

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi tata kelola sistem informasi penjualan pada PT Cahaya Sakti Chandra Motor (Cabang Karangjati) menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 pada domain DSS01, DSS02, DSS06, dan MEA01, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi dan Permasalahan Sistem Informasi Penjualan Saat Ini (*As-Is*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa kondisi operasional dan tata kelola sistem informasi penjualan saat ini (*As-Is*) telah berjalan secara terstruktur dan mendukung aktivitas bisnis harian perusahaan. Namun, ditemukan beberapa area dan permasalahan yang masih memerlukan penguatan:

- a) DSS01 (*Manage Operations*):

Prosedur operasional telah berjalan konsisten dan layanan pihak ketiga (*outsourced IT*) mendukung bisnis, tetapi belum dilengkapi Indikator Kinerja Utama (KPI) operasional dan dokumentasi evaluasi vendor yang sistematis.

- b) DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*):

Penanganan insiden dan permintaan layanan telah berjalan, namun dokumentasi klasifikasi insiden dan pemantauan

waktu penyelesaian (*fulfillment duration*) belum tersusun secara rinci.

c) DSS06 (*Manage Business Process Controls*):

Pengendalian aktivitas bisnis dan pemrosesan data transaksi telah diterapkan, namun masih terdapat kelemahan operasional pada kepemilikan akun (masih terdapat potensi penggunaan *shared account* / akun bersama) serta belum optimalnya pemanfaatan fitur *audit trail*.

d) MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*):

Pemantauan sistem telah dilakukan oleh pihak manajemen, tetapi belum menggunakan pendekatan yang terstruktur berbasis indikator kinerja terukur.

2. Hasil Level Kemampuan (*Capability Level*) dan Kondisi yang Diharapkan (*To-Be*) Berdasarkan hasil pengukuran *Capability Level* menggunakan skala N-P-L-F (ISO/IEC 15504), seluruh subdomain yang diteliti berada pada Level 3 (*Defined Process*) dengan pencapaian skala *Largely Achieved* (L). Sebagai dasar evaluasi dan perbaikan sistem, dirumuskan kondisi yang diharapkan (*To-Be*) serta tindakan perbaikannya sebagai berikut:

a) DSS01.01 (*Perform Operational Procedures*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Prosedur operasional tetap berjalan konsistenss dengan pemantauan performa sistem yang terukur.
- 2) Tindakan Perbaikan: Evaluasi berkala prosedur operasional, penyusunan KPI operasional, dan pemeliharaan sistem rutin.

b) DSS01.02 (*Manage Outsourced IT Services*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Kerja sama penyedia layanan TI terintegrasi melalui evaluasi kinerja berkala.
- 2) Tindakan Perbaikan: Evaluasi berkala kualitas layanan vendor, pendokumentasian hasil evaluasi, serta koordinasi rutin terkait perubahan kebutuhan.

c) DSS02.01 (*Define Incident & Service Request Classification*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Seluruh insiden terdokumentasi secara sistematis sebagai bahan peningkatan kualitas layanan.
- 2) Tindakan Perbaikan: Penyusunan dokumentasi klasifikasi insiden secara terperinci, pencatatan riwayat insiden, dan sosialisasi prosedur pelaporan kepada pengguna.

d) DSS02.03 (*Verify, Approve, and Fulfill Service Requests*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Permintaan layanan semakin efektif dengan adanya pemantauan waktu penyelesaian dan arsip terstruktur.
- 2) Tindakan Perbaikan: Pemantauan (*monitoring*) waktu penyelesaian *service request*, pendokumentasian arsip evaluasi, dan peninjauan prosedur pelayanan secara berkala.

e) DSS06.01 (*Align Control Activities Embedded in Business Processes*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Pengendalian aktivitas bisnis ditingkatkan demi menjaga keamanan informasi dan akuntabilitas pengguna.
- 2) Tindakan Perbaikan: Peninjauan berkala hak akses pengguna, penegakan penggunaan akun individual sesuai kewenangan (menghilangkan *shared account*), serta evaluasi kebijakan keamanan informasi.

f) DSS06.02 (*Control the Processing of Information*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Pemrosesan informasi tetap akurat, terdokumentasi, dan memiliki keterlacakan (*traceability*) yang baik.

- 2) Tindakan Perbaikan: Pemeriksaan berkala validitas data transaksi, pengoptimalan pencatatan aktivitas pengguna (*audit trail*), serta evaluasi kualitas data secara periodik.

g) MEA01.01 (*Establish a Monitoring Approach*):

- 1) Kondisi *To-Be*: Monitoring dilakukan secara terstruktur menggunakan indikator kinerja untuk menjaga efektivitas tata kelola.
- 2) Tindakan Perbaikan: Penyusunan indikator monitoring kinerja sistem, evaluasi rutin hasil pemantauan, serta pendokumentasian sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen.

B. Saran

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan untuk pengembangan penelitian maupun perbaikan perusahaan di masa mendatang adalah:

1. Bagi Perusahaan PT. Cahaya Sakti Chandra Motor:

- a) Diharapkan perusahaan memberlakukan kebijakan hak akses individu secara ketat (*One-User-One-Account*) untuk menggantikan penggunaan akun bersama (*shared account*), guna meningkatkan akuntabilitas dan keamanan data transaksi penjualan.

- b) Perusahaan disarankan untuk menyusun Standard Operating Procedure (SOP) dan menyediakan formulir atau sistem pencatatan insiden harian (incident log sheet) yang terintegrasi, guna memfasilitasi pelaporan dan penyelesaian kendala teknis sistem informasi secara terstruktur.
- c) Untuk mempertahankan kapabilitas di Level 4 serta mempersiapkan peningkatan tata kelola menuju Level 5 (Optimizing), perusahaan direkomendasikan untuk melakukan pemantauan proses secara berkala dan mengimplementasikan otomatisasi evaluasi kinerja sistem informasi penjualan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya:

- a) Dapat memperluas cakupan domain COBIT 2019 ke domain perencanaan dan tata kelola tingkat atas, seperti EDM (*Evaluate, Direct, and Monitor*) atau APO (*Align, Plan, and Organize*) agar diperoleh gambaran tata kelola TI yang lebih menyeluruh.
- b) Dapat mengombinasikan kerangka kerja COBIT 2019 dengan standar/framework lain seperti ITIL untuk pendalaman pada manajemen layanan IT (*IT Service Management*).