

## **PENERAPAN METODE COBIT 5.0 DOMAIN DSS02 DAN DSS03 UNTUK MENGUKUR TINGKAT KAPABILITAS TATA KELOLA SISTEM DI PT. INDOFOOD CBP SUKSES MAKMUR TBK.**

**Cahyono Budy Santoso<sup>1</sup>, Aep Apandi Saleh<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Program Studi Sistem Informasi STIKOM Binaniaga, Bogor, Indonesia

Email<sup>1</sup>: [cahyono@stikombinaniaga.ac.id](mailto:cahyono@stikombinaniaga.ac.id)

Email<sup>2</sup>: [Aepapandi68@gmail.com](mailto:Aepapandi68@gmail.com)

---

---

### **ABSTRACT**

*PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Is a large company engaged in the food processing industry with products that are widely known to the people of Indonesia. To support the operational development of the company since 15 years ago the company has implemented a reliable ERP system called SAP. In its development, this system needs to be managed by service demand management, incident and management problems, because the system is getting bigger and bigger, more complex and increasing number of users. To measure the quality of Information System services that are running, an audit method that can measure whether the services provided are running well, effectively and efficiently. COBIT 5.0 DSS02 and DSS03 domains are used as a method to measure whether the level of capability of IT service demand management, incident management and problem management for the operation of this SAP system has been effective and optimal. From the results of the study it can be concluded that the level of capability for the DSS02 domain (Managing service and incident requests) is at level 3 (Established process) with a score of 3.05 and the capability level for DSS03 Domain (Managing problems) is level 3 (Established process) with score 3.11.*

**Keywords:** COBIT 5.0, Capability level, DSS02, DSS03.

### **ABSTRAK**

*PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. Adalah perusahaan besar yang bergerak dalam industri pengolahan makanan dengan produk yang dikenal luas masyarakat Indonesia. Untuk menunjang perkembangan operasional perusahaan sejak 15 tahun yang lalu perusahaan telah mengimplementasikan suatu sistem ERP handal yang dinamakan SAP. Dalam perkembangannya sistem ini perlu dikelola manajemen permintaan layanan, insiden dan pengelolaan masalahnya, karena sistem ini semakin lama semakin besar, semakin kompleks dan jumlah usernya semakin banyak, Untuk mengukur seberapa besar kualitas layanan Sistem Informasi yang sedang berjalan maka diperlukan suatu metoda audit yang dapat mengukur apakah layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, efektif dan efisien. COBIT 5.0 domain DSS02 dan DSS03 dipakai sebagai metode untuk mengukur apakah tingkat kapabilitas pengelolaan permintaan layanan IT, pengelolaan insiden dan pengelolaan masalah terhadap pengoperasian sistem SAP ini telah berjalan efektif dan optimal. Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa tingkat kapabilitas untuk domain DSS02 (Mengelola permintaan layanan dan insiden) berada pada level 3 (Established process) dengan score 3.05 dan tingkat kapabilitas untuk Domain DSS03 (Mengelola masalah) berada pada level 3 (Established process) dengan score 3.11.*

**Kata Kunci:** COBIT 5.0, Capability level, DSS02, DSS03.

---

---

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. merupakan produsen berbagai jenis makanan dan minuman yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1990 oleh Liem Siao Liong dengan nama Panganjaya Intikusuma, yang pada tahun 1994 berubah menjadi Indofood. Selain menjual produknya di Indonesia, perusahaan ini mengekspor bahan makanannya hingga keluar negeri seperti Australia, Asia, dan Eropa. Dalam beberapa dekade ini PT Indofood Sukses Makmur Tbk (Indofood) telah bertransformasi menjadi sebuah perusahaan *Total Food Solutions* dengan kegiatan operasional yang mencakup seluruh tahapan proses produksi makanan, mulai dari produksi dan pengolahan bahan baku hingga menjadi produk akhir yang tersedia baik di swalayan besar atau warung eceran.

Untuk menunjang perkembangan kemajuan perusahaan sejak tahun 2003, Perusahaan telah mengimplementasikan suatu sistem ERP yang handal yaitu Sistem *SAP (System Application & Product In Data Processing)*. Sistem ERP ini yang dipakai transaksi bisnis di hampir semua departemen seperti departemen pembelian, gudang, produksi, PPIC, distribusi, finance accounting dan sumber daya manusia, dipakai di semua cabang yang tersebar di seluruh pelosok Indonesia. Sistem Enterprise Resource Planning merupakan salah satu faktor penting dalam kesuksesan perusahaan ini, mengingat cakupan bisnis yang luas kedepannya.

Sistem SAP telah dipakai hampir selama 15 tahun, perlu dikelola manajemen permintaan layanan dan insiden serta penanganan masalah yang timbul karena pengoperasiannya, dengan pertimbangan sebagai berikut:

1. SAP adalah *core sistem* yang dipakai oleh user di semua departemen baik untuk transaksi bisnis harian maupun untuk keperluan reporting dan analisis, tingkat ketergantungan user terhadap SAP adalah sangat tinggi.
2. SAP yang diimplementasikan telah mengalami beberapa kali pergantian versi ke yang lebih tinggi dan lebih kompleks.
3. Perkembangan jumlah user yang signifikan sejalan dengan perkembangan perusahaan, jumlah terakhir adalah sekitar 7000 user aktif.
4. Penambahan jumlah modul SAP yang dipakai sesuai kebutuhan bisnis.
5. Perubahan dan penyesuaian bisnis proses sesuai perkembangan perusahaan yang dinamis.

Perkembangan diatas menimbulkan dampak yang ditimbulkan dalam pengoperasian sistem dimana jumlah pelaporan insiden dan masalah yang terjadi akan menjadi lebih banyak dan kompleks, lebih bervariasi baik dari segi kuantitas dan kualitasnya, maka bila tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan masalah sendiri yang pada akhirnya akan mengganggu kelancaran bisnis dan operasional perusahaan.

Untuk mengukur seberapa besar kualitas layanan Sistem Informasi yang sedang berjalan maka diperlukan suatu perangkat atau metoda audit yang dapat mengukur apakah layanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, efektif dan efisien

COBIT merupakan kerangka kerja yang menyediakan standar dalam kerangka kerja domain yang terdiri dari sekumpulan proses teknologi Informasi yang merepresentasikan aktivitas yang dapat dikendalikan dan terstruktur. COBIT disini dipakai untuk mengukur *capability level* tata kelola teknologi informasi terutama dalam layanan sistem informasi yang diberikan, penanganan insiden dan penanganan masalah yang terjadi.

Domain yang dipakai dari COBIT 5.0 untuk melakukan audit layanan sistem informasi, penanganan insiden serta penanganan masalah di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk adalah domain *Delivery, Service, and Support (DSS)* fokus sub domain *DSS02 (Manage Service request & Incident)* dan *DSS03 (Manage problem)*.

## B. Rumusan Masalah

Divisi Corporate IT bertanggung jawab atas semua operasional layanan sistem informasi dilingkungan PT. Indofood Sukses Makmur Tbk, Manajemen IT telah membuat *Standard Operation Procedure (SOP)* mengenai layanan sistem informasi dan penanganan masalah yang berkaitan dengan pengoperasian SAP untuk semua pengguna sistem. Manajemen IT juga sudah mengembangkan dan mengimplementasikan suatu aplikasi pelaporan insiden secara online yang dipakai seluruh user jika terjadi masalah, baik masalah transaksi, master data, reporting pencetakan dokumen dan lain-lain.

Berikut contoh data-data pelaporan service request dan insiden yang diinput oleh user kedalam aplikasi service desk:

Created On	Service Request	Created by	Priority	Description	Status	Organization	Fulfilled Comment
01/08/2018 10:35	10042132	Lukmanto	Low	Print Purchase Requisition no nya tidak urut	Fulfilled	Corporate	Dear, Silahkan dicoba lagi. Rgdslwan
02/08/2018 14:48	10042462	taras.angkasa	Low	Mohon dilakukan perubahan setting pada warehouse management DC Surabaya (5239), penentuan pallet ringan hanya bisa digunakan untuk barang ringan & pallet berat hanya untuk pallet berat. Setting sekarang pallet ringan bisa ditempati pallet berat	Closed	IAP	Dh,Done perubahan setting strategy unit bin types, silakan dicoba kembali.Thanks
03/08/2018 12:52	10042623	Deni.Sunandar	Low	Mohon dibantu untuk PR no. 4800479838 tidak bisa dilakukan transaksi menggunakan record MIGO.Demikian Terimakasih	Closed	AIBM Cicurug	Dh,Status PO nya masih di held, silakan minta user yang create PO untuk edit PO tsb dengan ME22N kemudian di save untuk menghilangkan status held nya.Thanks
09/08/2018 08:31	10043579	bambang herdi	Low	Mohon bantuannya untuk Add Mtr. Gp1 Sales Org 2100 Nama Customer PT DSG Suryamas	Closed	SRC TGR	Done, material group GR 1 silakan dicek kembali.
14/08/2018 08:45	10044268	ntan.nurjanah	Low	Mohon dibantu check vendor no 600015 ITIME CASH di company code 2600, sejak adanya migrasi SAPketika kami create PO under vendor tsb, maka nama vendornya tidak muncul ketika PO di print out, sehingga kami harus menulis	Closed	Indokuat	Dear, Coba buka PO nya menggunakan tcode ME22n, kemudian klik address detail, copy name 1 ke name 2. (Contoh terlampir). Nanti akan muncul nama nya di cetakan PO. Rgdslwan
27/08/2018 08:09	10045809	taras.angkasa	Medium	Mohon ditambahkan konfigurasi setting "Stock Placement" = FIX ( description = Fix ) untuk SUB DC dibawah ini di DC Malang ( 5235 ) : WT2, WST, WSB.	Closed	IAP	Dh,Done, penambahan konfigurasi setting placement FIX, silakan dilanjutkan dengan penambahan di material master.Thanks.
30/08/2018 14:45	10046602	mona.lumi	Low	mohon dibantu, setting SAP, MARS dan BW untuk penambahan Stock Point Malang (baru) area Cabang Surabaya, rencana akan harmonisasi bulan September 2018	Closed	Dairy Ciracas	Dear, Done, SLOC D005 sudah di create dan sudah ada di Production. Rgdslwan
31/08/2018 13:47	10046767	p.prasetyo	Low	Mohon solusi atas error 'Account 53400001 requires an assignment to a CO object' atas Vendor 136639 Marketama Indah pada saat GR PO 4504246090 Plant 5228	Closed	IAP	Dear, Silahkan di coba lagi GR PO 4504246090 Plant 5228 nya .Rgdslwan
31/08/2018 16:43	10046824	yan.indra	Low	Minta tolong untuk ditambahkan pada master Storage Section berikut di Plant 5225 Warehouse W25 :B18 Snack Min B12 UNIC	Closed	IAP	Dear Pak Yan,Untuk W25 sudah ada kode section Snackmin (A05) dan UNIC ( A14) jika dibuatkan kode section baru lagi nanti jadi double.Thanks

Gambar 1.1. Contoh pelaporan service request dan insiden

Pada perkembangannya beberapa masalah atau kondisi yang sering terjadi sehubungan dengan

insiden dan masalah adalah sebagai berikut:

1. Manajemen IT telah membuat suatu prosedur penanganan dan penyampaian keluhan yang secara tertulis telah dimuat dalam suatu SOP, tetapi pada pelaksanaannya kurang ditaati oleh pengguna.
2. SOP yang dibuat jarang di review dan disesuaikan dengan perkembangan sistem teknologi informasi yang berjalan dengan cepat.
3. Prosedur penyampaian keluhan belum ditegakkan dengan konsisten. User lebih senang menghubungi langsung pihak TI terkait untuk membantu penyelesaian masalahnya dan tidak ada sanksi dalam hal ini.
4. Meskipun inventarisasi permasalahan beserta pemecahannya (solution database) telah dikembangkan, tapi penggunaannya masih tidak konsisten. Penyelesaian masalah dilakukan berdasarkan kemampuan individu staf TI.
5. Klasifikasi masalah dan insiden yang datang belum dikelola dengan baik.
6. Service Level Agreement (SLA) untuk masing-masing insiden belum semuanya didefinisikan.
7. Belum adanya skema klasifikasi dan prioritas permintaan layanan.
8. Daftar insiden dan daftar solution database untuk menanganinya belum lengkap dan belum diupdate secara teratur.
9. Belum adanya penentuan level-level insiden terutama untuk insiden besar dan kritis contoh insiden tentang keamanan sistem.
10. Belum ada identifikasi informasi dan kebutuhan *stakeholders* terhadap laporan insiden dan penanganan masalah dan frekuensi pelaporannya
11. Belum adanya tren insiden yang muncul dan pola permasalahannya.
12. Laporan dan pendistribusian laporan mengenai insiden belum dilakukan secara tepat waktu.
13. Pembentukan *support group* untuk membantu identifikasi dan analisis akar masalah belum secara intensif dilakukan.
14. Belum dilakukannya pendefinisian Level prioritas masalah melalui konsultasi dengan pihak manajemen bisnis.
15. Belum adanya monitoring *total biaya* dari penanganan masalah-masalah.
16. Belum adanya laporan kesesuaian penanganan *problems* dengan kebutuhan dan *Service Level Agreement*.
17. Belum adanya optimalisasi penggunaan *sumber daya yang ada* untuk penanganan masalah.

### C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan temuan rumusan masalah diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya nilai tingkat kapabilitas tata kelola permintaan layanan sistem informasi dan penanganan pelaporan insiden.
2. Belum diketahuinya nilai tingkat kapabilitas tata kelola penanganan masalah, pemecahan masalah dan sumber daya untuk pemecahkan masalah.

#### **D. Maksud dan Tujuan Penelitian**

1. Maksud

Menerapkan metode COBIT 5.0 untuk mengukur tingkat kapabilitas penanganan layanan dan insiden serta penanganan masalah pada pengoperasian sistem SAP di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

2. Tujuan

Mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola penanganan permintaan layanan dan insiden pada pengoperasian sistem SAP di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

Mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola penanganan masalah pada pengoperasian sistem SAP di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk.

#### **Landasan Teori**

1. Framework COBIT 5.0

COBIT (*Control Objective for Information and related Technology*) merupakan sekumpulan dokumentasi dan panduan untuk mengimplementasikan *IT Governance*, kerangka kerja yang membantu auditor, manajemen dan pengguna (*user*) untuk menjembatani pemisah (*gap*) antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan-permasalahan teknis. COBIT dikembangkan oleh *IT Governance Institute* (ITGI) yang merupakan bagian dari *Information System Audit and Control Association* (ISACA. 2012).

2. Kerangka COBIT 5.0

Secara sederhana, COBIT 5.0 membantu enterprise membangun nilai yang optimal dari TI dengan mengelola keseimbangan antara realisasi manfaat dan optimasi Level resiko dan penggunaan sumberdaya.

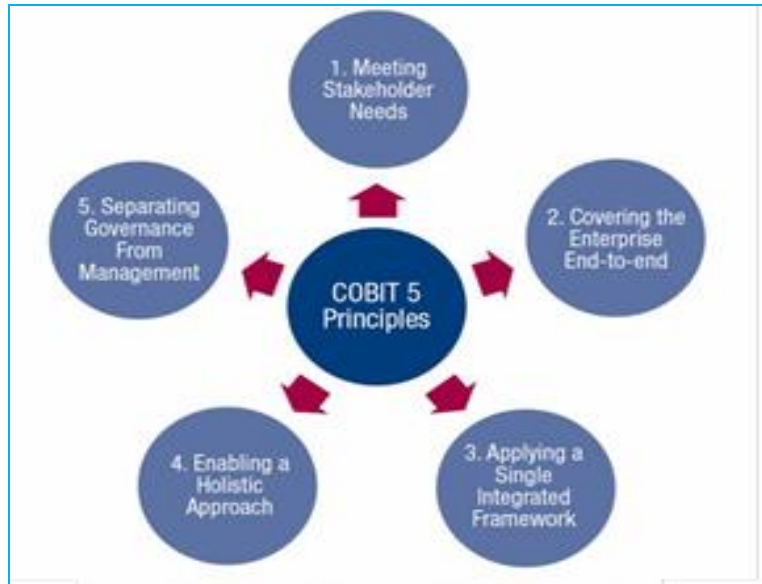
COBIT 5 memungkinkan informasi dan teknologi yang terkait untuk dikelola secara holistik bagi keseluruhan enterprise, mencakup area bisnis dan fungsional secara keseluruhan, dengan mempertimbangkan manfaat TI bagi stakeholders internal dan eksternal.

3. Prinsip-Prinsip COBIT 5.0

Menurut ISACA (2012), bahwa COBIT 5.0 memiliki 5 prinsip dasar:

- a. Memenuhi kebutuhan *stakeholder* (pemangku kepentingan).

- b. Melingkupi tata kelola dan proses kerja End-to-End dari sebuah *Enterprise* (perusahaan)
- c. Mengaplikasikan sebuah kerangka kerja yang terintegrasi.
- d. Pendekatan keseluruhan untuk kemampuan tata kelola dan manajemen/ pengaturan.
- e. Pemisahan antara tata-kelola dengan manajemen/pengaturan.



#### 4. Domain DSS

Deliver, Service, and Support yang biasa dikenal dengan singkatan DSS merupakan salah satu domain di framework COBIT 5.0. Domain ini merupakan perluasan dari domain Deliver and Support (DS) pada versi COBIT sebelumnya, yakni COBIT 4.1. Domain DSS menitikberatkan pada proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya yang meliputi hal keamanan sistem, kesinambungan layanan, pelatihan, dan pengelolaan data yang sedang berjalan.

Domain DSS terdiri dari 6 control objective, yakni sebagai berikut:

1. DSS01 – Mengelola Operasi.
2. DSS02 – Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden.
3. DSS03 – Mengelola Masalah.
4. DSS04 – Mengelola Keberlanjutan.
5. DSS05 – Mengelola Keamanan Layanan.
6. DSS06 – Mengelola Kontrol Proses Bisnis.

#### 5. Hipotesis Penelitian

**Hipotesis penelitian** adalah dugaan atau jawaban sementara dari rumusan masalah

yang dibuat dalam penelitian. Jawaban ini masih dikatakan sebagai jawaban sementara karena jawabannya baru diperoleh dari dasar-dasar teoritis.

**Hipotesis Penelitian** adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian, jadi hipotesis merupakan suatu pendapat atau kesimpulan yang belum final, yang harus diuji kebenarannya (Djarwanto,1994:13).

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis deskriptif, karena yang diuji adalah variable tunggal yaitu tingkat kapabilitas. Hipotesis deskriptif dapat didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yang berhubungan dengan variabel tunggal/mandiri.

Berdasarkan kepada rumusan masalah, pemaparan landasan teori dan pengamatan lapangan, maka didapatkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

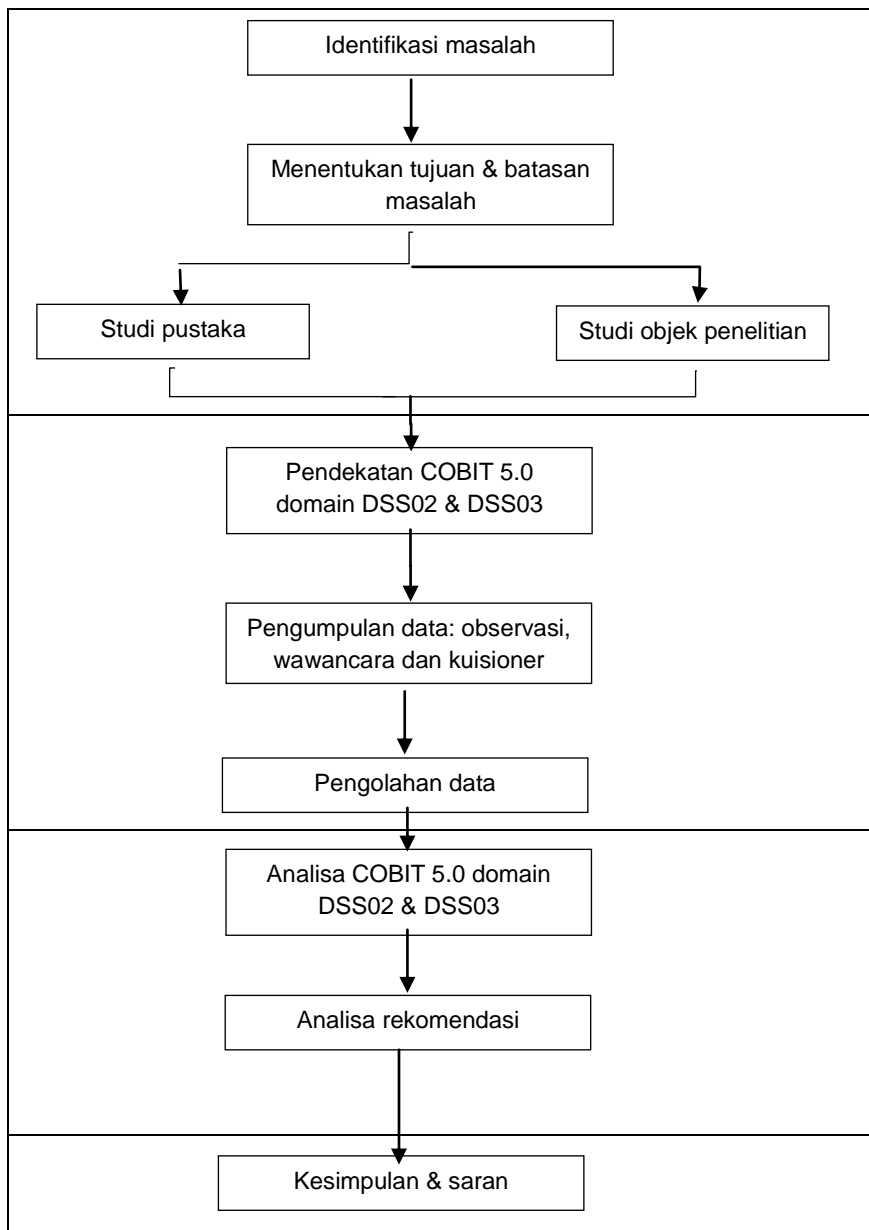
H<sub>1</sub>: Diduga PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, dalam pelaksanaan tata kelola IT dalam **penanganan service request dan penanganan insiden** berada pada tahap dimana proses-proses dan kebijakannya telah dikelola dan direncanakan dengan baik dan telah di definisikan kedalam suatu Standard Operating Procedure (SOP), guidance dan aturan-aturan tertulis lainnya.

H<sub>2</sub>: Diduga PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, dalam pelaksanaan tata kelola IT dalam **penanganan problem** berada pada tahap dimana proses dan kebijakannya telah dikelola dan direncanakan dengan baik dan telah di definisikan kedalam suatu Standard Operating Procedure (SOP), guidance dan aturan-aturan tertulis lainnya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola layanan sistem informasi, pelaporan insiden dan pengelolaan masalah pada pengoperasian sistem SAP dengan menggunakan framework COBIT 5.0. Adapun rancangan/desain dibagi dalam beberapa tahap/proses seperti berikut ini:



**Gambar 3.1. Desain penelitian**

Setiap tahap merupakan proses yang saling berkaitan, ada 4 tahap besar untuk menyelesaikan penelitian ini, yaitu:

1. Tahap Identifikasi

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah, menentukan tujuan dan batasan, serta melakukan studi pendahuluan, yaitu studi pustaka dan studi objek penelitian.

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui fenomena apa yang terjadi yang dapat diangkat/diteliti, agar lebih mudah untuk menentukan tujuan penelitian.

b. Studi Pustaka



Studi pustaka dilakukan dengan membaca referensi seperti jurnal, artikel, dan buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

c. Studi Objek Penelitian

Studi objek penelitian dilakukan dengan *meeting stakeholder* dan identifikasi kebutuhan lapangan, yaitu menyiapkan kebutuhan-kebutuhan yang dibutuhkan untuk audit, pemetaan dalam COBIT 5, kemudian pihak – pihak dari divisi corporate IT dan user di pabrik yang terkait untuk menjadi responden kuesioner dan wawancara.

2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

a. Pendekatan COBIT

Pendekatan yang diperoleh dari studi pustaka dan studi objek penelitian adalah dengan menggunakan pendekatan COBIT 5.0 domain DSS02 dan DSS03.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan adalah pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah yang ada.

c. Pengolahan Data

Pengolahan dilakukan terhadap hasil kuisisioner yang berhasil dikumpulkan. Langkah yang dilakukan adalah:

- 1) Mendefinisikan setiap jawaban dari item pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah disusun. Nilai yang diperoleh dengan memberikan skor terhadap jawaban kuesioner yang diajukan kepada responden, dengan menggunakan 6 kriteria yang terdiri dari Level 0, 1, 2, 3,4,5.
- 2) Memilih level yang digunakan dengan menghitung frekuensi dari responden dengan pilihan jawabannya, kemudian diterapkan pada form kerja audit untuk hasil yang didapatkan.

3. Tahap Analisis Data

a. Analisis COBIT

Analisis Capability Level

Pada tahap ini dilakukan pengukuran level dari tiap domain DSS yang diteliti. Pengukuran ini diperoleh berdasarkan pengolahan data hasil kuesioner yang telah diberikan kepada pihak terkait.

b. Analisis rekomendasi

Setelah melakukan analisis berdasarkan COBIT 5, maka selanjutnya adalah mengidentifikasi rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan. Rekomendasi perbaikan ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan.

4. Tahap Kesimpulan dan Saran

Tahap ini merupakan tahap terakhir yang dilakukan. Kesimpulan berisi rangkuman dari proses dan hasil penelitian, sedangkan saran berisi masukan atau rekomendasi tindakan lanjut kepada perusahaan atau untuk penelitian berikutnya.

**B. Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012).

Kuisisioner ini disusun berdasarkan proses-proses COBIT yang relevan dengan permasalahan.

2. Observasi

Observasi adalah teknik atau pendekatan untuk memperoleh data dengan cara mengamati langsung objek datanya (Jogiyanto, 2008).

Pada metode ini, penulis mengumpulkan dan mempelajari data dan informasi seperti dokumen Standard Operation Procedure (SOP), yang terkait dengan penelitian.

**C. Objek Penelitian / Partisipan**

Pedoman mengenai partisipan yang terlibat dalam penelitian diangkat dari standarisasi ISACA yang disebut RACI. RACI merupakan susunan jabatan yang bisa dijadikan pedoman dalam memilih partisipan penelitian. Responden yang dipilih adalah responden yang mewakili tabel RACI (Responsibility, Accountability, Consult, and Inform).

Dari table RACI untuk sub domain DSS02 dan DSS03 diperoleh jumlah partisipan sebanyak 13 partisipan sebagai berikut:

1. Business Executives
2. Business Process Owner
3. Chief Risk Officer
4. Chief Information Security Officer
5. Compliance
6. Audit
7. Chief Information Officer
8. Head Architect
9. Head Development
10. Head IT Operation

11. Service Manager
12. Information Security Manager
13. Privacy Officer

#### D. Instrumen Penelitian

##### 1. Kuisisioner

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuisisioner. Kuisisioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan aktifitas-aktifitas yang terdapat dalam domain DSS02 dan DSS03.

##### 2. Observasi

Data yang diperoleh dari Observasi berasal dari dokumen SOP mengenai *Procedure Project & Operation Support, Development & Delivery* juga dari SOP mengenai *Tata Tertib Penggunaan Sumber Daya Informasi*.

##### 3. Skala pengukuran Guttman

Salah satu skala pengukuran pada kuisisioner adalah skala Guttman. Skala Guttman adalah skala kumulatif. Skala ini hanya mengukur satu dimensi dari suatu variabel yang multidimensi (Sarno, 2009). Skala Guttman digunakan apabila ingin mendapatkan jawaban yang jelas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan (Sugiyono, 2012).

Skala Guttman adalah skala yang digunakan untuk jawaban yang bersifat tegas dan konsisten. Data yang diperoleh berupa data interval atau rasio dikotomi (dua alternatif yang berbeda). Contohnya: Benar (B) dan Salah (S) atau Ya (Y) atau tidak (T). Jawaban pada responden dapat berupa skor tertinggi bernilai (1) dan skor terendah (0).

**Tabel 3.3. Skala Guttman (Sarno, 2009)**

Interval	Nilai
Ya	1
Tidak	0

#### E. Analisis Data

Langkah yang diambil untuk menentukan nilai tingkat kapabilitas adalah sebagai berikut:

##### 1. Konversi Nilai Kuisisioner

Nilai skor 1 diberikan apabila responden menjawab pertanyaan dengan Y (ya) sedangkan nilai skor 0 diberikan apabila responden menjawab T (tidak)

##### 2. Rata-rata konversi

Nilai yang telah dikonversi kemudian dibuatkan rata-rata nilai konversi dengan rumus:

$$\text{Rata-rata konversi} = \frac{\text{Nilai konversi}}{\Sigma \text{Pertanyaan kuisisioner}}$$

### 3. Normalisasi

Nilai normalisasi dicapai dari jumlah nilai konversi tiap level dibagi dengan rata-rata nilai konversi seluruh level kemudian dikalikan dengan level.

$$\text{Normalisasi} = \frac{\Sigma \text{Rata-rata konversi per level}}{\Sigma \text{Level}} \times \text{Level}$$

### 4. Perhitungan Tingkat kapabilitas

Capability Level diperoleh dari jumlah nilai normalisasi seluruh level dikali 2 kemudian dicari rata-rata dengan menjumlahkan seluruh nilai capability level dibagi jumlah responden.

$$\text{Capability Level} = \Sigma \text{Nilai normalisasi} \times 2$$

$$\text{Rata-rata Capability Level} = \frac{\Sigma \text{Capability Level}}{\Sigma \text{Responden}}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Perhitungan Tingkat Kapabilitas Domain DSS02

Berikut adalah rekapitulasi nilai tingkat kapabilitas dari setiap sub domain DSS02 (mengelola permintaan layanan dan insiden), yang terdiri dari 7 sub domain.

Tabel 4.145. Rekapitulasi capability level domain DSS02

No	Sub Domain	Capability level
1	DSS02.01	3.11
2	DSS02.02	2.91
3	DSS02.03	2.96
4	DSS02.04	3.11
5	DSS02.05	3.05
6	DSS02.06	3.07
7	DSS02.07	3.12
	Rata-rata	<b>3.05</b>

#### 2. Perhitungan Tingkat Kapabilitas Domain DSS03

Berikut adalah rekapitulasi nilai tingkat kapabilitas dari setiap sub domain DSS03 (mengelola masalah), yang terdiri dari 5 sub domain.

Tabel 4.146. Rekapilutasi capability level domain DSS03

No	Sub Domain	Capability level
1	DSS03.01	3.06
2	DSS03.02	3.14
3	DSS03.03	3.16
4	DSS03.04	3.10
5	DSS03.05	3.11
	Rata-rata	<b>3.11</b>

## Pembahasan

Tingkat kapabilitas domain DSS02 diperoleh dengan cara menjumlahkan nilai atau score dari setiap sub domain kemudian dibagi dengan 7 (jumlah sub domain DSS02), sehingga didapatkan score **3.05 atau berada di Level 3 (Established Process)**

Tingkat kapabilitas domain DSS03 diperoleh dengan cara menjumlahkan nilai atau score dari setiap sub domain kemudian dibagi dengan 5 (jumlah sub domain DSS03), sehingga didapatkan score **3.11 atau berada di level 3 (Established Process)**.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan metode COBIT 5.0 untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola Pengelolaan permintaan layanan dan insiden serta Pengelolaan masalah pada pengoperasian sistem SAP di PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk, melalui pengolahan data kuisioner dari semua responden dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kapabilitas untuk Domain DSS02 (Mengelola permintaan layanan dan insiden) berada pada level 3 (Established process) dengan score **3.05**.
2. Tingkat kapabilitas untuk Domain DSS03 (Mengelola masalah) berada pada level 3 (Established process) dengan score **3.11**.

### B. Saran

1. Semua SOP mengenai layanan sistem informasi perlu di review secara berkala disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang berlaku.
2. Semua permintaan dari user mengenai permintaan layanan, insiden dan masalah yang ditujukan ke IT harus dicatat di sistem melalui sistem service desk yang telah dibuat, aturan harus ditegakkan dengan tidak melayani request secara manual atau diluar sistem.
3. SOP yang telah dibuat harus dikomunikasikan ke semua user melalui pelatihan-pelatihan formal ataupun kegiatan informal.
4. Perlu dipertimbangkan untuk melakukan assessment/ audit tata kelola Sistem informasi menggunakan framework COBIT 5.0 memakai jasa tenaga eksternal auditor supaya

didapatkan hasil yang lebih objektif, didampingi tenaga internal auditor sebagai pembelajaran.

5. Pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola sistem informasi menggunakan framework COBIT 5.0 sebaiknya dilakukan secara berkala.

## DAFTAR RUJUKAN

- Christina Juliane, Rakhmayudhi dan Nuraeni, (2014). Pengukuran Kinerja Sistem Informasi di PT Rancek Sukses Bandung Dengan Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus SIOS - Sistem Informasi Kios), Sekolah Teknik Manajemen Informatika dan Komputer “ÄMIK BANDUNG” Universitas Subang
- Guido Waluyan dan Augie David Manuputty, (2016). Evaluasi Kinerja Tata Kelola IT Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starclick Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Semarang), Jurusan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana.
- ISACA, (2012), COBIT 5.0 Enabling Processes.
- Johanes Fernandes Andry, Kevin Christianto, (2017), Audit Menggunakan COBIT 4.1 dan COBIT 5 dengan Case Study, Penerbit Teknosain
- Josua Kristian Sitinjak, Ir. Ari Fajar, MT dan Ridha Hanafi, MT, (2015). Penilaian Terhadap Penerapan Proses IT Governance Menggunakan Cobit Versi 5 Pada Domain BAI (Build, Acquire & Implement) Untuk Pengembangan Aplikasi Studi Kasus IPOS di PT. Pos Indonesia, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom.
- Mutiara Sasmita, Heru Pramono Hadi SEM.Kom, (2016). Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal Menggunakan Framework Cobit 5 Domain MEA01, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro.
- Raja Gantino, Suprpto dan Yusi Tyroni Mursityo, (2017). Evaluasi Tata Kelola Sistem Keamanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Fokus Proses APO13 dan DSS05 (Studi Kasus PT. Martina Berto Tbk., Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya
- Wella, (2016). Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Domain DSS (Deliver, Service & Support) Pada PT. Erajaya Swasembada Tbk, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Multimedia Nusantara.
- Abdul Manaf, (2016). Penerapan COBIT 5 Domain ME01 terhadap Kebijakan Pengamanan Data Pada Sistem Informasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, Program Studi Sistem Informasi, STIKOM Binaniaga Bogor.