

# EVALUASI KINERJA SISTEM INFORMASI BOSNET MENGGUNAKAN COBIT 5 PADA PT. SINAR NIAGA SEJAHTERA SEMARANG

Theopilus Ariyo Y<sup>1</sup>, Acun Kardianawati<sup>2</sup>

Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Semarang<sup>1</sup>, Dosen Universitas Dian Nuswantoro Semarang<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Jl. Nakula 1, No 5-11 Semarang 50131, Telp. (024) 3517361, 3520165 Fax: 3569684

E-mail : 112201104205@mhs.dinus.ac.id<sup>1</sup>, acunkardiana@gmail.com<sup>2</sup>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi penjualan yang sedang berjalan di PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang menggunakan framework COBIT5 dengan menggunakan domain Delivery Service Support 06(DSS06). Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Metode wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada karyawan pengguna sistem informasi penjualan dan kuesioner dilakukan dengan membagikan 15 kuesioner kepada responden pengguna sistem informasi penjualan. Hasil dari evaluasi sistem informasi penjualan ini menunjukkan bahwa tata kelola TI yang ada pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang sudah berjalan cukup baik. Dari 12 proses dihasilkan rata-rata tingkat kapabilitas berada pada angka 3,20 yang masuk dalam kategori level 3- Established Process. dengan kondisi dari seluruh proses telah melakukan dukungan layanan pengiriman yang sudah mengimplementasikan menggunakan proses yang mampu mencapai hasil prosesnya. Namun masih perlu pengendalian dokumen, meningkatkan operasi pengendalian proses bisnis, mengalokasikan peran dan tanggung jawab, memberikan pelatihan tentang peran dan tanggung jawab karyawan serta melakukan pelaporan proses bisnis secara teratur agar dapat mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci :** Evaluasi, Sistem informasi penjualan, framework cobit 5, kapabilitas, domain

## Abstract

*The aim of this research is to evaluate the performance of sale information system in PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang with framework COBIT 5 by using domain Delivery Service Support 06 (DSS06). The methods of this research are interview and questioner. The interview was done by giving some question to some employees who use the sale information system and questioner by distributing questioner to fifteen respondent of the users of sale information system. The result of this evaluation shows that the management performance of sale information system in PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang has been done well enough. Based on the 12 processes shows the average of capability level at 3,20 which is in 3- Established Process level category, in which all process has supported the delivery service which implements the process to be able reach the goal. However, this company still needs to control documents, improve the control of business process, allocate the role and responsibility, give a training about responsibility and role of employees and report the process of business continually to reach the business goal.*

**Keyword :** Evaluation, Sale Information System, Framework COBIT 5, capability level, domain DSS06.

## 1. PENDAHULUAN

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat

didunia ini dan dengan diimbangnya perkembangan sistem informasi yang sangat cepat dan sangat berperan

penting bagi jalannya suatu kegiatan bisnis baik dalam pemerintahan, swasta maupun individu. Salah satunya berupa sarana penunjang kegiatan bisnis agar dapat berjalan dengan cepat dan lebih menghemat waktu.

Peran sistem informasi penjualan adalah untuk mengetahui jumlah serta mengetahui seluruh barang yang tersedia dalam suatu perusahaan atau instansi terkait. Infrastruktur sistem informasi penjualan dibangun dengan menggunakan suatu teknologi informasi yang terhubung penuh dengan jaringan internet. Pada penyimpanan data, sistem informasi penjualan harus memiliki kemampuan untuk mencatat, menyimpan, serta mengambil kembali data yang diperlukan. Dengan digunakannya sistem informasi dalam perusahaan, maka kegiatan dalam proses bisnis di perusahaan akan lebih cepat dilakukan dan lebih menghemat waktu dalam pengambilan informasi. Sehingga perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan besar yang lain dengan cepat setelah menerapkan sistem informasi.

PT. Sinar Niaga Sejahtera (SNS) yang terletak di Industry Candi blok 26 Krapyak Semarang, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor makanan ringan dari garudafood yang sudah berkembang dengan menggunakan sistem informasi dalam melakukan kegiatan dagangnya. PT. Sinar Niaga Sejahtera (SNS) sudah menerapkan teknologi informasi sebagai infrastuktur untuk memberikan informasi distribusi bagi sales di perusahaan ini dan telah memiliki sistem informasi penjualan yaitu BOSNET. Akan tetapi sistem informasi tersebut masih memiliki beberapa kendala yang kurang efektif dan masih belum maksimal dalam melakukan proses kerja di bidang pendistribusian

barang dimana masih terjadi tidak sinkronnya antara data sales dan data server atau database sehingga menghambat proses kerja, sistem kurang dimengerti oleh user sehingga waktu yang digunakan menjadi bertambah, trouble jaringan yang mengakibatkan proses pengiriman data dari salesman ke server menjadi terganggu.

Berdasarkan temuan masalah tersebut, maka diperlukan evaluasi kinerja sistem yang diharapkan dapat memberikan rekomendasi guna menghasilkan informasi yang diharapkan dan dapat mencapai tujuan yang telah diterapkan PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang. Evaluasi sistem informasi sangat penting dilakukan pada perusahaan sehingga permasalahan yang terjadi pada pengendalian sistem informasi BOSNET dapat diidentifikasi serta dapat memberikan rekomendasi usulan perbaikan terhadap sistem yang berjalan agar lebih akurat, baik dan berkualitas.

Dalam hal ini peneliti menggunakan *framework* COBIT 5 yang mengacu dari domain DSS06 untuk membantu memecahkan permasalahan yang ada dalam pengelolaan TI di perusahaan terkait. *Framework* COBIT 5 dengan domain DSS06 dipilih karena dalam mengimplementasikan akan didapat suatu hasil yang nantinya dapat diketahui seberapa besar tingkat pengelolaan TI di perusahaan terkait mengenai teknologi informasi yang telah diterapkan.

## **2. Dasar Teori**

### **2.1 Pengertian Evaluasi**

Dengan adanya perkembangan teknologi yang cepat, mengakibatkan persaingan bisnis yang ketat, tidak dapat dipungkiri bahwa peran sistem informasi sangat berperan penting bagi perusahaan atau organisasi.

Evaluasi dalam bahasa Inggris *evaluation* merupakan suatu proses penilaian. Dalam perusahaan, evaluasi diartikan sebagai proses pengukuran akan efektifitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan yang nantinya diperoleh hasil pengukuran untuk digunakan sebagai analisis situasi program berikutnya [1].

Adapun tahapan sebelum melakukan evaluasi, yaitu [1]:

1. Mengembangkan konsep dan melakukan penelitian awal.
2. Mencari tanggapan dari khalayak untuk mengukur efektifitas pesan yang disampaikan.

Dalam melakukan proses evaluasi, terdapat beberapa hal yang akan dibahas yaitu:

1. Apa yang menjadi bahan evaluasi
2. Bagaimana proses evaluasi.
3. Kapan evaluasi dilakukan.
4. Mengapa perlu diadakan evaluasi.
5. Dimana akan diadakan evaluasi.

Evaluasi kinerja merupakan suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan [2].

## 2.2 Pengertian COBIT

COBIT merupakan suatu framework yang banyak digunakan oleh auditor dalam melakukan kegiatan tata kelola IT pada perusahaan yang menggunakan kerangka kerja yang ada didalamnya tersebut.

*Control Objective for Information and related Technology* yang disingkat COBIT adalah suatu panduan standar praktik manajemen informasi yang dikeluarkan oleh IT Governance Institute yang merupakan bagian dari ISACA, yang menyediakan kerangka IT Governance dan petunjuk control objective yang detail untuk manajemen, pemilik proses bisnis, dan auditor [3].

1. COBIT juga diartikan sebagai sekumpulan dokumentasi *best practice* untuk *IT Governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan control dan masalah-masalah TI. COBIT berguna untuk *IT users* dalam memperoleh keyakinan dan kehandalan sistem aplikasi yang dipergunakan [4].

## 2.3 Model Kapabilitas

Dimensi kapabilitas dalam model penilaian mencakup enam tingkat kapabilitas. Dari ke enam tingkat tersebut memiliki sembilan atribut proses. Dalam penilaian tiap levelnya atau tiap tingkatnya, hasil diklasifikasikan dalam 4 kategori sebagai berikut :

1. N (*Not achieved*/Tidak tercapai)

Dalam kategori ini, tidak ada atau hanya sedikit bukti pencapaian atribut proses tersebut. *Range* nilai yang diraih berada pada kisaran 0% sampai 15%.

2. P (*Partially achieved*/Tercapai sebagian)

Dalam kategori ini, terdapat beberapa bukti mengenai pendekatan dan beberapa pencapaian atribut atas proses tersebut. *Range* nilai yang diraih

pada kategori ini berkisar antara >15% sampai 50%.

3. L (*Largely achieved*/Secara garis besar tercapai)  
Dalam kategori ini, terdapat bukti atas pendekatan sistematis dan pencapaian signifikan atas proses tersebut meskipun masih ada kelemahan yang tidak signifikan. *Range* nilai yang diraih pada kategori ini berkisar antara >50% sampai 85%.
4. F (*Fully achieved*/Tercapai penuh)  
Dalam kategori ini terdapat bukti atas pendekatan sistematis dan lengkap, dan pencapaian penuh atas atribut proses tersebut serta tidak ada kelemahan terkait atribut proses tersebut. *Range* nilai yang diraih pada kategori ini berkisar antara >85% sampai 100%.

Suatu proses cukup meraih kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) untuk dapat dinyatakan bahwa proses tersebut telah meraih suatu level kapabilitas, namun proses tersebut harus meraih kategori *Fully achieved* (F) untuk dapat melanjutkan penilaian ke level kapabilitas berikutnya. Misalnya suatu proses untuk meraih kategori *Fully achieved* (F), sementara level kapabilitas 3 cukup mencapai kategori *Largely achieved* (L) atau *Fully achieved* (F) [5].

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Objek Penelitian

Pada tugas akhir ini, peneliti melakukan penelitian pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang, yang berfokus pada sistem informasi BOSNET yang ada pada perusahaan.

#### 3.2 Sumber Data

- a. Data Primer  
Merupakan data yang didapat oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dari hasil survey atau observasi, dan hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang.
- b. Data Sekunder  
Merupakan data yang didapat peneliti dari semua sumber yang sudah ada, dalam artian peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder dapat berupa bukti dan catatan.

#### 3.3 Metode Pengumpulan Data

##### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian secara langsung atau melihat secara langsung objek penelitian dan melakukan pencatatan terhadap masalah yang ada dan berhubungan dengan penelitian.

##### 2. Wawancara

Wawancara merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan cara Tanya jawab secara langsung dengan karyawan serta pimpinan divisi di PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang.

##### 3. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui jawaban dari permasalahan yang ada. Setelah itu jawaban responden dicatat/direkam dan diukur untuk mendapatkan hasil evaluasi dari permasalahan dari penelitian.

##### 4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan

dengan menelaah terhadap buku, literature, catatan, dan laporan yang berhubungan dengan penelitian.

No	Fungsi Struktur Cobit Terkait	Fungsi struktur BOSNET responden	Jml
1	CIO ( <i>Chief Information Officer</i> )	Sales Supervisor	2
2	BPO ( <i>Bussiness Process Owner</i> )	Operator BOSNET	13
3	HITA ( <i>Head IT Admin</i> )	Admin	1
Jumlah			16

### 3.4 Metode Analisis

1. Analisis Tingkat Kapabilitas  
Analisis tingkat kapabilitas berdasarkan kinerja sistem informasi penjualan pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang yang mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 pada domain DSS06 (*Delivery, Service, amd Support*). Responden untuk analisis ini adalah para pengguna sistem informasi penjualan dalam perusahaan.
2. Analisis Kesenjangan  
Analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui selisih antara tingkat kapabilitas yang diperoleh saat ini dengan tingkat kapabilitas yang akan dituju. Hasil dari analisis ini merupakan saran perbaikan untuk kinerja sistem informasi penjualan pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

### 4.1 Identifikasi Responden

Pada tahap ini data dalam pengambilan sampel yang diperoleh berdasarkan

acuan RACI pada domain DSS06 dapat disimpulkan seperti dibawah ini :

Identifikasi responden dilakukan mengacu pada diagram RACI (*responsible, accountable, consulted, and informed*) seperti yang telah didefinisikan dalam COBIT 5, khususnya pada domain DSS06. Sebagai pemangku utama yang berperan secara langsung dalam proses pengelolaan data yang ada, yang selanjutnya dari identifikasi responden berdasarkan diagram RACI akan didapat sampel dari kuesioner yang dapat dijadikan sebagai data untuk melakukan analisa dari sistem yang akan diukur.

### 4.2 Hasil Perhitungan Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagi pada responden, kemudian dilakukan analisa untuk mendapatkan tingkat kapabilitas TI.

Aktivitas	Jawaban						Jml	Tingkat kapabilitas
	0	1	2	3	4	5		
1	1	2	6	0	6	1	31	1,94
2	0	3	1	8	3	1	46	2,88
3	0	0	2	3	0	11	68	4,25
4	1	0	0	0	9	6	66	4,13
5	0	3	7	0	4	2	43	2,69
6	1	1	3	6	3	2	47	2,94
7	0	3	5	6	1	1	40	2,50
8	0	1	3	6	5	1	50	3,13
9	0	1	1	7	3	4	56	3,50
10	1	1	0	6	5	3	54	3,38
11	0	1	2	3	9	1	55	3,44
12	0	0	5	0	6	5	59	3,69
Rata-rata								3,20

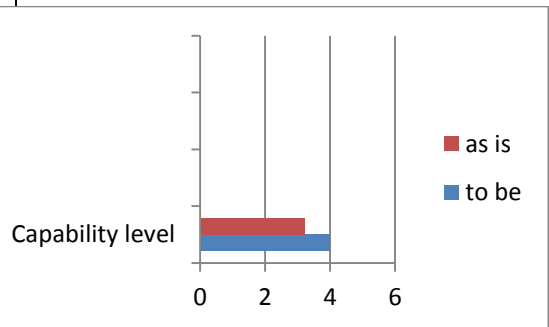
### 4.3 Analisis Tingkat Kapabilitas

Pada pengukuran Capability model, digunakan pengambilan data melalui kuesioner yang kemudian dianalisa tingkat kematangan melalui jawaban kuesioner dari responden.

No	Objek Pertanyaan	Tingkat kapabilitas	Hasil pembahasan
			si integritas data setelah proses kegagalan.
			5 Mengalokasikan peran dan tanggung jawab berdasarkan uraian jobdesk
1	Mengidentifikasi dan kegiatan pengendalian dokumen dari proses bisnis utama untuk memenuhi kebutuhan kontrol untuk strategis, operasional, pelaporan dan perencanaan untuk mencapai tujuan bisnis.	1,94	pada proses tersebut belum terintegrasi secara baik dalam pencapaian tujuan bisnis.
			6 Memberikan kesadaran dan pelatihan tentang peran dan tanggung jawab secara teratur sehingga semua orang mengerti tanggung jawab mereka; pentingnya
2	Terus meningkatkan desain dan operasi pengendalian proses bisnis.	2,88	Dalam peningkatan desain dan operasi pengendalian belum terintegrasi dengan target yang diinginkan.
			7 Menentukan dan melaporkan proses bisnis yang relevan kesalahan pada waktu yang tepat untuk melakukan akar penyebab dan analisis tren
3	Pembuatan transaksi oleh individu yang berwenang mengikuti prosedur yang ditentukan.	4,25	Pihak terkait mengikuti prosedur yang telah ditentukan namun belum sepenuhnya tercapai
			8 Menentukan dan memelihara prosedur untuk
4	Menjaga integritas data selama gangguan tak terduga dalam bisnis pengolahan dan mengkonfirmasi	4,13	Dalam menjaga integritas data dalam gangguan terduga telah terpenuhi.
			2,69
			2,94
			2,50
			3,13
			Dalam hal ini peran dan tanggung jawab dalam proses bisnis belum tercapai sesuai tujuan yang diharapkan.
			dalam melakukan pelatihan tentang peran dan tanggung jawab dan menjaga privasi informasi perusahaan belum tercapai secara maksimal.
			Dalam melakukan pelaporan terhadap kesalahan dari proses bisnis belum tercapai.
			Dalam hal ini, proses tersebut telah ditetapkan namun masih terus

No	Objek Pertanyaan	Tingkat kapabilitas as	Hasil pembahasan
	menetapkan kepemilikan, memperbaiki kesalahan, menimpa kesalahan dan menangani keseimbangan kondisi.		dilakukan untuk mencapai tujuan bisnis.
9	Menangkap sumber informasi, bukti pendukung dan catatan transaksi.	3,50	Proses tersebut telah terpenuhi namun belum sesuai dengan target tujuan bisnis.
10	Mendefinisikan persyaratan, berdasarkan kebutuhan bisnis, untuk memenuhi operasional, keuangan dan kepatuhan.	3,38	Dalam proses PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang, seluruh kegiatan telah terpenuhi terintegrasi namun belum maksimal.
11	Membatasi penggunaan, distribusi dan akses fisik informasi sesuai dengan klasifikasinya	3,44	Proses tersebut telah terpenuhi untuk membatasi penggunaan akses fisik sesuai klasifikasinya.
12	Laporan untuk bisnis dan yang mendukung kepentingan lainnya.	3,69	Proses telah terpenuhi untuk melakukan pelaporan bisnis yang mendukung.

sekarang beroperasi untuk mencapai hasil prosesnya.



#### 4.5 Analisis Proses DSS06

Dari pembahasan berdasarkan tingkat kapabilitas yang telah dilakukan, pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang, telah mencapai level-3 *Established Process* (Proses telah ditetapkan) yang mencapai pada tingkat 3,20. Dapat diartikan bahwa PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang memiliki standart khusus dalam melakukan dukungan layanan pengiriman yang sudah mengimplementasikan menggunakan proses yang mampu mencapai hasil prosesnya.

### 5 Penutup

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam proses evaluasi kinerja sistem informasi penjualan pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Tata kelola kinerja sistem informasi penjualan yang sedang berjalan saat ini telah diimplementasikan menggunakan proses yang mampu mencapai hasil dan telah ditetapkan dan beroperasi sesuai dengan prosesnya.
2. Sistem informasi penjualan pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang yang berjalan saat ini telah mendukung tujuan bisnis perusahaan berdasarkan

#### 4.4 Analisis Kesenjangan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan pihak yang bersangkutan yang menyatakan bahwa tingkat harapan yang ingin dicapai PT. Sinar Niaga sejahtera dalam implementasi sistem informasi penjualan mencapai level 4 (*Predictable Process*) dimana proses yang ditetapkan

*framework cobit 5* yang telah mencapai tingkat kapabilitas pada level 3 yang artinya telah melakukan proses bisnis sesuai dengan yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil analisa berkaitan dari penerapan *framework cobit 5* pada evaluasi kinerja sistem informasi penjualan di PT. Sinar Niaga Sejahtera Semarang didapat beberapa saran diantaranya yaitu:

1. Berdasarkan tingkat kapabilitas yang didapat berada pada level 3 dan yang diharapkan berada pada level 4, maka dibutuhkan pengendalian dokumen, meningkatkan operasi pengendalian proses bisnis, mengalokasikan peran dan tanggung jawab, memberikan pelatihan tentang peran dan tanggung jawab karyawan serta melakukan pelaporan proses bisnis secara teratur agar dapat mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan.
2. Perlu adanya pengawasan dari kepala bidang terkait untuk pelaksanaan proses bisnis.
3. Perlu dilakukannya perbaikan berkala pada sistem informasi penjualan agar tidak menghambat jalannya proses bisnis.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wikipedia. evaluasi. [Online]. Cited : 04 29, 2015.]  
<http://id.wikipedia.org/wiki/wiki/evaluasi>
- [2] wordpress. *evaluasi-kinerja*. [online]. 02 27, 2009. [Cited: 04 12, 2015.] <https://shelmi.wordpress.com>
- [3] wikipedia. *cobit*. [Online]. [Cited: 04 14, 2015.]  
<http://id.m.wikipedia.org/wiki/COBIT#/search>

[4] *MANAGING CONTROL OBJECT FOR IT (COBIT) SEBAGAI STANDAR FRAMEWORK PADA PROSES PENGELOLAAN IT-GOVERNANCE DAN AUDIT SISTEM INFORMASI*. Herison **Surbakti**, 2012.

[5] ISACA, *COBIT 5: Self Assessment Guide: Using COBIT 5*. USA: ISACA, 2013.