

# Analisis Proses Monitoring, Evaluasi dan Penilaian Pengendalian Internal (MEA02) Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada PT. Telkom Johar Semarang

Analysis Of Process Monitoring, Evaluation And Assessment Of Internal Control (MEA02) Information Technology Governance Framework Based On COBIT 5 In Telkom Johar Semarang

Anisa Asri Meilinda<sup>1</sup>, Acun Kardianawati, M.Kom<sup>2</sup>

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

<sup>1,2</sup>Jl. Nakula I, No. 5-11, Semarang, Kode Pos 50131, Telp. (024) 3515261, 3520165 Fax: 3569684

## Abstrak

Penelitian ini membahas tentang bagaimana tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi pada PT. Telkom Johar Semarang sehubungan dengan proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal (MEA02) berdasarkan kerangka kerja COBIT 5. Kegiatan Operation and Maintenance merupakan kinerja yang terdapat pada PT. Telkom Johar. Pada kegiatan tersebut mempunyai beberapa permasalahan. Hal ini terkait dengan keterlambatan informasi yang diterima oleh pegawai karena menggunakan sistem kerja secara online dimana pegawai tidak selalu stand by di depan laptop maupun komputer. Sistem kerja secara online tidak luput dari gangguan karena trouble. Penetapan keefektifan pengukuran kerja juga sangat diperlukan sehingga dapat memenuhi tujuan bisnis perusahaan. Dari hasil studi dokumen, wawancara dan kuesioner COBIT 5 perusahaan PT. Telkom Johar Semarang menghasilkan level kapabilitas proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal mencapai level 4 atau Predictable Process dengan status Largely Achieved sebesar 76,54% atau setara dengan 4,76. Ini menunjukkan bahwa proses yang digunakan telah beroperasi sesuai yang ditentukan untuk pencapaian tujuan perusahaan namun belum sepenuhnya dikelola dengan baik. Diperlukan strategi perbaikan agar mencapai level kapabilitas 5 secara bertahap dari proses 4 sampai 5.

**Kata Kunci:** Analisis Tata Kelola TI, COBIT 5, Proses MEA02, Level Kapabilitas, Operation and Maintenance

## Abstract

This research discuss about the capability level of information technology governance at PT Telkom Johar Semarang related to its process of monitoring, evaluating and assess the system of internal control (MEA02) based on COBIT 5 framework. Operation and maintenance is activity in improving the quality of work and these activities have some problems. It is related to the delay of information received by employee due to use online work system where they are not always "stand by" in front of laptop or computer. This online system still has its risk due to "trouble". To determine the effectiveness of work measurement is also required to achieve the Company business goal. As result of documents study, interview and questionnaire, that analyzed based on COBIT 5 score of monitoring, evaluating and assess the system of internal control (MEA02) process at PT. Telkom Johar Semarang is about 76,54% or equal to 4,76 in level 4 or Predictable Process with status largely achieved. Its shows that the process can operate accordingly as decided to achieve the Company goal; yet it is still not fully managed well. The improvement strategy is required to reach capability level 5 by gradually from level 4 to 5.

---

**Keywords:** *IT Governance Analysis, COBIT 5, MEA02, Capability Level, Operation and Maintenance*

## 1. PENDAHULUAN

PT. Telkom merupakan perusahaan penyedia layanan teknologi telekomunikasi terbesar di Indonesia. Sesuai dengan keputusan EGM Nomor KV.85/TK000/DIT-050/2009 bahwa pengelolaan infrastruktur dibutuhkan dalam pengelolaan dan *support* dalam membentuk layanan yang disajikan kepada pelanggan [1]. Perusahaan tersebut menjaga kualitas layanan telekomunikasi menggunakan teknologi informasi melalui kegiatan *Operation and Maintenance (OM)*.

PT. Telkom merupakan perusahaan penyedia layanan teknologi telekomunikasi terbesar di Indonesia. Sesuai dengan keputusan EGM Nomor KV.85/TK000/DIT-050/2009 bahwa pengelolaan infrastruktur dibutuhkan dalam pengelolaan dan *support* dalam membentuk layanan yang disajikan kepada pelanggan [1]. Perusahaan tersebut menjaga kualitas layanan telekomunikasi menggunakan teknologi informasi melalui kegiatan *Operation and Maintenance (OM)*. dengan adanya *tools* secara *online* membuat pegawai PT. Telkom tidak selalu *stand by* setiap saat dengan *tools* tersebut sehingga pegawai mengalami keterlambatan informasi *maintenance*.

Permasalahan selanjutnya yaitu dari faktor kinerja pegawai perusahaan tersebut dengan menggunakan *tools* secara *online* tidak luput dari gangguan *website* itu sendiri, seperti *website* tidak bisa di akses maupun sedang *trouble* sehingga adanya keterlambatan dalam informasi. Menggunakan *tools* tersebut pihak manajemen sendiri dapat mengetahui kesesuaian hasil kerja yang telah dilakukan dan dilaporkan. Tetapi laporan hasil kinerja tersebut masih belum maksimal dikarenakan belum adanya penetapan keefektifan pengukuran kinerja yang telah dilakukan apakah hasil kinerja tersebut sudah sepenuhnya terpenuhi atau dapat menimbulkan masalah kedepannya. Dengan adanya penetapan pengukuran kinerja yang telah dilakukan sehingga dapat menghasilkan rencana strategi baru untuk meningkatkan kinerja dalam pemenuhan tujuan bisnis perusahaan. Dengan permasalahan yang telah diuraikan tersebut dapat mengurangi kualitas proses bisnis perusahaan.

Dengan adanya monitoring, evaluasi dan penilaian pada pengendalian internal berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 pada PT. Telkom akan menghasilkan gambaran tingkat kapabilitas tata kelola TI saat ini dan rekomendasi perbaikan ke depan. Atas uraian tersebut maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Proses Monitoring, Evaluasi dan Penilaian Pengendalian Internal (*MEA02*) Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja COBIT 5 pada PT. Telkom Johar Semarang” . Penelitian ini akan membahas tentang bagaimana tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI PT.Telkom Johar Semarang saat ini terkait dengan proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal (*MEA02*) pada PT.Telkom Johar Semarang saat ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dan bagaimana strategi perbaikan untuk mencapai tingkatan kapabilitas proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal yang lebih baik.

Analisis tata kelola IT yang akan dilakukan berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 proses proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal (*MEA02*). Analisis hanya terkait tentang penerapan kinerja pada PT. Telkom Johar Semarang dan tidak membahas infrastruktur teknis. Data acuan berdasarkan studi dokumen perusahaan, wawancara dan kuesioner berdasarkan panduan kerangka kerja COBIT 5.

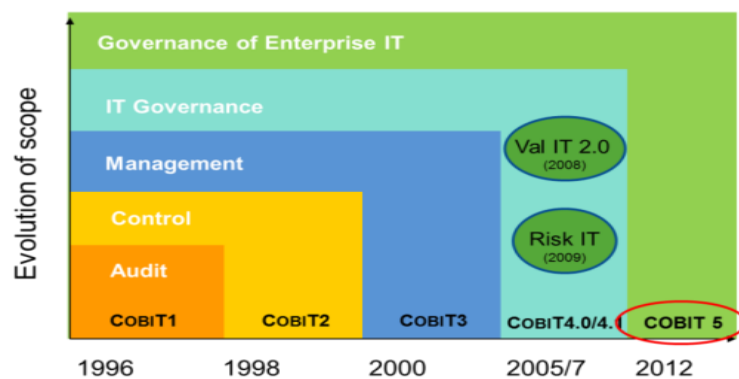
Adapun tujuan dari penelitian ini diharapkan menghasilkan level tingkat kapabilitas dan kondisi tata kelola TI PT.Telkom Johar Semarang saat ini terkait dengan proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal (*MEA02*) pada PT.Telkom Johar Semarang saat ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dan menghasilkan strategi perbaikan untuk mencapai

tingkatan kapabilitas proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal yang lebih baik.

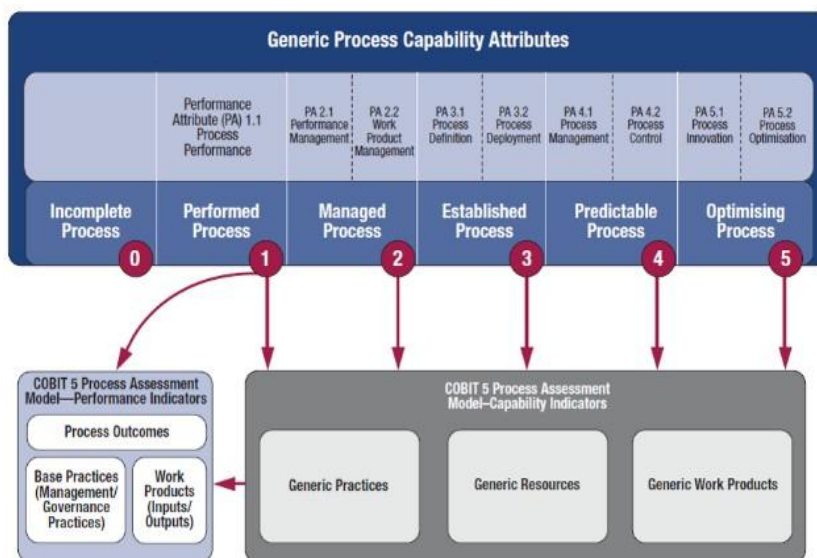
## 2. METODE PENELITIAN

Tata kelola teknologi informasi adalah upaya menjamin pengelolaan teknologi informasi agar mendukung bahkan selaras dengan strategi bisnis suatu *enterprise* yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen eksekutif dan jua oleh manajemen teknologi informasi.

COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) mendefinisikan prioritas pelaksanaan, perbaikan dan jaminan tata kelola dari teknologi informasi berdasarkan strategi tujuan perusahaan [2].



Gambar 1. Sejarah Perkembangan COBIT



Gambar 2. Model Kapabilitas COBIT 5 [3]

COBIT 5 menyediakan prinsip, praktek, alat analisis dan model secara global dan dirancang untuk membantu memaksimalkan kepercayaan pimpinan bisnis dan TI mengenai nilai dari informasi dan asset teknologi informasi. 1.4.1 *Process Capability on COBIT 5* Tingkat kapabilitas merupakan kemampuan proses dalam meraih tingkat *capability* yang ditentukan oleh

---

atribut proses [3]. Berikut ini merupakan gambar ketentuan *rating level* dan proses atribut untuk mengukur tingkat kapabilitas yang dicapai.

### 2.1 *Monitoring, Evaluasi and Assess the System of Internal Control (MEA02)*

Membahas tentang monitoring dan evaluasi lingkungan pengendalian yang memungkinkan manajemen dapat mengidentifikasi kekurangan dan melakukan tindakan perbaikan serta dapat melakukan penilaian dalam kontrol internal dan jaminan aktifitas[4]. Dalam proses tersebut memiliki aktifitas sebagai berikut[3]:

1. MEA02.01 Memantau pengendalian internal.
2. MEA02.02 Tinjauan kontrol efektifitas proses bisnis.
3. MEA02.03 Melakukan kontrol penilaian diri.
4. MEA02.04 Mengidentifikasi dan melaporkan kekurangan pengendalian
5. MEA02.05 Memastikan jaminan penyedia sendiri dan berkualitas.
6. MEA02.06 Rencana tindakan jaminan
7. MEA02.07 Ruang lingkup tindakan jaminan
8. MEA02.08 Mengeksekusi tindakan jaminan

### 2.2 *GAP Analysis*

Merupakan suatu alat yang digunakan dalam evaluasi kinerja untuk pengelolaan manajemen internal perusahaan[5].

$$GAP = \text{Nilai Ekspetasi} - \text{Nilai Realita}$$

### 2.3 *Operation and Maintenance (OM)*

Sesuai dengan keputusan EGM Divisi Infratel Nomor KV.85/TK000/DIT2009 tentang pengelolaan infrastruktur dengan tujuan meningkatkan kualitas dan kinerja maka dilakukan kegiatan *Operation and Maintenance (OM)*. *Operation and Maintenance* yaitu dasar acuan pengelolaan operasi dan kegiatan pemeliharaan rutin serta penanganan adanya gangguan.

### 2.4 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Studi Dokumen

Metode pengumpulan data melalui studi dokumen dengan mempelajari buku, file, dan sumber-sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan topik.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pegawai PT. Telkom Johar Semarang yang mempunyai posisi penting dalam kegiatan untuk memperoleh data lebih lengkap.

#### 3. Kuisisioner

Kuisisioner berfungsi sebagai media penilaian dan pengukuran kapabilitas proses tata kelola TI terkait dengan hal memonitor, mengevaluasi, dan menilai sistem pengendalian internal pada PT. Telkom Johar Semarang dengan tata kelola TI yang selama ini sudah dijalankan. Pertanyaan dari kuisisioner berdasarkan level yang terdapat pada level tingkat kapabilitas COBIT 5 pada proses *MEA02* dan disebarkan kepada pegawai PT. Telkom Johar Semarang.

2.5 Metode Analisis

1. Analisis Tingkat Kapabilitas

Analisis terhadap hasil perhitungan kuesioner pada 30 responden. terkait dengan proses monitor, evaluasi, dan menilai sistem pengendalian internal pada PT. Telkom Johar Semarang pada kerangka kerja COBIT 5.

2. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

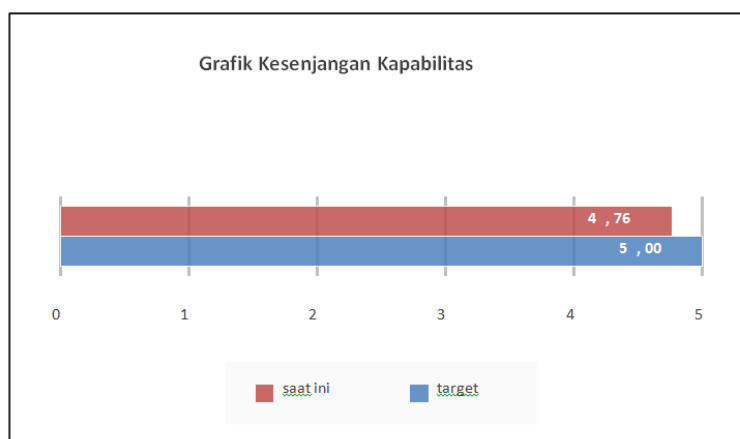
Analisis ini dilakukan untuk mencari selisih tingkat kapabilitas dengan tingkat target yang diharapkan. Hasil analisis ini sebagai saran perbaikan untuk tata kelola TI terkait dengan monitor, evaluasi, dan penilaian sistem pengendalian internal pada PT. Telkom Johar Semarang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel pencapaian level hasil kuesioner di bawah ini maka tingkat kapabilitas tata kelola TI terkait monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal penerapan kinerja pada PT.Telkom Johar Semarang saat ini adalah 4 yaitu *Predictable Process* dengan status *Largely Achieved* sebesar 76,54% atau setara dengan 4,76.

Tabel 1 Hasil Kuesioner

Nama Proses										
MEA02 Monitoring, Evaluasi dan Penilaian Pengendalian Internal										
Deskripsi										
Berfokus pada monitoring dan evaluasi lingkungan pengendalian yang memungkinkan manajemen dapat mengidentifikasi kekurangan dan melakukan tindakan perbaikan serta dapat melakukan penilaian dalam kontrol internal dan jaminan aktifitas.										
Tujuan										
Mendapatkan pencapaian tujuan dalam perusahaan dan pemahaman tentang resiko dalam perusahaan serta mendapati kecukupan sistem pengendalian internal dimana sistem pengendalian internal merupakan proses manajemen untuk tercapainya tujuan perusahaan.										
Level	Level 0	Level 1	Level 2		Level 3		Level 4		Level 5	
Proses Atribut		PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2
Persentase	87,50%	86,67%	86,25%	86,04%	85,67%	85,28%	77,08%	76,00%	75,33%	74,44%
Kriteria	F	F	F	F	F	F	L	L	L	L
Kapabilitas							2 status 76,54%		<b>Target</b>	
							4,76			



Gambar 3. Grafik Kesenjangan Tingkat Kapabilitas

Grafik di atas menunjukkan nilai selisih antara level kapabilitas saat ini dan level kapabilitas yang akan dicapai (target) dengan hasil sebesar 4,76 maka ditemukan nilai *gap* sebesar 0,24 antara nilai kapabilitas saat ini dengan nilai kapabilitas yang akan dicapai (target). Strategi perbaikan dilakukan pada level kapabilitas saat ini dan kapabilitas target agar semua proses atribut dapat mencapai status *Fully Achieved*. Berikut merupakan uraian strategi perbaikan yang dilakukan pada proses atribut level 4 dan level 5:

- a. PA 4.1 (*Process Measurement*): Penetapan pengukuran kinerja dan mencocokkan dengan hasil kinerja yang telah dilakukan untuk mendukung proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal sehingga memenuhi tujuan bisnis perusahaan.
- b. PA 4.2 (*Process Control*): Penetapan pengukuran kinerja dan keefektifan proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal maka memberikan hasil untuk mengetahui permasalahan kinerja pada perusahaan sehingga manajemen melakukan tindakan koreksi permasalahan yang ada.
- c. PA 5.1 (*Process Innovation*): Adanya peningkatan berupa strategi baru dalam proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal mengenai kegiatan *Operation and Maintenance* untuk pemenuhan tujuan bisnis yang lebih baik.
- d. PA 5.2 (*Process Optimisation*): Menerapkan strategi baru untuk melaksanakan proses monitoring, <sup>5</sup> evaluasi dan pengendalian internal kemudian melakukan pengukuran dari peningkatan proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal.

#### 4. KESIMPULAN

1. Tingkat kapabilitas mengenai tata kelola TI pada proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal mengenai kegiatan *Operation and Maintenance* PT. Telkom Johar Semarang saat ini adalah 4 yaitu *Predictable Process* dengan status *Largely Achieved* sebesar 76,54% atau setara dengan 4,76 bahwa proses yang ditetapkan telah beroperasi sesuai yang ditentukan untuk pencapaian tujuan perusahaan namun belum sepenuhnya dikelola dengan baik.
2. Mengimplementasikan strategi perbaikan secara bertahap untuk level kapabilitas tata kelola TI yang lebih baik.

---

## 5. SARAN

1. Menetapkan pengukuran standar mengenai hasil kegiatan *Operation and Maintenance* yang telah dilakukan dengan contoh memberikan nilai dari kualitas pengerjaan gangguan yang mempunyai kriteria masing-masing sesuai dengan jenis gangguan yang terjadi seperti pengerjaan yang sangat bagus, bagus, buruk, buruk sekali.
2. Strategi baru dalam peningkatan proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal seperti memberikan kuesioner *online* setiap 2 – 3 bulan sekali pada saat *login* akun *tools* pendukung kinerja. Setiap personil dapat masuk ke halaman *home* setelah mengisi kuesioner tersebut sehingga proses monitoring, evaluasi dan penilaian pengendalian internal dapat dilakukan secara efektif.
3. Peningkatan kinerja pegawai PT.Telkom Johar dengan memberikan notifikasi *via SMS* maupun e-mail kepada personil PT. Telkom Johar Semarang terkait kegiatan *operation and maintenance* sehingga informasi yang diterima oleh pegawai segera dilaksanakan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Indonesia, Kebijakan Pengelolaan Infrastruktur Infokom Divisi Infratel, Bandung, 2009.
- [2] ISACA, COBIT 5: Process Reference Guide, USA: ISACA, 2011.
- [3] ISACA, A business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT, USA: ISACA, 2012.
- [4] A. Hakim, H. Saragih dan A. Suharto, “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework Cobit 5 Pada Kementrian ESDM,” *Ilmu Komputer*, 2014.
- [5] Scribd, “Modul 7 Gap Analysis,” [Online]. Available: <http://www.scribd.com/doc/2908253/Modul-7-Gap-Analysis#scribd>. [Diakses 21 April 2015].