

# ANALISIS PENGELOLAAN TATA KELOLA TI UNTUK MANAGE SERVICE DESK DAN INCIDENT (DS8) COBIT 4.1 PADA PT NASMOCO MAJAPAHIT SEMARANG

Dias Priliasari

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang  
diaspriliasari@gmail.com

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas Analisis Pengelolaan Tata Kelola TI dengan standar Manage Service Desk dan Incident (DS8) COBIT 4.1 pada PT Nasmoco Majapahit Semarang. Metode yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dan informasi melalui wawancara dan penyebaran kuesioner sesuai dengan pemetaan RACI Chart menggunakan metode Purposive Sampling dan diolah menggunakan Maturity Level untuk mendapatkan tingkat kematangan kondisi saat ini (As-Is) dan kondisi yang diharapkan (To-Be). Hasil penelitian Analisis Pengelolaan Tata Kelola TI dengan standar Manage Service Desk dan Incident (DS8) COBIT 4.1 Pada PT Nasmoco Majapahit Semarang memperoleh kondisi saat ini (As-Is) berada pada level 3 yaitu proses terdefinisi sedangkan kondisi yang diharapkan (To-Be) berada pada level 4 (Terkelola dan Terukur). Berdasarkan analisa kesenjangan, terdapat kesenjangan antara kondisi saat dan kondisi yang diharapkan, strategi perbaikan tata kelola teknologi informasi dilakukan secara bertahap yang disesuaikan dengan 6 atribut kematangan pada COBIT.

**Kata Kunci:** COBIT, IT Governance, RACI Chart, Maturity Level and Service Desk dan Incident

## Abstract

This thesis discusses the IT Governance Management Analysis to Manage Service Desk and Incidents (DS8) COBIT 4.1 at PT Nasmoco Majapahit Semarang. The method is done by collecting data and information through interviews and questionnaires according to the RACI Chart mapping using purposive sampling method and processed using a Maturity Level to get the maturity level of the current state (As-Is) and the expected conditions (To-Be). The results of the study of IT Governance Management Analysis to Manage Service Desk and Incidents (DS8) COBIT 4.1 at PT Nasmoco Majapahit Semarang obtain the current state (As-Is) are at level 3, while the process of defining the expected conditions (To-Be) are at level 4 (Managed and Measured). Based on the gap analysis, there is a gap between current conditions and expected conditions, the improvement strategy of information technology governance done gradually adjusted with 6 attributes on COBIT maturity.

**Keywords:** COBIT, IT Governance, RACI Chart, Maturity Level and Service Desk and Incident]

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat sehubungan dengan adanya peradaban manusia menyebabkan persaingan semakin ketat, kompetitif dan dapat dipercaya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis didalam mencapai tujuan organisasi. Persaingan tersebut mendorong

berbagai perusahaan untuk meningkatkan segala keunggulannya, termasuknya dalam persaingan yang mencapai keuntungan besar didalam perusahaan yaitu kualitas pelayanan jasa untuk pelanggan agar bisa bertahan dalam jangka panjang. Oleh karena itu setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan dalam bentuk kualitas pelayanan jasa agar pelanggan tetap mengandalkan perusahaan tersebut.

Seperti pada halnya pada instansi perusahaan mobil, memerlukan dukungan teknologi informasi didalam menjalankan proses bisnisnya agar menjadi efisien dan efektif dalam menerapkan teknologi informasi layanan yang berbasis TI dapat dikelola dengan baik sehingga mendukung proses layanan-layanan bisnis pada perusahaan mobil tersebut.

Salah satu cara untuk mencapai mutu pelayanan yang baik adalah melalui pemanfaatan TI, pemanfaatan TI secara global dapat menjadikan proses kerja organisasi lebih efektif dan efisien.

Standar yang digunakan adalah COBIT 4.1 dalam domain *Deliver and Support* dengan mengacu pada *Manage Service Desk and Incidents (DS8)*. Standar COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*) dipilih karena kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mendukung keselarasan strategi bisnis dan tujuan teknologi informasi. Dalam standar COBIT juga terdapat perhitungan nilai *Maturity Level* guna mengetahui tingkat kematangan dari penyediaan layanan selama ini.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kematangan kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan PT Nasmoco Majapahit Semarang pada domain *Manage Service Desk and Incidents (DS8)* menggunakan standar Cobit 4.1.
2. Rekomendasi yang cocok untuk meningkatkan tata kelola teknologi informasi di PT Nasmoco Majapahit Semarang.

### 1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tersebut tidak meluas, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu :

1. Pengukuran tingkat kematangan sistem pengelolaan TI yang diterapkan pada Perusahaan PT Nasmoco Majapahit Semarang berbasis *Manage Service Desk and Incidents (DS8) domain* pada *Framework COBIT 4.1*
2. Evaluasi pengelolaan service desk dan insiden teknologi informasi DS8 pada PT Nasmoco Majapahit Semarang berdasarkan *Framework COBIT 4.1*

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini pada adalah :

1. Mengevaluasi sistem TI pada PT Nasmoco Majapahit Semarang berdasarkan kondisi saat ini (*As Is*) dan kondisi yang diharapkan (*To Be*) menggunakan maturity level proses pengelolaan service desk dan insiden (DS8).
2. Menghasilkan suatu rekomendasi yang berisi saran dan usulan perbaikan peningkatan tata kelola teknologi informasi di PT Nasmoco Majapahit Semarang.

Sedangkan manfaat dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana mengaudit tata kelola TI menggunakan framework COBIT 4.1 pada domain *Deliver and Support 8*.

## 2. Landasan Teori

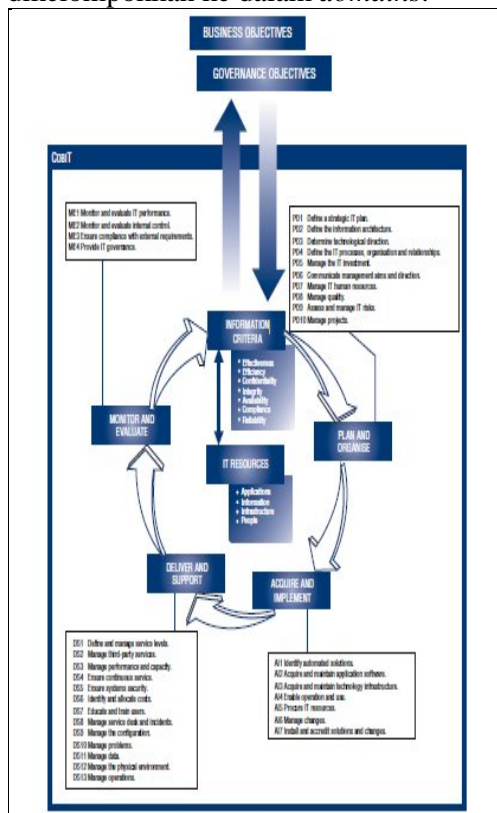
### 2.1 COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*)

COBIT merupakan salah satu kerangka kerja (*framework*) dalam mendukung tata kelola teknologi informasi. Prinsip dasar pada *framework* COBIT adalah menyediakan informasi yang diperlukan

untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Perusahaan atau organisasi perlu mengatur dan mengatur sumber daya teknologi informasi dengan menggunakan sekumpulan proses teknologi informasi yang terstruktur sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

## 2.2 Kerangka Kerja COBIT

Pada dasarnya kerangka kerja COBIT terdiri dari 3 tingkat *control objectives*, yaitu *activities* dan *tasks, process, domains*. *Activities* dan *tasks* merupakan kegiatan rutin yang memiliki konsep daur hidup, sedangkan *task* merupakan kegiatan yang dilakukan secara terpisah. Selanjutnya kumpulan *activity* dan *task* ini dikelompokkan ke dalam proses TI yang memiliki permasalahan pengelolaan TI yang sama dikelompokkan ke dalam *domains*.



Gambar 2.2 Cobit Framework

Cobit dirancang terdiri dari 34 *high level control objectives* yang menggambarkan proses TI yang terdiri dari 4 domain yaitu : *Plan and Organise* (Perencanaan dan Organisasi), *Acquire and Implement* (Pengadaan dan Implementasi), *Deliver and Support* (Pengantaran dan Dukungan) dan *Monitor and Evaluate* (Monitoring dan Evaluasi).

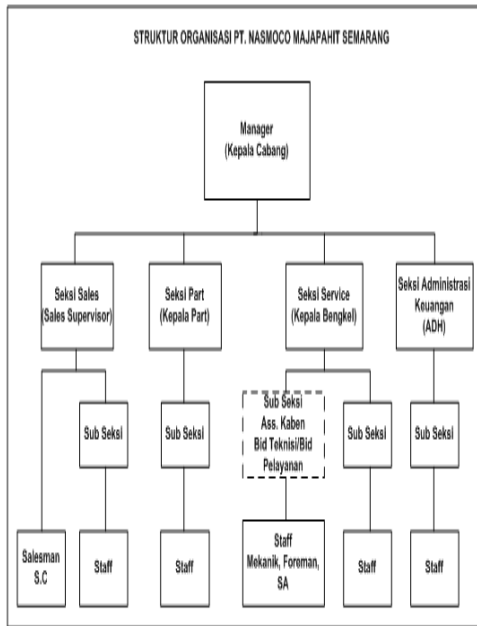
## 2.3 Level Kematangan (Maturity Level)

Merupakan alat bantu yang dapat digunakan untuk memetakan status maturity proses (dalam skala 0-5), diantaranya :

- Skala 0-*Non existent* (tidak ada) Perusahaan tidak menyadari pentingnya membuat perencanaan strategis dibidang teknologi informasi. Dalam skala ini penting untuk dilakukan evaluasi pengendalian dan dijadikan sebagai temuan yang penting.
- Skala 1-*Initial* (inisialisasi) Perusahaan telah menyadari akan pentingnya pembuatan perencanaan strategis di bidang teknologi informasi. Namun, tidak ada proses yang distandarisasi; perencanaan, perancangan, dan manajemen masih belum terorganisir dengan baik. Dalam skala ini keperluan untuk dijadikan temuan tidak diutamakan, karena tingkat kemungkinan terjadinya resiko tidak sebesar skala nol.
- Skala 2-*Repeatable* (dapat diulang) Perusahaan telah menetapkan prosedur untuk dipatuhi oleh karyawan, namun belum dikomunikasikan dan belum adanya pemberian latihan formal kepada setiap karyawan mengenai prosedur, dan tanggung jawab diberikan sepenuhnya kepada



### 3.1 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Nasmoco Majapahit Semarang

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil Pemetaan Struktur RACI Chart

Dari penjelasan struktur organisasi dan masing-masing tanggungjawab tersebut, maka dapat disesuaikan berdasarkan fungsional pada RACI Chart proses pengelolaan service desk dan insiden, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.1 Hasil Pemetaan Raci Chart

Struktur Fungsional Tabel RACI		Struktur Fungsional PT Nasmoco Majapahit Semarang	Jumlah
Chief Executive Officer	CEO	-	-
Chief Information Officer	CIO	-	-
Business Information Officer	BPO	1. Kepala Cabang	1

Head Operations	HO	1. Sales Supervisor 2. Kepala Part 3. Kepala Bengkel 4. ADH	4
Compliance, Audit, Risk and Security	CARS	-	-
Service Risk / Incident Manager	SD/IM	-	-
Total Jumlah Responden			5

### 4.2 Hasil Kematangan

Maka dari hasil perhitungan maturity per tingkat kematangan tersebut, selanjutnya dapat dilakukan perhitungan secara keseluruhan dari maturity level dari kondisi PT Nasmoco Majapahit Semarang saat ini, yang terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 Perhitungan Maturity Level Proses DS8

Maturity Level	Rata - Rata	Normalisasi	Kontribusi
0	0,20	0,06	0,00
1	0,39	0,13	0,13
2	0,47	0,15	0,31
3	0,53	0,17	0,52
4	0,60	0,19	0,78
5	0,89	0,29	1,44
<b>Total</b>	<b>3,08</b>		<b>3,17</b>

### 4.3 Analisa Kesenjangan (Gap Analysis)

Berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada proses pengelolaan data saat ini (*As-Is*), maka dapat diketahui bahwa tingkat kematangan tersebut diidentifikasi berada pada kisaran level 3. Sedangkan tingkat kematangan yang ditetapkan sebagai acuan (*To-Be*) dalam tata kelola teknologi informasi

pada pengelolaan dapat ditingkatkan ke kisaran level 4 bahwa proses dari *service desk and incident* teknologi informasi dan komunikasi (DS8) sudah terkelola dengan baik dan lebih terorganisir.

5		
4		★ ↓ ●
3	●	
2		
1		
0		
	Kondisi Saat ini (As Is)	Kondisi Diharapkan (To Be)

**Gambar 4.1 Diagram Rising Star proses DS8**

Untuk meningkatkan kematangan proses DS8 yang saat ini berada pada tingkat 3 (proses terdefinisi) menjadi tingkat 4 (terkelola dan terukur), perlu dilakukan upaya perbaikan diarahkan pada proses TI yang terarah, terkelola dengan baik dan terukur sesuai model kematangan pada COBIT. Adapun tindakan perbaikan pada proses pengelolaan service desk dan insiden pada PT Nasmoco Majapahit pencapaian pada level 4 :

Menetapkan indikator dan target kinerja layanan bantu dan mensosialisasikannya pada setiap unit kerja
Prosedur pengelolaan layanan bantu disosialisasikan secara terus-menerus dalam organisasi yang disesuaikan dengan SOP TI yang telah dibuat.

Penanganan permasalahan pengguna telah menggunakan aplikasi khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan permintaan layanan dimasing-masing bagian dalam mendukung pengelolaan <i>service desk</i> dan insiden
Melakukan pelatihan dan sertifikasi formal terhadap staf pengelola layanan bantu secara rutin dan terencana sesuai jadwal untuk selalu meningkatkan kemampuan stafnya dalam memberikan dukungan layanan TI.
Tanggungjawab pengelolaan layanan bantu didefinisikan secara jelas serta disosialisasikan secara lebih baik pada setiap unit kerja
Mengukur performa layanan bantu berdasarkan indikator dan target kinerja yang telah ditetapkan

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Tingkat kematangan (*maturity level*) proses pengelolaan service desk dan insiden (DS8) untuk kondisi saat ini (*As-Is*) berada pada level 3 yaitu proses terdefinisi. Hasil penelitian menunjukkan manajemen memiliki kepedulian yang besar untuk memberikan layanan yang senantiasa dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh pengguna. Kepedulian diwujudkan dengan mendefinisikan tanggungjawab dan prosedur proses memastikan pelayanan yang berkesinambungan. Untuk mencapai tujuan tersebut, penggunaan perangkat bantu dan pelatihan bagi staf pengelola telah mulai dilakukan. Sedangkan tingkat kematangan (*maturity level*) proses pengelolaan service desk dan insiden (DS8) untuk kondisi yang diharapkan (*To-Be*) berada pada level 4 yaitu terkelola dan terukur.

## 5.2 Saran

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang tingkat kematangan proses *Delivery and Support* pada PT Nasmoco Majapahit Semarang sebagai dasar untuk melakukan analisis menyeluruh dalam upaya membenahi tata kelola pada PT Nasmoco Majapahit Semarang.
2. Analisis tingkat kematangan pada proses *Delivery and Support* pada PT Nasmoco Majapahit Semarang ini disarankan dapat dilakukan secara rutin setiap periode waktu tertentu (secara periodik), agar tingkat kematangan yang diinginkan dapat dicapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Prasetyo Utomo, Novita Mariana, 2011 “*Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) pada Bidang Akademik dengan Cobit Framework (Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang)*”.
- Devi Fitriana, Yudho Giri Sucahyo, *Audit Sistem Informasi / Teknologi Informasi Dengan Kerangka Kerja COBIT Untuk Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi Di Universitas XYZ.*
- Manorang Gultom, 2012 “*Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PTPN 13 Pontianak Menggunakan Framework COBIT*”
- Diema Hernyka Satyareni, Fia Mahanani, 2014 “*Audit Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi (PT) XYZ Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1*”.
- Gondodiyoto, S., 2007, *Audit Sistem Informasi Lanjutan: Pendekatan Cobit*, Edisi Revisi, Mitra Wacana Media, Jakarta.