

# Audit Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Pada Training Center Di Jakarta Menggunakan Framework COBIT 4.1

Johanes Fernandes Andry

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Desain, Universitas Bunda Mulia  
Email : jf.andry@smartlearnig.co.id

## ABSTRAK

*Smart learning merupakan jenis perusahaan training center di bidang information Technology (IT) bagi perusahaan swasta atau institusi pemerintah, yang di prioritaskan pada pengembangan dan keahlian karyawann untuk berbagai keperluan yang spesifik dengan materi yang sesuai dengan kebutuhan, waktu dan tempat yang disesuaikan dgn keinginan customer. Dengan meningkatnya kuantitas pelaksanaan training tentu saja harus diseimbangkan dengan tingginya kualitas sumber daya manusia yang ada. Untuk melihat semuanya itu maka perlu dilakukanlah suatu kontrol dan audit terhadap sistem tersebut, agar dapat dilihat keefektifan sistem tersebut dan untuk meminimalkan resiko atau pengeluaran serta memaksimalkan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan dengan berbagai metode kontrol. Teknik kontrol dapat diterapkan dan diselaraskan dengan tujuan TI serta tujuan perusahaan diperlukan suatu pengukuran tingkat keselarasan antara tujuan perusahaan dengan tujuan TI menggunakan COBIT 4.1.*

**Kata kunci: Training Center, Sumber Daya Manusia, Audit, COBIT 4.1**

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Smartlearning memberikan program sertifikasi untuk kalangan individu maupun perusahaan yang berkeinginan untuk mencari atau melengkapi sertifikasi IT berskala internasional. Program sertifikasi ini terdiri dari training persiapan ujian sertifikasi dan ujian sertifikasi.

Saat ini banyak bermunculan jenis usaha yang sama, hal ini tentunya memperketat persaingan, baik dari sisi kualitas materi training sampai kepada kualitas pelayanan terhadap konsumen. Untuk Memastikan kualitas dan layanan yang diberikan oleh Smartlearning dapat terarah dan selaras dengan tujuan bisnis perusahaan, untuk pemberian materi training dipilih Instruktur dari para profesional, praktisi dan akademisi yang memiliki sertifikasi industri dan yang memiliki pengalaman riil dalam mengembangkan project-project teknologi informasi sesuai dengan *core competence* masing-masing.

Saat ini ada semacam kecenderungan yang meningkat (*growing trend*) terhadap pelaksanaan training dan juga terdapat peningkatan kebutuhan (*growing demand*) dari pelanggan Perusahaan training center tersebut.

## 2. PERUMUSAN MASALAH

Perumusan Masalah yang akan dianalisis dan diaudit pada bagian sumber daya manusia (SDM) di Smartlearning yaitu

- 1) Apakah proses bisnis perusahaan, khusus nya di SDM, telah mendukung tujuan bisnis perusahaan?
- 2) Apa saja masalah yang dihadapi perusahaan dalam mengimplementasikan sistem SDM yang sudah ada?

## 3. TINJAUAN PUSTAKA

### 3.1 Audit Sistem Informasi

Audit Teknologi informasi pada hakekatnya merupakan salah satu dari bentuk audit operasional, tetapi kini audit teknologi informasi sudah dikenal sebagai satu satuan jenis audit tersendiri yang tujuan utamanya lebih untuk meningkatkan tata kelola IT. Sebagai suatu audit operasional terhadap manajemen sumber daya informasi, yaitu efektivitas, efisiensi, dan ekonomis tidaknya unit fungsional sistem informasi pada suatu organisasi. Dengan diperkenalkan COBIT, kini tujuan audit bukan hanya terbatas pada konsep klasik saja, melainkan kini menjadi: efektivitas, efisiensi, kerahasiaan, keterpaduan, ketersediaan, kepatuhan pada kebijakan/aturan dan keandalan sistem informasi. Dalam pelaksanaannya, jenis audit ini berkembang dalam beberapa variannya:

- 1) Pemeriksaan operasional (operational audit) terhadap pengelolaan system informasinya, atau lebih tepatnya/tegasnya terhadap tata-kelola teknologi informasi (IT governance),
- 2) General information review, audit terhadap sistem informasi secara umum pada suatu organisasi tertentu,

- 3) Audit terhadap aplikasi tertentu yang sedang dikembangkan (quality assurance pada tahap system development).

**3.2 Sumber Daya Manusia**

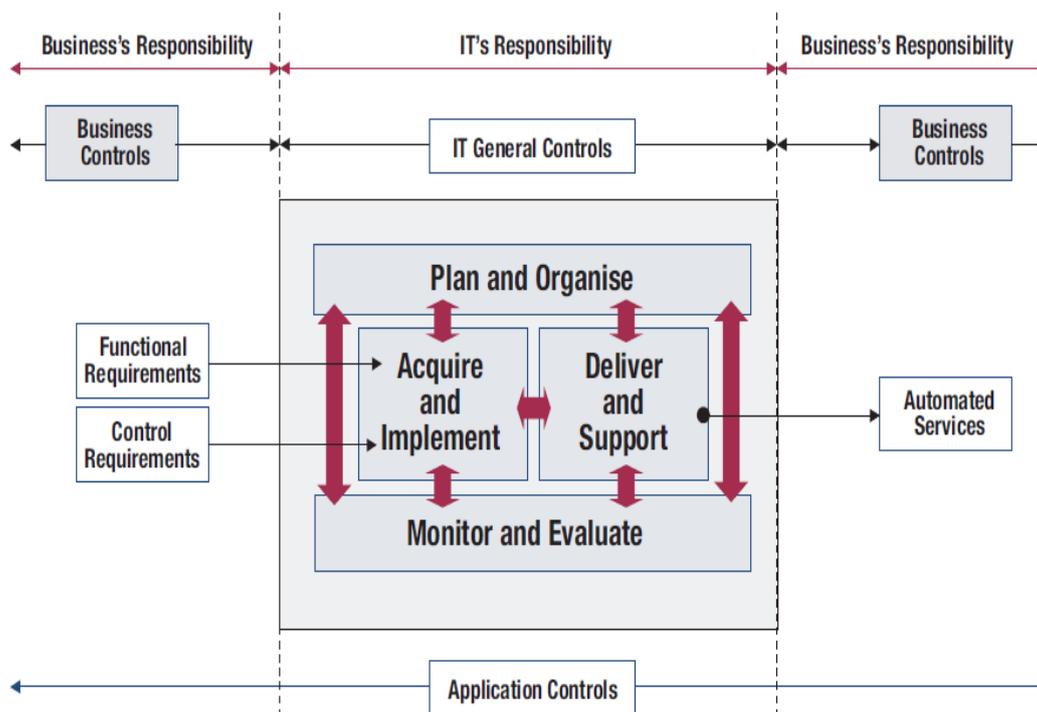
Sonny Sumarsono (2003, h 4), Sumber Daya Manusia atau human resources mengandung dua pengertian. Pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal lain SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menghasilkan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja berarti mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan atau masyarakat.

**3.3 COBIT Framework**

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) adalah sebuah framework dan supporting toolset yang membantu manajer menjembatani jarak antara tujuan untuk keperluan pengendalian, permasalahan teknik (technical issue) dan resiko bisnis serta mengkomunikasikan level pengendalian kepada stakeholders (IT Governance Institute, 2005).

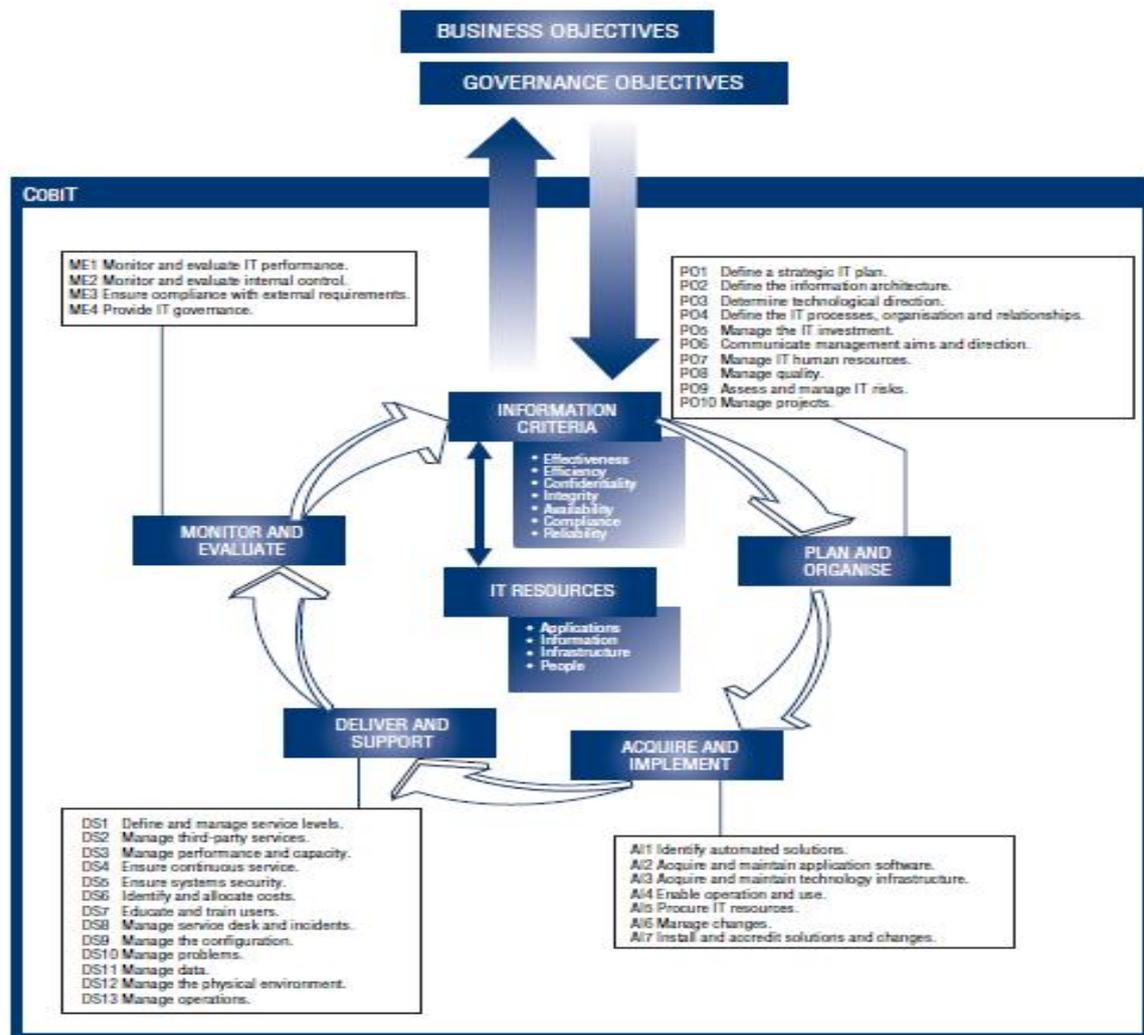
COBIT menyediakan langkah-langkah praktis terbaik yang dapat diambil dan lebih difokuskan pada pengendalian (control), yang selanjutnya dijelaskan dalam tahap dan framework proses. Manfaat dari langkah-langkah praktis terbaik yang dapat diambil tersebut antara lain:

- 1) Membantu mengoptimalkan investasi teknologi informasi yang mungkin dapat dilakukan.
- 2) Menjamin pengiriman service.
- 3) Framework COBIT menggambarkan antara business dan aplikasi yang ditunjukkan pada gambar 1 di bawah ini.



**Gambar 1** Boundaries of Business, General and Application Controls

Selain itu, framework COBIT secara keseluruhan ditunjukkan pada gambar 2. Melalui gambar tersebut dapat dilihat model proses COBIT yang terdiri dari 4 (empat) macam domain yang akan dibahas Plan and Organise (PO), Deliver and Support (DS), Monitoring (ME) dan Acquisition and Implementation(AI) dan berisi 34 macam proses.



Gambar 2 Framework COBIT Struktural

**3.4 Teori Cobit 4.1 Yang Relevan dengan Sumber Daya Manusia**

Dalam hal ini metode COBIT 4.1 lebih terfokus pada sumber daya manusia perusahaan ini. Maka yang akan dianalisis adalah yang berhubungan dengan sumber daya Smartlearning yang mencakup :

**3.5 P01 Define the Strategic Plan.**

Perencanaan IT yang strategis dibutuhkan untuk mengelola dan mengarahkan semua sumber daya IT agar sejalan dengan prioritas dan strategi bisnis. IT dan stakeholder bertanggung jawab untuk memastikan bahwa portofolio proyek dan layanan akan menghasilkan nilai yang optimal. Rencana strategis dapat meningkatkan pemahaman para stakeholder utama terhadap peluang dan keterbatasan yang berkaitan dengan IT, menilai kinerja saat ini, mengidentifikasi kapasitas dan kebutuhan sumber daya manusia, dan menjelaskan tingkat investasi yang dibutuhkan.

**3.6 P03 Determine Technological Direction**

Layanan informasi menentukan arah teknologi untuk mendukung bisnis. Harus ada rencana untuk membuat sebuah infrastruktur teknologi yang menetapkan dan mengelola harapan yang jelas dan realistis terhadap apa yang dapat ditawarkan oleh teknologi dalam hal produk, layanan, dan mekanisme pengiriman. Rencana ini diperbarui secara teratur dan meliputi aspek-aspek seperti arsitektur sistem, arah teknologi, rencana akuisisi, standar, strategi migrasi, dan kontingensi.

**3.7 P06 Communicate Management Aims and Direction**

Manajemen mengembangkan sebuah kerangka pengendalian IT, serta menentukan dan menyampaikan kebijakan-kebijakan. Sebuah program komunikasi dilaksanakan secara terus menerus untuk menyuarakan misi, tujuan layanan, kebijakan dan prosedur, serta didukung dan disetujui oleh manajemen.

**3.8 P07 Manage Human Resources**

Tenaga kerja yang kompeten diperoleh dan dipertahankan untuk menciptakan dan mengirimkan layanan IT kepada bisnis. Hal ini dicapai dengan mengikuti praktek-praktek yang telah ditetapkan dan disepakati yang mendukung perekrutan, pelatihan, evaluasi kinerja, mempromosikan, dan mengakhiri.

### 3.9 P08 Manage Quality

Management Quality dibangun dan dikelola yang berisi proses serta standar akuisisi dan pengembangan yang telah teruji. Hal ini dicapai dengan cara perencanaan, implementasi serta pengelolaan dengan menyediakan kebutuhan kualitas, prosedur, dan peraturan yang jelas. Kebutuhan kualitas dinyatakan dan dikomunikasikan dalam indikator yang dapat dicapai dan diukur secara kuantitatif. Perkembangan berkelanjutan dicapai dengan pengawasan dari yang sudah berjalan, analisa dan aksi pada deviasi yang terjadi, dan komunikasi hasil yang didapat kepada stakeholders. Manajemen kualitas penting untuk memastikan bahwa IT memberikan nilai tambah pada bisnis, berkembang secara berkelanjutan, dan transparan pada stakeholder.

### 3.10 PO 10 Manage Projects

Kerangka kerja manajemen proyek dan program untuk pengelolaan dari seluruh proyek IT dibangun. Kerangka kerja menjamin prioritas dan koordinasi yang tepat dari seluruh proyek. Kerangka kerja meliputi master plan, penugasan sumber daya, definisi dari deliverables, persetujuan dari pengguna, pendekatan yang bertahap untuk delivery, QA, rencana pengujian formal, pengujian, dan peninjauan paska implementasi setelah instalasi untuk menjamin manajemen resiko proyek dan value delivery ke bisnis. Pendekatan ini mengurangi resiko dari biaya tak terduga dan pembatalan proyek, meningkatkan komunikasi kepada bisnis dan pengguna serta partisipasi mereka, menjamin nilai dan kualitas dari deliverable proyek, memaksimalkan kontribusi kepada program investasi IT-enabled.

### 3.11 DS7 Educate and train user

Pendidikan yang efektif untuk semua pengguna sistem IT, termasuk bagian IT, perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dari masing-masing kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini mencakup mendefinisikan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasil pelatihan tersebut. Sebuah program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan kontrol kunci, seperti kebijakan keamanan pengguna.

### 3.12 DS10 Manage Problem

Manajemen data yang efektif membutuhkan identifikasi kebutuhan data. Proses manajemen data juga meliputi pembangunan prosedur secara efektif untuk mengelola perpustakaan media, backup dan recovery dari data, dan pembuangan media yang layak. Manajemen data yang efektif membantu menjamin kualitas, ketepatan waktu dan ketersediaan data bisnis.

### 3.13 Generic Maturity Model

Adapun generic maturity model yang digunakan adalah

- 1) Non-existent – tidak ada sama sekali proses yang terlihat. Perusahaan belum menyadari bahwa ada masalah yang harus dikaji.
- 2) Initial/Ad Hoc – Ada bukti bahwa perusahaan telah menyadari ada masalah yang ada dan harus dikaji namun belum ada standarisasi. Tetapi, ada pendekatan ad hoc yang cenderung diaplikasikan sesuai kasus. Pendekatan manajemen secara umum tidak terstruktur.
- 3) Repeatable but Intuitive – Proses telah dikembangkan pada tahap dimana prosedur yang mirip telah diikuti oleh bermacam-macam orang yang melaksanakan tugas ini. Tidak ada training atau komunikasi secara formal tentang prosedur standard dan tanggung jawabnya jatuh pada individu. Ada ketergantungan yang tinggi pada individu dan sering terjadi error.
- 4) Defined Process – Prosedur telah terstandarisasi dan terdokumentasi, dan komunikasi lewat training. Merupakan keharusan bahwa proses tersebut harus diikuti. Tetapi, sedikit deviasi yang terjadi. Prosedur tersebut tidak rumit tetapi formalisasi dari practice yang sekarang
- 5) Managed and measurable – manajemen memantau dan mengukur kesesuaian dengan prosedur dan mengambil tindakan dimana proses terlihat tidak berjalan efektif. Proses dikembangkan secara berkelanjutan dan memberikan practice yang baik. Otomasi dan alat bantu digunakan dalam cara yang terbatas dan terpecah-pecah.

Optimised – proses telah dirancang sampai tingkat pelaksanaan yang baik, berdasarkan hasil dari pengembangan berkelanjutan dan maturity modelling dengan perusahaan lain. IT digunakan dalam cara terintegrasi untuk mengotomasi alur kerja, menyediakan alat bantu untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas, membuat perusahaan mudah diadaptasi.

## 2. METODE PENELITIAN

Planning melakukan studi literatur terhadap dokumen Smartlearning yang berkaitan dengan visi dan misi, sasaran tujuan dan rencana strategis perusahaan serta menganalisa visi, misi dan tujuan training center serta strategi, kebijakan-kebijakan yang terkait dengan pengelolaan investasi IT.

Observasi lapangan, Penelitian ini bersifat pendekatan survey. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan prosedur standar COBIT (Control Objectives for information and related Technology 4.1) yang dikeluarkan oleh ISACA (Information systems Audit And Control Association), data yang diperoleh dapat dengan berbagai metode yaitu :

Kuesioner, yaitu dengan cara membagikan kuesioner kepada setiap bagian yang tergolong Manajemen, Adapun jumlah manajemen yang tersebar sejumlah 5. Selain itu kuesioner yang disebarakan kepada user sejumlah 35 responden sehingga secara keseluruhan didapat total responden 40.

Reporting, setelah questioner disebarakan, maka akan didapat data yang akan diproses untuk dihitung berdasarkan perhitungan maturity level. Untuk selanjutnya dilakukan beberapa tahapan dalam pelaporan yaitu :

- 1) Hasil audit berisi temuan sekarang (current maturity level) dan harapan pada masa yang akan datang (expected maturity level)
- 2) Dilakukan Analysis gap untuk melakukan analisa interpretasi hasil current maturity level dan expected.
- 3) Rekomendasi berisi tindakan korektif mengatasi gap yang dilakukan untuk mencapai perbaikan yang dilakukan untuk institusi tersebut

Gambar dibawah ini akan menjelaskan tahap-tahap penulis melakukan metode penelitian



**Gambar 3** Diagram Alir Metode Penelitian

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Scope Audit

Ruang lingkup atau scope untuk melakukan audit di Smartlearning, proses-proses yang digunakan dalam pengauditan adalah :

##### 4.2 PO1 Define a Strategic Plan

Proses ini mencari tahu tentang rencana strategi apa yang dilakukan untuk mendukung proses bisnis. Untuk itu maka dilakukan pertanyaan –pertanyaan yang berhubungan dengan cobit itu sendiri, sebagai berikut :

- 1) PO1.1 Pengelolaan Nilai It
- 2) PO1.2 Penyelarasan Bisnis Dengan IT
- 3) PO1.3 Penilaian Terhadap Kinerja Dan Kemampuan Saat Ini
- 4) PO1.4 Rencana Strategis IT
- 5) PO1.5 Rencana Taktis IT
- 6) PO1.6 Pengelolaan Portofolio IT

##### 4.3 PO3 Determine Technology Direction

Proses ini menelaah bagaimana teknologi direncanakan dan seperti apa atau bagaimana perencanaannya dan juga melihat standard –standard teknologi nya seperti apa Yang berhubungan dengan hal ini maka dilihat dari segi :

- 1) PO3.1 Perencanaan Arah Teknologi
- 2) PO3.2 Rencana Infrastruktur Teknologi

- 3) PO3.3 Memantau Peraturan dan Tren Masa Depan
- 4) PO3.4 Standar Teknologi
- 5) PO3.5 Dewan Arsitektur IT

#### **4.4 PO6 Communicate Management Aims and Direction**

Proses ini melihat bagaimana perusahaan mengkomunikasikan antara kebijakan dan aturan perusahaan

- 1) PO6.1 Kebijakan IT dan Lingkungan Pengendalian
- 2) PO6.2 Kerangka Pengendalian dan Resiko IT Perusahaan
- 3) PO6.3 Mengelola Kebijakan IT
- 4) PO6.4 Meluncurkan Kebijakan, Standar, dan Prosedur
- 5) PO6.5 Mengkomunikasikan Tujuan dan Arah IT

#### **4.5 PO7 Manage Human Resources**

Proses ini menelaah perusahaan untuk bagaimana perusahaan dapat mengatur sumber daya manusia dengan melakukan training atau model – model lainnya.

1. PO7.1 Merekrut dan Mempertahankan Personil
2. PO7.2 Kompetensi Personil
3. PO7.3 Peraturan Kepegawaian
4. PO7.4 Pelatihan untuk Karyawan
5. PO7.5 Ketergantungan Terhadap Individu
6. PO7.6 Prosedur Penerimaan Karyawan
7. PO7.7 Penilaian Kinerja Karyawan
8. PO7.8 Pemberhentian dan Perubahan Pekerjaan

#### **4.6 PO8 Manage Quality**

Proses ini mengambil dan melihat pengaturan kualitas yang dilakukan dalam perusahaan

1. PO8.1 Quality Management System
2. PO8.2 IT Standards and Quality Practices
3. PO8.3 Development and Acquisition Standards
4. PO8.4 Customer Focus
5. PO8.5 Continuous Improvement
6. PO8.6 Quality Measurement, Monitoring and Review

#### **4.7 PO10 Manage Proyek**

Proses ini melakukan pendekatan manajemen proyek dan program yang terdefinisi yang diaplikasikan pada proyek IT dan memudahkan partisipasi stakeholder mengawasi resiko proyek dan dan kemajuan proyek

1. PO10.1 Programme Management Framework
2. PO10.2 Project Management Framework
3. PO10.3 Project Management Approach
4. PO10.4 Stakeholder Commitment
5. PO10.5 Project Scope Statement
6. PO10.6 Project Phase Initiation
7. PO10.7 Integrated Project Plan
8. PO10.8 Project Resources
9. PO10.9 Project Risk Management
10. PO10.10 Project Quality Plan
11. PO10.11 Project Change Control
12. PO10.12 Project Planning of Assurance Methods
13. PO10.13 Project Performance Measurement, Reporting and Monitoring
14. PO10.14 Project Closure

#### **4.8 DS7 Educate Train User**

Proses ini melihat bagaimana perusahaan melakukan training user agar user dapat melakukan atau mengoperasikan dengan benar terhadap aplikasi-aplikasi yang ada.

1. DS7.1 Identifikasi Kebutuhan Edukasi dan Pelatihan
2. DS7.2 Penyampaian Pelatihan dan Edukasi
3. DS7.3 Evaluasi Pelatihan yang Diterima

#### **4.9 DS10 Manage Problem**

Proses ini Memastikan kepuasan pengguna dengan layanan dan tingkat layanan dan mengurangi rework dan cacat solusi serta layanan yang diberikan

1. DS10.1 Identification and Classification of Problems
2. DS10.2 Problem Tracking and Resolution
3. DS10.3 Problem Closure
4. DS10.4 Integration of Configuration, Incident and Problem Management

#### 4.10 Hasil Evaluasi Maturity Level

Maturity level diperoleh dari hasil rata-rata kuesioner yang disebar kepada responden sejumlah 40 responden yang dibagi menjadi 2 kategori, user dan manajemen.

Secara umum SDM Training Center perusahaan tersebut saat ini dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kematangan (maturity level) yang selengkapnya dapat dilihat pada table berikut

**Tabel 1** P01 Define the Strategic Plan

Hasil evaluasi P01 Define the Strategic Plan & proses-prosesnya	Rencana TI saat ini hanya terbatas pada kegiatan penganggaran TI tahunan berdasarkan instruksi pengembangan sistem yang bersifat ad-hoc dengan target penyelesaian pada jangka waktu spesifik. Kegiatan TI sudah mendapatkan arahan dari manajemen untuk keperluan bisnis. Sudah ada proses formal untuk menganalisa kemampuan dan kinerja TI saat ini untuk menjawab tantangan bisnis ke depan.
Rata-rata level saat ini	2.0
Rekomendasi Level	3.0

**Tabel 2** P03 Determine Technological Direction

Hasil evaluasi P03 Determine Technological Direction & proses-prosesnya	Untuk pemilihan teknologi dalam perusahaan sendiri ditentukan oleh top management dengan menyesuaikan dengan kebutuhan client. Manajemen sudah menetapkan standar teknologi yang digunakan dalam pengadaan maupun implementasi sistem. Proses yang terjadi belum standard ari kebutuhan.
Rata-rata level saat ini	1.6
Rekomendasi Level	3.0

**Tabel 3** P06 Communicate Management Aims and Direction

Hasil evaluasi P06 Communicate Management Aims and Direction & proses-prosesnya	Manajemen sudah mengembangkan kebijakan mengenai keamanan dan operasional TI, sudah ada standard namun belum terdokumentasi dengan baik. Kebijakan dikeluarkan berdasarkan kebutuhan user.
Rata-rata level saat ini	2.0
Rekomendasi Level	3.0

**Tabel 4** P07 Manage Human Resources

Hasil evaluasi P07 Manage Human Resources & proses-prosesnya	Manajemen telah memiliki mekanisme untuk melakukan rekrutmen pegawai TI melalui HRD. Manajemen TI belum memiliki kebijakan dan prosedur mengenai proses penanganan sumber daya manusia TI. Tingkat kompetensi pegawai TI belum didefinisikan dengan jelas.
Rata-rata level saat ini	1.9
Rekomendasi Level	3.0

**Tabel 5** P08 Manage Quality

Hasil evaluasi P08 Manage Quality & proses-prosesnya	Perusahaan telah memiliki perencanaan peningkatan aktivitas yang teratur karena pihak perusahaan belum merasa terlalu penting akan hal tersebut , namun saat ini yang dilakukan oleh pihak perusahaan melakukan seperti training yang direncanakan. Dan dilihat atas kualitas matrik yang mencakup biaya keuangan, dirasa oleh auditor, perusahaan telah melakukan monitoring keuangan yang baik, walaupun belum terdokumentasi dengan baik tapi sudah ada standar yg SOP yang baik.
Rata-rata level saat ini	2.2
Rekomendasi Level	3.0

**Tabel 6 PO 10 Manage Projects**

Hasil evaluasi PO 10 Manage Projects & proses-prosesnya	Sudah ada prosedur untuk dokumentasi komitmen antar stakeholder. Namun belum didefinisikan secara detail. Prosedur dijalankan secara perorang dan diperbaiki berdasarkan situasi terjadi. Dokumentasi scope sudah ada. Akan tetapi belum dijelaskan secara detail. Dan dampaknya akan dokumentasi scope yang belum jelas tersebut hanya didefinisikan tergantung pengalaman personil.
Rata-rata level saat ini	2.0
Rekomendasi Level	3.0

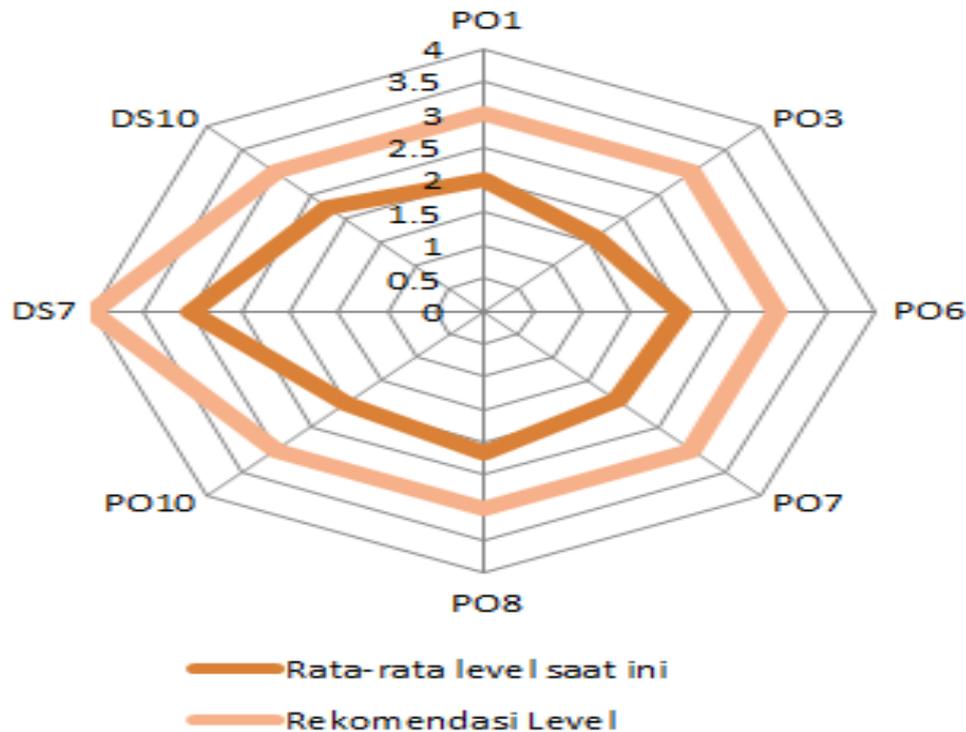
**Tabel 7 DS7 Educate and train user**

Hasil evaluasi DS7 Educate and train user & proses-prosesnya	Standard & dokumentasi pelatihan yang dibutuhkan sudah baik di proses kerja, pelatihan berkesinambungan dan sudah ada perencanaan. Namun untuk hal tersebut dikuatkan dengan adanya jadwal dan materi training yang kompeten yang dibutuhkan oleh pihak staff. Namun tidak hanya itu saja, pihak perusahaan melakukan evaluasi training yang dilakukan untuk melihat hasil training tersebut
Rata-rata level saat ini	3.0
Rekomendasi Level	4.0

**Tabel 8 DS10 Manage Problem**

Hasil evaluasi DS10 Manage Problem & proses-prosesnya	Sudah ada prosedur formal untuk identifikasi dan klasifikasi masalah. Saat ini, penanganan masalah dilakukan secara prosedur yang jelas namun belum terdokumentasi dengan baik. Penanganan masalah belum diakhiri dengan konfirmasi atau solusi dari pengguna.
Rata-rata level saat ini	2.3
Rekomendasi Level	3.0

Rata-rata level saat ini dan rekomendasi user pada training center responden dapat dilihat pada Gambar 4.



**Gambar 4** Rata-rata level saat ini vs rekomendasi level

## 5. KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan hasil penelitian diperoleh simpulan bahwa nilai rata-rata domain PO3 dan PO7 yaitu 1.6 & 1.9 masih jauh dari harapan, perlu kerja keras ini untuk tersebut, sedangkan PO1, PO6, PO8, PO10 & DS10 yaitu kisaran 2, proses ditingkatkan, khusus untuk DS7 mendapatkan nilai 3, proses sudah ada standard dan dokumentasi yang baik, menuju proses level 4 yang tidak begitu sulit di capai.
- 2) Gap yang ada antara rata-rata level saat ini dengan rekomendasi level tidak menunjukkan gap yang besar, sehingga apa yang diharapkan dapat di penuhi dan dijalankan dengan baik oleh Manajemen training center.
- 3) Sistem sumber daya manusia di training center yang saat ini diimplementasikan sudah sesuai dan mendukung tujuan bisnis perusahaan tersebut.

## 6. SARAN

- 1) Dokumentasi yang baik dan adanya standard operating prosedur memudahkan perusahaan untuk meningkatkan level maturity yang maksimal.
- 2) Kegiatan evaluasi audit system informasi dilakukan oleh unit khusus dalam organisasi yaitu internal audit yang dapat dilakukan secara periodik.
- 3) Memberikan pelatihan COBIT 4.1 atau 5 bagi karyawan yang terlibat dalam kegiatan evaluasi tata kelola TI, jika memungkinkan di certified oleh ISACA, dengan CISA (Certified Information System Auditor)

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Amnah. 2012. *Audit Sistem Informasi Pada Perusahaan Dagang Gemilang Bandar Lampung, Menggunakan Cobit Framework 4.1*. Jurnal Informatika, Vol. 12, No. 2.
- [2]. Yulianti, Diana Trivena dan Patria, Michel Canggih. 2011. *Audit Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Pada PT X Menggunakan Cobit Framework 4.1*. Jurnal Sistem Informasi, Vol 6, No 1.
- [3]. Gondodiyoto, Sanyoto. 2007. *Audit Sistem Informasi + Pendekatan COBIT (Edisi Revisi)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [4]. IT Governance Institute. 2005. *COBIT 4. Illinois*. USA: IT Governance Institute.
- [5]. ISACA COBIT 4.1. 2007. IT Governance Institute. [www.itgi.org](http://www.itgi.org).

- [6]. Hikoza, Kevin. 2012. *Audit TI di PT Integrasi Talenta*. Skripsi mahasiswa STMIK INTI.
- [7]. Weber, Ron. 1999. *Information System Control and Audit*. New Jersey: Prentise-hall, Inc.
- [8]. <http://humancapitaljournal.com/pengertian-sumber-daya-manusia/> diakses tgl 2 feb 2016.