

TUGAS AKHIR

PENGUKURAN TINGKAT KEDEWASAAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PERSPEKTIF PELANGGAN PADA PT. AGRO CITRA HARAPAN BERDASARKAN STANDAR COBIT 4.1

Fery Budi Setiawan

Email: ferybudisetiawan@ymail.com

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

PT. Agro Citra Harapan merupakan distributor obat pertanian yang bergerak dibidang pertanian. Pemenuhan kebutuhan akan sistem informasi bagi semua jenis perusahaan menyebabkan perkembangan sistem informasi yang begitu pesat. Penerapan teknologi informasi pada proses bisnis suatu perusahaan dipandang sebagai suatu solusi yang nantinya dapat meningkatkan kemampuan perusahaan di dalam persaingan. Hal ini menyebabkan pentingnya peningkatan peran teknologi informasi agar selaras dengan investasi yang telah dikeluarkan, sehingga dibutuhkan perencanaan yang matang serta implementasi yang optimal. Dengan alasan tersebut, diperlukan mekanisme kontrol audit sistem informasi atau audit terhadap pengelolaan teknologi informasi. Audit SI/TI dalam kerangka kerja COBIT 4.1, yang lebih sering disebut dengan istilah IT Assurance ini bukan hanya dapat memberikan evaluasi terhadap keadaan tata kelola Teknologi Informasi di PT. Agro Citra Harapan, tetapi dapat juga memberikan masukan berupa saran yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan TI pada instansi di masa yang akan datang.

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Dagang PT. AGRO CITRA HARAPAN yang bergerak dalam bidang pertanian seperti perusahaan-perusahaan dagang lainnya melakukan kegiatan perdagangan dalam skala menengah dan besar, yang jujur, konsisten dan memiliki kualitas dari jenis barang maupun pelayanan terhadap konsumen, sehingga dapat bersaing ditengah-tengah maraknya usaha sejenis yang ada. Saat ini ada semacam kecenderungan yang meningkat (growing trend) terhadap dukungan Layanan Pengadaan, dan Pengiriman barang dalam waktu cepat dan tingkat kecocokan barang hampir 100%. Selain itu juga terdapat peningkatan kebutuhan (growing demand) dari pelanggan Perusahaan Dagang, untuk dilayani lebih cepat dan lebih baik.

Layanan yang diterapkan oleh Manajemen PT. AGRO CITRA HARAPAN terdiri dari 2 proses inti, yaitu Pengiriman (Delivery), dan

Pelayanan Optimal (Optimal service). Dilihat dari segi manajemen, kedua proses tersebut merupakan produk dan jasa inti atau product and services yang ditawarkan usaha dagang kepada pelanggannya. Agar lebih efektif menyelenggarakannya, harus ada aktifitas pendukung yang terkait dengan hal-hal Administrasi, keuangan, sumber daya manusia, infrastuktur perusahaan dan lain sebagainya.

Dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan PT. AGRO CITRA HARAPAN telah menginvestasikan infrastruktur system informasi dan teknologi informasi berupa perangkat lunak, perangkat keras, system presensi sidik jari, teknisi LAN, dan rekrutmen tenaga TI. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi keselarasan infrastruktur TI dengan tujuan bisnis perusahaan agar dukungan system informasi dan teknologi informasi dapat mengoptimalkan perusahaan. Salah satu strateginya adalah menyediakan mekanisme kontrol objektif berbasis COBIT

tentang dukungan TI terhadap kinerja perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi tingkat kematangan dukungan system informasi dan teknologi informasi terhadap ketercapaian proses-proses bisnis dalam perusahaan.

1.2 Visi dan Misi PT AGRO CITRA HARAPAN

Adapun Adapun Visi PT AGRO CITRA HARAPAN diantaranya sebagai berikut :

“Memberikan Layanan Yang Terbaik Kepada Pelanggan Kami”.

Sedangkan misi dari PT AGRO CITRA HARAPAN diantaranya adalah :

- a. Tingkatan SDM yang berkualitas dan bertanggung jawab serta di dukung oleh soft skill dari masing- masing karyawan
- b. Sumber keuangan yang di dapat dari modal awal dan hasil dari penjualan-penjualan produk perusahaan yang di dukung dalam promosi produk-produk perusahaan
- c. Fasilitas yang di berikan yaitu adanya beberapa komputer serta beberapa armada yang digunakan sebagai alat transportasi dan operasional untuk mendukung penuh hasil yang akan di capai perusahaan
- d. Kepemimpinan perusahaan tanggung jawab penuh direktur utama
- e. Hubungan pembeli dengan pemasok, hal yang di utamakan untuk membangun sebuah kemitraan dan kerjasama yang berkelanjutan.

1.3 SI/TI di PT AGRO CITRA HARAPAN

Pengelolaan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi di PT. AGRO CITRA HARAPAN yang sedang berjalan saat ini adalah :

- a. Personal Computer sebanyak 2 buah dengan spesifikasi intel core i3, ram 2GB, VGA 1 GB, HDD 320GB
- b. Printer sebanyak 2 buah yaitu Epson L800, Printerscan Canon MP258
- c. Menggunakan layanan jaringan internet SPEEDY dengan Modem TP Link TL-SF1005D
- d. Memiliki absen sidik jari yaitu Fingerprint F200

- e. Menggunakan jaringan LAN untuk bertukar data didalam perusahaan
- f. Memiliki Staf teknik informatika yang merawat dan memperbaiki kerusakan alat elektronik yang ada di PT Agro Citra Harapan

1.4 Audit

Menurut Arens and Loebbecke (Auditing: An Integrated Approach, eight edition, 2000:9), Audit adalah kegiatan mengumpulkan dan mengevaluasi dari bukti-bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi dengan kriteria yang telah ditetapkan. Proses audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independent.

1.5 COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*)

Information System Audit and Control Association (ISACA) memperkenalkan sebuah kerangka untuk mengelola *IT Governance* di sebuah perusahaan yang dikenal dengan nama COBIT (Sarno, 2009). Pada dasarnya COBIT dikembangkan untuk membantu memenuhi berbagai kebutuhan manajemen terhadap informasi dengan menjembatani kesenjangan antara resiko bisnis, kontrol dan masalah teknik.

Karakteristik utama kerangka kerja COBIT menurut Sarno (2009: 16) adalah pengelompokan aktivitas teknologi informasi dalam empat *domain*, yaitu *Plan and Organise* (PO), *Acquire and Implement* (AI), *Deliver and Support* (DS) serta *Monitor and Evaluate* (ME).

1.6 RACI Chart PT AGRO CITRA HARAPAN

Didalam PT. Agro Citra Harapan terdapat beberapa RACI yang mewakili setiap aktifitas di perusahaan yakni sebagai berikut :

1. Bapak Deden Achmad selaku Manager
2. Bapak Hariyanto selaku Supervisor
3. Bapak Bambang Sutikno selaku Merchandiser
4. Bapak Sulistyono Widodo selaku Staff IT

1.7 Rekomendasi Hasil Audit

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penyusunan rekomendasi yakni sebagai berikut (Sarno, 2009: 165-172):

a. Penentuan Hasil Audit Teknologi Informasi

Penentuan hasil audit dilakukan dengan mengevaluasi hasil audit yang didapatkan untuk mengembangkan opini audit. Opini-opini berdasarkan hasil temuan tersebut digunakan sebagai landasan penyusunan rekomendasi hasil audit. Rekomendasi yang disusun oleh auditor dikomunikasikan kepada pihak manajemen yang berkepentingan untuk mendapatkan kesepakatan hasil audit.

Penentuan hasil audit berupa rekomendasi yang sudah diberikan kepada pihak manajemen yang berkepentingan akan dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus akurasi sebagai berikut :

$$\frac{TP + TN}{TP + TN + FP + FN}$$

Keterangan :

1. TP atau *member of True Positive* artinya menduga secara benar
2. TN atau *member of True Negative* artinya menduga secara salah
3. FP atau *member of False Positive* artinya tidak diduga tetapi benar
4. FN atau *member of False Negative* artinya tidak diduga tetapi salah

Setelah diperoleh kesepakatan, langkah selanjutnya adalah penyusunan laporan hasil audit.

b. Penyusunan Laporan Hasil Audit Teknologi Informasi

Laporan audit merupakan hasil akhir dari pelaksanaan audit teknologi informasi yang berisikan temuan dan rekomendasi kepada manajemen. Format laporan bervariasi di setiap organisasi sehingga tidak ada format baku dalam penyusunannya. Laporan yang dibuat seharusnya seimbang dalam mendeskripsikan isu negatif dari temuan dan pernyataan konstruktif positif yang berkaitan dengan peningkatan proses yang sudah

dijalankan dan kontrol yang telah berfungsi secara efektif.

1.8 Hasil Analisa Kondisi Saat Ini (Eksisting)

Kondisi saat ini/ eksisting di PT Agro Citra Harapan dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi saat ini

No	Nomor Proses TI	Uraian	TK Kedewasaan Proses TI
1	PO1	Mendefinisikan rencana strategis TI	1.85
2	PO3	Menentukan Arah Teknologi	2.47
3	PO5	Pengaturan Anggaran IT	2.45
4	PO6	Komunikasi Pengaturan Arah dan Tujuan	2.35
5	PO8	Mengelola Kualitas	1.05
6	PO10	Manajemen Proyek	2.18
7	AI2	Memperoleh dan memelihara software aplikasi	1.38
8	AI5	Pengadaan Sumberdaya TI	2.20
9	AI7	Instalasi & akreditasi solusi beserta perubahannya	1.43
10	DS1	Mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan	2.65
11	DS4	Memastikan Layanan Berkesinambungan	1.91
12	DS10	Mengelola Permasalahan	2.44
13	ME1	Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI	2.17
14	ME3	Memastikan Pemenuhan thd Kebutuhan Eksternal	2.44
Rata-rata			2.07

Rekapitulasi hasil kuesioner kondisi eksisting diatas menunjukkan nilai setiap domain yang dijelaskan sebagai berikut :

- a. Proses TI yang tidak dijalankan dengan baik yaitu proses TI (PO1) Mendefinisikan rencana strategis TI dengan bobot 1.85, proses TI (PO8) Mengelola Kualitas dengan bobot 1.05,

proses TI (AI2) Memperoleh dan memelihara software aplikasi dengan bobot 1.38, proses TI (AI7) Instalasi & akreditasi solusi beserta perubahannya dengan bobot 1.43, proses TI (DS4) Memastikan Layanan Berkesinambungan dengan bobot 1.91, karena dari manajemen PT. Agro Citra Harapan memang kurang menjalankan sistem informasi yang ada dalam masing-masing proses TI tersebut. Proses TI tersebut berada pada level 1 dari level 5.

- b. Proses TI yang telah dijalankan paling optimal dari kondisi *eksisting* yaitu proses TI (PO3) Menentukan Arah Teknologi dengan bobot 2.47, proses TI (PO5) Pengaturan Anggaran IT dengan bobot 2.45, proses TI (PO6) Komunikasi Pengaturan Arah dan Tujuan dengan bobot 2.35, proses TI (PO10) Manajemen Proyek dengan bobot 2.18, proses TI (AI5) Pengadaan Sumberdaya TI dengan bobot 2.20, proses TI (DS1) Mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan dengan bobot 2.65, proses TI (DS10) Mengelola Permasalahan dengan bobot 2.44, proses TI (ME1) Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI dengan bobot 2.17, proses TI (ME3) Memastikan Pemenuhan thd Kebutuhan Eksternal dengan bobot 2.44, karena dari manajemen PT. Agro Citra Harapan sistem informasi yang ada sudah hampir sepenuhnya dijalankan dan perlu ditingkatkan pada proses TI tersebut. Sembilan proses TI tersebut berada pada level 2 dari level 5.
- c. Berdasarkan point diatas, maka dapat disimpulkan bahwa 14 domain perlu dilakukan perbaikan sesuai dengan skala prioritas kepentingan dan bisnis PT. Agro Citra Harapan.

Dari rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi eksisting didapatkan rata-rata sebesar 2.07 dan secara keseluruhan kondisi eksisting berada pada level 2 dari level 5. Hal ini menunjukkan rendahnya penyelarasan SI/TI dengan proses bisnis di PT. Agro Citra Harapan.

1.9 Hasil Analisa Kondisi yang diharapkan (To Be)

Kondisi yang diharapkan merupakan kondisi penerapan sistem informasi dan teknik informatika yang ingin dilakukan di PT. Agro Citra Harapan. Kondisi tersebut didapatkan dari hasil kuesioner 18 domain pada kerangka kerja COBIT.

Tingkat kedewasaan kondisi eksisting tersebut ditunjukkan pada tabel 4.4. Sedangkan rincian rekapitulasi setiap proses TI dapat dijelaskan pada *Lampiran 3. Maturity Level Tool (Kondisi To Be)*.

Adapun Hasil Analisa Kondisi yang diharapkan (To Be) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Analisa Kondisi Yang Diharapkan

No	Nomor Proses TI	Uraian	Tingkat Kedewasaan Proses TI
1	PO1	Mendefinisikan rencana strategis TI	3.88
2	PO3	Menentukan Arah Teknologi	3.53
3	PO5	Pengaturan Anggaran IT	3.66
4	PO6	Komunikasi Pengaturan Arah dan Tujuan	3.43
5	PO8	Mengelola Kualitas	3.56
6	PO10	Manajemen Proyek	3.68
7	AI2	Memperoleh dan memelihara software aplikasi	3.85
8	AI5	Pengadaan Sumberdaya TI	3.84
9	AI7	Instalasi & akreditasi solusi beserta perubahannya	4.05
10	DS1	Mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan	3.70
11	DS4	Memastikan Layanan Berkesinambungan	3.44
12	DS10	Mengelola Permasalahan	3.61
13	ME1	Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI	3.23
14	ME3	Memastikan Pemenuhan thd Kebutuhan Eksternal	4.28
Rata-rata			3.70

Rekapitulasi hasil kuesioner kondisi eksisting diatas menunjukkan nilai setiap domain yang dijelaskan sebagai berikut :

- a. Proses TI yang perlu tindakan perbaikan segera tetapi tidak mendesak yaitu proses TI (PO1) Mendefinisikan rencana strategis TI dengan bobot 3.88, proses TI (PO3) Menentukan Arah Teknologi dengan bobot 3.53, proses TI (PO5) Pengaturan Anggaran IT dengan bobot 3.66, proses TI (PO6) Komunikasi Pengaturan Arah dan Tujuan dengan bobot 3.43, proses TI (PO8) Mengelola Kualitas dengan bobot 3.56, proses TI (PO10) Manajemen Proyek dengan bobot 3.68, proses TI (AI2) Memperoleh dan memelihara software aplikasi dengan bobot 3.85, proses TI (AI5) Pengadaan Sumberdaya TI dengan bobot 3.84, proses TI (DS1) Mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan dengan bobot 3.70, proses TI (DS4) Memastikan Layanan Berkesinambungan dengan bobot 3.44, proses TI (DS10) Mengelola Permasalahan dengan bobot 3.61, proses TI (ME1) Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI dengan bobot 3.23, sehingga proses TI dapat ditingkatkan sedikit lebih baik dari yang sudah dijalankan.
- b. Sedangkan proses TI yang diperlukan tindakan perbaikan mendesak diantaranya proses TI (AI7) Instalasi & akreditasi solusi beserta perubahannya dengan bobot 4.05, proses TI (ME3) Memastikan Pemenuhan thd Kebutuhan Eksternal dengan bobot 4.28, sehingga diharapkan perusahaan dapat berkembang dengan meningkatkan beberapa tingkat kepentingan atau penerapan proses sistem informasi.

Pada proses ini memetakan beberapa kondisi yang mungkin relevan di masa yang akan datang dengan memetakan kondisi *eksisting* di kantor PT. Agro Citra Harapan, Kondisi yang diharapkan adalah kondisi yang ideal yang akan dicapai PT. Agro Citra Harapan dalam periode tertentu. Dengan memberi 1 bobot tingkat atau lebih dari kondisi eksisting atau menggunakan bobot yang sama dengan kondisi eksisting jika PT.

Agro Citra Harapan sudah memenuhi tata kelola TI yang diinginkan.

Dari rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi yang diharapkan (*to be*) didapatkan rata-rata sebesar 3.70 sehingga secara keseluruhan kondisi yang diharapkan (*to be*) berada pada level 3 dari level 5. Hal ini menunjukkan bahwa ada harapan untuk meningkatkan kondisi eksisting ke kondisi ideal sesuai tingkat kepentingan atau penerapan proses sistem informasi yang ada di Kantor PT. Agro Citra Harapan.

1.10 Analisa Gap Proses TI

Analisa Gap Proses TI adalah nilai perbandingan Antara kedua kondisi akan dipaparkan dalam bentuk tabel dan grafik perbandingan (Gap), nilai gap masing masing domain kedua kondisi menunjukkan skala prioritas rekomendasi perbaikan yang bisa dilakukan di PT. Agro Citra Harapan.

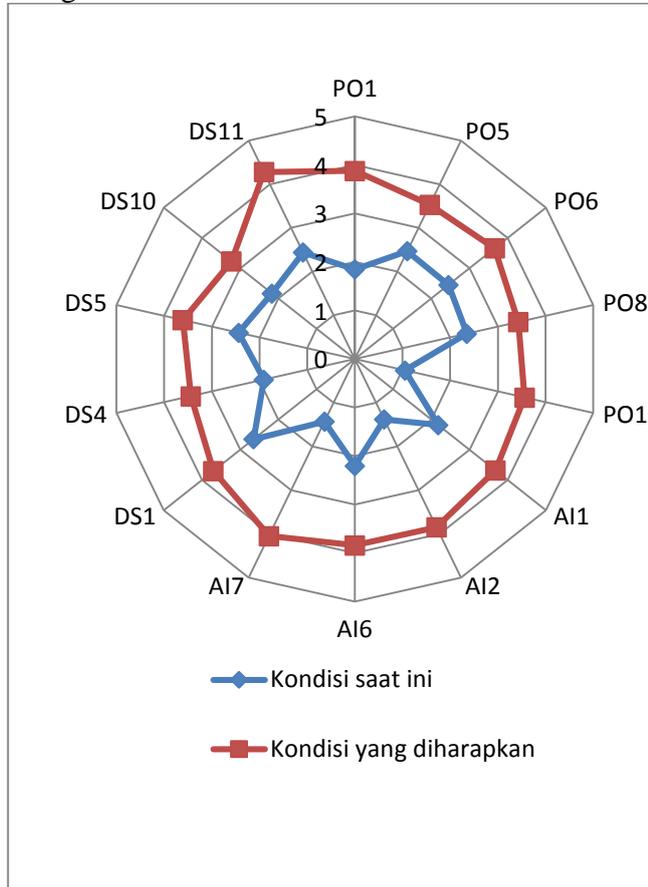
Tingkat kedewasaan kondisi eksisting tersebut ditunjukkan pada tabel 4.3. Sedangkan rincian rekapitulasi setiap proses TI dapat dijelaskan pada *Lampiran 4. Analisa Gap Proses TI*. Berikut tabel dan grafik perbandingannya:

Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Analisa Gap Proses TI

Nomor Proses TI	Tingkat Kedewasaan Proses TI		Nilai Gap
	Kondisi Eksisting	Kondisi yang diharapkan	
PO1	1.85	3.88	2.03
PO3	2.47	3.53	1.06
PO5	2.45	3.66	1.21
PO6	2.35	3.43	1.08
PO8	1.05	3.56	2.51
PO10	2.18	3.68	1.50
AI2	1.38	3.85	2.47
AI5	2.20	3.84	1.64
AI7	1.43	4.05	2.62
DS1	2.65	3.7	1.05
DS4	1.91	3.44	1.53
DS10	2.44	3.61	1.17

ME1	2.17	3.23	1.06
ME3	2.44	4.28	1.84
Rata-rata			1.63

Dan dalam bentuk grafik digambarkan sebagai berikut :



Analisa Tabel 4.5 Nilai Gap atau nilai yang akan dicapai dari kondisi *eksisting* ke kondisi *To be* adalah:

- Proses TI yang diperlukan tindakan perbaikan tapi tidak mendesak yaitu proses TI (PO3) Menentukan Arah Teknologi dengan bobot 1.06, proses TI (PO5) Pengaturan Anggaran IT dengan bobot 1.21, proses TI (PO6) Komunikasi Pengaturan Arah dan Tujuan dengan bobot 1.08, proses TI (PO10) Manajemen Proyek dengan bobot 1.50, proses TI (AI5) Pengadaan Sumberdaya TI dengan bobot 1.64, proses TI (DS1) Mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan dengan bobot 1.05, proses TI (DS4) Memastikan Layanan Berkesinambungan dengan bobot 1.53, proses TI (DS10) Mengelola

Permasalahan dengan bobot 1.17, proses TI (ME1) Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI dengan bobot 1.06, proses TI (ME3) Memastikan Pemenuhan thd Kebutuhan Eksternal dengan bobot 1.84. Nilai gap ini tidak menunjukkan bobot yang besar tetapi nilai bobot tersebut sudah dianggap peningkatan yang signifikan.

- Proses TI yang diperlukan tindakan perbaikan mendesak yaitu proses TI (PO1) Mendefinisikan rencana strategis TI dengan bobot 2.03, proses TI (PO8) Mengelola Kualitas dengan bobot 2.51, proses TI (AI2) Memperoleh dan memelihara software aplikasi dengan bobot 2.47, proses TI (AI7) Instalasi & Akreditasi Solusi Beserta Perubahannya dengan bobot 2.62.
- Nilai 2.62 pada Proses TI (AI7) Instalasi & Akreditasi Solusi Beserta Perubahannya merupakan bobot yang menunjukkan peningkatan lebih tinggi daripada peningkatan proses TI lainnya.

Proses ini dilakukan untuk mengetahui selisih atau nilai yang akan dicapai di kantor PT. Agro Citra Harapan. Dari nilai kondisi eksisting ke nilai kondisi yang diharapkan sehingga nilai tersebut dinamakan Nilai Gap.

1.11 Rekomendasi Hasil Audit

- Rekomendasi hasil audit merupakan hasil umpan balik berupa nilai akurasi sebagai saran perbaikan tata kelola TI di PT. Agro Citra Harapan yang dirumuskan melalui proses penelitian ini, yang dipaparkan pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Akurasi

Proses TI	Jumlah Rekomendasi	Jumlah Yang Dirasa Benar				Rata-Rata	T P	T N	F P	F N	Akurasi
		R	A	C	I						
PO1	3	1	2	1	2	2	1	0	0	1.000	
PO3	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1.000	

PO5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.667
PO6	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1.000
PO8	4	2	2	1	3	2	2	2	0	0	1.000
PO10	3	1	2	1	2	2	2	1	0	0	1.000
AI2	4	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1.000
AI5	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1.000
AI7	3	1	2	1	2	2	2	1	0	0	1.000
DS1	5	3	2	1	4	3	3	2	0	0	1.000
DS4	2	1	1	2	0	1	1	1	0	0	1.000
DS10	3	2	1	1	2	2	2	1	2	0	0.556
ME1	6	2	4	5	1	3	3	3	0	0	1.000
ME3	5	3	2	3	2	3	3	2	0	0	1.000
RATA-RATA AKURASI											0.944

Dan analisa tentang perhitungan akurasi dijelaskan pada tabel 4.6 yakni sebagai berikut :

- Rekomendasi yang disetujui oleh pihak terkait (RACI) yaitu proses TI PO1, PO3, PO6, PO8, PO10, AI2, AI5, AI7, DS1, DS4, ME1, ME3 dengan nilai akurasi 1.000.
- Untuk nilai akurasi yang kurang dari 1.000, bermakna bahwa tidak semua rekomendasi disetujui oleh pihak terkait (RACI).
- Rata-rata akurasi yang didapat dari semua proses TI yaitu 0.944. Nilai akurasi ini relatif tinggi sehingga secara umum rekomendasi yang diberikan sesuai dengan keinginan stakeholder. Akan tetapi, diperlukan verifikasi lanjutan sebelum dijalankan.

Pada proses ini tim audit memberikan beberapa rekomendasi kepada sumber yang terkait yaitu RACI. Rekomendasi dari tim audit diberikan dan mendapatkan umpan balik berupa rekomendasi yang di setujui atau ada rekomendasi yang ditambahkan. Dari rekomendasi yang di berikan dapat dihitung berapa jumlah yang disetujui, tidak disetujui, belum ada tetapi dirasa masuk dan belum ada tetapi tidak masuk. Jumlah tersebut dimasukkan kedalam rumus akurasi. Sehingga didapat berapa nilai akurasi dari proses TI yang telah dilakukan. Dan dapat diketahui rata-rata nilai akurasinya. Dari Nilai akurasi tersebut dapat diartikan, jika nilai mendekati

angka satu (1) artinya adanya kesepakatan dari tim audit dengan pihak terkait (RACI).

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dari hasil analisa kondisi eksisting didapatkan rata-rata sebesar 2.07 sehingga dapat dijelaskan bahwa rendahnya pengukuran tingkat kedewasaan sistem dan teknologi informasi terhadap perspektif pelanggan yang ada di PT. Agro Citra Harapan.
- Hasil analisa kondisi to be didapatkan rata-rata sebesar 3.70 sehingga ada harapan untuk kondisi eksisting ke kondisi ideal sesuai tingkat kepentingan atau penerapan proses sistem teknologi informasi proses produksi yang ada di PT. Agro Citra Harapan.
- Rekomendasi perbaikan diberikan kepada stakeholder untuk didapatkan umpan balik rekomendasi yang disetujui, tidak disetujui dan/atau mendapat rekomendasi tambahan. Jumlah rekomendasi tersebut dihitung menggunakan rumus akurasi. Hasil akurasi didapat dengan nilai rata-rata 0.944. Dan hasil tersebut menandakan adanya kesepakatan antara auditor dengan RACI. Dapat dikatakan sepaham karena hampir menuju angka 1.

1.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

- pihak PT. Agro Citra Harapan dapat dikembangkan dengan melakukan audit pengelolaan SI/TI menggunakan perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal.
- PT. Agro Citra Harapan sebaiknya menambah serta memperbaharui sistem informasinya agar dapat meningkatkan pelayanan dan produksi perusahaan

2.2 Daftar Pustaka

Arens. Alvin. A. and James. K. Loebbecke. (2000). *Auditing an Integrated Approach (8th edition)*. Englewood Cliff, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Brand, Koen & Boonen, Harry (2007), *IT Governance Implementation Based on COBIT 4.1, A Management Guide*, Van Haren Publishing, Amersfoort, Netherlands.

ISACA (2005), *IS Standards, Guidelines and Procedures for Auditing and Control Professionals*, Information System Audit and Control Association, Illinois, USA

ITGI (2007a), *COBIT 4.1: Executive Overview*, The IT Governance Institute, Illinois, USA.

ITGI (2007b), *IT Governance Implementation Guide 2nd edition*, The IT Governance Institute, Illinois, USA.

ITGI (2007c), *Control Practices – Guidance to Achieve Control Objective for Successful IT Governance – 2nd Edition*, The IT Governance Institute, Illinois, USA.

Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV Andi Offset. Yogyakarta

Weber, Ron A. (1999), *Information System Control and Audit*, Prentice Hall Business Publishing, Fremont, CA, USA.

Sarno, R. 2009. *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS Press.

Singleton, TW.(2009). *What Every IT Auditor Should Know About IT Audits and Data*. Information Systems Control Journal (online), Vol 2.

William F. Messier, dan Margareth Boh. (2003). *Auditing and Assurance: A Systematic Approach (3th edition)*. USA : McGraw-Hill.