

AUDIT SISTEM INFORMASI *CMS ORDER AND SALES SYSTEM* PADA KANTOR BIZNET NETWORKS CABANG BANYUWANGI BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 4.1

Yulia Qurrotu Aini (1110651025)
Email: yuliaqurrotuaini@gmail.com

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik,
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Sistem Informasi *CMS Order and Sales System* di kantor Biznet Cabang Banyuwangi merupakan sistem informasi transaksi pembayaran pelayanan telekomunikasi dan multimedia pada kantor Biznet. Hasil analisa SWOT dijelaskan bahwa penggunaan aplikasi belum terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang panduan penggunaan *CMS Order and Sales System* sehingga apabila *customer service* mengalami kesulitan maka harus menghubungi kantor pusat. Untuk kemudahan pembayaran melalui transfer, maka Biznet sudah melakukan kerjasama dengan beberapa bank diantaranya Bank Permata, BCA, BCA Milenia, Mandiri dan BII. Akan tetapi, metode pembayaran autodebet masih belum ada didalam aplikasi. Berdasarkan hal tersebut, penggunaan aplikasi belum mencapai tujuan organisasi yang ada pada strategi perusahaan terutama strategi-strategi yang berhubungan dengan dukungan SI/TI terhadap pelanggan. Dalam pelaksanaannya, strategi SI/TI yang dimiliki belum pernah dievaluasi kembali, maka diperlukan adanya sebuah mekanisme kontrol audit sistem informasi atau audit terhadap pengelolaan teknologi informasi perusahaan. Pengukuran audit SI/TI menggunakan kerangka kerja COBIT. Framework COBIT 4.1 merupakan panduan dasar praktik yang digunakan untuk menghubungkan tujuan bisnis ke dalam tujuan TI di dalam mengatur dan mengukur implementasi SI/TI yang ada saat ini dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk pengelolaan perusahaan dimasa yang akan datang. Hasil analisa audit sistem informasi *CMS Order and Sales System* didapatkan nilai kondisi saat ini (*eksisting*) dengan rata-rata 2.85, kondisi yang diharapkan (*to be*) dengan rata-rata 3.97, dengan nilai gap proses TI memperoleh rata-rata 1.12. Nilai rata-rata dari rekomendasi saran perbaikan pengelolaan SI/TI yang diberikan kepada stakeholder didapatkan nilai 0.66, dimana nilai rata-rata ini relatif tinggi sehingga secara umum rekomendasi yang diberikan sesuai dengan keinginan stakeholder. Dan hasil tersebut menandakan adanya kesepahaman antara auditor dengan RACI. Dapat dikatakan sepaham karena mendekati angka 1.

Kata kunci : *CMS Order and Sales System, Mekanisme Kontrol Audit Sistem Informasi, Framework Cobit 4.1*

ABSTRACT

CMS Information Systems and Sales Order System in Banyuwangi Branch office Biznet a payment transaction information systems of telecommunications and multimedia services in Biznet's office. The SWOT analysis is explained that there has been no application usage SOP (Standard Operating Procedure) for guidance about the use Order and Sales System CMS so that when in trouble, the customer service should contact the central office. For ease of transfer payment, then Biznet has been cooperating with several banks including Bank Permata, BCA, Millennia BCA, Mandiri and BII. However, auto-debit payment methods still exist in the application. Accordingly, the use of the application is yet to achieve organizational goals that exist in the company's strategy, especially strategies related to the support of IS / IT to customers. In practice, the strategy SI / IT owned has never been re-evaluated, the necessary existence of a control mechanism or audit information systems audit of the management of enterprise information technology. Measurement Auditsi / TI using the COBIT framework. COBIT 4.1 Framework is a basic guide practices were used to link business goals into IT objectives in regulating and measuring the implementation of IS / IT that exist today to provide recommendations for the improvement of corporate management in the future. Results of analysis of information systems audit Order and Sales System CMS obtained the value of current conditions (existing) with an average of 2.85, the expected conditions (to be) with an average of 3.97, with a gap of IT processes earned an average of 1.12. The average value of advisory recommendations to improve management of SI / TI provided to stakeholders obtained the value of 0.66, where the average value is relatively high so that the general recommendations made in accordance with the wishes of stakeholders. And these results indicate understanding between the auditor with RACI. Can be said to be in agreement as close to 1.

Keywords : *CMS Order and Sales System, Information Systems Audit Control Mechanism, COBIT Framework 4.1*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin cepat telah membawa dunia memasuki era baru khususnya dibidang informasi dan bahkan lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Sistem Informasi merupakan aset bagi suatu perusahaan yang bila diterapkan dengan baik akan memberikan kelebihan untuk berkompetensi sekaligus meningkatkan kemungkinan bagi kesuksesan suatu usaha (Maniah dan Kridanto 2005).

Peranan sistem informasi pada setiap perusahaan berbeda-beda. Ada yang menjadikan sistem informasi hanya sebagai alat bantu untuk pencapaian tujuan organisasi, adapula perusahaan yang menjadikan sistem informasi sebagai sesuatu yang berfungsi secara strategis. Untuk mengetahui apakah kinerja sistem informasi sesuai dengan perencanaan dan tujuan usaha yang dimilikinya maka harus dilakukan pengukuran. Hasil dari pengukuran digunakan oleh manajemen untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja SI. Audit SI merupakan wujud dari pengukuran itu.

Sistem Informasi *CMS Order and Sales System* di kantor Biznet Cabang Banyuwangi merupakan sistem informasi transaksi pembayaran pelayanan telekomunikasi dan multimedia pada kantor Biznet Cabang Banyuwangi.

Tingkat kinerja *CMS Order and Sales System* yakni mampu diakses secara bersamaan oleh kantor cabang Biznet di seluruh Indonesia dengan backup data yang secara otomatis masuk kedalam database kantor pusat sehingga data yang ada didalam aplikasi dapat terhubung dan diakses oleh seluruh cabang Biznet di Indonesia.

Untuk mengetahui tingkat kinerja sistem informasi pada perusahaan, maka perlu dibuat perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman menggunakan analisa SWOT. Analisa SWOT merupakan suatu bentuk analisa situasi dan kondisi saat ini didalam manajemen perusahaan untuk memberi suatu gambaran yang secara sistematis dapat membantu dalam usaha penyusunan suatu rencana untuk mencapai tujuan perusahaan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Hasil analisa tersebut digunakan sebagai arahan ataupun saran rekomendasi perbaikan untuk mempertahankan kekuatan dan untuk menambah keuntungan dari segi peluang yang ada, sambil mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka hasil analisa SWOT di kantor Biznet Cabang Banyuwangi yakni penggunaan sistem informasi *CMS Order and Sales System* hanya dapat diakses oleh *customer service* untuk menginputkan pembayaran pelanggan dan *manager* untuk melihat data laporan pelanggan yang menggunakan layanan internet biznet. Namun dalam penggunaan aplikasi ini belum terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang panduan penggunaan *CMS Order and Sales System* sehingga apabila *customer service* mengalami kesulitan maka harus melalui telfon kepada kantor pusat. Untuk kemudahan pembayaran melalui transfer, maka Biznet

sudah melakukan kerjasama dengan beberapa bank diantaranya Bank Permata, BCA, BCA Milenia, Mandiri dan BII. Akan tetapi, metode pembayaran autodebet masih belum ada didalam aplikasi.

Berdasarkan hasil analisa SWOT, penggunaan aplikasi *CMS Order and Sales System Biznet* belum mencapai tujuan organisasi yang ada pada strategi perusahaan terutama strategi-strategi yang berhubungan dengan dukungan SI/TI terhadap pelanggan. Dalam pelaksanaannya, strategi SI/TI yang dimiliki belum pernah dievaluasi kembali. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah mekanisme kontrol audit sistem informasi atau audit terhadap pengelolaan teknologi informasi perusahaan.

Pengukuran audit SI/TI menggunakan kerangka kerja COBIT. Framework COBIT 4.1 merupakan panduan dasar praktik yang digunakan untuk menghubungkan tujuan bisnis ke dalam tujuan TI di dalam mengatur dan mengukur implementasi SI/TI yang ada saat ini dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk pengelolaan perusahaan dimasa yang akan datang.

Dengan latar belakang tersebut, maka judul yang akan dibuat skripsi yakni “Audit Sistem Informasi *CMS Order and Sales System* pada Kantor Biznet Networks Cabang Banyuwangi berdasarkan Framework Cobit 4.1”.

1.2 SI *CMS Order and Sales System Biznet*

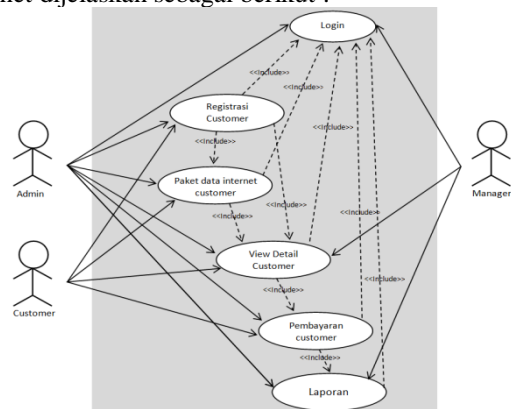
Sistem Informasi *CMS Order and Sales System Biznet* merupakan sistem informasi transaksi pembayaran pelayanan telekomunikasi dan multimedia pada kantor Biznet. Biznet merupakan perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi dan multimedia dengan mengoperasikan jaringan Fiber Optic tercanggih dan data center terbesar di Indonesia.

Layanan dan produk telekomunikasi dan multimedia yang ada pada perusahaan biznet diantaranya penyedia layanan internet, layanan data center, cloud computing dan cable TV.

Adapun harga paket internet untuk setiap bulannya yakni (1) Warnet berkisar Rp.750.000,- sampai Rp.1.500.000,- (2) Perkantoran berkisar Rp.700.000,- sampai Rp.2.500.000,- (3) Perusahaan besar ditentukan oleh pimpinan.

1.3 Usecase Diagram *CMS Order and Sales System Biznet*

Usecase Diagram *CMS Order and Sales System Biznet* dijelaskan sebagai berikut :



Dalam Use Case Diagram menjelaskan bahwa terjadi interaksi antara pengguna dengan fungsionalitas sistem informasi *CMS Order and Sales System Biznet* yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Admin, yang digunakan oleh customer service dapat mengakses registrasi customer, paket data internet customer, view detail customer, pembayaran customer dan laporan
2. Manager, dapat mengakses halaman aplikasi yakni view detail customer dan laporan
3. Customer, yang memberikan dan menerima informasi yakni pada registrasi customer, paket data internet, view detail customer, dan pembayaran customer

1.4 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)*.

1.5 RACI Chart Biznet Banyuwangi

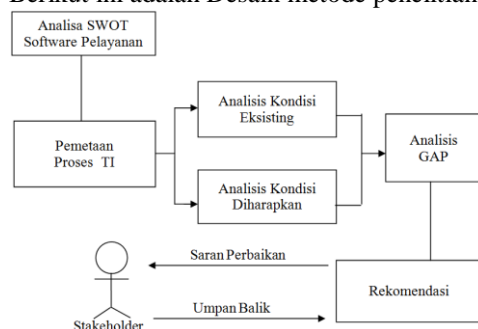
Matrik RACI ini menggambarkan peran berbagai pihak dalam proses bisnis dan tanggungjawab antar bagian dalam Biznet Cabang Banyuwangi. RACI chart ini membantu auditor untuk mengidentifikasi siapa saja yang akan diwawancara. Dalam pelaksanaan Audit ini, terdapat 7 peran yang dimasukkan ke dalam RACI chart sebagai berikut :

1. Anugrah Dwi Wahyu (Manager)
2. Yolanda Reditiasari, AMd.Kom (Customer Service)
3. Andy Firmansyah (Pelanggan)
4. Anwar Lubis (Pelanggan)
5. Dimiyati (Pelanggan)
6. Ruskanar Bambang Priyanto (Pelanggan)
7. Muhammad Fadil (Pelanggan)

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Metode Audit

Berikut ini adalah Desain metode penelitian:



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengujian diperoleh dari analisis data yang mencakup tentang penerapan dan pengukuran tingkat kinerja terhadap sistem informasi CMS Order and Sales System yang ada pada kantor Biznet Cabang Banyuwangi. Data yang didapat dari hasil wawancara dan kuesioner diolah sesuai metode Cobit 4.1. Adapun tahap analisis diawali dengan observasi dan wawancara tentang analisa SWOT untuk mengetahui tingkat kematangan saat ini, yang kemudian dilakukan pemetaan sesuai tingkat kepentingan proses TI dalam Cobit. Dari hasil pemetaan proses TI berdasarkan SWOT didapatkan tingkat resiko (high) yang akan dilakukan penelitian.

Pengujian dilakukan pada setiap domain dengan memberikan kuesioner yang sudah ada didalam COBIT Framework 4.1 tentang kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan untuk diberikan kepada stakeholder yang ada di Biznet Cabang Banyuwangi. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan hasil kuesioner analisa kondisi saat ini dengan hasil kuesioner analisa kondisi yang diharapkan dengan tujuan untuk mendapatkan nilai perbandingan (gap) antara kedua kondisi tersebut. Nilai gap ini untuk mengetahui tingkat rekomendasi perbaikan pada domain yang perlu diadakan perbaikan mendesak. Rekomendasi ini selanjutnya akan diberikan kepada stakeholder di Biznet Cabang Banyuwangi untuk mendapatkan umpan balik dari hasil penelitian ini, dimana hasil umpan balik tersebut akan menentukan nilai rata-rata hasil penelitian audit sistem informasi CMS Order and Sales System pada kantor Biznet Cabang Banyuwangi.

3.1 Analisa SWOT

Setelah melakukan pengumpulan data dengan wawancara, maka diuraikan hasil analisa SWOT yakni sebagai berikut :

Faktor	Hasil Analisa
Kekuatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur yang digunakan pada aplikasi CMS sudah sesuai perusahaan sehingga semua fitur aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan <i>customer service</i> dan pelanggan. 2. Backup data yang diinputkan kedalam CMS akan secara otomatis masuk kedalam database kantor pusat sehingga data yang ada didalam CMS dapat terhubung dan diakses oleh seluruh cabang biznet di Indonesia 3. Sistem CMS yang aman karena hanya dapat diakses oleh <i>customer service</i> dan pimpinan. 4. Pimpinan dapat langsung mengontrol data laporan layanan internet pelanggan pada aplikasi CMS. 5. Jika pelanggan telat melakukan pembayaran internet, maka internet akan terputus / mati pada hari itu juga namun masih ada masa tenggang pembayaran selama 1 bulan 6. Setiap satu minggu sekali <i>customer service</i> mengirim laporan melalui email kepada kantor pusat tentang

	pengeluaran ATK, <i>review customer</i> , dan traffic pembayaran
Kelemahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum adanya laporan dalam bentuk <i>print-out</i> sehingga data hanya dapat dilihat dalam aplikasi CMS 2. Belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) tentang panduan penggunaan CMS sehingga apabila <i>customer service</i> mengalami kesulitan maka harus melalui telfon kepada kantor pusat. 3. Pemasangan layanan internet baru ditangani oleh sales, tetapi pembayaran tetap di <i>customer service</i> Biznet menggunakan CMS 4. Pelanggan yang tidak melakukan pembayaran internet setelah masa tenggang selama 1 bulan maka akan dikenakan biaya penalty sebesar Rp.4.400.000,-
Peluang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biznet sudah melakukan kerjasama dengan beberapa bank diantaranya Bank Permata, BCA, BCA Milenia, Mandiri dan BII untuk pembayaran pelanggan. 2. Pelanggan yang melakukan pembayaran internet melalui <i>virtual account</i> dari bank permata, maka pelanggan akan mendapatkan bukti pembayaran dari <i>customer service</i> di kantor Biznet. 3. Jika pelanggan melakukan pembayaran melalui bank permata, maka pelanggan dapat menggunakan <i>virtual account</i>, sehingga pelanggan tidak perlu menyerahkan bukti transfer kepada <i>customer service</i> biznet, karena secara otomatis pembayaran masuk kedalam aplikasi CMS. 4. Ketika pelanggan membayar kurang atau tidak sesuai dengan harga paket yang digunakan maka nama pelanggan akan langsung di blokir oleh pihak bank. 5. Jika pelanggan melakukan pembayaran melalui ATM dengan jumlah uangnya kurang maka bank tidak akan menginputkan pembayaran kedalam Aplikasi CMS dan hanya mendapatkan bukti transfer saja.
Ancaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat biaya pemasangan internet di awal pendaftaran pada warnet dan kantor akan dikenakan biaya instalasi sebesar Rp. 1.000.000,- + paket + PPN 10% sedangkan perusahaan lain lebih murah 2. Belum adanya pembayaran autodebet didalam CMS 3. Pembayaran hanya dapat dilakukan di Bank tertentu saja diantaranya Bank Permata, BCA, BCA Milenia, Mandiri dan BII

	4. Pembayaran internet melalui <i>virtual account</i> hanya dapat dilakukan dari bank permata, selainnya belum bisa.
--	--

3.2 Pemetaan Berdasarkan Analisa SWOT

Berdasarkan kerangka kerja COBIT menunjukkan bahwa hasil analisa SWOT mengacu pada perspektif pelanggan yang mengacu pada hasil survey ITGI, pemetaan tujuan bisnis melibatkan 4 point tujuan bisnis yakni BG-04, BG-05, BG-06, BG-10. Adapun Pemetaan Proses TI (ITP) berdasarkan SWOT pada Biznet Cabang Banyuwangi yakni sebagai berikut :

No.	Performance Perspective	CobiT	
		BG Id	Business Goal (BG)
1	Pelanggan	BG-04	Peningkatan layanan dan orientasi terhadap pelanggan.
		BG-05	Penawaran produk dan jasa yang kompetitif.
		BG-06	Penentuan ketersediaan dan kelancaran layanan.
		BG-10	Peningkatan dan pemeliharaan fungsionalitas proses bisnis.

Berdasarkan tujuan bisnis dalam COBIT 4.1 pada perspektif pelanggan akan dikaitkan dengan tujuan TI yang mana dalam tujuan TI tersebut terdapat proses IT yang telah ditentukan dalam COBIT 4.1 (Sarno, 2009: 57-59).

Melakukan eliminasi proses TI dengan tingkat kepentingan tinggi (*high*) tersebut untuk mengetahui proses-proses yang perlu diprioritaskan dalam pelaksanaan Audit, yang dijelaskan sebagai berikut:

Tingkat Kepentingan	Proses Proses TI						
High	PO8	AI2	AI6	DS4	DS10		
Medium	PO3	PO5	AI1	AI5	AI7	DS1	
Low	PO2	PO4	PO6	PO7	AI3	AI4	DS2
	DS3	DS6	DS7	DS8	DS12	DS13	

Dari hasil pemetaan diatas didapatkan tingkat kepentingan (*high*) yang perlu di prioritaskan adalah pada PO8, AI2, AI6, DS4, dan DS10.

3.3 Analisis Kondisi Saat Ini (Eksisting)

Hasil analisa kondisi saat ini merupakan kondisi penerapan sistem informasi yang sedang berjalan dan sudah ada saat ini. Dari hasil pemetaan yang sudah dilakukan didapatkan domain pada tingkat resiko high yakni pada proses TI PO8, AI2, AI6, DS4, DS10. Proses TI ini sebagai landasan untuk memberikan kuesioner yang digunakan sebagai analisa pengukuran level tingkat kedewasaan kondisi saat ini pada perusahaan, dengan hasil kuesioner yakni:

No	Nomor Proses TI	Uraian	Tingkat Kedewasaan Proses TI
1	PO8	Mengelola Kualitas	3.21
2	AI2	Memperoleh dan memelihara software aplikasi	2.58
3	AI6	Mengelola perubahan	2.54
4	DS4	Memastikan Layanan Berkesinambungan	3.16
5	DS10	Mengelola Permasalahan	2.77
Rata-rata			2.85

Adapun perhitungan kondisi saat ini (eksisting) pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Proses TI di kantor Biznet Cabang Banyuwangi yang sudah berjalan saat ini dan dilaksanakan dengan baik yakni proses TI PO8 (Mengelola Kualitas) dengan bobot 3.21, proses TI DS4 (Memastikan Layanan Berkesinambungan) dengan bobot 3.16. Kedua proses TI ini berada pada level 3 dari level 5
- Proses TI di kantor Biznet Cabang Banyuwangi yang sudah berjalan saat ini yang pelaksanaannya kurang baik yakni proses TI AI2 (Memperoleh dan memelihara software aplikasi) dengan bobot 2.58, proses TI AI6 (Mengelola perubahan) dengan bobot 2.54, proses TI DS10 (Mengelola Permasalahan) dengan bobot 2.77. Proses TI ini berada pada level 2 dari level 5.
- Dari rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi saat ini (eksisting) diatas didapatkan rata-rata sebesar 2.85, dimana secara keseluruhan kondisi saat ini (eksisting) berada pada level 2 dari level 5.

3.4 Analisis Kondisi Yang Diharapkan (To Be)

Hasil analisa kondisi yang diharapkan merupakan kondisi penerapan sistem informasi yang diharapkan oleh Biznet Cabang Banyuwangi dimasa yang akan mendatang. Hasil analisa ini didapatkan dari hasil kuesioner pada setiap domain tingkat resiko high pada perspektif pelanggan yakni proses TI PO8, AI2, AI6, DS4, DS10 yang diberikan kepada stakeholder Biznet Cabang Banyuwangi dengan penjelasan kuesioner yang dijelaskan sebagai berikut :

No	Nomor Proses TI	Uraian	Tingkat Kedewasaan Proses TI
1	PO8	Mengelola Kualitas	4.06
2	AI2	Memperoleh dan memelihara software aplikasi	3.85
3	AI6	Mengelola perubahan	3.77
4	DS4	Memastikan Layanan Berkesinambungan	4.04
5	DS10	Mengelola Permasalahan	4.13
Rata-rata			3.97

Adapun perhitungan kondisi yang diharapkan (to be) dijelaskan sebagai berikut :

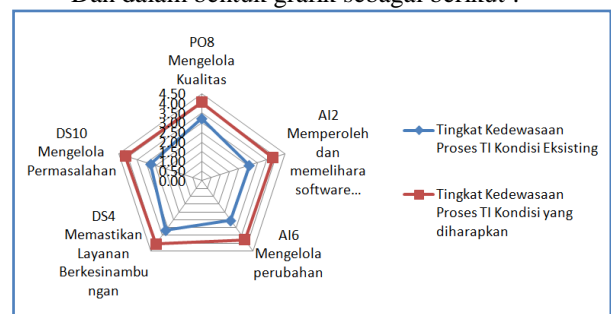
- Proses TI di kantor Biznet Cabang Banyuwangi yang diharapkan dimasa mendatang untuk dijadikan prioritas perbaikan mendesak pada sistem informasi dan teknologi informasi yakni proses TI PO8 (Mengelola Kualitas) dengan bobot 4.06, proses TI DS4 (Memastikan Layanan Berkesinambungan) dengan bobot 4.04, proses TI DS10 (Mengelola Permasalahan) dengan bobot 4.13. Ketiga proses TI tersebut berada pada level 4 dari level 5
- Proses TI di kantor Biznet Cabang Banyuwangi yang diharapkan dimasa mendatang untuk diadakan perbaikan namun tidak mendesak pada sistem informasi dan teknologi informasi yakni proses TI AI2 (Memperoleh dan memelihara software aplikasi) dengan bobot 3.85, proses TI AI6 (Mengelola perubahan) dengan bobot 3.77. Kedua proses TI tersebut berada pada level 3 dari level 5
- Dari rekapitulasi hasil kuesioner analisa kondisi yang diharapkan (to be) diatas didapatkan rata-rata sebesar 3.97, dimana secara keseluruhan kondisi yang diharapkan (to be) berada pada level 3 dari level 5.

3.5 Gap Proses TI

Gap proses TI merupakan nilai perbandingan dari hasil rekapitulasi dari kondisi saat ini (eksisting) dengan kondisi yang diharapkan (to be) sehingga menghasilkan nilai gap dari setiap domain yang akan digunakan sebagai skala prioritas rekomendasi perbaikan bagi perusahaan. Nilai gap ini untuk mengetahui nilai rekomendasi perbaikan pada domain yang perlu diadakan perbaikan mendesak. Berikut tabel dan grafik perbandingannya:

No. Proses TI	Nama Proses TI	Tingkat Kedewasaan Proses TI		Nilai Gap
		Kondisi Eksisting	Kondisi yang diharapkan	
PO8	Mengelola Kualitas	3.21	4.06	0.84
AI2	Memperoleh dan memelihara software aplikasi	2.58	3.85	1.27
AI6	Mengelola perubahan	2.54	3.77	1.24
DS4	Memastikan Layanan Berkesinambungan	3.16	4.04	0.88
DS10	Mengelola Permasalahan	2.77	4.13	1.37
Rata-rata				1.12

Dan dalam bentuk grafik sebagai berikut :



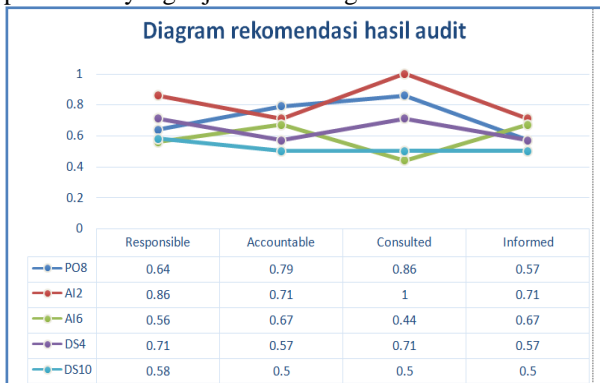
Dari hasil analisa gap proses TI pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai gap yang telah ditemukan, menunjukkan bahwa proses TI yang diperlukan tindakan perbaikan tidak mendesak yaitu proses TI PO8 (Mengelola Kualitas) dengan bobot 0.84, proses TI DS4 (Memastikan Layanan Berkesinambungan) dengan bobot 0.88.
2. Nilai gap yang telah ditemukan, menunjukkan bahwa proses TI yang diperlukan tindakan perbaikan mendesak yaitu proses TI AI2 (Memperoleh dan memelihara software aplikasi) dengan bobot 1.27, proses TI AI6 (Mengelola perubahan) dengan bobot 1.24, proses TI DS10 (Mengelola Permasalahan) dengan bobot 1.37.

3.6 Rekomendasi Hasil Audit

Rekomendasi hasil audit merupakan rekomendasi hasil umpan balik berupa nilai rata-rata untuk mengetahui perbaikan prioritas tata kelola SI/TI di Biznet Cabang Banyuwangi yang dirumuskan melalui proses penelitian ini. Rekomendasi yang diberikan kepada stakeholder di Biznet Cabang Banyuwangi akan mendapatkan umpan balik dari hasil penelitian ini, dimana hasil umpan balik tersebut akan menentukan nilai rata-rata akhir dari hasil penelitian audit sistem informasi CMS Order and Sales System pada kantor Biznet Cabang Banyuwangi.

Untuk menghitung nilai rata-rata rekomendasi, diperlukan rincian tabel kuisisioner rekomendasi perdomain yang dijelaskan sebagai berikut :



Dari hasil diatas didapatkan pada diagram nilai perhitungan rekomendasi hasil audit dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada data *Responsible* dapat diperoleh data yang paling tinggi adalah pada domain AI2 dengan nilai 0,86 karena mendekati angka 1 pada COBIT dengan tingkat prosentasi rekomendasi yakni 86%, menyatakan bahwa rekomendasi pada domain AI2 adalah domain yang lebih dapat diterima oleh pihak *Responsible* di perusahaan Biznet Cabang Banyuwangi.
2. Pada data *Accountable* dapat diperoleh data yang paling tinggi adalah pada domain PO8 dengan nilai 0,79 karena mendekati angka 1 pada COBIT dengan tingkat prosentase rekomendasi yakni 79%, menyatakan bahwa rekomendasi pada domain PO8 adalah domain yang lebih dapat diterima oleh pihak *Accountable* di perusahaan Biznet Cabang Banyuwangi.

3. Pada data *Consulted* dapat diperoleh data yang paling tinggi adalah pada domain AI2 dengan nilai 1,00 karena menyatakan angka 1 pada COBIT dengan tingkat prosentase rekomendasi yakni 100%, menyatakan bahwa rekomendasi pada domain AI2 adalah domain yang rekomendasinya diterima secara keseluruhan oleh pihak *Consulted* di perusahaan Biznet Cabang Banyuwangi.
4. Pada data *Informed* dapat diperoleh data yang paling tinggi adalah pada domain AI2 dengan nilai 0,71 karena mendekati angka 1 pada COBIT dengan tingkat prosentase rekomendasi yakni 71%, menyatakan bahwa rekomendasi pada domain AI2 adalah domain yang lebih dapat diterima oleh pihak *Accountable* di perusahaan Biznet Cabang Banyuwangi.
5. Dari keseluruhan data diatas, rekomendasi yang lebih banyak diterima oleh pihak RACI adalah pada domain AI2.

Adapun hasil perhitungan rata-rata dari rekomendasi umpan balik yang sudah diberikan kepada stakeholder yang ada di Biznet Cabang Banyuwangi yakni :

No	Proses TI	Uraian	Rata-rata
1	PO8	Mengelola Kualitas	0.72
2	AI2	Memperoleh dan memelihara software aplikasi	0.82
3	AI6	Mengelola perubahan	0.59
4	DS4	Memastikan Layanan Berkesinambungan	0.64
5	DS10	Mengelola Permasalahan	0.52
Rata-rata			0.66

Dari hasil analisa perhitungan rata-rata diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perhitungan rata-rata pada setiap domain dari umpan balik rekomendasi yang disetujui oleh pihak RACI yang ada di kantor Biznet Cabang Banyuwangi yaitu pada proses TI PO8 dengan nilai rata-rata 0.72, proses TI AI2 dengan nilai rata-rata 0.82, proses TI AI6 dengan nilai rata-rata 2.59, proses TI DS4 dengan nilai rata-rata 0.64, proses TI DS10 dengan nilai rata-rata 0.52.
2. Sedangkan nilai rata-rata yang didapat dari semua proses IT yakni 0.66, dimana nilai ini relatif tinggi sehingga secara umum rekomendasi yang diberikan sesuai dengan keinginan stakeholder.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil audit sistem informasi *CMS Order and Sales System* yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pemetaan, diperoleh 5 domain dengan tingkat kepentingan high yakni proses TI PO8, AI2, AI6, DS4, DS10.

2. Berdasarkan nilai gap, proses TI yang perlu dilakukan perbaikan mendesak adalah AI2, AI6, dan DS10.
3. Umpan balik rekomendasi didapatkan rata-rata 0.66, menandakan adanya kesepahaman antara auditor dengan RACI karena mendekati angka 1.

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.

4.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis mempunyai saran-saran yang nantinya dapat digunakan oleh perusahaan untuk memperbaiki sistem informasi *CMS Order and Sales System* dan sebagai landasan bagi penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut antara lain:

1. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh kantor Biznet Cabang Banyuwangi dalam memperbaiki sistem informasi CMS Order and Sales System adalah meningkatkan proses TI pada domain AI2, AI6 dan DS10 sesuai rekomendasi yang telah diberikan oleh penulis.
2. Mempersiapkan SDM yang memadai, melakukan transfer pengetahuan dari ahli kepada staf lain melalui pelatihan atau kursus mencakup bidang-bidang yang menggunakan sistem informasi dalam bidang pelayanan, dan memberikan pelatihan dalam pengelolaan risiko.
3. Mendokumentasikan setiap kegiatan perencanaan, dokumentasi kegiatan teknologi informasi, dan dokumentasi strategi teknologi informasi yang berkaitan dengan bisnis.
4. Evaluasi tata kelola teknologi informasi pada kantor Biznet Cabang Banyuwangi di masa mendatang dapat menggunakan model COBIT 5.

5. 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.