

AUDIT APLIKASI GRAMEDIA DIGITAL MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5

Heni Rahmawati¹, Aditya Oka Saputra²

Sistem Informasi
STIMIK Tunas Bangsa Banjarnegara
heni@stb.ac.id¹, adityaokas@gmail.com²

Abstrak

Aplikasi Gramedia Digital adalah aplikasi toko buku online yang dikeluarkan oleh toko buku retail besar di Indonesia, aplikasi Gramedia Digital sendiri merupakan inovasi yang bagus di era digital sekarang. Walaupun telah digunakan oleh jutaan user berdasarkan review pengguna di playstore yang hanya mempunyai rating 3,2. Aplikasi ini masih kurang memberikan informasi mengenai layanan premium mereka, belum ada fitur layanan customer service online yang langsung ada pada aplikasi tanpa harus melalui email, dua hal diatas adalah yang paling banyak direview dari aplikasi ini. Maka dari itu diperlukan penilaian kematangan maturity dan capability dari aplikasi tersebut. Agar tau sisi apa saja yang kurang pada aplikasi ini untuk diperbaiki atau dikembangkan. Framework COBIT 5 yaitu suatu standart audit IT yang telah dikeluarkan oleh ISACA, COBIT 5 sendiri mempunyai total 11 domain tetapi penelitian kali ini hanya memfokuskan pada 5 domain yaitu EDM05, APO05, BAI04, DSS01, MEA01. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, yaitu mengumpulkan data dari hasil pengamatan lalu menyebar kuesioner dan melakukan wawancara dengan pertanyaan yang perpedoman pada domain-domain tersebut dan memiliki 117 responden, lalu setelah mendapat hasil kemudian dihitung menggunakan rumus maturity level kemudian dihitung rata-rata menggunakan rumus capability level. Hasil dari perhitungan maturity dan capability level dari aplikasi Gramedia Digital menghasilkan rata-rata EDM05 dengan hasil 2,7, APO05 dengan hasil 2,8, BAI04 dengan hasil 2,7, DSS01 dengan hasil 2,7, MEA01 dengan hasil 2,8 dan rata- rata capability yang dihasilkan domain-domain tersebut dibulatkan menjadi 3. Kesimpulannya dalam penelitian kali ini Aplikasi Gramedia Digital belum memenuhi target yang ditargetkan yaitu 4. dan yang perlu diperbaiki berdasarkan penilaian diatas yaitu dari segi manajemen (EDM05), pengembangan (BAI04) dan layanan DSS01..

Kata Kunci : Maturity level, Capability level, COBIT 5, Domain, Aplikasi Gramedia Digital.

Abstract

Gramedia Digital application is an online bookstore application issued by major retail bookstores in Indonesia, the Gramedia Digital application itself is a good innovation in digital era. Although it has been used by millions of users based on user reviews on the Playstore, it only has a 3.2 rating. This application still does not provide information about their premium services, there is no online customer service feature that directly on the application without having to go email, the two things are the most reviewed of this application. Therefore, it is necessary to assess the maturity and capability of the application. In order to know what side is lacking in this application to be improved or developed. The COBIT 5 framework is an IT audit standard that has been issued by ISACA, COBIT 5 itself has a total of 11 domains but this research only focuses on 5 domains, namely EDM05, APO05, BAI04, DSS01, MEA01. This study uses quantitative and qualitative methods, first collecting data from observations then distributing questionnaires and conducting interviews with questions guided by these domains and has 117 respondents, then after getting the results then calculated using the maturity level formula then calculated the average using capability level formula. The results of the calculation of maturity and capability levels of the Gramedia Digital application yielded an average of EDM05 with 2.7 results, APO05 with 2.8 results, BAI04 with 2.7 results, DSS01 with 2.7 results, MEA01 with 2.8 results and average capability produced by these domains is rounded up to 3. In conclusion, in this study, the Gramedia Digital

application has not met the targeted target, namely 4. and what needs to be improved based on the assessment above is in terms of management(EDM05), development (BAI04) and DSS01 service.

Keywords : Maturity level, Capability level, COBIT 5, Domains, Gramedia Digital Application.

1. Pendahuluan

Toko buku online merupakan salah satu inovasi yang sangat mempermudah di era manusia praktis saat ini. Salah satunya mempermudah manusia mengerjakan hobinya di sela-sela kesibukan dan keterbatasan waktu. Latar belakang penulisan laporan tugas akhir ini adalah peneliti cukup tertarik dengan Aplikasi Gramedia Digital karena aplikasinya sendiri sudah bagus tetapi masih banyak juga yang harus dikembangkan karena kurangnya informasi dari aplikasi tersebut, proses transaksi yang tidak selalu berhasil, fitur-fiturnya juga kurang lengkap dan yang paling penting kurangnya manajemen penanganan jika terdapat complain.

Gramedia merupakan toko buku terbesar di Indonesia yang mempunyai aplikasi. Gramedia Digital yang diluncurkan pada tahun 2018 yaitu merupakan aplikasi toko buku online yang dimiliki oleh toko buku terbesar di Indonesia, aplikasi tersebut melayani jual beli buku bacaan secara online, menyediakan paket berlangganan majalah atau koran secara mingguan / bulanan, dan menjual berbagai barang privat label milik gramedia contoh tas sekolah dan lain sebagainya

Audit sistem informasi ini nantinya akan menjadikan Framework COBIT 5 sebagai acuan. Karena COBIT 5 sendiri yaitu merupakan standart terbaru untuk audit untuk COBIT penulis memilih COBIT 5 karena COBIT 5 merupakan materi audit yang telah dipelajari selama 2 semester maka dari itu pengetahuan untuk membahas COBIT 5 lebih ada dibandingkan dengan standart audit sistem informasi yang lain.

Pengertian COBIT 5 sendiri yaitu sebuah framework atau kerangka kerja yang memberikan layanan kepada enterprise, baik itu sebuah perusahaan, organisasi, maupun pemerintahan dalam mengelola dan memanajemen aset atau sumber daya IT untuk mencapai tujuan enterprise tersebut.

Pembahasan penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kematangan dan kapabiliti. Maturity level sendiri dapat dipandang sebagai satu set tingkat terstruktur yang menggambarkan seberapa baik perilaku, praktik dan proses organisasi dapat secara andal dan berkelanjutan menghasilkan hasil yang diperlukan, tingkatan maturity level sendiri terdapat 5 tingkatan tetapi pada penelitian kali ini hanya membatasi pada tingkatan ke 4 sebagai goal dari penelitian ini.

2. Tinjauan Pustaka

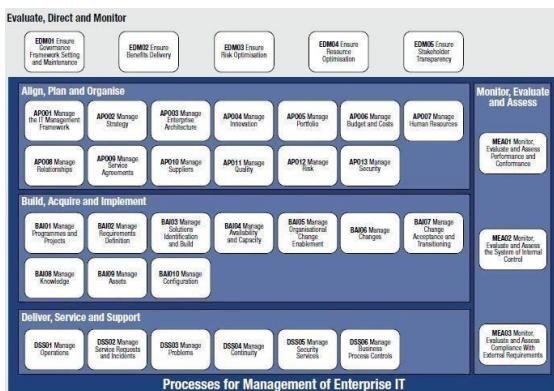
Domain COBIT 5 sendiri yang tercantum pada buku COBIT 5 Enabling Processes yang dikeluarkan oleh ISA7CA mempunyai total keseluruhan 11 domain tetapi yang akan digunakan pada penelitian kali ini adalah EDM05 (Evaluate, Direct and Monitor), APO05 (Align, Plan and Organise), BAI04 (Build, Acquire and Implement), DSS01 (Deliver, Service and Support) dan MEA01 (Monitor, Evaluate and Assess). Audit sistem informasi sendiri yaitu “Proses pengumpulan dan penilaian bukti-bukti untuk menentukan apakah sistem komputer dapat mengamankan aset, memelihara integritas data, dapat mendorong pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan menggunakan sumberdaya secara efisien”.

Audit sistem informasi adalah proses mengumpulkan bukti dari suatu sistem dan menyesuaikannya dengan prosedur yang telah ditetapkan audit sistem informasi sendiri merupakan salah satu bagian dari IT Governance.

Standart yang digunakan dalam Audit SI sendiri di Indonesia dikeluarkan oleh ISACA (Information System Audit and Control Association) dan IIA (Institute Internal Auditors Indonesia). Sedangkan model referensi system internal controls models menggunakan COBIT. COBIT 5 adalah sebuah framework atau kerangka kerja yang memberikan layanan kepada enterprise, baik itu sebuah perusahaan, organisasi, maupun pemerintahan dalam mengelola dan memanajemen aset atau sumber daya IT untuk mencapai tujuan enterprise

tersebut, dan merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuan tata kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan.

COBIT 5 sendiri merupakan metode yang digunakan pada penelitian kali ini dengan mengukur Capability Maturity level pada aplikasi Gramedia Digital dengan menggunakan domain-domain yaitu EDM05, APO05, BAI04, DSS01



dan MEA01. COBIT 5 membuat produk termasuk model kapabilitas berdasarkan ISO/IEC 15504, yaitu Process Assessment Model. Proses yang ada pada pendekatan ini adalah satu dari tujuh enabler tata kelola dan manajemen.

Kapabilitas proses COBIT 5 dapat disimpulkan pada gambar 2.3. Terdapat 6 level kapabilitas dimana proses dapat dicapai, termasuk proses yang tidak lengkap :

1. 0 incomplete process: proses tidak diimplementasikan atau gagal untuk mencapai tujuan proses. level ini terdapat sedikit atau tidak ada pencapaian sistematik untuk tujuan proses.
2. 1 performed process (one attribute): proses yang diimplementasikan mencapai tujuan proses.
3. 2 managed process (two attributes) : performansi yang digambarkan sebelumnya, sekarang diimplementasikan dan dikelola (direncanakan, diawasi, dan disesuaikan) dan work product dibangun, dikontrol dan dikelola.
4. 3 established process (two attributes): proses yang dikelola yang digambarkan sebelumnya, sekarang diimplementasikan menggunakan proses yang ditemukan yang tepat mencapai keluaran proses (process outcome).
5. 4 predictable process (two attributes): proses yang telah yang digambarkan

sebelumnya, sekarang dioperasikan dengan mencapai tujuan keluaran proses yang masih terbatas.

6. 5 optimising process (two attributes): proses yang telah diprediksi yang digambarkan sebelumnya, sekarang secara berkelanjutan diperbaiki agar dapat bertemu dengan kondisi sekarang dan diproyeksikan ke tujuan bisnis.

Domain dan subdomain yang akan dibahas EDM05 yaitu (Ensure Stakeholder Transparency), APO05 yaitu (Manage Portfolio), BAI04 yaitu (Manage Availability and Capacity), DSS01 (Manage Operations), MEA01 yaitu (Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Gramedia Digital dengan mengukur tingkat kematangan aplikasi tersebut. Data- data yang diperlukan untuk penelitian ini berasal dari kusioner yang telah disebarluaskan pada pengguna aplikasi gramedia digital, dan beberapa review dari pengguna di playstore untuk menyelesaikan pertanyaan. Pertanyaan itu sendiri juga berpedoman pada 5 domain yang akan digunakan pada penelitian ini. Perempuan mempunyai presentasi 41.9% dibulatkan menjadi 42%.

Sedangkan hasil statistik responden menurut rentang usia yaitu yang menduduki peringkat tertinggi dari responden dengan rentang usia 16-20 thn jumlah responden 35 orang dengan presentasenya 29,9 %, dan yang tertinggi ke-2 yaitu dengan rentang usia 36-40 thn responden 29 orang menunjukkan presentase 24,8 %.

selanjutnya tertinggi ke- 3 di rentang usia 21-25 thn responden berjumlah 19 orang dengan presentasenya 16,2 %, selanjutnya dengan rentang usia 31-35 thn berjumlah responden 17 orang dengan presentasenya 14,5 % dan dengan rentang usia 26-30 thn berjumlah 16 orang responden dengan presentasenya 13,7 % yang terakhir dengan rentang usia diatas 50 thn hanya mewakili dengan 1 orang responden dengan presentasenya 0.9 %. Sedangkan untuk rentang usia 41-45 thn dan 46-50 thn tidak terdapat data atau tidak ada responden yang mewakili dengan rentang usia tersebut, dan tentu saja dengan presentasenya yaitu 0 %.

Menurut jenjang pendidikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan responden dari pengguna aplikasi Gramedia Mobile yang terbanyak pertama dari jenjang pendidikan SMP/SMA (Sederajat) berjumlah responden 44 orang dengan presentase 37,6 %, urutan ke-2 responden dari jenjang pendidikan Diploma (D1/D2/D3) yaitu dengan jumlah 35 orang dengan presentasenya 29,9 %, selanjutnya urutan ke-3 yaitu dari jenjang pendidikan S1 dengan jumlah orang sebanyak 33 orang dan presentasenya 28,2 %, dan untuk yang terakhir yaitu dari jenjang pendidikan S2 dengan jumlah responden 5 orang untuk presentasenya sebesar 4,3 %. Dan untuk jenjang pendidikan S3 tidak terdapat data sama sekali yaitu 0 %.

Skala governance/manajement practice dan work product dihitung dengan rumus. Berikut hasil olah data dari kuesioner berdasarkan hasil isian kuesioner berdasarkan governance / management practice dan output yang dihasilkan. Pertama, EDM05 (Mengevaluasi performa, kemudahan penggunaan aplikasi. Dan melakukan pemantauan hasil) Berikut ditampilkan dalam bentuk diagram batang :



Kedua Domain APO05 (Mengidentifikasi strategi dan taktik tampilan dan fitur dari aplikasi agar dapat terus berkembang) ([Suwarno](#), 2014). Berikut ditampilkan dalam bentuk diagram batang:



Ketiga domain BAI04 (Mengidentifikasi solusi layanan IT yang perlu dikembangkan dan diterapkan pada aplikasi agar memudahkan user) ([Dirgayusari, Putra, & Andini, 2021](#)). Berikut ditampilkan dalam bentuk diagram batang :



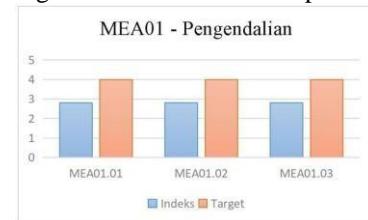
Keempat domain DSS01 (Dukungan layanan

pada aplikasi meliputi keamanan data, kejelasan informasi bagi para pengguna aplikasi). Berikut



ditampilkan dalam bentuk diagram batang : Kelima domain MEA01 (Memonitor dan mengevaluasi tata kelola aplikasi, penilaian proses IT pada aplikasi secara keseluruhan). Berikut ditampilkan dalam bentuk diagram batang :

Berdasarkan target yang telah ditentukan dan hasil proses maka selanjutnya akan diperoleh beberapa jarak/gap yang merupakan selisih antara hasil capability yang telah berjalan dan capability yang ditentukan atau ditergetkan dalam penelitian ini. Berdasarkan perhitungan tingkat kematangan dari aplikasi gramedia mobile mendapatkan nilai rata-



rata yaitu 3,00 dan memiliki gap sebesar 1,00 dari target 4,00 yang telah ditentukan. Secara keseluruhan aplikasi tersebut sudah bagus untuk digunakan user dan user sudah cukup puas terhadap fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa level maturity rata-rata untuk domain EDM05 cukup baik karena hampir mencapai level yang ditargetkan yaitu 2,7 dibulatkan menjadi 3 memiliki gap 1 dari level yang ditargetkan yaitu 4. Lalu, level maturity rata-rata untuk domain APO05 cukup baik karena hampir mencapai level yang ditargetkan yaitu 2,8 dibulatkan menjadi 3 memiliki gap 1 dari level yang ditargetkan yaitu 4 dan level maturity rata-rata untuk domain BAI04 cukup baik karena hampir mencapai level yang ditargetkan yaitu 2,7 dibulatkan menjadi 3 memiliki gap 1 dari level yang ditargetkan yaitu 4. Level maturity rata-rata untuk domain DSS01 cukup baik karena hampir mencapai level yang ditargetkan yaitu 2,7 dibulatkan menjadi 3 memiliki gap 1 dari level yang ditargetkan yaitu 4. Sedangkan level maturity rata-rata untuk domain MEA01 cukup baik karena hampir mencapai level yang ditargetkan

yaitu 2,7 dibulatkan menjadi 3 memiliki gap 1 dari level yang ditargetkan yaitu 4. Hasil perhitungan rata-rata capability level dari keseluruhan domain yaitu 3 hanya mencapai level established proses. Semua domain yang telah di audit belum ada yang dapat mencapai target level 4 predictable proses. Saran-saran yang akan diberikan oleh peneliti untuk pengembangan aplikasi dan penelitian Saran-saran yang akan diberikan oleh peneliti untuk pengembangan aplikasi dan penelitian,

karena bagian IT hanya terpusat di Jakarta maka lebih baik jika diberi fitur live chat customer service pada aplikasi Gramedia Digital diberi informasi jelas dan detail pada layanan paket berlangganan seperti fitur apa saja yang bisa diakses dan tidak kapan periode berlangganan habis apa saja benefitnya. Karena bertransaksi di aplikasi Gramedia Digital sudah aman dan nyaman maka dapat terus dijaga dan dikembangkan agar user semakin aman dan nyaman. Peneliti selanjutnya dapat memberikan kuesioner lebih detail dan spesifik seperti memberi point pertanyaan lebih dari satu pada setiap domain yang akan diteliti dijabarkan satu point menjadi satu pertanyaan dan memiliki responden yang lebih banyak.

5. Daftar Pustaka

cAstuti, Melisa Widya. (2019). Evaluasi Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 Fokus Proses DSS02, DSS03, dan DSS04 (Studi Kasus: PT. Garam (Persero).

Universitas Brawijaya.

Budiarso, Samsul. (2020). Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Pendekatan Mark Plus & Co di Kandatel Jakarta. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 3(1).

DAIS, CECEP, Ridwan, Wonny A., & Indrawati, Nina Sri. (2021). Analisis Perbandingan Karakteristik Pegawai

Samsul. (2020). Strategi Pemasaran Dengan Menggunakan Pendekatan Mark Plus & Co di Kandatel Jakarta. *Jurnal Industri Elektro Dan Penerbangan*, 3(1).

DAIS, CECEP, Ridwan, Wonny A., & Indrawati, Nina Sri. (2021). Analisis Perbandingan Karakteristik Pegawai Khairunnisa, Parwita, Wayan Gede Suka, & Sandika, I.Kadek Budi. (2019). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 pada PT. Bisma Tunas Jaya Sentral. *Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer Terapan Indonesia (JSIKTI)*, 2(2), 65–76. DOI: <https://doi.org/10.33173/jsikti.59>

Dirgayusari, Ayu Manik, Putra, Desak Made Dwi Utami, & Andini, Ni Wayan Rika. (2021). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 Pada Gelato Secrets. *INFORMAL: Informatics Journal*, 6(1), 1–11. DOI: <https://doi.org/10.19184/isj.v6i1.23600>