

Analisis Capability Domain DSS01 Menggunakan COBIT 2019 pada PT Solusi Finansialku Indonesia

Devie Firmansyah¹, Muhammad Ridwan M², Andi Moch Januriana³, Awaluddin Dongoran⁴

^{1,2} Institut Digital Ekonomi LPKIA Bandung

Jl. Soekarno Hatta No 456, Kota Bandung, Jawa Barat 40266

^{3,4} Sekolah Tinggi Pertanahan Nasional

Jl. Tata Bumi No.5, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293

email: ¹devief@lpkia.ac.id, ²ridwan0461@gmail.com,

³ amj@stpna.ac.id, ⁴ awaluddindongoran@stpna.ac.id

Abstrak

Pada era bisnis yang semakin terdigitalisasi, perusahaan seperti PT Solusi Finansialku Indonesia, yang menawarkan layanan perencanaan keuangan berbasis SaaS, mendapatkan perhatian yang meningkat dalam manajemen operasional TI yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kemampuan proses Manajemen Operasional TI (DSS01) di PT Solusi Finansialku Indonesia menggunakan framework COBIT 2019. Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah metode kuesioner, yang melibatkan 49 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata Capability Level Domain DSS01 adalah sebesar 2,73. Hasil ini mengindikasikan bahwa perusahaan telah mencapai tingkat kapabilitas di level 3 (Defined process) dalam manajemen operasional TI berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019. Penelitian ini memiliki implikasi signifikan dalam konteks peningkatan manajemen operasional TI PT Solusi Finansialku Indonesia. Dengan pemahaman tentang tingkat kapabilitas yang sudah dicapai, perusahaan dapat merencanakan langkah-langkah perbaikan yang lebih terarah untuk memastikan efisiensi dan keandalan dalam penyediaan layanan operasional teknologi informasi. Hal ini akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam merencanakan perkembangan perusahaan di masa depan, mengambil keputusan yang tepat, dan memenuhi harapan klien.

Kata kunci: Audit, COBIT 2019, Capability Level

Abstract

In an increasingly digitized business era, companies such as PT Solusi Finansialku Indonesia, which offers SaaS-based financial planning services, are gaining increasing attention in effective IT operational management. This study aims to analyze the level of capability of the IT Operational Management process (DSS01) at PT Solusi Finansialku Indonesia using the 2019 COBIT framework. The data collection method that researchers used in this study was the questionnaire method, which involved 49 respondents. The analysis results show that the average Capability Level Domain DSS01 is 2.73. This result indicates that the company has reached a capability level at level 3 (Defined process) in IT operational management based on the 2019 COBIT framework. This research has significant implications in the context of improving the IT operational management of PT Solusi Finansialku Indonesia. With an understanding of the level of capability that has been achieved, the company can plan more targeted improvement steps to ensure efficiency and reliability in the provision of information technology operational services. This will benefit the company in planning the future development of the company, making the right decisions, and meeting client expectations.

Keywords: 3-5 keywords; Audit, COBIT 2019, Capability Level.

1. PENDAHULUAN

PT Solusi Finansialku Indonesia adalah perusahaan perencanaan keuangan berbasis SaaS yang menyediakan layanan perencanaan keuangan untuk individu, bisnis, dan organisasi. Perangkat lunak perencanaan keuangan perusahaan ini dirancang untuk membantu klien mengelola keuangan perusahaan, merencanakan masa depan, dan membuat keputusan keuangan yang tepat. Perangkat lunak ini mencakup berbagai fitur, seperti perencanaan pensiun, analisis investasi, dan alat penganggaran. Dalam rangka memenuhi kebutuhan individu, bisnis, dan organisasi, audit operasional yang teliti menjadi penting. Audit tersebut melibatkan penilaian terhadap efektivitas sistem dan proses

operasional, termasuk ketersediaan dan responsivitas layanan, akurasi dan keandalan perangkat lunak yang digunakan, kualitas dukungan pelanggan yang diberikan, serta mengevaluasi apakah kontrol untuk melindungi aset teknologi informasi memastikan integritas dan selaras dengan tujuan dan sasaran organisasi [1]. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk mengetahui perusahaan yang berkaitan dengan pengelolaan sistem informasi antara lain dengan melakukan proses audit pada sistem. Hasil audit dikomunikasikan kepada pengguna yang berminat [2]. Tujuan dilakukannya audit adalah untuk mendapatkan gambaran keadaan perusahaan saat ini, mencari kelemahan dan merekomendasikan perbaikan agar sistem informasi lebih bermanfaat dalam mendukung organisasi [3].

Analisis *capability level* merupakan sebuah alat untuk mengukur sejauh mana suatu proses dijalankan oleh sebuah Perusahaan [4]. Untuk menghasilkan peningkatan kemampuan, setiap tingkatan dibangun di atas tingkatan sebelumnya dengan menambahkan fungsionalitas atau ketelitian baru [5]. Dalam konteks TI, analisis *capability level* sering dilakukan untuk mengevaluasi *maturity level* dalam pengelolaan layanan TI atau sistem informasi. Analisis *capability level* biasanya melibatkan penerapan *framework* atau kerangka kerja yang telah diakui di industri TI, seperti COBIT. COBIT 2019 merupakan *framework* yang dapat digunakan pada tata kelola dan manajemen informasi dan teknologi, yang ditujukan untuk seluruh perusahaan. Teknologi dan pemrosesan informasi perusahaan mencakup semua aspek yang digunakan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya, tidak terbatas pada satu departemen tertentu. I&T perusahaan tidak hanya terkait dengan departemen TI, tetapi juga meliputi semua bagian organisasi yang menggunakan teknologi dan informasi untuk mencapai tujuan bisnisnya. [6]. ISACA mengembangkan kerangka kerja ini, yang diadopsi secara global oleh berbagai organisasi untuk mengelola proses dan sistem teknologi informasi perusahaan. *Framework* COBIT 2019 mencakup lima domain utama: Evaluasi, Pengarahan, dan Pemantauan (EDM), Penyelarasan, Perencanaan, dan Pengorganisasian (APO), Pembangunan, Perolehan, dan Implementasi (BAI), Penyampaian, Pelayanan, dan Dukungan (DSS), serta Pemantauan, Evaluasi, dan Penilaian (MEA) [7].

Dengan merujuk pada Surat Edaran OJK No. 32/SEOJK.04/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan, dapat disimpulkan bahwa pedoman tersebut menguraikan 5 aspek, 8 prinsip, dan 25 rekomendasi yang harus diterapkan dalam menjalankan tata kelola perusahaan yang baik. Rekomendasi ini menjadi standar yang harus diikuti oleh perusahaan untuk menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh OJK [8]. Adapun kaitannya dengan menerapkan audit sistem informasi dapat memastikan bahwa sistem informasi dapat diandalkan, aman, dan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku [9]. Maka, penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi *capability level* PT Solusi Finansialku Indonesia dalam pengelolaan operasional TI dan memberikan rekomendasi berdasarkan audit dengan menggunakan COBIT 2019. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendukung pencapaian *good corporate governance* di perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Angga Pratama, Desvina Yulisda, dan Mutiara Fajar [10] berjudul "Analisis Tingkat Kemampuan (*Capability Level*) Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 2019 Domain DSS (*Deliver, Service, And Support*) Studi Kasus pada Diskominfo Kota Pematang Siantar," metode kualitatif digunakan. Metode ini digunakan ketika penelitian dilakukan pada objek alam, menghasilkan data deskriptif. Sumber data diperoleh melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner yang meminta responden untuk merespon banyak pertanyaan atau pernyataan tertulis yang berkaitan dengan proses COBIT yang relevan, untuk mengukur tingkat kemampuan (*Capability Level*) pada Domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) COBIT 2019. Hasil analisis menunjukkan tingkat kemampuan (*Capability Level*) keseluruhan Domain *Deliver, Service and Support* (DSS) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pematangsiantar mencapai 3,41, yang mengindikasikan bahwa proses tersebut telah terdefinisikan dengan baik menggunakan aset dan prosedur organisasi yang jelas. Proses pencapaian tujuannya lebih terorganisir, menunjukkan bahwa penyediaan dukungan layanan operasional teknologi informasi, termasuk keamanan, telah dilakukan secara optimal dan mengikuti prosedur yang ada di instansi tersebut.

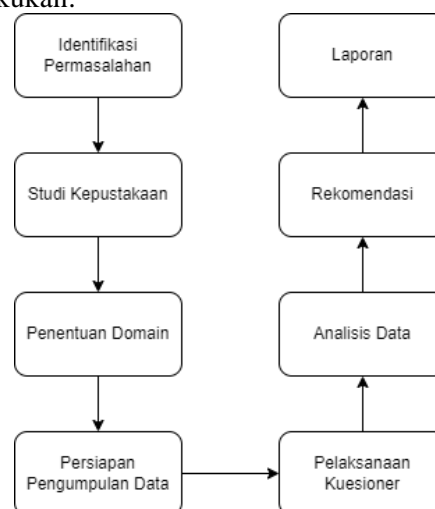
Hendra Saputra [11] melakukan penelitian berjudul "Audit Sistem Informasi pada PT Perkebunan Nusantara VII dengan Menggunakan Metode *Framework* COBIT 5 Domain (DSS dan MEA)." Penelitian ini menggunakan metodologi audit operasional yang berfokus pada penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan dengan efisien dan ekonomis. Audit operasional melibatkan empat tahap, yaitu perencanaan, persiapan lapangan, pelaporan, dan tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis kuesioner yang disebarkan kepada manajemen dan pengguna sistem informasi menunjukkan nilai rata-rata saat ini pada proses DSS01, DSS02, DSS03, DSS05, DSS06, MEA01, dan MEA02 sebesar 3,51, yang mengindikasikan bahwa sistem informasi Lampung Post memiliki tingkat kapabilitas 3 (*established*). Hal ini menandakan bahwa seluruh proses bisnis sudah

terimplementasi dengan baik, termasuk perencanaan dan pemantauan. Selanjutnya, hasil penilaian dari responden pada tingkat ekspektasi adalah 4,33, yang berada pada level 5 (*optimizing*), menunjukkan proses yang diharapkan selalu dapat meningkatkan kinerja dan memenuhi tujuan dari bisnis yang relevan.

Dilain hal, adapun kebaruan yang peneliti lakukan dengan memberikan kontribusi yang berharga dengan memanfaatkan *framework* COBIT 2019, melakukan studi kasus dalam sektor perencanaan keuangan berbasis SaaS, dan menerapkan pendekatan gap analis yang membantu untuk membandingkan kondisi aktual suatu organisasi dengan kondisi yang diinginkan atau ideal [12] dan uji reliabilitas untuk mengukur sejauh mana instrumen memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Ini penting karena konsistensi instrumen merupakan faktor kritis dalam kehandalan alat ukur secara keseluruhan [13]. Hal ini membawa elemen-elemen kebaruan yang dapat berdampak signifikan pada pemahaman dan peningkatan manajemen operasional TI. Besar harapan analisis ini dapat membantu PT Solusi Finansialku Indonesia untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam mengalokasikan sumber daya, merencanakan strategi bisnis, dan memenuhi persyaratan kepatuhan dan regulasi. Selain itu, pemberian rekomendasi akan diberikan kepada perusahaan agar lebih baik lagi dalam pengelolaan dan pemanfaatan operasional TI.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk menghimpun data yang diperlukan dalam perhitungan tingkat kapabilitas. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner digunakan untuk mengukur kapabilitas dalam domain DSS (*Deliver, Service, and Support*). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang kuat tentang tingkat kapabilitas proses-proses yang termasuk dalam domain tersebut, yang selanjutnya digunakan sebagai dasar untuk analisis, evaluasi, dan penyusunan rekomendasi perbaikan. Dengan pendekatan kuantitatif ini, hasil penelitian menjadi lebih terukur dan obyektif dalam menilai tingkat kapabilitas proses yang ada.. Pada penelitian ini juga akan melalui beberapa tahapan dengan tahapan utama dalam proses penelitian, dimulai dari identifikasi masalah, pendalaman melalui tinjauan pustaka, pemilihan domain penelitian (Manajemen Operasional TI), hingga persiapan data dengan pembuatan survei berdasarkan pedoman COBIT 2019. Implementasi survei melibatkan pendistribusian kuesioner kepada responden yang relevan. Analisis data meliputi pengolahan hasil survei dan validasi. Rekomendasi kemudian dihasilkan berdasarkan temuan dan kekurangan untuk meningkatkan proses. Tahap akhir adalah penyusunan laporan yang mencakup metodologi, temuan utama, analisis, rekomendasi perbaikan, dan kesimpulan sebagai referensi untuk peningkatan manajemen operasional TI di PT Solusi Finansialku Indonesia. Berikut adalah rincian dari tahapan penelitian yang peneliti akan lakukan:



Gambar 1. Alur Penelitian

Penjelasan untuk setiap langkah dalam alur penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1 adalah sebagai berikut:

2.1. Identifikasi Permasalahan

Langkah pertama dalam penelitian adalah menentukan objek penelitian, yaitu PT Solusi Finansialku Indonesia, dan mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti terkait dengan manajemen operasional TI. Dari hasil identifikasi permasalahan menemukan bahwa ketidakmampuan Sistem Informasi untuk mencapai tingkat kemampuan (*capability level*) yang optimal dalam hal manajemen dan pengendalian operasional. Masalah ini disebabkan oleh faktor kurangnya pengelolaan sumber daya IT yang efektif, kurangnya pengendalian operasional TI. Dan Keterbatasan sumber daya menjadi masalah ketika perlu dilakukan perbaikan dan pengembangan dalam manajemen operasional TI. Implementasi perubahan dalam pengelolaan TI sering membutuhkan investasi dalam hal sumber daya manusia dan teknologi. Dari permasalahan ini peneliti mengetahui arah penelitian untuk dijadikan acuan utama memulai penelitian.

2.2. Studi Kepustakaan

Untuk mendalami topik penelitian ini dengan lebih baik, peneliti telah melakukan studi literatur yang menyeluruh. Ini melibatkan pengkajian jurnal-jurnal terkait serta referensi dari dokumen-dokumen dan buku panduan yang berkaitan dengan manajemen operasional TI dan *framework* COBIT 2019. Dengan menggali sumber-sumber ilmiah ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep, prinsip, dan praktik terbaik yang relevan dengan penelitian ini. Dengan pemahaman yang kuat tentang literatur yang ada, peneliti dapat mengaitkan temuan mereka dengan kerangka kerja yang telah ada dan memastikan bahwa penelitian ini berdasarkan pada pemahaman yang solid tentang topik tersebut.

2.3. Penentuan Domain

Penelitian ini telah menetapkan cakupan yang sangat jelas, yaitu proses Manajemen Operasional TI (DSS01) di PT Solusi Finansialku Indonesia. Fokus yang tajam pada area ini memungkinkan penelitian untuk menjadi lebih terperinci dan mendalam dalam menganalisis tingkat kapabilitas serta potensi perbaikan di dalamnya. Dengan cakupan yang terdefinisi dengan baik, penelitian ini dapat memberikan pandangan yang lebih tajam dan relevan tentang bagaimana PT Solusi Finansialku Indonesia dapat meningkatkan manajemen operasional TI mereka sesuai dengan standar dan praktik terbaik yang diharapkan.

2.4. Persiapan Pengumpulan Data

Penelitian ini mengadopsi metode pengumpulan data berupa kuesioner survei. Kuesioner tersebut dirancang dengan merujuk pada panduan COBIT 2019 dan akan menjadi alat utama untuk mengumpulkan data dari responden. Dalam kuesioner ini, responden akan dihadapkan pada sejumlah pertanyaan yang dirancang secara cermat, dan mereka akan diminta untuk memberikan tanggapan mereka dengan menggunakan skala Likert

2.5. Pelaksanaan Kuesioner

Setelah kuesioner selesai disusun, langkah selanjutnya adalah mendistribusikannya kepada responden yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Responden yang dituju mencakup anggota tim TI serta staf yang terlibat aktif dalam proses Manajemen Operasional TI di perusahaan. Dengan melibatkan mereka sebagai responden, penelitian ini dapat mengumpulkan wawasan yang lebih mendalam dan relevan mengenai tingkat kapabilitas serta aspek-aspek terkait manajemen operasional TI di PT Solusi Finansialku Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian akan menjadi lebih representatif dan informatif untuk analisis lebih lanjut.

2.6. Analisis Data

Hasil kuesioner yang telah dikumpulkan telah diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode *capability level*. Setelah proses pengolahan data, berbagai temuan yang berkaitan dengan proses Manajemen Operasional TI di PT Solusi Finansialku Indonesia berhasil diidentifikasi. Selama analisis, kekurangan atau masalah yang mungkin muncul dalam proses juga telah terungkap. Selain itu, data juga telah diuji untuk mengukur tingkat reliabilitasnya, sehingga hasil analisis dapat diandalkan dan akurat. Langkah-langkah ini merupakan bagian penting dari penelitian ini untuk memahami tingkat kapabilitas saat ini dan memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi perbaikan.

2.7. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan identifikasi masalah, serangkaian rekomendasi perbaikan telah disusun. Tujuan dari rekomendasi ini adalah untuk meningkatkan tingkat kapabilitas dalam proses Manajemen Operasional TI. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan perusahaan dapat mengatasi masalah yang teridentifikasi, memperbaiki proses-proses yang ada, dan meningkatkan

efisiensi serta efektivitas operasional TI mereka. Ini adalah langkah penting untuk mencapai tujuan perbaikan dan pengembangan manajemen operasional TI yang lebih baik di perusahaan.

2.8. Laporan

Keseluruhan metodologi yang telah diterapkan, temuan utama yang berhasil diidentifikasi, analisis yang telah dilakukan, rekomendasi perbaikan yang disusun, dan kesimpulan dari penelitian ini telah dirangkum dan disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Laporan ini akan menjadi dokumen referensi yang berharga dan pedoman yang akan membantu PT Solusi Finansialku Indonesia dalam upaya meningkatkan manajemen operasional TI mereka. Dengan informasi dan rekomendasi yang terdokumentasi dengan baik dalam laporan ini, diharapkan perusahaan akan memiliki landasan yang kuat untuk mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai dan meningkatkan efisiensi serta kepatuhan terhadap standar dalam pengelolaan teknologi informasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pelaksanaan Kuesioner

Analisis ini akan memanfaatkan kuesioner sebagai alat untuk menggali data. Kuesioner ini disebarkan kepada 49 responden, yang kemudian akan digunakan untuk menghitung hasil respon mereka. Tujuannya adalah untuk menilai tingkat kapabilitas saat ini. Dalam menghitung kuesioner, model kapabilitas akan diterapkan. Responden akan merespons pernyataan dengan menggunakan skala Likert yang mencakup opsi tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju. Setiap tanggapan memiliki nilai, tidak setuju ditunjukkan dengan angka 1, kurang setuju ditunjukkan dengan angka 2, setuju ditunjukkan dengan angka 3 dan sangat setuju ditunjukkan dengan angka 4. Selanjutnya jika sudah didapatkan datanya, penelitian menggunakan metode perhitungan rata-rata sebagai salah satu pendekatan analisis data untuk menghitung kapabilitas. Rumus yang akan digunakan adalah:

$$\text{Nilai rata - rata aktivitas} = \frac{\sum \text{Jumlah skor masing - masing}}{\sum \text{Jumlah Responden}}$$

Metode perhitungan rata-rata ini akan digunakan untuk menghitung nilai tengah dari sejumlah data atau skor yang diperoleh dari responden untuk mengetahui *capability level* DSS01. Berikut rekapitulasi nilai rata-rata aktivitas setelah menggunakan rumus perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 1:

Tabel 1. Rekapitulasi nilai rata-rata aktivitas

Subproses DSS	Kode pertanyaan	Nilai rata-rata aktivitas
DSS01.01	DSS01.01-01	3,49
	DSS01.01-02	3,47
	DSS01.01-03	3,45
	DSS01.01-04	3,43
	DSS01.01-05	3,29
DSS01.02	DSS01.02-01	3,37
	DSS01.02-02	2,73
	DSS01.02-03	3,24
	DSS01.02-04	1,98
DSS01.03	DSS01.03-01	3,41
	DSS01.03-02	2
	DSS01.03-03	2,86
	DSS01.03-04	2,02
	DSS01.03-05	2,12
	DSS01.03-06	1,39
DSS01.04	DSS01.04-01	2
	DSS01.04-02	2,80
	DSS01.04-03	1,96
	DSS01.04-04	2,65
	DSS01.04-05	2,55
	DSS01.04-06	2,69
	DSS01.04-07	2,33
DSS01.05	DSS01.05-01	3,29
	DSS01.05-02	2,20

Subproses DSS	Kode pertanyaan	Nilai rata-rata aktivitas
	DSS01.05-03	2,90
	DSS01.05-04	2,47
	DSS01.05-05	3,10
	DSS01.05-06	2,76
	DSS01.05-07	3,14
	DSS01.05-08	2,20
	DSS01.05-09	2,24
	DSS01.05-10	2,76
	DSS01.05-11	2,33

Tabel di atas adalah rata-rata aktivitas dalam berbagai subproses di dalam subdomain DSS01 dari kerangka kerja COBIT. Setiap subproses memiliki kode aktivitas yang terkait, dan nilai rata-rata aktivitas diukur dalam rentang tertentu. Nilai-nilai ini mencerminkan tingkat kapabilitas atau kematangan proses dalam masing-masing subproses. Dengan informasi ini, dapat dievaluasi sejauh mana organisasi atau sistem memenuhi standar dalam subdomain dan subproses tertentu.

3.2. Analisis Data

Setelah melakukan pelaksanaan kuesioner, selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data dengan melakukan rekapitulasi nilai rata-rata aktivitas masing-masing subproses.

Tabel 2. Rekapitulasi *Current Capability*

Subproses DSS	Aktivitas	<i>Current Capability</i> (CC)
DSS01.01	Evaluasi Sistem Tata kelola	3,42
DSS01.02	Mengelola layanan IT yang dialihdayakan	2,83
DSS01.03	Memantau infrastruktur IT	2,30
DSS01.04	Mengelola lingkungan	2,43
DSS01.05	Mengelola fasilitas	2,67

Berikut adalah hasil nilai kapabilitas saat ini untuk masing-masing subproses dalam DSS yang ditunjukkan pada Tabel 2, sebagaimana tercantum dalam tabel di atas:

1. DSS01.01 - Evaluasi Sistem Tata Kelola memiliki tingkat kapabilitas sebesar 3,42, yang berada di tingkat 3 yaitu "*Defined process*"
2. DSS01.02 - Pengelolaan Layanan IT yang Dialihdayakan memiliki tingkat kapabilitas sebesar 2,83, yang juga berada di tingkat 3 yaitu "*Defined process*"
3. DSS01.03 - Pemantauan Infrastruktur IT memiliki tingkat kapabilitas sebesar 2,30, yang berada di tingkat 2 yaitu "*Managed process*"
4. DSS01.04 - Pengelolaan Lingkungan memiliki tingkat kapabilitas sebesar 2,43, yang juga berada di tingkat 2 yaitu "*Managed process*"
5. DSS01.05 - Pengelolaan Fasilitas memiliki tingkat kapabilitas sebesar 2,67, yang berada di tingkat 3 yaitu "*Defined process*"
6. Hasil tingkat kapabilitas rata-rata berdasarkan nilai subproses untuk DSS01 - Manajemen Operasional TI adalah sebesar 2,73, yang juga berada di tingkat 3 yaitu "*Defined process*"

3.3. Gap Analysis

Pada tahap ini, analisis kesenjangan dilakukan dengan membandingkan tingkat capability yang telah diukur dengan target yang telah ditetapkan sebesar 4. Hasil analisis ini menunjukkan perbedaan antara tingkat capability yang ada dan tingkat capability yang diharapkan. Hasil analisis kesenjangan ini kemudian dapat ditunjukkan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Analisis *Gap* subproses DSS

Subproses DSS	<i>Current Capability</i> (CC)	<i>Expected Capability</i> (EC)	<i>Gap</i>
DSS01.01	3,42	4	0,58
DSS01.02	2,83	4	1,17
DSS01.03	2,30	4	1,70
DSS01.04	2,43	4	1,57
DSS01.05	2,67	4	1,33

Berikut ini merupakan detail dari hasil analisis kesenjangan terkait pada masing-masing subproses DSS01 dengan mengambil dari aktivitas yang memiliki nilai rata-rata aktivitas di bawah 2,50 yang menandakan tingkat kapabilitas rendah atau menunjukkan belum terdefinisikan dengan baik yang ditunjukkan pada Tabel 4:

Tabel 4. Detail dari hasil analisis *Gap*

Subproses DSS	Aktivitas
DSS01.02	Mengatur tanggung jawab, wewenang, dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan terkait Informasi & Teknologi sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang telah disepakati, pola pengambilan keputusan, dan proses delegasi.
DSS01.03	Melakukan pencatatan peristiwa dengan mengenali tingkatan dari informasi yang perlu dicatat, dengan mempertimbangkan risiko dan kinerja. Membuat catatan peristiwa dan menyimpannya selama periode yang tepat guna mendukung penyelidikan di masa yang akan datang. Menjamin pembuatan tiket insiden dengan tepat waktu saat mengawasi penyimpangan yang teridentifikasi dari ambang batas yang telah ditetapkan. Menyusun prosedur untuk mengawasi catatan peristiwa dan melakukan evaluasi secara berkala
DSS01.04	Mengenali kemungkinan terjadinya bencana alam dan insiden yang disebabkan oleh manusia yang dapat mempengaruhi area di mana fasilitas TI berlokasi. Mengevaluasi potensi dampak yang mungkin terjadi pada fasilitas TI. Memelihara kebersihan ruang server dengan keadaan yang selalu aman, termasuk memastikan bahwa tidak akan ada kekacauan, kertas atau karton yang berserakan, tempat sampah tidak penuh, dan tidak ditemukan bahan kimia atau barang yang rentan terbakar yang terdapat di area tersebut. Melakukan pemantauan dan pemeliharaan perangkat dengan aktif melacak potensi ancaman pada lingkungan, seperti api, air, asap, dan tingkat kelembapan.
DSS01.05	Melakukan pengujian secara berkala terhadap mekanisme penyedia daya tak terputus (UPS) untuk memastikan kinerjanya yang optimal. Memastikan bahwa pemasangan kabel, baik di dalam maupun di luar lokasi TI, dilakukan dengan perlindungan yang sesuai. Terbatasnya akses hanya untuk personel yang berwenang, dan kabel harus dilindungi dari potensi kerusakan seperti api, asap, air, dan gangguan lainnya. Melakukan analisis terhadap sistem ketersediaan tinggi yang ada dalam fasilitas untuk mengevaluasi tingkat redundansi dan persyaratan pemasangan kabel, baik yang bersifat eksternal maupun internal. Memeriksa secara berkala bahwa lokasi dan fasilitas TI selalu mematuhi undang-undang, peraturan, pedoman, dan spesifikasi yang ditetapkan oleh pihak berwenang dan vendor. Melakukan analisis terhadap perubahan fisik yang terjadi pada lokasi atau bangunan TI dengan tujuan mengevaluasi ulang risiko lingkungan, seperti potensi kebakaran atau kerusakan akibat air.

3.4. Rekomendasi

Berikut ini adalah rekomendasi yang disusun berdasarkan aktivitas-aktivitas dengan nilai kapabilitas level yang rendah untuk meningkatkan nilai kapabilitasnya yang ditunjukkan pada Tabel 5:

Tabel 5. Rekomendasi dari aktivitas-aktivitas

Subproses DSS	Aktivitas	Rekomendasi
DSS01.02	Mengatur tanggung jawab, wewenang, dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan terkait Informasi & Teknologi sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang telah disepakati, pola pengambilan keputusan, dan proses delegasi.	1. Tanggung jawab, wewenang, dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan terkait Informasi & Teknologi harus didefinisikan secara tegas dan terekam secara tertulis.

Subproses DSS	Aktivitas	Rekomendasi
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Prinsip-prinsip tata kelola yang telah disepakati, model pengambilan keputusan, dan proses delegasi harus diterapkan dengan konsisten sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.
DSS01.03	Melakukan pencatatan peristiwa dengan mengenali tingkatan dari informasi yang perlu dicatat, dengan mempertimbangkan risiko dan kinerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pencatatan peristiwa harus dilakukan secara teratur dan berdasarkan struktur yang telah ditetapkan sesuai dengan pedoman yang berlaku. 2. Penentuan tingkat informasi yang perlu dicatat harus mempertimbangkan pertimbangan risiko dan kinerja secara menyeluruh.
	Membuat catatan peristiwa dan menyimpannya selama periode yang tepat guna mendukung penyelidikan di masa yang akan datang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diperlukan prosedur yang terperinci untuk penyimpanan catatan peristiwa sesuai dengan pedoman yang berlaku dan kebutuhan untuk penyelidikan di masa yang akan datang. 2. Penyimpanan catatan peristiwa harus mematuhi standar yang diperlukan dan mudah diakses.
	Menjamin pembuatan tiket insiden dengan tepat waktu saat mengawasi penyimpangan yang teridentifikasi dari ambang batas yang telah ditetapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan tiket insiden harus selalu dilakukan sesuai dengan waktu yang ditentukan dan dengan konsistensi yang sesuai dengan standar yang berlaku. 2. Proses pemantauan terhadap penyimpangan harus efektif dan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan.
	Menyusun prosedur untuk mengawasi catatan peristiwa dan melakukan evaluasi secara berkala	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diperlukan prosedur yang terstruktur untuk memantau catatan peristiwa sesuai dengan pedoman yang berlaku. 2. Tinjauan berkala terhadap catatan peristiwa harus dilakukan secara efisien guna memastikan kualitasnya.
DSS01.04	Mengenali kemungkinan terjadinya bencana alam dan insiden yang disebabkan oleh manusia yang dapat mempengaruhi area di mana fasilitas TI berlokasi. Mengevaluasi potensi dampak yang mungkin terjadi pada fasilitas TI.	Proses penilaian risiko bencana menjadi lebih terperinci dan berstruktur. Identifikasi risiko dilakukan secara teratur, dan langkah-langkah untuk mengurangi risiko sudah tersedia.
	Memelihara kebersihan ruang server dengan keadaan yang selalu aman, termasuk memastikan bahwa tidak akan ada kekacauan, kertas atau karton yang berserakan, tempat sampah tidak penuh, dan tidak ditemukan bahan kimia atau barang yang rentan terbakar yang terdapat di area tersebut.	Ruang server selalu terjaga kebersihannya dan aman. Tidak ada barang-barang yang tidak perlu dan tidak ada materi yang dapat menimbulkan risiko di dalamnya.

Subproses DSS	Aktivitas	Rekomendasi
	Melakukan pemantauan dan pemeliharaan perangkat dengan aktif melacak potensi ancaman pada lingkungan, seperti api, air, asap, dan tingkat kelembapan.	Terdapat sistem pemantauan yang lebih canggih dan responsif yang mampu mendeteksi dan menanggapi ancaman lingkungan dengan kecepatan yang tinggi.
DSS01.05	Melakukan pengujian secara berkala terhadap mekanisme penyedia daya tak terputus (UPS) untuk memastikan kinerjanya yang optimal.	Pengujian mekanisme penyedia daya dilakukan secara rutin untuk memastikan keandalannya dalam situasi darurat.
	Memastikan bahwa pemasangan kabel, baik di dalam maupun di luar lokasi TI, dilakukan dengan perlindungan yang sesuai. Terbatasnya akses hanya untuk personel yang berwenang, dan kabel harus dilindungi dari potensi kerusakan seperti api, asap, air, dan gangguan lainnya.	Kabel dipasang dengan perlindungan yang sesuai untuk mencegah kerusakan dan gangguan.
	Melakukan analisis terhadap sistem ketersediaan tinggi yang ada dalam fasilitas untuk mengevaluasi tingkat redundansi dan persyaratan pemasangan kabel, baik yang bersifat eksternal maupun internal.	Terdapat analisis yang mendalam terhadap sistem ketersediaan tinggi, dan langkah-langkah redundansi yang diperlukan telah diterapkan.
	Memeriksa secara berkala bahwa lokasi dan fasilitas TI selalu mematuhi undang-undang, peraturan, pedoman, dan spesifikasi yang ditetapkan oleh pihak berwenang dan vendor.	Kepatuhan yang konsisten terhadap semua regulasi dan pedoman telah dijalankan dengan tegas.
	Melakukan analisis terhadap perubahan fisik yang terjadi pada lokasi atau bangunan TI dengan tujuan mengevaluasi ulang risiko lingkungan, seperti potensi kebakaran atau kerusakan akibat air.	Evaluasi risiko lingkungan dilakukan dengan teratur dan sistematis ketika terjadi perubahan fisik pada lokasi atau bangunan TI.

Berdasarkan rekomendasi ini menekankan pentingnya definisi dan dokumentasi tanggung jawab yang jelas, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang telah ditetapkan dan model pengambilan keputusan, pencatatan kejadian yang sistematis, penilaian risiko yang menyeluruh, dan penerapan sistem pemantauan yang proaktif. Selain itu, menjaga kebersihan, keamanan, dan kepatuhan terhadap peraturan dan pedoman sangat penting, bersama dengan pengujian rutin terhadap mekanisme catu daya tak terputus dan instalasi kabel yang sesuai. Secara keseluruhan, penerapan rekomendasi ini akan berkontribusi pada peningkatan tingkat kemampuan DSS01.

3.5. Hasil Pengujian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.805	33

Gambar 2. Hasil statistika uji reliabilitas

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan konsisten dalam mengukur konstruk yang ingin diteliti. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menilai sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan. Nilai *Cronbach's Alpha* bervariasi dalam rentang dari nol hingga satu, jika nilai yang di dapat lebih tinggi maka dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang lebih tinggi. Setelah melakukan pengujian, nilai *Cronbach's Alpha* yang ditunjukkan pada Gambar 2 adalah sebesar .805 mendekati ke angka satu, hasil ini mengindikasikan bahwa pertanyaan atau item dalam alat ukur memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur

konstruk yang sedang diteliti. Dengan demikian, data yang diperoleh dari alat ukur ini dapat diandalkan dan dapat diinterpretasikan dengan keyakinan yang tinggi.

Adapun *Item Total Statistics* adalah sekumpulan statistik yang memberikan wawasan tentang sejauh mana masing-masing item dalam alat ukur berkontribusi terhadap reliabilitas alat ukur secara keseluruhan. Statistik ini membantu peneliti dalam menilai kualitas setiap item dalam alat ukur dan dapat digunakan untuk mengidentifikasi item-item yang mungkin perlu diperbaiki atau dihapus jika mereka tidak memberikan kontribusi yang memadai terhadap reliabilitas keseluruhan alat ukur. Dengan memahami *Item Total Statistics*, peneliti dapat meningkatkan kualitas alat ukur dan akurasi pengukuran yang dilakukan dalam penelitian mereka. Berikut rincian dari *Item Total Statistics* yang ditunjukkan pada Gambar 3:

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DSS010101	85.1224	65.401	-.020	.809
DSS010102	85.1429	67.167	-.211	.816
DSS010103	85.1633	66.598	-.166	.813
DSS010104	85.1837	67.278	-.224	.817
DSS010105	85.3265	65.891	-.082	.810
DSS010201	85.2449	60.897	.423	.795
DSS010202	85.8776	59.026	.369	.797
DSS010203	85.3673	65.196	.015	.807
DSS010204	86.6327	61.154	.338	.798
DSS010301	85.2041	63.291	.247	.802
DSS010302	86.6122	57.659	.416	.795
DSS010303	85.7551	59.730	.327	.799
DSS010304	86.5918	62.830	.143	.808
DSS010305	86.4898	54.713	.767	.775
DSS010306	87.2245	60.011	.687	.789
DSS010401	86.6122	57.826	.739	.783
DSS010402	85.8163	59.861	.555	.791
DSS010403	86.6531	64.065	.434	.801
DSS010404	85.9592	56.498	.643	.783
DSS010405	86.0612	56.600	.752	.780
DSS010406	85.9184	59.993	.732	.788
DSS010407	86.2857	61.708	.399	.797
DSS010501	85.3265	68.224	-.243	.826
DSS010502	86.4082	61.038	.674	.792
DSS010503	85.7143	62.708	.285	.800
DSS010504	86.1429	61.833	.299	.800
DSS010505	85.5102	62.130	.427	.797
DSS010506	85.8571	66.333	-.113	.820
DSS010507	85.4694	66.671	-.175	.813
DSS010508	86.4082	59.163	.564	.789
DSS010509	86.3673	58.362	.599	.787
DSS010510	85.8571	61.833	.508	.795
DSS010511	86.2857	62.958	.307	.800

Gambar 3. Hasil statistik setiap item

4. KESIMPULAN

Dengan tingkat kapabilitas rata-rata sebesar 2,73 yang menunjukkan tingkat kapabilitas di level 3 (*Defined process*) dalam manajemen operasional TI berdasarkan COBIT 2019, PT Solusi Finansialku Indonesia telah mengambil langkah yang baik dalam mengimplementasikan proses-proses yang terdefinisi dengan baik dalam beberapa subproses. Target yang diinginkan adalah mencapai tingkat kapabilitas pada level 4. Namun, saat ini perusahaan masih berada di level 3. Ini menunjukkan ada ruang untuk perbaikan guna mencapai tingkat yang lebih tinggi dalam manajemen operasional TI. Untuk rekomendasi hasil analisis *capability level* menyoroti beragam perbaikan yang perlu dilakukan, seperti penyimpanan catatan kejadian yang lebih terstruktur, pemantauan yang lebih efektif terhadap penyimpangan, dan peningkatan dalam manajemen risiko bencana. Selain itu, upaya untuk menjaga keamanan fisik, pemantauan yang lebih responsif terhadap ancaman lingkungan, dan pematuhan yang ketat terhadap regulasi dan pedoman perlu diutamakan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kapabilitas saat ini dan rekomendasi yang disediakan, PT Solusi Finansialku Indonesia memiliki dasar yang kuat untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, dan memastikan kepatuhan terhadap standar dan regulasi yang berlaku.

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti kepada perusahaan adalah untuk memprioritaskan perbaikan dalam proses berdasarkan seberapa besar perbedaan antara tingkat kapabilitas saat ini dan tingkat kapabilitas yang diharapkan atau target. Ini akan bermanfaat jika perusahaan ingin meminimalkan kesenjangan antara tingkat kapabilitas saat ini dan yang diharapkan, sejalan dengan manfaat perbaikan yang dapat dirasakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Harvard University, "What is an Information Technology (IT) audit," 2023, Accessed: Aug. 02, 2023. [Online]. Available: <https://rmas.fad.harvard.edu/faq/what-does-information-systems-audit-entail#:~:text=An%20Information%20Technology%20audit%20is,recognized%20standards%20or%20established%20policies>.
- [2] S. Nurlela, "Penggunaan Cobit 4.1 Untuk Audit Sistem Informasi Kepegawaian Pada PT. Mustika Agung Sentosa," 2022. Accessed: Aug. 24, 2023. [Online]. Available: <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/insantek67>
- [3] R. Sari, "Audit Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi (PT) XYZ Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1," 2018. Accessed: Aug. 24, 2023. [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/Snati/article/view/3269/2942>
- [4] Masduki, "Introduction and Methodology," 2020, pp. 1-24. doi: 10.1007/978-981-15-7650-8-1.
- [5] ISACA, "CMMI Levels of Capability and Performance," 2023, Accessed: Jun. 05, 2023. [Online]. Available: <https://cmmiinstitute.com/learning/appraisals/levels>
- [6] ISACA, *Implementing and Optimizing an Information and Technology Governance Solution*. 2018. [Online]. Available: <http://linkd.in/ISACAOOfficial>
- [7] ISACA, *Governance and Management Objectives*. 2018. Accessed: Aug. 24, 2023. [Online]. Available: <https://www.isaca.org/resources/cobit>
- [8] OJK, "Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 32 SEOJK.04 2015," 2015, Accessed: May 10, 2023. [Online]. Available: <https://ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/surat-edaran-ojk-dan-dewan-komisioner/Pages/seojk-Nomor-32-SEOJK-04-2015-Pedoman-Tata-Kelola-Perusahaan.aspx>
- [9] P. D. Driya, I. G. L. A. R. Putra, and I. M. A. Pradyana, "Teknik Pengumpulan Data Pada Audit Sistem Informasi dengan Framework COBIT," *INSERT : Information System and Emerging Technology Journal*, vol. 2, no. 2, p. 70, 2022, doi: 10.23887/insert.v2i2.40235.
- [10] A. Pratama, D. Yulisda, and M. Fajar, "Analisis Tingkat Kemampuan (Capability Level) Teknologi Informasi menggunakan Framework COBIT 2019 Domain DSS (Deliver, Service, And Support) Studi Kasus Diskominfo Kota Pematang Siantar," 2023, Accessed: Aug. 24, 2023. [Online]. Available: <http://journal.umuslim.ac.id/index.php/tika/article/view/1781/1442>
- [11] H. Saputra, *Audit Sistem Informasi Pada PT Perkebunan Nusantara VII Menggunakan Metode Framework Cobit 5 Domain (DSS dan MEA)*. 2019. Accessed: Aug. 24, 2023. [Online]. Available: <https://docplayer.info/147725761-Audit-sistem-informasi-pada-pt-perkebunan-nusantara-vii-menggunakan-metode-framework-cobit-5-domain-dss-dan-mea.html>
- [12] Greatday, "Pelajari Tentang Metode Gap Analysis yang Penting untuk Perusahaan," 2023, Accessed: Aug. 01, 2023. [Online]. Available: <https://greatdayhr.com/id-id/blog/metode-gap-analysis/>
- [13] O. Pasianus and A. Agus Kana, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Swalayan Pamella Enam Yogyakarta," 2021. Accessed: Aug. 24, 2023. [Online]. Available: <https://journal.stimykpn.ac.id/index.php/cb/article/view/260/136>