

# Audit Aplikasi Absensi Pegawai di BANK XYZ Menggunakan COBIT 5

Johanes Fernandes Andry<sup>1)</sup>, I.G.N Suryantara<sup>2)</sup>, Michael Kartin<sup>3)</sup>, Thomas Alexander<sup>4)</sup>

<sup>1,3,4)</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Bunda Mulia

<sup>2)</sup> Teknik Informatika, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Bunda Mulia

Jl. Lodan Raya No. 2 Ancol, Jakarta Utara 14430

<sup>1)</sup> Email: jandry@bundamulia.ac.id,

<sup>2)</sup> Email: gusti@bundamulia.ac.id

<sup>3)</sup> Email: michaelkartin15@gmail.com,

<sup>4)</sup> Email: thomasalxdr@gmail.com

**Abstract:** Bank XZY is a commercial bank and continues to grow until now, technology is also increasingly advanced and the bank has also implemented information technology in its company. As well as supporting business processes in the company, one of the information technologies used by the Bank is an employee attendance information system, why use this attendance information technology because the data will automatically go directly to the database. The research methodology used is to use interviews with employees there so that data can be obtained directly. The steps used are based on COBIT 5 which has been trusted as one of the best frameworks. This attendance system has been running to support attendance procedures in the company. The benefit of doing this research is that the company can use this research as a reference for the company. The purpose of this study was to obtain information on performance results and employee loyalty levels to determine the current level of maturity, with several aspects that need to be considered such as work effectiveness and efficiency using COBIT 5 which focuses on Subdomains DSS03, MEA01, MEA02, APO09. The results of this study conclude that the company has carried out maintenance and problem management well; they see what to do if something goes wrong and can take action to resolve the problem when it does.

**Keywords:** attendance, audit, capability level, COBIT 5

**Abstrak:** Bank XZY merupakan bank umum dan terus berkembang hingga saat ini, teknologi juga semakin maju dan bank juga telah mengimplementasikan teknologi informasi di perusahaannya. Seperti halnya penunjang proses bisnis di perusahaan, salah satu teknologi informasi yang digunakan oleh Bank adalah sistem informasi absensi karyawan, mengapa menggunakan teknologi informasi absensi ini karena secara otomatis data akan langsung masuk ke database. Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan wawancara dengan karyawan disana sehingga bisa didapatkan data secara langsung. Langkah-langkah yang digunakan berdasarkan pada COBIT 5 yang telah dipercaya sebagai salah satu framework terbaik. Sistem absensi ini sudah berjalan untuk mendukung prosedur absensi di perusahaan. Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah perusahaan dapat menggunakan penelitian ini sebagai acuan bagi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai hasil kinerja dan tingkat loyalitas karyawan untuk menentukan tingkat kematangan saat ini, dengan beberapa aspek yang perlu diperhatikan seperti efektivitas dan efisiensi kerja dengan menggunakan COBIT 5 yang berfokus pada Subdomain DSS03, MEA01, MEA02, APO09. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perusahaan telah melakukan pemeliharaan dan pengelolaan masalah dengan baik; mereka melihat apa yang harus dilakukan jika terjadi kesalahan dan dapat mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah ketika itu terjadi.

**Kata kunci:** absensi, audit, COBIT 5, level kapabilitas.

## I. PENDAHULUAN

Bank XYZ sebagai perusahaan yang bergerak di bidang perbankan merupakan bisnis yang mendapat kepercayaan nasabah untuk

menaruh uangnya di perusahaan. Salah satu kantor cabangnya berlokasi di Jakarta, Indonesia. Keberhasilan dalam menjalankan tugas dan fungsi di Bank XYZ Cabang Pluit

sangat bergantung pada cara kegiatan operasional berjalan [1].

Kinerja absensi pada Bank telah menggunakan IT yang terkomputerisasi yaitu menggunakan sidik jari, sehingga proses ini menjadi acuan dalam pencatatan daftar hadir setiap karyawan di perusahaan. Tingkat kehadiran adalah suatu kegiatan atau rutinitas yang dilakukan oleh pegawai sebagai bukti kehadiran atau ketidakhadiran kerja di suatu instansi. Kehadiran ini terkait dengan penerapan disiplin yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan atau lembaga [2].

Dengan melakukan audit sistem informasi absensi diharapkan sistem di Bank menjadi lebih baik. Sistem yang digunakan harus mampu menyediakan dan menyimpan keamanan informasi dengan baik. Maka harus dilakukan audit yang bertujuan untuk mengelola tata kelola sistem informasi yang sedang berjalan.

Penelitian ini dilakukan mengikuti standar COBIT 5. COBIT adalah kerangka kerja yang menyediakan standar dalam kerangka domain yang terdiri dari serangkaian proses TI yang mewakili aktivitas yang dapat dikontrol dan terstruktur. COBIT pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi berbagai kebutuhan manajemen dengan menjembatani kesenjangan pengetahuan antara risiko bisnis, kontrol dan masalah teknis. COBIT mendukung Tata Kelola TI dengan menyediakan kerangka kerja yang dibangun dengan memperhatikan pertemuan layanan pemrosesan yang sedang berlangsung [3].

Domain yang digunakan dari COBIT 5 untuk penelitian ini untuk mengaudit pada Bank XYZ adalah DSS03, MEA01, MEA02, dan APO09.

Penulis menggunakan domain DSS03 untuk mengelola masalah yang ada di Bank. Domain MEA01 dan MEA02 digunakan karena ditemukan beberapa masalah dalam masalah kinerja TI yang dapat diselesaikan dengan menggunakan MEA. Penggunaan APO09 menyelaraskan layanan dan domain tingkat layanan yang mendukung SI/TI dengan kebutuhan dan harapan perusahaan, termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan dan pemantauan layanan SI/TI, tingkat layanan, dan indikator kinerja. Integrasi kerangka kerja tata kelola perusahaan yang canggih ke dalam satu praktik terbaik COBIT 5 yang kompleks [4].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menganalisis apakah sistem aplikasi absensi dan tata kelola TI yang digunakan sudah memenuhi standar perusahaan menjadi lebih baik. Narasumber yang digunakan adalah karyawan di organisasi tersebut. Untuk mempelajari data, penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Capability Level* untuk menentukan tingkatan dari proses yang ada [5].

Penelitian ini dilakukan untuk memastikan apakah sistem informasi absensi yang digunakan Bank dapat memberikan manfaat dalam proses bisnis dan meningkatkan tata kelola SI/TI? Hal ini berguna untuk memajukan perusahaan. Apakah pemantauan TI di perusahaan berjalan sebagaimana mestinya? Perlu diketahui bahwa pemantauan TI sangat penting untuk mengawasi proses yang sedang berlangsung di suatu perusahaan. Apakah Implementasi IT *Assurance* sudah ada dan berjalan dengan baik? Dan juga jika implementasi TI belum dilakukan maka suatu organisasi tidak dapat berjalan dengan baik. Apakah masalah TI telah direkomendasikan untuk mencegah masalah berulang? Dan apakah perusahaan yang mengalami masalah yang sama dan bagaimana auditor mencegah masalah ini sebelum menjadi lebih besar. Penelitian ini untuk mengetahui apakah proses di atas telah berjalan dan diimplementasikan dengan baik pada Bank dan digunakan COBIT 5 sebagai dasar untuk menganalisis masalah tersebut.

Rumusan masalah yang akan dianalisis dan diaudit pada bagian absensi apakah proses bisnis perusahaan khususnya absensi mendukung tujuan bisnis perusahaan? Apa saja kendala yang dihadapi perusahaan dalam menerapkan sistem teknologi absensi.

Berbagai organisasi dari berbagai negara telah melakukan beberapa penyesuaian dalam tata kelola TI, termasuk masalah audit TI [6]. Hal ini dilakukan karena investasi dalam pengembangan proyek TI untuk memenuhi tujuan dan menghasilkan nilai tambah telah menjadi prioritas [7].

Perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem dan proses yang bertujuan untuk memastikan sistem informasi absensi yang digunakan di perusahaan memberikan kemudahan dalam proses bisnis perusahaan dan meningkatkan tata kelola TI yang baik sesuai dengan visi misi perusahaan [8].

Perlu juga dilakukan kegiatan *governance* audit agar dapat diketahui seberapa besar tingkat kematangan di perusahaan dalam proses monitoring dan evaluasi kinerja TI. Kemudian setelah itu dibuat rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja tata kelola TI yang saat ini berjalan agar dapat lebih mendukung proses bisnis khususnya dalam manajemen mutu [9]. Berawal dari sini, diperlukan mekanisme kontrol seperti audit sistem informasi dan audit teknologi informasi [10].

## II. METODE PENELITIAN

*Sub domain* yang di audit bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Sub domain yang di audit*

<i>Sub Domain</i>	<i>Keterangan</i>
APO09.(01-05)	<i>Manage Service Agreements</i>
DSS03. (01-05)	<i>Manage problems</i>
MEA01, MEA02	<i>Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control</i>

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan hanya sampai pada audit sistem data absensi pada kantor cabang Bank XYZ Jakarta untuk melihat proses sistem data absensi yang ada di dalamnya. Pada tahap ini penulis menentukan proses pengolahan teknologi informasi dengan menggunakan aturan COBIT 5 sesuai dengan studi kasus yang dilakukan. Cakupan domain TI yang diaudit dalam sistem data kehadiran ditunjukkan pada Tabel 1 [11].

Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah melakukan pemeriksaan terhadap masalah yang ada yang diteliti, kemudian melakukan studi literatur yaitu mencari bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah yang diidentifikasi kemudian menentukan objek yang sesuai. dalam melakukan penelitian.

Setelah itu, peneliti menyiapkan dokumen-dokumen yang akan digunakan untuk wawancara. Setelah dokumen terkumpul, peneliti menyiapkan pertanyaan untuk wawancara. Pertanyaan akan kembali untuk melihat data yang ada, jika merasa kurang, kembali menyiapkan pertanyaan wawancara dan jika merasa sudah cukup peneliti akan siap untuk melakukan wawancara.

Pengumpulan data diperoleh dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis berdasarkan standar yang ada pada framework

COBIT 5 kemudian dilakukan pengolahan dan analisis data tersebut [12].

Prosedur Penelitian merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam melakukan penelitian. Tahapan dan prosedur penelitian adalah sebagai berikut:

1) Identifikasi masalah pada tahap ini, penulis dan tim pertama-tama mengidentifikasi masalah yang ada di suatu perusahaan untuk mencoba melihat ruang lingkup, objek yang akan diaudit, standar hasil evaluasi audit dan komunikasi kepada yang bersangkutan tentang organisasi/perusahaan diaudit dengan menganalisis visi, misi, tujuan dan sasaran dari objek tersebut. Dalam mengidentifikasi masalah ini penulis mendapatkan beberapa masalah klasik yang sering terjadi dalam audit absensi. Pada tahap ini penulis akan berusaha semaksimal mungkin untuk menemukan masalahnya.

2) Menentukan Objek Penelitian, pada tahap kedua ini seperti pada judulnya, penulis ingin mengaudit kehadiran IT di perusahaan karena ingin memantau apakah IT cukup untuk absensi, apakah IT dapat mendorong dan membantu kinerja perusahaan dan objek penelitian ini kami fokuskan pada absensi karena hal ini penting jika banyak karyawan yang bolos kerja atau memiliki IT yang tidak mencukupi, otomatis sebuah perusahaan tidak akan optimal.

3) Menyiapkan dokumen wawancara, pada tahap ketiga ini penulis membuat dokumen wawancara, isi pertanyaannya adalah tentang absensi, bagaimana sistem absensi bekerja dan apakah perusahaan sudah maksimal dalam memfasilitasi IT absensi.

4) *Make inquiry interview*, pada tahap ini penulis mulai melakukan wawancara, jika hasil yang diperoleh dirasa sudah maksimal maka kita bisa membuat tingkat kapabilitasnya, jika tidak memungkinkan kita bisa membuat ulang pertanyaan wawancara dan juga wawancara ulang.

5) Data sudah cukup, pada tahap ini penulis mengecek apakah hasil pertanyaan dari wawancara sudah cukup atau belum jika tidak bisa wawancara ulang, dan jika data sudah cukup bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

6) Pengolahan data selanjutnya penulis dan tim berdiskusi untuk menentukan hasil dan menganalisis data yang ada. Kemudian penulis dan tim mencoba mencocokkan data dan hasil dengan tingkat kapabilitas agar lebih mudah

dipahami dan juga sesuai dengan standar COBIT 5.

7) Analisis data, kemudian penulis dan tim menganalisis dan berdiskusi dalam memberikan tingkat kapabilitas, yang berguna untuk lebih memahami data dalam kehadiran ini dan juga dapat digunakan sebagai referensi untuk pengembangan perusahaan.

8) Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah semoga perusahaan dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan juga dapat mengembangkan penelitian ini di masa yang akan datang agar dapat dimaksimalkan dan juga kehadiran menjadi dasar untuk bekerja dimanapun berada. Sangat penting dalam mendorong suatu perusahaan untuk maju dan berkembang jika suatu perusahaan mengalami masalah mungkin ada yang salah dengan sistem absensi IT nya dan untuk itulah penulis melakukan audit absensi.

Tabel 2: Model tingkat kapabilitas [13]

Tingkatan Proses	Kapabilitas
0 ( <i>Incomplete</i> )	Proses tidak dilaksanakan atau gagal mencapai tujuan prosesnya. Pada tingkat ini, ada sedikit atau tidak ada bukti pencapaian sistematis dari tujuan proses.
1 ( <i>Performed</i> )	Proses yang diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya
2 ( <i>Managed</i> )	Proses yang dilakukan sekarang diimplementasikan dengan cara yang terkelola (direncanakan, dipantau, dan disesuaikan) dan produk kerjanya ditetapkan, dikendalikan, dan dipelihara dengan tepat.
3 ( <i>Established</i> )	Proses yang dikelola sekarang diimplementasikan menggunakan proses yang ditentukan yang mampu mencapai hasil prosesnya.
4 ( <i>Predictable</i> )	Proses yang ditetapkan sekarang beroperasi dalam batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.
5 ( <i>Optimizing</i> )	Proses yang dapat diprediksi terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis yang relevan saat ini dan yang diproyeksikan.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT yang dikeluarkan oleh ISACA (*Information System Audit and Control Association*), informasi dapat diperoleh dengan berbagai metode, yaitu: kuesioner, yaitu dengan menyebarkan kuesioner ke setiap bagian milik manajemen, jumlah manajemen yang tersebar adalah 5. Selain itu, kuesioner yang dibagikan kepada pengguna sejumlah 35

responden, sehingga secara keseluruhan total responden yang diperoleh adalah 40 [22].

Pelaporan, setelah kuesioner dibagikan, data yang akan diperoleh untuk diolah untuk dihitung mendukung perhitungan tingkat kematangan. Selanjutnya, beberapa langkah diambil dalam pelaporan bahwa hasil audit berisi temuan saat ini dan tingkat harapan, analisis diberikan untuk meneliti interpretasi tingkat saat ini dan tingkat harapan dan rekomendasi korektif. Langkah-langkah untuk mengatasi kesenjangan tersebut dilakukan untuk mewujudkan perbaikan yang dilakukan pada institusi tersebut. Tabel 2 untuk menunjukkan Model Tingkat Kapabilitas.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas sistem informasi absensi dengan pendekatan COBIT 5 pada Bank XYZ. Disini penulis akan lebih banyak menganalisis lingkungan yang terjadi di departemen IT, mulai dari karyawan, peralatan, keamanan fisik, regulasi dan lain-lain.

Tabel 3: Result of MEA01 monitor, evaluate, asses performance and conformance

Domain	Description	Capability Level	Expected Level
MEA01.0 1	Establish a monitoring approach	1	3
MEA01.0 2	Set performance and conformance targets	2	3
MEA01.0 3	Collect and process performance and conformance data	3	3
MEA01.0 4	Analyse and report performance	2	3
MEA01.0 5	Ensure the implementation of corrective actions	1	3

#### 4.1 MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance

Mengumpulkan, memvalidasi, dan mengevaluasi tujuan dan metrik bisnis, TI, dan proses. Memantau bahwa proses berjalan dengan kinerja dan kesesuaian dengan tujuan dan metrik yang disepakati dan memberikan pelaporan yang sistematis dan tepat waktu.

Dalam hal ini penulis menganalisis kinerja suatu perusahaan dan kinerja perusahaan.

Tujuannya adalah untuk memberikan transparansi kinerja dan kesesuaian serta mendorong tercapainya tujuan. Untuk hasil lebih lengkap lihat Tabel 3.

#### 4.1.1 MEA01.01 *Establish a monitoring approach*

Pada tahap ini, melibatkan pemangku kepentingan untuk menetapkan dan memelihara pendekatan pemantauan untuk menentukan tujuan, ruang lingkup, dan metode untuk mengukur solusi bisnis dan penyampaian layanan serta kontribusi terhadap tujuan perusahaan. Integrasikan pendekatan ini dengan sistem manajemen kinerja perusahaan.

Hasil analisis, Level kapabilitas pada domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena proses telah dijelaskan dan implementasinya telah mencapai tujuannya. Dalam proses ini menyetujui manajemen siklus hidup dan proses kontrol perubahan untuk pemantauan dan pelaporan. Sertakan peluang peningkatan untuk pelaporan, metrik, pendekatan, baseline, dan *benchmarking*.

#### 4.1.2 MEA01.02 *Set performance and conformance targets*

Pada tahap ini memastikan bahwa manajemen bekerja sama dengan pemangku kepentingan untuk menentukan, meninjau, memperbarui, dan menyetujui target kinerja dan kesesuaian dalam sistem pengukuran kinerja secara berkala.

Dari beberapa pertanyaan yang diajukan, Level kapabilitas domain ini berada pada level 2 *Managed Process* karena pada level ini proses-proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan, pemantauan, penyesuaian produk kerja mereka, kontrol dan pemeliharaan.

Beberapa pertanyaan yang diajukan, seperti aktivitas publikasi target dan toleransi yang telah diubah ke pengguna, informasi ini belum memiliki rencana yang pasti dan masih menyesuaikan dengan jadwal lainnya, dapat kami simpulkan bahwa dalam proses ini waktu masih dalam proses.

#### 4.1.3 MEA01.03 *Collect and process performance and conformance data*

Dalam proses ini, mengidentifikasi pengumpulan data proses secara tepat waktu dan akurat dengan pendekatan perusahaan. Dan

berdasarkan pertanyaan yang kami ajukan, telah terjadi proses data yang tepat waktu dan akurat, yang dapat disimpulkan bahwa Level kapabilitas domain ini berada pada level 3 *Established Process*.

Hal ini menunjukkan bahwa proses manajemen yang telah dijelaskan sekarang telah dilaksanakan dengan menggunakan proses yang telah ditentukan yang mampu mencapai hasil proses yang diinginkan. Terbukti dengan menggunakan alat *fingerprint* dalam absensi, pegawai tidak boleh terlambat, jika terlambat sistem tidak bisa menoleransi hal tersebut dan sistem berjalan secara *real time* dan otomatis, artinya sistem hidup dan pada saat itu data yang masuk akan dikirimkan kepada kehadiran pegawai basis data.

#### 4.1.4 MEA01.04 *Analyze and report performance*

Proses ini, manajemen meninjau dan melaporkan kinerja secara berkala terhadap target, menggunakan metode yang memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja TI dan konsisten dengan sistem pemantauan perusahaan.

Berdasarkan beberapa kegiatan yang kami tanyakan, dapat kami simpulkan bahwa Level kapabilitas domain ini berada pada level 2 *Managed Process* karena ada beberapa hal yang tidak dapat diimplementasikan dengan lancar, seperti meninjau semua penyimpangan dan mencari akar penyebabnya.

Masih sering terjadi permasalahan yang berulang dan tidak dapat diubah secara permanen akar permasalahannya, dan hanya sedikit yang telah dilaksanakan dan berdampak pada perusahaan seperti kegiatan membandingkan nilai kinerja dengan target internal dan *benchmark* dan dengan *benchmark* eksternal (industri dan pesaing utama).

#### 4.1.5 MEA01.05 *Ensure the implementation of corrective actions*

Tahap ini manajemen membantu pemangku kepentingan dalam mengidentifikasi, memulai dan melacak tindakan korektif untuk mengatasi anomali.

Berdasarkan data diperoleh bahwa Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena disini aktivitas yang dilakukan adalah *tracking* hasil dari tindakan yang dilakukan. Telah diproses dan telah aman, sehingga proses dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan perusahaan.

Manajemen sering melaporkan hasilnya kepada *stakeholders*. Dan Tinjau tanggapan, opsi, dan rekomendasi manajemen untuk mengatasi masalah utama dan penyimpangan.

#### 4.2 MEA02 Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control

Pada tahap ini penulis dan tim akan memantau dan mengevaluasi lingkungan pengendalian secara terus menerus termasuk self assessment, karena dalam penerapan teknologi absensi ini memerlukan beberapa hal yang berkaitan karena kesalahan kecil menyebabkan kesalahan lain.

Table 4: Hasil MEA02 monitor, evaluate and assess the system of internal control

Domain	Description	Capability Level	Expected Level
MEA02.01	Internal monitor controls	1	3
MEA02.02	Review business process controls Effectiveness	2	3
MEA02.03	Perform control self-easements	1	3
MEA02.04	Identify and report control deficiencies	2	3
MEA02.05	Ensure that assurance providers are independent and qualified	3	3
MEA02.06	Plan assurance initiatives.	2	3
MEA02.07	Scope assurance initiatives	1	3
MEA02.08	Execute assurance initiatives	1	3

Memungkinkan manajemen dapat mengidentifikasi kekurangan dan mengendalikan inefisiensi dan mulai dapat mengambil tindakan korektif seperti merencanakan, mengatur dan memelihara standar penilaian pengendalian internal dan kegiatan dalam layanan karyawan. Tujuan dari

proses ini adalah bahwa semua inisiatif penjaminan dapat direncanakan dan diimplementasikan efektif, dan juga pengendalian internal ditetapkan dan kekurangan diidentifikasi dan dilaporkan.

Dalam proses ini, tim akan berusaha memaksimalkan pencarian atau kajian dari proses yang ada untuk menemukan satu sehingga dapat memajukan kegiatan manajemen secara maksimal serta di masa depan seperti yang terlihat dari Tabel 4.

##### 4.2.1 MEA02.01 Internal monitor controls

Pada tahap ini, tim terus memantau, mengukur, dan meningkatkan lingkungan pengendalian TI dan kerangka pengendalian untuk memenuhi tujuan organisasi. Selanjutnya Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process*, yang artinya level ini menunjukkan bahwa proses manajemen yang dijelaskan sekarang telah diimplementasikan menggunakan proses yang telah ditentukan yang mampu mencapai hasil proses yang diinginkan.

Tahap ini juga menggunakan monitor manajemen kehadiran dan alat-alatnya. Perusahaan juga telah mengembangkan efektivitas kegiatan operasional seperti mengembangkan perbankan digital online, dan juga kekurangan di sini adalah kurangnya pemantauan yang konsisten dan perlunya perbaikan dalam proses ini.

##### 4.2.2 MEA02.02 Review business process controls Effectiveness

Pada tahap ini, tim meninjau operasi pengendalian, termasuk tinjauan pemantauan dan bukti penetapan harga, untuk memastikan bahwa pengendalian dengan proses bisnis beroperasi secara efektif.

Tahap ini juga melakukan kegiatan untuk menjaga bukti operasi yang efektif di luar kendali melalui mekanisme seperti ini. Dan hasil dari Level kapabilitas domain ini berada pada level 2 *Managed Process*, artinya pada level ini proses yang dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan, pemantauan, penyesuaian produk kerja, kontrol dan pemeliharaan. Tahap ini sedang dikembangkan kembali untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

##### 4.2.3 MEA02.03 Perform control self-easements

Pada tahap ini, mendorong manajemen dan pemilik proses untuk mengambil kepemilikan

positif atas peningkatan kontrol melalui program penilaian mandiri yang berkelanjutan untuk mengevaluasi kelengkapan dan efektivitas kontrol manajemen atas proses, kebijakan, dan kontrak.

Dan hasil dari domain ini berada pada level 1 *Performed Process* yang artinya Proses telah dilaksanakan dan mencapai tujuan yang direncanakan. Sesuai dengan tujuan perusahaan.

#### 4.2.4 MEA02.04 *Identify and report control deficiencies*

Pada tahap ini, mengidentifikasi kurangnya kontrol dan analisis dan mengidentifikasi akar penyebabnya. Kami mendorong mereka untuk meningkatkan kurangnya kontrol dan kemudian melaporkannya kepada pemangku kepentingan. Kemudian melakukan penyelidikan dan menemukan beberapa kekurangan, seperti karyawan tidak memiliki akses untuk melaporkan kekurangan secara langsung dan manajemen tidak melibatkan karyawan untuk berpartisipasi dalam melaporkan ketidaksesuaian alat absensi yang digunakan atau lainnya.

Jadi untuk domain ini hasil Level kapabilitas berada pada level 2 *Managed Process* karena kami sudah memberitahukan dan saat ini dalam proses yang direncanakan serta melakukan penyesuaian, pengendalian dan pemeliharaan yang akan segera dilaksanakan.

#### 4.2.5 MEA02.05 *Ensure that assurance providers are independent and qualified*

Pada tahap ini, telah memastikan bahwa entitas yang melakukan asuransi tidak bergantung pada fungsi, grup, atau organisasi dalam cakupannya.

Entitas yang melakukan asuransi harus menunjukkan sikap dan penampilan yang sesuai, kompetensi dalam keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan asuransi, dan kepatuhan terhadap kode etik dan standar profesional.

Dan Level kapabilitas domain yang didapatkan ini berada pada level 3 *Established Process* karena proses ini telah diterapkan secara turun temurun dimana bank mengadakan penawaran asuransi sesuai data yang kami dapatkan dari sumbernya, dan juga telah mencapai hasil proses yang diinginkan.

#### 4.2.6 MEA02.06 *Plan assurance initiatives*

Pada tahap ini, merencanakan inisiatif assurance berdasarkan tujuan dan prioritas strategis perusahaan, risiko yang melekat, kendala sumber daya, dan pengetahuan perusahaan yang memadai.

Hasil wawancara tersebut mendapatkan perhatian yang cukup terhadap pengendalian karyawan dengan secara konsisten memberikan informasi dan pengetahuan dan juga dengan memberikan arahan yang benar kepada karyawan agar karyawan dapat memberikan solusi dan arahan yang terbaik kepada pelanggan dan proses yang sedang dikembangkan menjadi lebih maksimal.

Level kapabilitas domain ini berada pada level 2 *Managed Process*. Pada tingkat ini, proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan, pemantauan, penyesuaian produk kerja, kontrol dan pemeliharaan.

#### 4.2.7 MEA02.07 *Scope assurance initiatives*

Pada tahap ini menentukan dan menyepakati dengan manajemen tentang ruang lingkup inisiatif penjaminan, berdasarkan tujuan penjaminan. Pada tahap ini memastikan apakah ada jaminan bahwa suatu alat tidak mengalami kesalahan sistem saat digunakan dan juga apakah ada pengecualian dari manajemen.

Hasil dari Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena dari hasil wawancara didapatkan bahwa dalam hal proses tersebut ada jaminan dari pihak manajemen jika terjadi kesalahan pada alat absensi yang digunakan. Jadi proses ini telah digunakan dan telah mencapai tujuan perusahaan.

#### 4.2.8 MEA02.08 *Execute assurance initiatives*

Pada tahap ini, jalankan inisiatif jaminan yang direncanakan. Laporkan temuan yang teridentifikasi. Memberikan opini positif, jika sesuai, dan rekomendasi perbaikan terkait untuk mengidentifikasi kinerja operasional, kepatuhan eksternal dan risiko residual dari sistem pengendalian internal.

Data yang didapatkan pada hasil yang bisa didapatkan, Level kapabilitas ini berada pada level 1 *Performed Process* karena proses ini telah dilaksanakan dan mencapai hasil yang diinginkan karyawan dan manajemen.

#### 4.3 APO09 *Manage Service Agreements*

Pada tahap ini, menyelaraskan layanan dan tingkat layanan yang mendukung TI dengan

kebutuhan dan harapan perusahaan, termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan dan pemantauan layanan TI, tingkat layanan, dan indikator kinerja.

Tujuan dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa layanan TI dan tingkat layanan memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini dan masa depan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Untuk hasil lebih lengkap, lihat Tabel 5.

Tabel 5: Hasil APO09 manage service agreements

Dolain	Description	Level Kapabilitas	Level Harapan
APO09.01	Identify IT services.	1	3
APO09.02	Catalogue IT-enabled services	2	3
APO09.03	Define and prepare service agreements	2	3
APO09.04	Monitor and report service levels	3	3
APO09.05	Review service agreements and contracts	1	3

#### 4.3.1 APO09.01 Identify IT services

Pada tahap ini menganalisis kebutuhan bisnis dan bagaimana tingkat layanan dan layanan yang mendukung TI mendukung proses bisnis. Mendiskusikan dan menyetujui tingkat layanan dan layanan potensial dengan bisnis, dan membandingkannya dengan portofolio layanan saat ini untuk mengidentifikasi opsi atau layanan tingkat layanan baru atau yang diubah.

Hasil analisis terhadap domain ini mencapai Level kapabilitas level 1 *Performed Process* karena telah mencapai level yang dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya. Seperti penggunaan teknologi dalam kehadiran dan juga berbagai layanan potensial seperti layanan kontak dan layanan lainnya.

#### 4.3.2 APO09.02 Catalogue IT-enabled services

Pada tahap ini untuk menentukan dan memelihara satu atau lebih katalog layanan untuk kelompok sasaran yang relevan. Publikasikan dan pertahankan layanan yang mendukung TI secara langsung di katalog layanan.

Pada tahap ini mengidentifikasi berbagai aspek dari katalog layanan yang mendukung IT dan hanya menemukan aplikasi *E-banking* yang sering digunakan dan dapat menyimpulkan bahwa Level kapabilitas domain ini mencapai level 2 *Managed Process* karena menurut analisis, perusahaan membutuhkan beberapa lebih banyak perencanaan untuk katalog ini karena sebelumnya mereka hanya mampu mencapai tujuan perusahaan tetapi mandek dan tidak ada tempat lain dan kami menyarankan agar mereka membuat rencana baru lagi.

#### 4.3.2 APO09.03 Define and prepare service agreements

Pada tahap ini, mendefinisikan dan menyiapkan perjanjian layanan berdasarkan opsi dalam katalog layanan, termasuk perjanjian operasional internal.

Berdasarkan salah satu aktivitas yang kami tentukan, kami menganalisis persyaratan untuk perjanjian layanan baru atau yang dimodifikasi yang diterima dari manajemen hubungan bisnis untuk memastikan bahwa persyaratan tersebut dapat disesuaikan. Pertimbangkan aspek-aspek seperti waktu layanan, ketersediaan, kinerja, kapasitas, keamanan, kontinuitas, kepatuhan dan masalah peraturan, kegunaan, dan kendala permintaan.

Dan hasil dari Level kapabilitas domain ini berada pada level 2 *Managed Process* karena pada level ini, proses-proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan, pemantauan, penyesuaian produk kerja mereka, kontrol dan pemeliharaan.

#### 4.3.3 APO09.04 Monitor and report service levels

Pada tahap ini memantau tingkat layanan, melaporkan pencapaian dan mengidentifikasi tren serta memberikan informasi manajemen yang sesuai untuk membantu manajemen kinerja.

Contoh salah satu kegiatan yang kami analisis mengevaluasi kinerja dan menyediakan pelaporan reguler dan formal kinerja perjanjian layanan, termasuk penyimpangan dari nilai yang disepakati dan mendistribusikan laporan ini ke manajemen hubungan bisnis.

Dalam hasil ini, menentukan bahwa Level kapabilitas domain ini berada pada level 3 *Established Proses* yang ditetapkan karena proses manajemen yang telah dijelaskan sekarang telah diimplementasikan menggunakan proses yang ditentukan yang

mampu mencapai hasil proses yang diinginkan. Sehingga mampu mencapai target perusahaan.

#### 4.3.4 APO09.05 *Review service agreements and contracts*

Pada tahap ini, melakukan tinjauan berkala terhadap perjanjian layanan dan merevisinya jika diperlukan, seperti meninjau perjanjian layanan secara berkala sesuai dengan persyaratan yang disepakati untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut efektif dan up to date serta perubahan persyaratan, layanan yang mendukung TI, paket layanan, atau opsi tingkat layanan dipertimbangkan, jika sesuai.

Hasil dari Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena telah diimplementasikan secara rutin dan mampu mencapai tujuan perusahaan.

#### 4.4 DSS03 *Manage Problems*

Tahap ini mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya dan memberikan solusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional sehingga perusahaan dapat berjalan dan beroperasi dalam mencapai target yang ditentukan. Untuk hasil lebih lengkap, lihat Tabel 6.

#### 4.3.4 APO09.05 *Review service agreements and contracts*

Pada tahap ini, melakukan tinjauan berkala terhadap perjanjian layanan dan merevisinya jika diperlukan, seperti meninjau perjanjian layanan secara berkala sesuai dengan persyaratan yang disepakati untuk memastikan bahwa perjanjian tersebut efektif dan up to date serta perubahan persyaratan, layanan yang mendukung TI, paket layanan, atau opsi tingkat layanan dipertimbangkan, jika sesuai.

Hasil dari Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena telah diimplementasikan secara rutin dan mampu mencapai tujuan perusahaan.

#### 4.4 DSS03 *Manage Problems*

Tahap ini mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah dan akar penyebabnya dan memberikan solusi tepat waktu untuk mencegah insiden berulang dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Tujuan dilakukannya analisis ini adalah untuk meningkatkan ketersediaan, meningkatkan tingkat pelayanan, mengurangi biaya, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan dengan mengurangi jumlah masalah operasional sehingga perusahaan dapat berjalan dan beroperasi dalam mencapai target yang ditentukan. Untuk hasil lebih lengkap, lihat Tabel 6.

Table 6: Hasil DSS03 manage problems

Domain	Description	Capability Level	Expected Level
DSS03.01	<i>Identify and Classify Problems</i>	1	3
DSS03.02	<i>Investigate and Diagnose Problem</i>	2	3
DSS03.03	<i>Raise Known Errors</i>	1	3
DSS03.04	<i>Resolve and Close Problems</i>	3	3
DSS03.05	<i>Perform Proactive Problem Management</i>	1	3

#### 4.4.1 DSS03.01 *Identify and Classify Problems*

Pada tahap ini, menentukan dan menerapkan kriteria dan prosedur untuk melaporkan masalah yang teridentifikasi, termasuk klasifikasi, kategorisasi, dan prioritas masalah.

Pada proses ini bank sudah beroperasi dengan baik, semua aktivitas IT sudah berjalan sesuai departemen lain, namun hasil dari domain Level kapabilitas ini berada pada level 1 *Performed Process* karena bank tidak memiliki SOP yang ditentukan oleh departemen IT. Operasi TI hanya dilaksanakan tanpa alasan yang jelas.

#### 4.4.2 DSS03.02 *Investigate and Diagnose Problem*

Pada tahap ini diselidiki lebih lanjut dan diagnosis masalah menggunakan ahli manajemen subjek yang relevan untuk menilai dan menganalisis akar penyebabnya.

Dan hasilnya Level kapabilitas domain ini berada pada level 2 *Managed Process*. Karena tahapan pada level ini, proses-proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang diimplementasikan dan dikelola dengan perencanaan, pemantauan, penyesuaian produk kerja, pengendalian dan pemeliharaan. Jadi, manajemen merencanakan jadwal

pemeliharaan dan investigasi yang lebih baik dari sebelumnya.

#### 4.4.3 DSS03.03 *Raise Known Errors*

Pada tahap ini, identifikasi akar penyebab masalah segera dilakukan, kemudian membuat catatan kesalahan yang diketahui dan solusi yang sesuai, dan mengidentifikasi solusi potensial.

Dan hasilnya Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena setelah kita identifikasi secara teliti, proses sudah dijalankan dengan baik, investigasi error pada aplikasi juga cukup cepat. Sehingga jika ada masalah segera dapat dihadapi dengan baik dan benar.

#### 4.4.4 DSS03.04 *Resolve and Close Problems*

Pada tahap ini, mengidentifikasi dan memulai solusi berkelanjutan yang mengatasi akar penyebab, meningkatkan permintaan perubahan melalui proses manajemen perubahan yang telah ditentukan jika diperlukan untuk mengatasi kesalahan. Ini kemudian memastikan bahwa personel yang terkena dampak menyadari tindakan yang diambil dan rencana yang dikembangkan untuk mencegah insiden di masa depan terjadi.

Hasil yang diperoleh dari domain Level kapabilita sini berada pada level 3 *Established Process* karena level ini menunjukkan bahwa proses manajemen yang telah dijelaskan sekarang telah diimplementasikan dengan menggunakan proses yang telah ditentukan mampu mencapai hasil proses yang diinginkan.

Seperti yang diketahui pada tahap sebelumnya, manajemen mampu dengan cepat menyelesaikan masalah yang ada, sehingga dapat berdampak pada masalah yang dekat, dan juga dapat diselesaikan dengan baik.

#### 4.4.5 DSS03.05 *Perform Proactive Problem Management*

Pada tahap ini, mengidentifikasi dan memulai solusi berkelanjutan untuk mengatasi akar masalah, meningkatkan permintaan perubahan melalui proses manajemen perubahan yang telah ditentukan jika diperlukan untuk menyelesaikan kesalahan. Kemudian pastikan bahwa personel yang terkena dampak mengetahui tindakan yang dapat diambil dan rencana dikembangkan untuk mencegah insiden di masa depan terjadi.

Hasil dari Level kapabilitas domain ini berada pada level 1 *Performed Process* karena

manajemen mampu mengelolanya dengan cepat dan dapat memenuhi target perusahaan.

#### 4.6 Analisis Kesenjangan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa perusahaan telah melakukan pemeliharaan dan pengelolaan masalah dengan baik; mereka melihat apa yang harus dilakukan jika terjadi kesalahan dan dapat mengambil tindakan untuk memecahkan masalah saat itu terjadi. Namun, operasi yang ada di perusahaan tidak memiliki prosedur yang terstruktur dengan baik; proses absensi sidik jari di PT. XYZ telah berjalan dengan lancar. Namun proses absensi belum berjalan sesuai harapan yang diharapkan.

Hal ini dibuktikan di semua domain, termasuk DSS03, MEA01, MEA02, APO09, yang gagal mencapai level yang diharapkan, yaitu level tiga. Rata-rata level area DSS03 adalah 1,6, MEA01 1,8, MEA02 1,6, APO09 1,8.

Selanjutnya hasil analisis kapabilitas saat ini ditandai sebagai (*as is*) dan sedangkan target kapabilitas yang diharapkan ditandai sebagai (*to-be*) untuk setiap proses yang ada. Laporan analisis lebih rinci termasuk perhitungan Analisis Gap dapat dilihat pada Tabel 8..

Table 8: Analisa Kesenjangan

No	Process	Gap Analysis		
		<i>as-is</i>	<i>to-be</i>	Gap
1	MEA-01	1,6	4	2,4
2	MEA-02	1,8	4	2,2
3	APO-09	1,8	4	2,2
4	DSS-03	1,6	4	2,4

## IV. SIMPULAN

Dalam proses Monitor, Evaluate pada MEA01 mendapatkan level saat ini sebesar 1,6, yang berarti bahwa perusahaan telah mencapai tujuan organisasinya tetapi berkembang dengan baik untuk mencapai tujuan yang lebih besar lagi.

Pada proses Monitoring, Evaluasi dan Assesment Sistem Pengendalian Intern pada MEA02 didapatkan hasil saat ini sebesar 1,8 yang artinya dalam proses tersebut kinerja telah mencapai tujuan yang diinginkan dan sedang dalam tahap pengembangan kinerjanya.

Dalam proses *Manage Service Agreements* di APO09 mendapatkan level 1.8 dalam proses bagaimana perusahaan dapat mencapai tujuannya, dan saat ini dalam tahap perencanaan pengembangan.

Pada proses ini permasalahan pada DSS03 kita dapatkan saat ini level 1.6 yang artinya proses telah mencapai tujuan namun berdasarkan hasil wawancara kita mendapatkan informasi bahwa masih terdapat sedikit masalah yang berulang seperti kejadian kelalaian dan kesalahan, sehingga diperlukan tindakan perencanaan yang baru.

Pada proses *Security initialization* pada APO13 kami mendapatkan hasil yang cukup memuaskan dimana level saat ini adalah 2.3 yang artinya perusahaan sangat baik dalam mengelola keamanannya.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] T.-K. Chou and A. D. Buchdadi, "Independent Board, Audit Committee, Risk Committee, the Meeting Attendance level and Its Impact on the Performance: A Study of Listed Banks in Indonesia," *Int. J. Bus. Adm.*, vol. 8, no. 3, p. 24, 2017, doi: 10.5430/ijba.v8n3p24.
- [2] T. Prihatinta and rino desanto Wiwoho, "Hubungan tingkat kehadiran melalui penerapan absensi," *Epicheirisi.*, vol. 1, p. 1, 2017.
- [3] J. F. Andry, "Conceptual Framework for Successful IT-Governance and BSC for Service Industry," vol. 3, no. 5, pp. 1–6, 2018.
- [4] V. Svata, "IS Audit Considerations in Respect of Current Economic Environment," *J. Syst. Integr.*, vol. 2, pp. 12–20, 2011, doi: 10.20470/jsi.v2i1.79.
- [5] A. M. Sharma, M. Kushwaha, and M. Misra, "Developing Evaluation Criteria for end Users to Establish the Compliance Fitness of IT Governance in Indian Banking Industry.," *Int. J. Adv. Res. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 3, p. 112, 2013, [Online]. Available: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=91878122&site=eds-live>.
- [6] J. Devos and K. Van De Ginste, "Towards a theoretical foundation of IT governance: the COBIT 5 case," *Electron. J. Inf. Syst. Eval.*, vol. 18, no. 2, pp. 95–103, 2015.
- [7] V. Svata, "The Quality of IS/IT: How It Can Be Assessed?," *J. Syst. Integr.*, no. 1, pp. 3–14, 2015, doi: 10.20470/jsi.v6i2.228.
- [8] L. Maseko and B. Marx, "An analysis of cobit 5 as a framework for the implementation of it governance with reference to King III," *Risk Gov. Control Financ. Mark. Institutions*, vol. 6, no. 1, pp. 20–34, 2016, doi: 10.22495/rgcv6i1art3.
- [9] A. Methodology and I. T. Governance, "Audit Methodology for IT Governance," *Inform. Econ. J.*, vol. 14, no. 1, pp. 32–42, 2010.
- [10] S. El, K. Youssfi, and J. Boutahar, "CAT5: A Tool for Measuring the Maturity Level of Information Technology Governance Using COBIT 5 Framework," *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl.*, vol. 7, no. 2, pp. 385–391, 2016, doi: 10.14569/ijacsa.2016.070253.
- [11] G. A. D. Sasmita Ratih, P. Agung Bayupati, and M. Sukarsa, "Measuring the Performance of IT Management in Financial Enterprise by Using COBIT," *Int. J. Inf. Eng. Electron. Bus.*, vol. 6, no. 1, pp. 15–24, 2014, doi: 10.5815/ijieeb.2014.01.02.
- [12] A. Arief and I. H. A. Wahab, "Information technology audit for management evaluation using COBIT and IT security (Case study on Dishubkominfo of North Maluku Provincial Government, Indonesia)," *Proc. - 2016 3rd Int. Conf. Inf. Technol. Comput. Electr. Eng. ICITACEE 2016*, no. August 2017, pp. 388–392, 2017, doi: 10.1109/ICITACEE.2016.7892477.
- [13] J. F. Andry, "Process Capability Model Based on COBIT 5 Assessments (Case Study)," *Jl. Lodan Raya*, vol. 3, no. 1, p. 14430, 2016.