

AUDIT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI DITINJAU DARI PERSPEKTIF PELANGGAN MENGGUNAKAN STANDAR COBIT

4.1 PADA ESTOH SOFTWARE DEVELOPMENT JEMBER

Fiptagus Husna
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan sistem informasi menyebabkan suatu organisasi harus menyesuaikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna akhir adalah kebutuhan pelayanan pelanggan. Untuk mempermudah kontrol pelayanan pelanggan pada Estoh Software Development Jember diperlukan sistem audit untuk mengevaluasi keselarasan SI/TI dan proses bisnis dari perspektif pelanggan. Maka dari itu diperlukan sebuah mekanisme kontrol atau Audit Sistem Informasi atau Audit Teknologi Informasi. Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu analisa SWOT dan proses audit pelayanan pelanggan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 atau yang lebih sering disebut dengan istilah *IT Assurance*. Analisa SWOT dilakukan untuk melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan yang dimiliki Estoh Software Development Jember. Kerangka kerja COBIT 4.1 tidak hanya dapat memberikan evaluasi terhadap tata kelola Teknologi Informasi tetapi juga dapat memberikan masukan yang akan berguna untuk perbaikan pengelolaan di masa yang akan datang. Berdasarkan kuisioner dari *stakeholder* diperoleh nilai rata-rata tingkat kedewasaan kondisi eksisting sebesar 1.92 dan nilai rata-rata kondisi yang diharapkan sebesar 2.64 sehingga nilai rata-rata gap sebesar 0.72. Dari penelitian ini dihasilkan tingkat kedewasaan dan gap masing-masing proses TI agar rekomendasi spesifik pada proses TI. Selanjutnya rekomendasi diberikan umpan balik berdasar RACI dan diperoleh nilai akurasi rata-rata sebesar 0.874. Nilai akurasi tersebut relatif tinggi sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat dijalankan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pelanggan.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan Pelanggan, Analisa SWOT, Audit SI/TI dengan COBIT 4.1.

AUDIT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI DITINJAU DARI PERSPEKTIF PELANGGAN MENGGUNAKAN STANDAR COBIT

4.1 PADA ESTOH SOFTWARE DEVELOPMENT JEMBER

Fiptagus Husna
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

The rapid development of information systems led to an organization must adapt to meet the needs of the end user is the customer service needs. To facilitate control of customer service at Estoh Software Development Jember audit systems necessary to evaluate the alignment of the SI / IT and business processes from the customer perspective. Therefore we need a control mechanism or Audit Information System or Audit Information Technology. There are several steps that must be done is SWOT analysis and audit processes customer service using the COBIT 4.1 framework or more commonly referred to as IT Assurance. SWOT analysis is done to look at the strengths, weaknesses, opportunities and challenges posed by the Estoh Software Development Jember. COBIT 4.1 framework not only can provide an evaluation of Information Technology governance but also to provide input that will be useful for the improvement of management in the future. Based on questionnaires from stakeholders obtained average value level of maturity existing condition of 1.92 and average value conditions expected at 2.64 so that the value of the average gap of 0.72. This research produced a level of maturity and the gap each IT process so specific recommendations on the IT process. Furthermore, based on the feedback given RACI and accuracy values obtained on average by 0.874. The accuracy of the relatively high value so that the resulting recommendations can be executed to improve the quality of customer service.

Keywords: Customer Service System, SWOT Analysis, Audit SI / IT with COBIT 4.1.