not Achieved</i>	0 - 15 %
P	<i>Partially Achieved</i>	> 15 % - 50 %
L	<i>Largely Achieved</i>	> 50 % - 85 %
F	<i>Fully Achieved</i>	> 85 % - 100 %

Keterangan:

N = *Not Achieved* yaitu ada sedikit atau tidak ada bukti pencapaian atribut yang ditentukan dalam proses yang dinilai.

P = *Partially achieved* yaitu ada beberapa bukti pendekatan, dan beberapa pencapaian, atribut yang ditentukan dalam proses yang dinilai. Beberapa aspek pencapaian atribut mungkin teknologi informasi tidak dapat diprediksi.

L = *Largely achieved* merupakan informasi pendekatan system teknologi informasi, dan pencapaian signifikan dari, atribut yang ditentukan dalam proses yang dinilai. Beberapa kelemahan yang terkait dengan atribut ini mungkin ada dalam proses yang dinilai.

F = *Fully achieved* merupakan informasi pendekatan yang lengkap dan sistematis serta pencapaian penuh dari yang didefinisikan atribut dalam proses yang dinilai. Teknologi informasi tidak ada kelemahan signifikan yang terkait dengan atribut ini dalam proses penilaian.

2. Pengujian dan Ekperimen Model

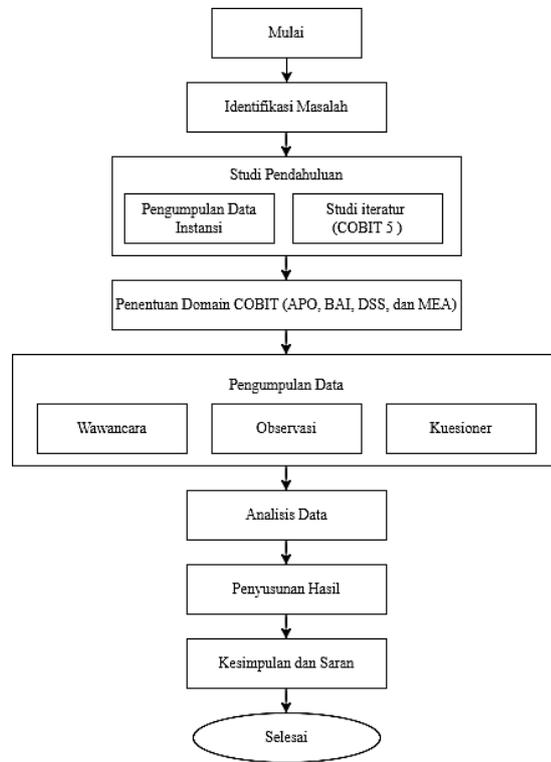
Data hasil kuesioner yang didapat akan digunakan untuk menghitung tingkat *capability level* menggunakan *framework cobit 5.0* dengan 5 domain dan 36 sub domain. Dari kelima domain tersebut setiap sub domain dari masing-masing domain dicari nilai *maturity indeks* untuk menghitung total *maturity indeks* agar mendapatkan nilai maturity level pada masing-masing domain.

Setelah mendapat maturity level dari masing-masing domain maka dapat diketahui *maturity level* dari seluruh domain dan mendapatkan nilai kesenjangan atau GAP yang didapatkan dari selisih antara nilai *maturity level* perdomain dengan nilai level yang ditargetkan.

3. Metode

Tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengidentifikasi terlebih dahulu masalah apa yang ada dalam perusahaan, setelah mengetahui permasalahan yang ada pada perusahaan penulis selanjutnya melakukan studi literatur mengenai COBIT 5. Langkah selanjutnya penulis menentukan Domain dan proses apa saja yang akan digunakan dalam penelitian, setelah menentukan domain dan proses yang digunakan penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan menyebarkan kuesioner pada perusahaan. Setelah mendapatkan data, penulis menganalisa data dan menyusun hasil penelitian agar mendapatkan kesimpulan dan dapat memberikan saran perbaikan kepada perusahaan.

Tahapan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil kuesioner google form yang sudah di kerjakan oleh 13 koresponden selanjutnya akan diproses menggunakan rumus perhitungan tingkat kematangan berdasarkan *COBIT 5* yaitu sebagai berikut:

a. Level kematangan APO01 *Manage the IT management frame*

Table 2. Nilai *Maturity Index APO01*

Sub Domain	Nama Kontrol	Maturity Indeks
APO01 <i>Manage the IT management framework</i>	APO01.01 <i>Define the organisational structure</i>	1,35
	APO01.02 <i>Establish roles and responsibilities</i>	1,33
	APO01.03 <i>Maintain the enablers of the management system</i>	1,40
	APO01.04 <i>Communicate management objectives and direction</i>	1,40
	APO01.05 <i>Optimise the placement of the IT function</i>	1,40
	APO01.06 <i>Define information (data) and system ownership</i>	1,35
	APO01.07 <i>Manage continual improvement of processes</i>	1,33
	APO01.08 <i>Maintain compliance with policies and procedures</i>	1,38
Total Maturity Indeks		10,93
Maturity Level Domain APO01 = 10,93/8		1,37

Setelah mendapatkan nilai *maturity indeks*, semua nilai di totalkan dan proses untuk perhitungan mencari nilai maturity levelnya, seperti pada tabel di atas telah ditemukan hasil *maturity level* untuk domain APO01 senilai 1,37 atau senilai 137%. Berdasarkan pada persentase ketercapaian berarti sudah mencapai level F atau *Fully Achieved* yaitu sudah terkelola dengan baik dan sesuai dengan visi misi perusahaan.

b. Level kematangan BAI01 *Manage programmes and projects*

Table 3. Nilai *Maturity Index BAI01*

Sub Domain	Nama Kontrol	Maturity Indeks
BAI01 <i>Manage programmes and projects</i>	BAI01.01 <i>Maintain a standard approach for programme and project management</i>	0,70

	BAI01.02 Initiate a programme	0,65
	BAI01.03 Manage stakeholder engagement	0,67
	BAI01.04 Develop and maintain the programme plan	0,65
	BAI01.05 Launch and execute the programme	0,69
	BAI01.06 Monitor, control and report on the programme outcomes	0,72
	BAI01.07 Start up and initiate projects within a programme	0,61
	BAI01.08 Plan projects	0,65
	BAI01.09 Manage programme and project quality	0,64
	BAI01.10 Manage programme and project risk	0,71
	BAI01.11 Monitor and control projects	0,70
	BAI01.12 Manage project resources and work packages	0,68
	BAI01.13 Close a project or iteration	0,65
	BAI01.14 Close a programme	0,65
Total Maturity Indeks		9,37
Maturity Level Domain BAI01 = 9,37/14		0,67

Setelah mendapatkan nilai *maturity indeks*, semua nilai di totalkan dan proses untuk perhitungan mencari nilai *maturity level*nya, seperti pada tabel di atas telah ditemukan hasil *maturity level* untuk domain BAI01 senilai 0,67 atau senilai 67%. Berdasarkan pada persentase ketercapaian berarti sudah mencapai level P atau *Partially achieved* berarti sistem pada PT. Gemilang Surya Kahyangan dalam pengelolaannya masih belum sejalan dengan strategi perusahaan dan masih butuh perbaikan.

c. Level kematangan DSS01 *Manage operations*

Table 3. Nilai *Maturity Index DSS01*

Sub Domain	Nama Kontrol	Maturity Indeks
DSS01 <i>Manage operations</i>	DSS01.01 Perform operational procedures	2,28
	DSS01.02 Manage outsourced IT services	2,16
	DSS01.03 Monitor IT infrastructure	2,16
	DSS01.04 Manage the environment	1,92
	DSS01.05 Manage facilities	2,00
Total Maturity Indeks		10,52
Maturity Level Domain DSS01 = 10,52/5		2,10

Setelah mendapatkan nilai *maturity indeks*, semua nilai di totalkan dan proses untuk perhitungan mencari nilai *maturity level*nya, seperti pada tabel di atas telah ditemukan hasil *maturity level* untuk domain DSS01 senilai 2,10 atau senilai 210%. Berdasarkan pada persentase ketercapaian berarti sudah mencapai level F atau *Fully Achieved* yang berarti pelayanan pada sistem sudah mencapai ketercapaian penuh dan pendekatan yang sistematis.

d. Level kematangan MEA01 *Monitor, evaluate and assess performance and conformance*

Table 4. Nilai *Maturity Index MEA01*

Sub Domain	Nama Kontrol	Maturity Indeks
MEA01 <i>Monitor, evaluate and assess performance and conformance</i>	MEA01.01 Establish a monitoring approach	3,25
	MEA01.02 Set performance and conformance targets	3,09
	MEA01.03 Collect and process performance and conformance data	3,26
	MEA01.04 Analyse and report performance	3,49
	MEA01.05 Ensure the implementation of corrective actions	3,26
Total Maturity Indeks		16,34
Maturity Level Domain MEA01 = 16,34/5		3,27

Setelah mendapatkan nilai *maturity indeks*, semua nilai di totalkan dan proses untuk perhitungan mencari nilai *maturity level*nya, seperti pada tabel di atas telah ditemukan hasil *maturity level* untuk domain MEA01 senilai 3,27 atau senilai 327%. Berdasarkan pada persentase ketercapaian berarti sudah mencapai level F atau *Fully Achieved* yang berarti proses yang dilakukan terhadap tujuan dan metrik kinerja sudah sesuai dengan kesepakatan dan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.

e. Level kematangan MEA03 *Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements*

Table 5. Nilai *Maturity Index* MEA03

Sub Domain	Nama Kontrol	Maturity Indeks
M MEA03 <i>Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements</i>	MEA03.01 <i>Identify external compliance requirements</i>	2,85
	MEA03.02 <i>Optimise response to external requirements</i>	2,90
	MEA03.03 <i>Confirm external compliance</i>	2,80
	MEA03.04 <i>Obtain assurance of external compliance</i>	2,85
Total Maturity Indeks		11,40
Maturity Level Domain MEA01 = 11,40/5		2,85

Setelah mendapatkan nilai maturity indeks, semua nilai di totalkan dan proses untuk perhitungan mencari nilai maturity levelnya, seperti pada tabel di atas telah ditemukan hasil *maturity level* untuk domain MEA03 senilai 2,85 atau senilai 285%. Berdasarkan pada *persentase* ketercapaian berarti sudah mencapai level F atau *Fully Achieved* yaitu dari segi proses TI dan bisnis sudah berjalan sesuai dengan kesepakatan dan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.

Table 6. *Maturity Level*

Domain	Total Maturity Indeks	Maturity Level
APO01 <i>Manage the IT management framework</i>	10,93	1,37
BAI01 <i>Manage programmes and projects</i>	9,42	0,67
DSS01 <i>Manage operations</i>	10,52	2,10
MEA01 <i>Monitor, evaluate and assess performance and conformance</i>	16,34	3,27
MEA03 <i>Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements</i>	11,40	2,85
Jumlah	58,61	10,26
Nilai rata-rata maturity indeks	11,72	2,05
NILAI RATA-RATA TINGKAT CAPABILITY/MATURITY LEVEL		

Pada tabel di atas telah ditemukan hasil rata-rata maturity indeks senilai 11,72 dan nilai maturity sebesar 2,05.

Table 7. Tingkatan *Maturity Level*

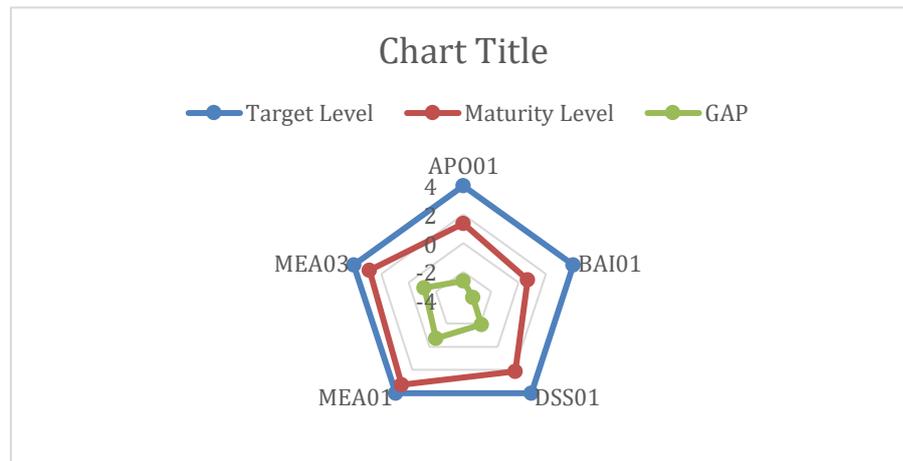
NO	Nama Proses	Maturity Level	Nilai Ketercapaian
1	APO01 <i>Manage the IT management framework</i>	137%	<i>Fully Achieved</i>
2	BAI01 <i>Manage programmes and projects</i>	67%	<i>Partially Achieved</i>
3	DSS01 <i>Manage operations</i>	210%	<i>Largely Achieved</i>
4	MEA01 <i>Monitor, evaluate and assess performance and conformance</i>	327%	<i>Fully Achieved</i>
5	MEA03 <i>Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements</i>	285%	<i>Fully Achieved</i>

Untuk perhitungan rata-rata *maturity level* dari ke lima sub domain yaitu 205 % dimana jika dilihat dari skala peratingan termasuk kedalam level F yang menandakan sudah mencapai nilai *Fully achieved* dimana sudah Adanya pendekatan yang lengkap dan sistematis serta pencapaian yang penuh. Dan dari segi skala pembulatan indeks pemetaan kondisi capability model adalah *Performed Process* dimana proses dari sistem pada PT. Gemilang Surya Kahyangan berhasil diimplementasikan dan sudah mencapai tujuan yang direncanakan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan *capability level* diatas didapatkan nilai kesenjangan atau GAP yang didapatkan dari selisih antara nilai *maturity level* perdomain dengan nilai level yang ditargetkan, yaitu sebagai berikut:

Table 8. GAP

NO	Nama Proses	Target Level	Maturity Level	Gap
1	<i>APO01 Manage the IT management framework</i>	4	1,37	-2,63
2	<i>BAI01 Manage programmes and projects</i>	4	0,67	-3,33
3	<i>DSS01 Manage operations</i>	4	2,10	-1,90
4	<i>MEA01 Monitor, evaluate and assess performance and conformance</i>	4	3,27	-0,73
5	<i>MEA03 Monitor, evaluate and assess compliance with external requirements</i>	4	2,85	-1,15



Gambar 2. Diagram Nilai Kesenjangan (GAP)

Dari hasil perhitungan GAP atau kesenjangan diketahui bahwa untuk semua domain belum mencapai target level yang diharapkan. Hasil analisis domain menunjukkan bahwa:

- a. Tidak sempurnanya penerapan teknologi informasi pada tata Kelola visi dan misi perusahaan.
- b. Belum sejalannya pengelolaan teknologi informasi dengan strategi perusahaan.
- c. Belum terlaksananya kegiatan pemberian layanan pada pihak internal
- d. Proses dan hasil pelaporan belum mencapai tujuan bisnis.
- e. Perlu adanya peningkatan dalam hal kepatuhan perusahaan untuk undang undang serta persyaratan eksternal.

5. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil Penelitian yang telah penulis lakukan mengenai audit tata kelola sistem informasi pada PT. Gemilang Surya Kahyangan dengan *framework* COBIT 5. Maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penerapan audit sistem informasi PT. Gemilang Surya Kahyangan menghasilkan bahwa untuk semua domain belum mencapai target level yang diharapkan.
- b. Untuk perhitungan rata-rata maturity level dari ke lima sub domain yaitu 2,05 atau 205 % dimana jika dilihat dari skala peratingan termasuk ke dalam level F yaitu sudah mencapai nilai *Fully*

achieved dan dari skala pembulatan indeks pemetaan kondisi *capability* model ada dilevel 1 yaitu *Performed Process*.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, peneliti memberikan saran atau rekomendasi yang akan menjadi masukan bagi PT. Gemilang Surya Kahyangan, antara lain:

- a. Perusahaan harus meningkatkan sempurnanya penerapan teknologi informasi pada tata Kelola visi dan misi perusahaan.
- b. Perlu adanya peningkatan sejalanannya pengelolaan teknologi informasi dengan strategi perusahaan.
- c. Perlu adanya koordinasi dan peningkatan dalam pemberian layanan pada pihak internal.
- d. Perlu perbaikan dalam sistem pelaporan agar lebih sistematis dan mudah dipahami.
- e. Perlu adanya peningkatan dalam hal kepatuhan perusahaan untuk undang undang serta persyaratan eksternal.

References

- A.Sultoni. (n.d.). Sistem Informasi E-Commerce Hasil Pertanian Desa Kluwan Berbasis Web. *Teknologi Informasi Dan Komputer, STEKOM Semarang*, 59.
- Angrumsari, M. (2019). Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Journal of Business Economics*, 24(2), 207–215. <https://doi.org/10.35760/eb.2019.v24i2.1910>
- Cobit, M. F., Efendi, D. M., Mintoro, S., & Septiana, I. (2019). *Jurnal Informasi Dan Komputer Vol : 7 No : 2 Thn .: 2019 AUDIT SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN Jurnal Informasi Dan Komputer Vol : 7 No : 2 Thn .: 2019*. 31–36.
- Doharma, R., Prawoto, A. A., & Andry, J. F. (2021). Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Media Cetak). *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 4(1), 22–28. <https://doi.org/10.30813/jbase.v4i1.2730>
- Kouw, I. W. K., Holwerda, A. M., Trommelen, J., Kramer, I. F., Bastiaanse, J., Halson, S. L., Wodzig, W. K. W. H., Verdijk, L. B., Loon, L. J. C. Van, Appetite, N., Intake, E., Morehen, S., Smeuninx, B., Perkins, M., Morgan, P., Breen, L., Maria, C., Melo, D., Vinicius, M., ... Mello, D. (2020). *MEMBANGUN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN SISWA BARU BERBASIS WEB DENGAN METODE MDD (MODEL DRIVEN DEVELOPMENT) DI RAUDHATUL ATHFAL NAHJUSSALAM*. 3(1), 30–52.
- Mawarni, R., Putri, E. A., Triyanti, D., Studi, P., Informatika, M., Studi, P., Informatika, M., & Ramework, E. (2022). *AUDIT SISTEM INFORMASI E-LEARNING MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 . 0 (STUDY KASUS : E-LEARNING SLBN Sukamaju Kotabumi – Lampung Utara)*. 03(01), 18–25.
- Nugroho, I., INFORMATIKA, S. S.-I.-I., & 2020, U. (2020). Analisa dan Perancangan Audit Sistem Informasi Akademik dengan Framework COBIT 5. *Journals.Upi-Yai.Ac.Id*, 4(3), 6–12.
- Priyo. (2018). Konsep Auditing System dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Islam. *Konsep Auditing System Dalam Penjaminan Mutu Pendidikan Islam*, 06(1), 17–28.
- Putri, R. E. (2015). Model Penilaian Kapabilitas Proses Optimasi Resiko Ti Berdasarkan Cobit 5. *Seminar Nasional Informatika 2015*, 2015(November), 252–258.
- Sulaeman, F. S. (2015). Audit Sistem Informasi Framework Cobit 5. *Media Jurnal Informatika*, 7(2), 37–42.
- Suryono, R. R., Darwis, D., & Gunawan, S. I. (2018). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung). *Jurnal Teknoinfo*, 12(1), 16. <https://doi.org/10.33365/jti.v12i1.38>
- Turkhamun Adi Kurniawan. (2019). Penerapan tata kelola sistem informasi menggunakan framework cobit 4.1 pada portal video game. *2019*, 216–226.