

Evaluasi Sistem Elhamzah Shafira Tour and Travel Cabang Jember Menggunakan COBIT 4.1

Ardina Sagita Ramadhani¹, Firdaus Akmal Fauzan²

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Surabaya, Indonesia

E-mail : ¹18082010050@student.upnjatim.ac.id , ²18082010070@student.upnjatim.ac.id

Diajukan: 28 Desember 2021; Direvisi:02 November 2023; Diterima: 22 November 2023

Abstrak

Sistem Elhamzah merupakan sistem yang digunakan oleh seluruh cabang Shafira Tour and Travel, termasuk Shafira Tour and Travel Cabang Jember. Selama ini proses evaluasi sistem hanya dilakukan di Shafira Tour and Travel Pusat saja, sedangkan cabang-cabang yang lainnya belum pernah melakukan evaluasi dan penilaian sistem. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan menilai sistem Elhamzah yang ada di Shafira Tour and Travel Cabang Jember. Dalam proses evaluasi dan penilaian sistem ini kami menggunakan framework COBIT 4.1 dengan domain Monitor and Evaluate. Hasil yang kami dapatkan adalah nilai kesenjangan ME1 sebesar 0.36, ME2 sebesar 0.56, ME3 sebesar 0.50, dan ME4 sebesar 0.38.

Kata kunci: evaluasi sistem, monitor and evaluate, COBIT 4.1.

Abstract

The Elhamzah system is a system used by all Shafira Tour and Travel branches, including Shafira Tour and Travel Jember Branch. So far, the system evaluation process has only been carried out at the Shafira Tour and Travel Center, while the other branches have never carried out system evaluation and assessment. Therefore, this study was conducted to evaluate and assess the Elhamzah system in Shafira Tour and Travel Jember Branch. In the process of evaluating and assessing this system, we use the COBIT 4.1 framework with the Monitor and Evaluate domain. The results we get are the ME1 gap of 0.36, ME2 of 0.56, ME3 of 0.50, and ME4 of 0.38.

Keywords: system evaluation, monitor and evaluate, COBIT 4.1.

1. Pendahuluan

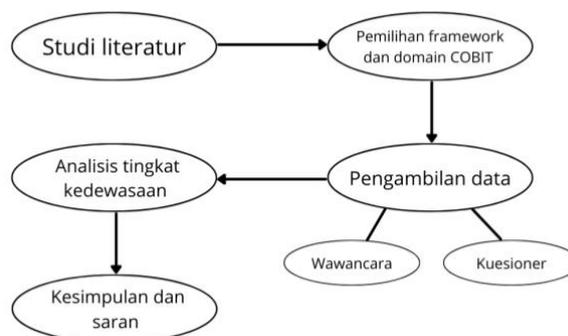
Dalam perusahaan menempatkan teknologi informasi sebagai pendukung untuk mencapai tujuan merupakan hal yang diwajibkan. Transformasi teknologi informasi telah berkontribusi dalam mengubah pola pikir dalam dunia bisnis[1]. Fungsi teknologi informasi adalah meningkatkan kegiatan operasional, mengurangi biaya operasional, mempermudah proses komunikasi, dan lain-lain. Saat ini teknologi informasi dapat diterapkan seluruh bidang seperti pertanian, manufaktur, konstruksi, finansial, komunikasi, transportasi, dan juga pariwisata. Diperlukan program promosi melalui beragam saluran media untuk memperkuat dan meningkatkan perekrutan mahasiswa di seluruh program studi, sehingga perguruan tinggi dapat terus berkembang secara optimal[2].

Shafira Tour and Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyelenggara perjalanan Haji dan Umrah di Jawa Timur. Perusahaan ini telah berdiri selama 14 tahun dalam dunia pariwisata dan telah memiliki 19 cabang di kota-kota Jawa Timur seperti Banyuwangi, Blitar, Tulungagung, Gresik, Jember, Jombang, dan lain-lain. Untuk mengintegrasikan seluruh cabang maka Shafira Tour and Travel membentuk sistem yang bernama Sistem Elhamzah dan menerapkannya di seluruh cabang. Sistem ini diatur, dikelola, dievaluasi, dan dipelihara hanya di Shafira Tour and Travel pusat saja, padahal permasalahan sistem juga dirasakan oleh beberapa kantor cabang termasuk Shafira Tour and Travel Cabang Jember. Proses bisnis yang ada di Shafira Tour and Travel Cabang Jember sangat bergantung pada sistem ini, namun permasalahan dan kendala dalam penerapan sistem seperti kurangnya infrastruktur, sumber daya manusia, manajemen, dan lain-lain, menyebabkan menurunnya kinerja dan menimbulkan kerugian. Dengan demikian untuk mengetahui kebermanfaatan dan kelayakan penerapan aplikasi tersebut haruslah dievaluasi sesuai dengan visi misi institusi[3].

Oleh karena itu perlu diadakannya evaluasi dan penilaian terhadap sistem Elhamzah yang diterapkan di Shafira Tour and Travel Cabang Jember, karena peranan sistem yang sangat penting ini harus diimbangi dengan mekanisme manajemen sistem yang baik agar dapat mencegah terjadinya penurunan kinerja dan timbulnya kerugian. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja sistem Elhamzah, kinerja sumber daya manusia yang ada, dan mengetahui tingkat kematangan penggunaan sistem dalam perusahaan, sehingga penggunaan sistem di perusahaan dapat berfungsi secara optimal. Pada penelitian ini menggunakan COBIT 4.1 dengan domain *Monitor and Evaluate*[4], dikarenakan pada permasalahan yang ada dibutuhkan terhadap kinerja IT [5]. Menerapkan Framework COBIT 4.1, telah mencapai tingkat kematangan yang mencakup proses-proses kunci dalam organisasi[6]. Penilaian kematangan proses keamanan Sistem Informasi pendaftaran pasien dilakukan dengan menggunakan Framework COBIT 4.1[7]. Keselarasan antara penerapan Teknologi Informasi dengan strategi bisnis dan tujuan organisasi dapat terwujud melalui manajemen Teknologi Informasi yang efektif[8]. Penelitian ini menggunakan framework COBIT 4.1 domain ME untuk menganalisa kinerja sistem informasi [9]. Tujuan utamanya adalah untuk memfasilitasi pemantauan pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan cepat, efektif, dan efisien[10]. Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini, yaitu : Bagaimana cara melakukan evaluasi sistem Elhamzah dengan memanfaatkan *framework* COBIT 4.1, Bagaimana hasil dari evaluasi sistem Elhamzah yang ada di Shafira Tour and Travel Cabang Jember, Bagaimana kritik dan saran terhadap penerapan sistem Elhamzah di Shafira Tour and Travel Cabang Jember. Dalam penelitian ini permasalahan yang dibahas meliputi :*Framework* COBIT yang digunakan adalah versi 4.1 dan Implementasi pengujian COBIT hanya dilakukan dengan domain *Monitor and Evaluate*. Tujuan dan manfaat penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui cara mengevaluasi sistem Elhamzah dengan menggunakan *framework* COBIT 4.1, untuk mengetahui hasil dari evaluasi sistem Elhamzah yang ada di Shafira Tour and Travel Cabang Jember, untuk memberikan kritik dan saran yang terbaik terhadap penerapan sistem Elhamzah di Shafira Tour and Travel Cabang Jember, untuk menambah wawasan terkait penerapan COBIT 4.1, untuk menambah referensi atau bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti terkait evaluasi dan penilaian sistem di perusahaan.

2. Metode Penelitian

Untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap sistem Elhamzah pada Shafira Tour and Travel Cabang Jember terdapat runtutan atau langkah-langkah yang harus dilakukan. Alur penelitian untuk evaluasi dan penilaian sistem Elhamzah dapat dilihat dari Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian ini yakni studi literatur. Studi literatur adalah kegiatan untuk mengumpulkan data terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, data yang dikumpulkan berasal dari referensi teori yang relevan. Teori-teori tersebut diambil dari berbagai referensi seperti jurnal, buku, internet, dan lain-lain.

Langkah kedua adalah pemilihan *framework* dan domain. *Framework* berfungsi sebagai alat bantu dan dapat mempermudah proses penelitian, *framework* yang dipilih adalah COBIT 4.1 dan domainnya adalah *Monitor and Evaluate*.

Langkah ketiga adalah pengambilan data. Dalam penelitian ini data diambil dengan dua cara yaitu wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan manajer dari Shafira Tour and Travel Cabang Jember untuk mengetahui permasalahan dalam penerapan sistem Elhamzah dan pemberian kuesioner juga disebar kepada pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui kematangan penerapan sistem. Pihak-pihak yang terkait dalam pengisian kuesioner dapat dilihat pada tabel RACI berikut ini.

Tabel 1. RACI Chart

RACI	Fungsi	Realisasi Responden	Jumlah
R	Memastikan sistem berjalan sesuai fungsi	Kepala cabang	1
A	Bertanggung jawab atas seluruh tugas yang diberikan kepada anggota timnya	Manajer	1
C	Memberikan informasi terkait sistem yang digunakan	Administrator	1
I	Memonitor kemajuan informasi atas sistem yang digunakan	Administrator	1

Langkah keempat adalah analisis tingkat kedewasaan, analisis ini menggunakan data yang didapat dari hasil wawancara dan pengisian kuesioner. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesenjangan antara level kedewasaan sistem yang diterapkan sekarang dengan target harapan kedepannya

Langkah terakhir adalah memberikan kesimpulan dan saran. Pada tahap ini menyusun hasil dari proses evaluasi yang telah dilakukan dan memberikan saran kepada perusahaan agar memperbaiki sistem yang diharapkan dapat lebih baik di masa depan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pembahasan

Framework yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah COBIT 4.1 dengan domain *Monitor and Evaluate*. Tujuan penggunaan *framework* ini adalah untuk mengukur tingkat kedewasaan sistem Elhamzah pada Shafira Tour and Travel Cabang Jember. Oleh karena itu diperlukannya *Maturity Model* yang dapat mengukur sejauh mana kapabilitas manajemen sistem tersebut. *Maturity Model* memiliki tingkatan yang berbeda, mulai dari level 0 sampai dengan level 5

Tabel 2. Tingkatan *Maturity Level*

Level	Deskripsi
0 - Non-existent	Tidak ada kesadaran terhadap perkembangan TI untuk mencapai tujuan perusahaan.
1 - Initial / <i>ad hoc</i>	Sudah memiliki solusi TI namun belum ada struktur yang jelas
2 - Repeatable but intuitive	Sudah ada upaya pengembangan TI namun belum ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan/pengetahuan TI.
3 - Defined	Sudah memiliki prosedur yang sesuai standar dan terstruktur namun prosesnya masih belum sesuai dengan prosedur.
4 - Managed and measurable	Sudah memenuhi solusi TI dan sudah berjalan sesuai prosedur, hanya perlu pengembangan saja.
5 - Optimized	Sudah mencapai level tertinggi terhadap penggunaan TI.

Setelah itu, skala pengukuran yang kami gunakan dapat dilihat dari tabel berikut ini

Tabel 3. Skala indeks kematangan COBIT

Pernyataan	Nilai
Not at all	0
A little	0.33
Quite a lot	0.66
Completely	1

Domain *Monitor and Evaluate* yang digunakan untuk analisis ini adalah ME1, ME2, ME3, dan ME4.

- a. *ME1 Monitor and Evaluate IT Performance*
 Pada tahapan ini dapat mengetahui kesadaran Shafira Tour and Travel Cabang Jember terhadap kebutuhan proses pengawasan atau pemantauan sistem Elhamzah yang diterapkan. Proses pengawasan harus sesuai dengan SOP dari Shafira Tour and Travel Pusat.
- b. *ME2 Monitor and Evaluate Internal Control*
 Pada tahapan ini dapat mengetahui cara yang dilakukan Shafira Tour and Travel Cabang Jember untuk memantau atau mengawasi kontrol internal. Selain itu pemantauan ini juga mengukur efektifitas dan efisiensi sistem yang diterapkan.
- c. *ME3 Ensure Compliance with External Requirement*
 Pada tahapan ini dapat mengetahui dan mengidentifikasi peraturan dan prosedur yang diterapkan Shafira Tour and Travel Cabang Jember sudah taat terhadap hukum dan undang-undang.
- d. *ME4 Provide IT Governance*
 Pada tahapan ini dapat mengetahui kerangka kerja tata kelola yang efektif untuk menentukan struktur organisasi dan proses bisnis dan memastikan investasi TI Shafira Tour and Travel Cabang Jember sudah sesuai dengan strategi dan tujuan perusahaan.

3.2 Hasil

Dari hasil pengisian kuesioner dengan 4 orang responden yang terdiri dari kepala cabang, manajer, administrator 1, dan administrator 2 dari Shafira Tour and Travel Cabang Jember didapatkan nilai maturity pada setiap domain.

- a. *ME1 Monitor and Evaluate IT Performance*

Tabel 4. Hasil perhitungan ME1

	R1	R2	R3	R4	Current Maturity
ME1	3.29	2.91	2.21	2.18	2.64

Pada Tabel 4 menunjukkan nilai *maturity level* ME1 (mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI) adalah 2.64 yang berarti proses pemantauan sistem Elhamzah pada Shafira Tour and Travel Cabang Jember berada di level 2 (repeatable but intuitive). Perusahaan ini telah berusaha untuk melakukan proses pemantauan dan penilaian sistem Elhamzah yang diterapkan namun masih belum sesuai standar Shafira Tour and Travel Pusat.

- b. *ME2 Monitor and Evaluate Internal Control*

Tabel 5. Hasil perhitungan ME2

	R1	R2	R3	R4	Current Maturity
ME2	2.33	2.45	2.44	2.55	2.44

Pada Tabel 5 menunjukkan nilai *maturity level* ME2 (mengawasi dan mengevaluasi kontrol internal) adalah 2.44 yang berarti proses pemantauan kontrol internal dan pengukuran sistem Shafira Tour and Travel Cabang Jember berada di level 2 (repeatable but intuitive). Perusahaan ini telah berusaha untuk melakukan proses pemantauan dan penilaian kontrol internal, namun belum mengukur efektifitas dan efisiensi sistem Elhamzah.

- c. *ME3 Ensure Compliance with External Requirement*

Tabel 6. Hasil perhitungan ME3

	R1	R2	R3	R4	Current Maturity
ME3	2.51	2.48	2.36	2.65	2.50

Pada Tabel 6 menunjukkan nilai *maturity level* ME3 (memastikan kepatuhan sesuai dengan persyaratan eksternal) adalah 2.50 yang berarti peraturan dan prosedur pada Shafira Tour and Travel Cabang Jember berada di level 2 (repeatable but intuitive). Perusahaan ini telah berupaya untuk menetapkan peraturan atau prosedur yang sesuai dan taat kepada hukum dan undang-undang.

d. ME4 *Provide IT Governance*

Tabel 7. Hasil perhitungan ME4

	R1	R2	R3	R4	Current Maturity
ME4	2.52	2.57	2.81	2.61	2.62

Pada Tabel 7 menunjukkan nilai *maturity level* ME4 (menyediakan tata kelola teknologi informasi) adalah 2.62 yang berarti kerangka kerja tata kelola TI pada Shafira Tour and Travel Cabang Jember berada di level 2 (repeatable but intuitive). Perusahaan ini telah memiliki kerangka kerja tata kelola namun belum efektif dan juga belum mendalami investasi TI.

Berikut hasil perhitungan tingkat kematangan domain *Monitor and Evaluate* (ME1, ME2, ME3, dan ME4) secara keseluruhan.

Tabel 8. Hasil *maturity level*

Domain	Nilai	Level
ME 1 (<i>Monitor and Evaluate IT Performance</i>)	2.64	2
ME 2 (<i>Monitor and Evaluate Internal Control</i>)	2.44	2
ME3 (<i>Ensure Compliance with External Requirement</i>)	2.50	2
ME4 (<i>Provide IT Governance</i>)	2.62	2
Rata-rata level	2.55	2

Pada Tabel 8 menunjukkan bahwa ME 1 (*Monitor and Evaluate IT Performance*) memiliki nilai 2.64 dan berada di level 2, ME 2 (*Monitor and Evaluate Internal Control*) memiliki nilai 2.44 dan berada di level 2. ME3 (*Ensure Compliance with External Requirement*) memiliki nilai 2.50 dan berada di level 2, dan ME4 (*Provide IT Governance*) memiliki nilai 2.62 dan berada di level 2.

Tabel 9. Nilai GAP

Domain	Level Sekarang	Harapan	Gap
ME1	2.64	3	0.36
ME2	2.44	3	0.56
ME3	2.50	3	0.50
ME4	2.62	3	0.38

Pada hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber, perusahaan memiliki tingkat harapan *maturity level* (*to-be*) yaitu pada level 3 (*defined*). Sehingga hasil dari kondisi nilai kematangan saat ini (*as-is*) dengan nilai harapan (*to-be*) diperoleh nilai kesenjangan (GAP) yang dapat dilihat pada Tabel 9.

4. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini, yaitu:

1. Hasil *maturity level* yang dapat dilihat pada Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai rata-rata *maturity level* sebesar 2.55 yang menandakan bahwa Shafira Tour and Travel Cabang Jember sudah berada di level 2. Pada level ini Shafira Tour and Travel Cabang Jember sudah memiliki kesadaran terhadap perkembangan TI dan memiliki solusi TI.
 2. Penerapan sistem Elhamzah pada Shafira Tour and Travel Cabang Jember sudah berada di level 2 (*repeatable but intuitive*) yang berarti sistem ini perlu dikembangkan.
 3. Dengan nilai harapan *maturity level (to-be)* sebesar 3 (level 3 - *defined*) dan nilai kematangan saat ini (*as-is*) memiliki nilai kesenjangan antara 0.36 sampai 0.56, hal ini menandakan bahwa Shafira Tour and Travel Cabang Jember hanya memiliki nilai kesenjangan yang kecil.
- b. Saran
- Saran yang dapat kami berikan kepada Shafira Tour and Travel Cabang Jember, yaitu :
1. Melakukan proses pengawasan dan penilaian sistem perlu dilakukan secara rutin agar harapan dan tujuan pada domain ME bisa tercapai.
 2. Kemampuan dan pengetahuan terhadap pengelolaan dan penggunaan sistem sebaiknya ditingkatkan dengan cara mengikuti atau mengadakan pelatihan khusus terkait tata kelola TI.

Daftar Pustaka

- [1] P. Taqwa *et al.*, “Model Social CRM Sebagai Strategi Bisnis Pariwisata Provinsi Sumatera Utara,” *Semin. Nas. Inform.*, vol. 2015, no. November, pp. 245–251, 2015.
- [2] I. Pratama and P. T. Prasetyaningrum, “Pemetaan Profil Mahasiswa Untuk Peningkatan Strategi Promosi Perguruan Tinggi Menggunakan Predictive Apriori,” *J. Eksplora Inform.*, vol. 10, no. 2, pp. 159–166, 2021, doi: 10.30864/eksplora.v10i2.505.
- [3] K. Marzuki and L. Zazuli Azhar Mardedi, “Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi E-Learning pada Kampus Swasre Menggunakan Cobit 4.1,” *J. Bumigora Inf. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 161–166, 2019.
- [4] A. S. Rahayu and A. F. Wijaya, “Evaluasi Kinerja Teknologi Informasi Berdasarkan Domain Monitor and Evaluate Menggunakan Cobit 4.1 (Studi Kasus: Pt. Global Infotech Solution),” *J. Bina Komput.*, vol. 2, no. 1, pp. 44–51, 2020, doi: 10.33557/binakomputer.v2i1.795.
- [5] Hambali, “PENERAPAN DOMAIN MONITOR AND EVALUATE FRAMEWORK COBIT 4.1 DALAM PELAKSANAAN AUDIT SISTEM INFORMASI,” *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 4307, no. June, pp. 205–211, 2021.
- [6] M. Habib and Suhendi, “AUDIT SISTEM DAN EVALUASI TATA KELOLA MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 PADA UPT KOMPUTER STT TERPADU NURUL FIKRI,” *J. Inform. Terpadu*, vol. 6, no. 2, pp. 77–81, 2020.
- [7] Setiyowati and S. Siswanti, “Penilaian Kematangan Proses Keamanan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Menggunakan Framework Cobit 4.1,” *SATIN-Sains dan Teknol. Inf.*, vol. 07, no. June, pp. 123–133, 2021, doi: 10.33372/stn.v7i1.694.
- [8] M. Megawati and F. Amrullah, “Evaluasi Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Model Maturity Level Cobit 4.1 (Studi Kasus Pt. Bri Cabang Bangkinang),” *J. Sains dan Teknol. Ind.*, vol. 12, no. 1, pp. 99–105, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/779/728>
- [9] R. Patawala and A. D. Manuputty, “Audit Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Salatiga Menggunakan Framework Cobit 4.1 Domain Monitor and Evaluate,” *Sebatik*, vol. 25, no. 1, pp. 42–49, 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i1.1322.
- [10] P. T. Prasetyaningrum, “Audit Sistem informasi Rumah Sakit TNI AU dr. S. Harjolukito Menggunakan Framework COBIT,” *J. Inf. Technol. Account.*, vol. I, no. 2, pp. 106–116, 2018.