

# **LAPORAN MAGANG**

**Audit Sistem Informasi (SACS Modul CRM)**

**PT. Semen Indonesia Distributor (SID)**



**Disusun Oleh :**

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| <b>1. ADIB KIBAR AHIMSA</b>         | <b>(3022010002)</b> |
| <b>2. MUHAMMAD YUSUF ARDIANSYAH</b> | <b>(3022010021)</b> |
| <b>3. MUHAMMAD ZIDNI ILMA</b>       | <b>(3022010022)</b> |

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA  
GRESIK  
2023**

**LAPORAN MAGANG**

**Audit Sistem Informasi (SACS Modul CRM)**

**PT. Semen Indonesia Distributor (SID)**



**Disusun Oleh:**

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| <b>1. ADIB KIBAR AHIMSA</b>         | <b>(3022010002)</b> |
| <b>2. MUHAMMAD YUSUF ARDIANSYAH</b> | <b>(3022010021)</b> |
| <b>3. MUHAMMAD ZIDNI ILMA</b>       | <b>(3022010022)</b> |

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA**

**GRESIK**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN MAGANG**  
**DI PT SEMEN INDONESIA DISTRIBUTOR (SID),**  
**Departemen IT & Comm Technologies**  
**(Periode : 25 September 2023 s.d 31 Oktober 2023)**

Disusun Oleh:

ADIB KIBAR AHIMSA	(3022010002)
MUHAMMAD YUSUF ARDIANSYAH	(3022010021)
MUHAMMAD ZIDNI ILMA	(3022010022)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi UISI



**Brina Miftahurrohmah, S.Si.,**  
**M.Si., MCE**  
**NIP. 9019313**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Kerja Praktik



**Grandys Frieska Prassida, S.Kom.,**  
**M.Kom. Ph.D.**  
**NIP. 9016195**

Gresik, 30 November 2023

**PT SEMEN INDONESIA DISTRIBUTOR (SID)**

Mengetahui,

Ka. IT & Comm Technologies



**Sudarman, S.Kom.**  
**NIP. 02040**

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan



**Andrataris Prihatomo, S.Kom.**  
**NIP. 88916161**

## KATA PENGANTAR

Rasa puji dan syukur disampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat-Nya, yang memungkinkan penulis dalam menyelesaikan laporan magang ini. Laporan magang ini dibuat sebagai persyaratan akademis untuk mata kuliah magang di Program Studi Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI). Penulis menyelesaikan magang di PT Semen Indonesia Distributor (SID) Kab. Gresik, Jawa Timur. Magang dilaksanakan selama satu bulan, dari 25 September hingga 31 Oktober 2023. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat atas bantuan dan dukungan yang diberikan selama magang, khususnya kepada:

1. Ibu Brina Miftahurrohmah, S.Si., M.Si., MCE, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia.
2. Ibu Grandys Frieska Prassida, S.Kom., M.Kom., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis dalam pelaksanaan magang hingga penyelesaian laporan ini.
3. Bapak Sudarman, S.Kom., selaku Kepala Bagian *IT and Communication Technologies*.
4. Bapak Andrataris Prihatomo, S.Kom., selaku pembimbing lapangan yang banyak memberi petunjuk dan arahan selama pelaksanaan magang.
5. Semua pihak instansi PT Semen Indonesia Distributor yang terlibat, membantu, dan mengarahkan penulis dalam pelaksanaan magang.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan laporan magang ini. Oleh karena itu, penulis memohonan maaf yang sebesar-besarnya terhadap kekurangan dari pribadi penulis. Semoga dengan adanya laporan magang ini bisa bermanfaat untuk menambah wawasan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

27 November 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat .....	2
1.2.1 Tujuan .....	2
1.2.2 Manfaat .....	4
1.3 Metodologi Pengumpulan Data .....	6
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang .....	6
1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang .....	6

### **BAB II PROFIL PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah dan Perkembangan .....	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	7
2.2.1 Visi .....	7
2.2.2 Misi .....	7
2.3 Lokasi Perusahaan .....	8
2.4 Struktur Organisasi .....	8
2.5 Produk.....	8

### **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

3.1 Audit .....	10
3.2 Framework COBIT 5 .....	10
3.3 Indikator Proses Kapabilitas .....	12
3.4 Customer Relationship Management (CRM).....	13
3.5 Single Apps Control System (SACS) Modul CRM.....	13

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja .....	15
--	----

4.2	Tugas Unit Kerja.....	15
4.3	Tugas Khusus (Audit TI SACS) .....	16
4.3.1	Tujuan Penelitian .....	16
4.3.2	Metodologi Penelitian .....	16
4.4	Analisa Data dan Pembahasan .....	16
4.4.1	Penentuan Domain COBIT 5 .....	16
4.4.2	Penjelasan Domain Terpilih.....	17
4.4.3	Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas atau Kematangan Domain .....	21
4.4.4	Analisis Kesenjangan Tingkat Kapabilitas atau Kematangan.....	26
4.4.5	Rekomendasi.....	28
4.5	Kegiatan Magang .....	33
4.6	Jadwal Magang .....	34

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	37
5.2	Saran .....	37

## **DAFTAR PUSTAKA..... 38**

## **LAMPIRAN..... 39**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan .....	8
Gambar 2. Produk Perusahaan .....	9
Gambar 3. Pemetaan Domain COBIT 5 .....	12
Gambar 4. Struktur Organisasi Bagian <i>Information and Communication Technologies</i> .....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penentuan Domain COBIT 5 .....	16
Tabel 2. Penjelasan Domain APO09 .....	18
Tabel 3. Penjelasan Domain BAI04 .....	19
Tabel 4. Tingkat Kematangan Domain APO09 .....	22
Tabel 5. Tingkat Kematangan Domain BAI04 .....	24
Tabel 6. Analisis Tingkat Kematangan .....	26
Tabel 7. Detail Rekomendasi APO09 Instrumen 5 .....	28
Tabel 8. Detail Rekomendasi APO09 Instrumen 6 .....	29
Tabel 9. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 1 .....	29
Tabel 10. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 2 .....	30
Tabel 11. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 8 .....	31
Tabel 12. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 9 .....	32
Tabel 13. Jadwal Kegiatan Magang .....	34

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Universitas atau perguruan tinggi sebagai wadah pembelajaran edukasi bagi mahasiswa memiliki peranan penting dalam perubahan dan kemajuan bangsa. Universitas Internasional Semen Indonesia (UISI) merupakan perguruan tinggi pertama di Kabupaten Gresik yang bertaraf Internasional. Dibawah yayasan Semen Indonesia Foundation, UISI terus berusaha mencetak generasi berpotensi yang dibutuhkan di dunia kerja. UISI memiliki sepuluh jurusan dengan tiga fakultas. Salah satu program studi yang ada di UISI yaitu Sistem Informasi. Program studi tersebut dibentuk pada tahun 2015. Dari tahun ke tahun telah meluluskan beberapa angkatan. Program studi Sistem Informasi telah menghasilkan lulusan-lulusan yang mampu berprestasi di tingkat nasional maupun internasional dalam bidang ilmu komputer.

Dalam upaya untuk mempersiapkan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi di Universitas Internasional Semen Indonesia dengan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan industri, pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan menjadi sangat penting. Praktik Kerja Lapangan di PT Semen Indonesia Distributor (SID) akan memberikan mahasiswa kesempatan berharga untuk memahami bagaimana sistem informasi diterapkan dalam dunia industri nyata.

Dengan dukungan penuh dari perusahaan, mahasiswa akan memiliki kesempatan untuk melibatkan diri dalam proyek-proyek nyata yang terkait dengan pengembangan, pengelolaan, dan penerapan sistem informasi. Melalui pengalaman ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan keterampilan praktis dalam analisis kebutuhan sistem, perancangan perangkat lunak, pengembangan aplikasi, serta mengelola dan menjaga keberlangsungan sistem informasi. Selain itu, interaksi

dengan profesional di PT Semen Indonesia Distributor (SID) akan memberikan wawasan tambahan tentang bagaimana perusahaan sebenarnya mengintegrasikan teknologi informasi dalam operasional sehari-hari.

Dengan demikian, praktik kerja lapangan di PT Semen Indonesia Distributor (SID) akan menjadi peluang yang berharga bagi mahasiswa Program Studi Sistem Informasi di Universitas Internasional Semen Indonesia untuk mengembangkan diri, mempersiapkan diri untuk tantangan dunia kerja, dan mengaplikasikan pengetahuan teoritis mereka dalam lingkungan industri yang sesungguhnya.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan**

#### **Umum**

Tujuan dari pelaksanaan Kerja Praktik di PT Semen Indonesia Logistik bagi Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Internasional Semen Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Mengaplikasikan Teori dalam Skala Industri: Salah satu tujuan utama dari pelaksanaan Kerja Praktik adalah untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa Program Studi Sistem Informasi untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama kegiatan belajar mengajar di lingkungan industri yang sebenarnya. Mahasiswa akan dapat melihat bagaimana konsep konsep yang telah mereka pelajari dapat diimplementasikan dalam skala industri di PT Semen Indonesia Logistik.
- b. Mengakumulasi Pengalaman Kerja: Kerja Praktik juga bertujuan untuk memberikan mahasiswa pengalaman kerja praktis di lingkungan dunia nyata. Selama praktik, mahasiswa

akan dapat merasakan dan mengatasi tantangan-tantangan yang sering terjadi di dunia industri, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

- c. Mendukung Pengembangan Tugas Akhir: Tujuan lain dari Kerja Praktik adalah untuk mendukung pengembangan Tugas Akhir mahasiswa. Melalui praktik ini, mahasiswa dapat menemukan kasus nyata yang relevan dengan topik Tugas Akhir mereka dan mengintegrasikan hasil pengamatan praktis dalam penelitian mereka.
- d. Memperluas Wawasan tentang Penerapan Sistem Informasi: Melalui interaksi langsung dengan profesional di PT Semen Indonesia Logistik, mahasiswa diharapkan memperluas wawasan mereka tentang penerapan dan praktik terbaik dalam pengembangan dan manajemen sistem informasi.
- e. Membangun Kemitraan dengan Industri: Praktik ini juga bertujuan untuk membangun hubungan kemitraan antara Universitas Internasional Semen Indonesia dan PT Semen Indonesia Logistik. Ini menciptakan peluang untuk kerjasama lebih lanjut dalam bidang penelitian, pengembangan, dan peningkatan sistem informasi.
- f. Pemahaman tentang Teknologi Terkini: Tujuan lainnya adalah agar mahasiswa dapat memahami bagaimana teknologi terkini diterapkan dalam operasional perusahaan, terutama di bidang Sistem Informasi. Ini akan membekali mereka dengan pengetahuan tentang tren industri yang relevan.
- g. Pengenalan Proses dalam Lingkungan Industri: Praktik ini akan memberikan mahasiswa pemahaman yang lebih mendalam tentang proses-proses terkait pengelolaan Sistem Informasi di PT Semen Indonesia Logistik.

- h. Kemampuan Berkontribusi dalam Tim Kerja: Selama praktik, mahasiswa akan memiliki peluang untuk berkontribusi dalam tim kerja perusahaan. Ini akan mengasah keterampilan kerja tim dan memberikan wawasan tentang bagaimana sistem informasi berperan dalam mendukung kerja tim di lingkungan bisnis.

#### *Khusus*

1. Untuk memenuhi beban satuan kredit semester (SKS) yang harus ditempuh sebagai persyaratan akademis di Jurusan Sistem Informasi UISI.
2. Mengetahui gambaran kesesuaian dan kendala dalam penggunaan sistem SACS Modul CRM di PT Semen Indonesia Distributor (SID).

#### **1.2.2 Manfaat**

Manfaat dari pelaksanaan magang Audit Sistem Informasi (SACS Modul CRM) di PT Semen Indonesia Distributor (SID) adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi  
Pelaksanaan kerja praktik di PT Semen Indonesia Logistik memberikan manfaat sebagai tambahan referensi khususnya mengenai perkembangan praktik-praktik industri di Indonesia, baik dalam proses maupun teknologi terkini. Ini memberikan kesempatan bagi civitas akademika perguruan tinggi untuk memahami dan mempelajari secara mendalam bagaimana aplikasi konsep teknologi informasi atau sistem informasi dalam lingkungan industri yang nyata.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Pelaksanaan kerja praktik memberikan kontribusi berarti bagi PT Semen Indonesia Distributor (SID) dalam berbagi

ilmu pengetahuan serta kemampuan yang dibutuhkan di dunia kerja kepada mahasiswa Program Studi Sistem Informasi. Hal ini bertujuan untuk mencetak lulusan yang memiliki kompetensi sesuai dengan tuntutan industri.

b. Melalui kerja praktik, PT Semen Indonesia Distributor (SID) dapat membangun kerjasama yang erat antara dunia pendidikan dan instansi. Kemitraan ini memungkinkan perguruan tinggi untuk memberikan sumbangan pengetahuan serta berkontribusi dalam pengembangan praktik terbaik di industri, sementara instansi mendapatkan akses ke inovasi dan potensi mahasiswa.

### 3. Bagi Mahasiswa

- a. Pengalaman Nyata: Mahasiswa mendapatkan pengalaman langsung dalam dunia kerja, memahami penerapan sistem informasi dalam industri.
- b. Aplikasi Teori: Mahasiswa dapat mengaplikasikan teori dari perkuliahan dalam situasi praktis.
- c. Keterampilan Praktis: Keterampilan analitis, komunikasi, dan pemecahan masalah terasah bagi mahasiswa.
- d. Kompetensi Karir: Pengalaman ini memperkuat portofolio mahasiswa dan meningkatkan peluang di pasar kerja.
- e. Pembelajaran Kasus Nyata: Mahasiswa dapat melihat bagaimana teknologi informasi menyelesaikan masalah industri.
- f. Jaringan Profesional: Membangun hubungan yang berharga untuk masa depan.
- g. Adaptasi Industri: Mahasiswa belajar beradaptasi dengan dinamika lingkungan industri.

### **1.3 Metodologi Pengumpulan Data**

Metodologi yang digunakan untuk memperoleh data dalam pelaksanaan Magang atau Kerja Praktik yaitu melalui wawancara dan kuesioner. Metode wawancara merupakan suatu metode yang dilakukan dengan cara menanyakan secara langsung tatap muka kepada pihak terkait untuk memperoleh data atau informasi, baik itu pada satu orang atau lebih. Sedangkan metode kuesioner merupakan suatu metode yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan objek untuk disebar kepada pihak terkait. Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada pihak terkait secara daring (online) melalui *GForm*.

### **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang**

**Lokasi** : PT Semen Indonesia Distributor (SID)

Jl. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.728A, Dahanrejo, Kec.  
Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61122

**Waktu** : 25 September – 27 Oktober 2023

### **1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang**

Magang dilakukan di : PT Semen Indonesia Distributor (SID)

Unit Kerja : *Information and Communication Technology*

## **BAB II**

### **PROFIL PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah dan Perkembangan**

Awal berdiri PT Semen Indonesia Distributor berkedudukan di Surabaya. Sesuai Anggaran Dasar, maksud dan tujuan perusahaan adalah untuk menjalankan usaha dalam bidang perdagangan umum, kontraktor, dan ekspedisi. Saat ini, PT Semen Indonesia Distributor adalah perusahaan distributor bahan bangunan yang berkantor pusat di Jl. DR Wahidin Sudirohusodo 728A Gresik. Sebagai langkah awal, sasaran perusahaan adalah peningkatan kinerja, peningkatan kemampuan manajemen dan optimalisasi aset perusahaan. Langkah selanjutnya adalah perluasan area pasar termasuk penambahan varian produk untuk menangkap peluang bisnis yang masih terbuka.

#### **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

##### **2.2.1 Visi**

Menjadi perusahaan perdagangan bahan bangunan yang berskala nasional melalui penerapan sistem manajemen dan sumber daya manusia yang unggul.

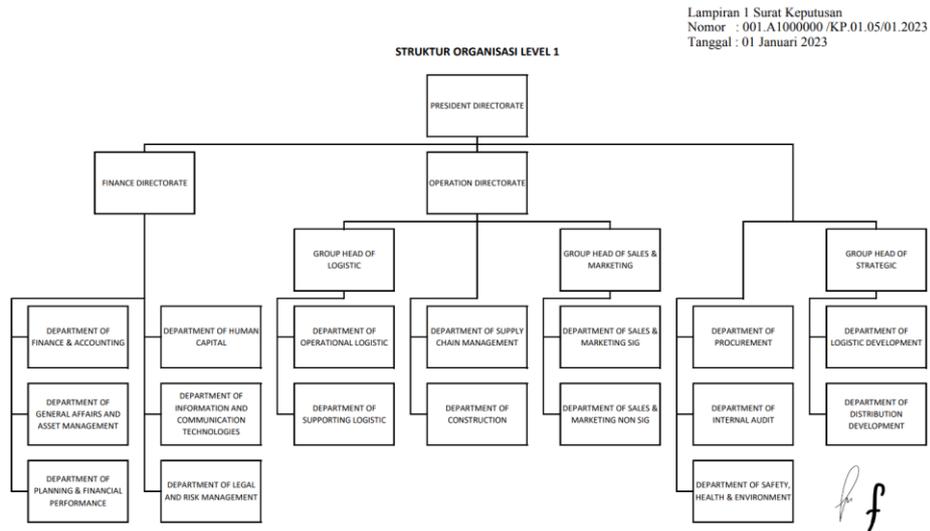
##### **2.2.2 Misi**

Menyediakan produk bahan bangunan dengan kualitas produk dan layanan prima untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan meningkatkan kemampuan memperoleh laba untuk mengoptimalkan pertumbuhan dan meningkatkan nilai perusahaan sehingga memuaskan para pemangku kepentingan.

### 2.3 Lokasi Perusahaan

Jl. DR. Wahidin Sudiro Husodo No.728A, Dahanrejo, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61122

### 2.4 Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan

### 2.5 Produk

Berikut ini adalah beberapa produk yang terdapat di PT Semen Indonesia Distributor (SID) yaitu: Semen, Bata Ringan, Baja Ringan, Besi, Paku, Mortar, Fiber, Board, Lem, Kalsium, Rooftop, Closet, Kawat, Pintu, Pipa, Plank, Readymix, Tangki Air, Concrete, Gypsum, Sekam, Pasir Silika, dan Semen Curah.



Gambar 2. Produk Perusahaan

## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Audit**

Audit adalah pemeriksaan teratur terhadap satu atau lebih bagian perusahaan. Pemeriksaan ini membandingkan apa yang perusahaan lakukan dengan standar tertentu. Ada beberapa alasan perusahaan melakukan audit, seperti menilai cara perusahaan mengontrol kegiatan, memeriksa apakah perusahaan mengikuti kebijakan dan prosedur yang sudah ditetapkan, serta menilai sejauh mana perusahaan mencapai standar kualitas atau persyaratan layanan yang disepakati.

#### **3.2 Framework COBIT 5**

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) 5 adalah sebuah framework atau kerangka kerja yang memberikan layanan kepada enterprise, baik itu sebuah perusahaan, organisasi, maupun pemerintahan dalam mengelola dan memanajemen aset atau sumber daya IT untuk mencapai tujuan enterprise tersebut (Wicaksono, Rahardja, & Chernovita, 2020).

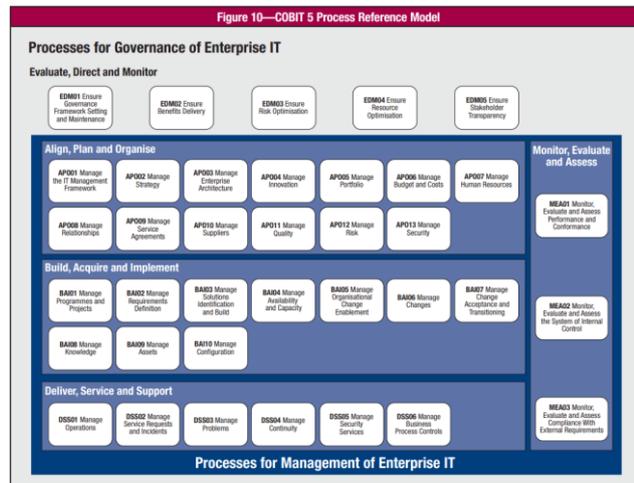
COBIT 5 memiliki lima dimensi proses yang merangkum berbagai aspek yang penting dalam pengelolaan teknologi informasi. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai setiap dimensi proses dari COBIT 5:

- EDM (Evaluate, Direct and Monitor)

Domain ini memberikan arah dan pengawasan strategis kepada seluruh proses COBIT 5. EDM menggambarkan aktivitas manajemen tingkat tinggi yang mencakup evaluasi risiko, pengambilan keputusan, dan pemantauan untuk memastikan bahwa teknologi informasi mendukung dan melaksanakan tujuan organisasi dengan efektif.

- APO (Align, Plan, and Organize)  
Domain ini fokus pada aspek penyelarasan, perencanaan, dan organisasi. APO membantu organisasi dalam mengidentifikasi cara terbaik untuk mencapai tujuan strategis melalui teknologi informasi. Ini mencakup pengaturan sumber daya, perencanaan strategis, pengelolaan proyek, dan pengelolaan inovasi.
- BAI (Build, Acquire, and Implement)  
Domain ini berkaitan dengan bagaimana proyek dan inisiatif diimplementasikan. BAI mencakup pembangunan dan penerapan solusi IT, manajemen perubahan, serta pengelolaan kualitas dan risiko.
- DSS (Deliver, Service, and Support)  
Domain ini menangani pengelolaan layanan dan dukungan yang diberikan oleh teknologi informasi. DSS melibatkan pengiriman layanan IT, manajemen permintaan, manajemen keamanan, manajemen data, serta manajemen operasional sehari-hari.
- MEA (Monitor, Evaluate, and Assess)  
Domain ini fokus pada pemantauan dan evaluasi kinerja serta kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur. MEA mencakup pemantauan kinerja, pemantauan kepatuhan, dan pemantauan efektivitas.

Adapun pemetaan domain atau proses yang ada di COBIT 5 dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. Pemetaan Domain COBIT 5

### 3.3 Indikator Proses Kapabilitas

Level kapabilitas mencakup lima tingkatan yang menggambarkan sejauh mana suatu proses dalam pengelolaan teknologi informasi telah berkembang dan ditingkatkan. Berikut adalah penjelasan singkat mengenai setiap level kapabilitas COBIT 5:

- **Level 0 - *Incomplete Process*** (Proses yang Belum Selesai)  
Proses tidak memiliki kontrol yang memadai dan tidak dapat memberikan hasil yang konsisten. Proses-proses ini belum selesai dan tidak mencapai tujuan yang diinginkan.
- **Level 1 - *Performed Process*** (Proses yang Dilaksanakan)  
Proses ini sudah didefinisikan dan dilaksanakan, tetapi belum dilakukan dengan konsisten. Proses bisa menghasilkan hasil yang berbeda-beda dalam situasi yang serupa.
- **Level 2 - *Managed Process*** (Proses yang Dikelola)  
Proses ini tidak hanya didefinisikan dan dilaksanakan, tetapi juga dikelola secara aktif. Ada pengawasan dan pengendalian yang diterapkan untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan proses.
- **Level 3 - *Established Process*** (Proses yang Terdokumentasi)

Proses telah terdokumentasi dengan baik dan dijalankan secara konsisten. Meskipun sudah terdokumentasi, proses-proses ini mungkin belum memiliki pengukuran kinerja yang teratur.

- **Level 4 - *Predictable Process*** (Proses yang Dapat Diprediksi)  
Proses ini tidak hanya terdokumentasi dan dilaksanakan konsisten, tetapi juga dapat diprediksi. Mereka menghasilkan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan dalam berbagai situasi.
- **Level 5 - *Optimizing Process*** (Proses yang Dioptimalkan)  
Proses telah dioptimalkan secara maksimal. Mereka tidak hanya konsisten dan dapat diprediksi, tetapi juga terus ditingkatkan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang maksimal. Proses-proses ini mampu mengidentifikasi peluang inovasi dan proaktif dalam perubahan.

### **3.4 Customer Relationship Management (CRM)**

CRM menyimpan data pelanggan dan mencatat setiap interaksi antara pelanggan dan perusahaan. Ini juga membuat profil pelanggan yang bisa digunakan oleh karyawan perusahaan yang butuh info tentang pelanggan (Laudon dan Traver, 2002). CRM membantu perusahaan memberikan layanan cepat kepada pelanggan dan menjaga hubungan dengan setiap pelanggan dengan menggunakan informasi tentang mereka (Kotler, 2003).

### **3.5 *Single Apps Control System* (SACS) Modul CRM**

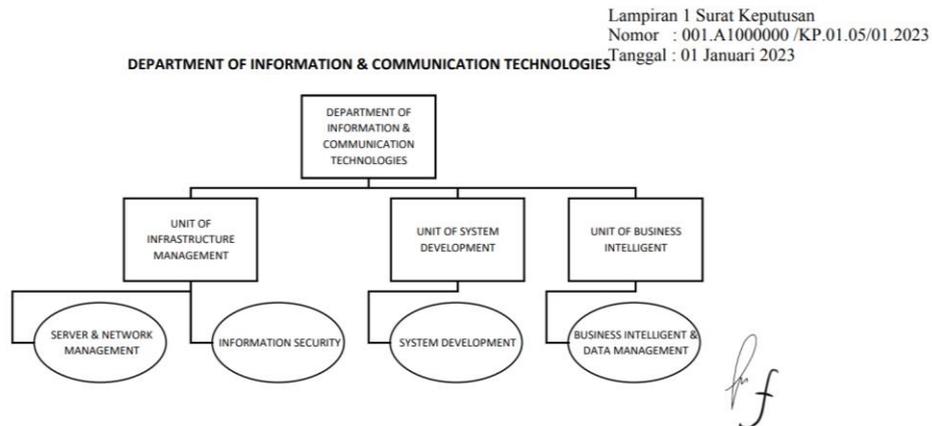
*Single Apps Control System* (SACS) merupakan sistem yang dirancang sebagai alat atau media informasi terkait pelanggan, transportasi, dan gudang. Untuk sementara ini proses bisnis yang dikelola dalam sistem SACS yaitu Customer Relationship Management yang di dalamnya

memfasilitasi pihak sales untuk mengelola data dan transaksi dengan pelanggan.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Struktur Organisasi Unit Kerja



Gambar 4. Struktur Organisasi Bagian *Information and Communication Technologies*

#### 4.2 Tugas Unit Kerja

Bagian *IT & Comm Technologies* memiliki tanggung jawab yang luas, termasuk kepemimpinan, perencanaan, pengembangan, pemantauan, dan evaluasi kegiatan terkait ICT. Tugasnya melibatkan manajemen data, perancangan database, dan pengelolaan Data Center. Selain itu, juga bertanggung jawab atas pengembangan arsitektur pemrograman, perencanaan teknologi organisasi, identifikasi kebutuhan bisnis, optimasi kapasitas dan kinerja teknologi informasi, serta aspek layanan seperti manajemen masalah, help desk, dan kontrol software. Pekerjaan ini juga mencakup integrasi sistem IT, pengelolaan keamanan informasi, dan pengembangan jaringan komunikasi terpadu, dengan fokus pada efisiensi, efektivitas, dan keamanan lingkungan teknologi informasi.

### **4.3 Tugas Khusus (Audit TI SACS)**

#### **4.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian atau proses pengerjaan Audit Teknologi Informasi yang dilakukan terhadap *Single Apps Control System* (SACS) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa nilai tingkat kematangan sistem terhadap kegiatan operasional yang berjalan pada bagian *Sales*.

#### **4.3.2 Metodologi Penelitian**

##### **4.3.2.1 Alat Sebagai Panduan**

Alat atau panduan yang digunakan dalam pengerjaan Audit ini adalah menggunakan *Framework COBIT 5*.

##### **4.3.2.2 Alat Sebagai Pengumpulan Data**

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu melalui *Google Form* (GForm) yang disebar ke pihak *Sales* yang sudah terpilih.

### **4.4 Analisa Data dan Pembahasan**

#### **4.4.1 Penentuan Domain COBIT 5**

Penentuan domain didapatkan dari penyelarasan tujuan adanya sistem SACS dengan *IT-Related Goals* dari COBIT 5.

Tabel 1. Penentuan Domain COBIT 5

<b>No.</b>	<b>Tujuan SACS</b>	<b><i>IT-Related Goals</i></b>	<b>Domain Dari <i>IT-Related Goals</i></b>
1	Mengorganisir proses bisnis agar tercatat atau	<i>Delivery of IT services in line with business requirements</i>	APO09 - <i>Managed Service</i>

	terdokumentasi.	(Penyampaian layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis)	<i>Agreement</i> (Mengelola Perjanjian Layanan)
2	Memudahkan pengelolaan semua informasi pelanggan, termasuk data kontak, riwayat pembelian, dan interaksi lainnya.		
3	Memantau kinerja proses bisnis dalam penjualan, penagihan, layanan pelanggan, dan lain-lain.		
4	Menjadi pusat penyimpanan data pelanggan.	<i>Optimisation of IT assets, resources and capabilities</i> (Optimalisasi aset, sumber daya, dan kemampuan TI)	BAI04 - <i>Manage Availability and Capacity</i> (Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas)

#### 4.4.2 Penjelasan Domain Terpilih

Berdasarkan hasil penyelarasan, domain COBIT 5 yang terpilih yaitu APO09 Managed Service Agreement (Mengelola

Perjanjian Layanan) dan BAI04 Manage Availability and Capacity (Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas).

a. *APO09 Managed Service Agreement*

Tabel 2. Penjelasan Domain APO09

<b>Definisi</b>	Menyelaraskan layanan dan tingkat layanan yang diaktifkan TI dengan kebutuhan dan harapan perusahaan, termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, perjanjian, dan pemantauan layanan TI, tingkat layanan, dan indikator kinerja.
<b>Tujuan</b>	Memastikan bahwa layanan TI dan tingkat layanan memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini dan di masa mendatang.
<b>Proses</b>	<p><b>APO09.01 <i>Identify IT services</i> (Mengidentifikasi layanan TI)</b></p> <p>Menganalisis persyaratan bisnis dan cara di mana Layanan yang didukung TI dan tingkat layanan mendukung bisnis bisnis. Mendiskusikan dan menyepakati layanan potensial dan dan tingkat layanan potensial dengan bisnis, dan membandingkannya dengan portofolio layanan saat ini untuk mengidentifikasi layanan baru atau baru atau layanan yang diubah atau opsi tingkat layanan.</p>
	<p><b>APO09.02 <i>Catalogue IT-enabled services</i> (Membuat katalog layanan yang didukung TI)</b></p> <p>Menetapkan dan memelihara satu atau lebih katalog layanan untuk kelompok sasaran yang</p>

	<p>relevan. Menerbitkan dan memelihara secara langsung Layanan yang didukung TI dalam katalog layanan.</p>
	<p><b>APO09.03 <i>Define and prepare service agreements</i></b> <b>(Mendefinisikan dan menyiapkan layanan perjanjian)</b></p> <p>Menetapkan dan menyiapkan perjanjian layanan berdasarkan berdasarkan opsi-opsi dalam katalog layanan. Sertakan perjanjian internal perjanjian operasional internal.</p>
	<p><b>APO09.04 <i>Monitor and report service levels</i></b> <b>(Memantau dan melaporkan tingkat layanan)</b></p> <p>Memantau tingkat layanan, melaporkan pencapaian dan mengidentifikasi tren. Menyediakan manajemen yang tepat yang sesuai untuk membantu manajemen kinerja.</p>
	<p><b>APO09.05 <i>Review service agreements and contracts</i></b> <b>(Meninjau perjanjian layanan dan kontrak)</b></p> <p>Melakukan tinjauan berkala terhadap perjanjian layanan dan merevisi bila diperlukan.</p>

b. BAI04 *Manage Availability and Capacity*

Tabel 3. Penjelasan Domain BAI04

<b>Definisi</b>	Menyeimbangkan kebutuhan saat ini dan masa depan untuk ketersediaan, kinerja, dan kapasitas dengan penyediaan layanan yang hemat biaya. Termasuk penilaian kemampuan saat ini, perkiraan kebutuhan
-----------------	--

	<p>di masa depan berdasarkan persyaratan bisnis, analisis dampak bisnis, dan penilaian risiko untuk merencanakan dan mengimplementasikan tindakan untuk memenuhi persyaratan yang diidentifikasi.</p>
<b>Tujuan</b>	<p>Menjaga ketersediaan layanan, pengelolaan sumber daya yang efisien, dan optimalisasi kinerja sistem melalui prediksi kebutuhan kinerja dan kapasitas di masa mendatang.</p>
<b>Proses</b>	<p><b>BAI04.01 <i>Assess current availability, performance and capacity and create a baseline</i> (Menilai ketersediaan, kinerja, dan kapasitas saat ini serta membuat garis dasar)</b></p> <p>Menganalisis persyaratan bisnis dan cara di mana Layanan yang didukung TI dan tingkat layanan mendukung bisnis bisnis. Mendiskusikan dan menyepakati layanan potensial dan dan tingkat layanan potensial dengan bisnis, dan membandingkannya dengan portofolio layanan saat ini untuk mengidentifikasi layanan baru atau baru atau layanan yang diubah atau opsi tingkat layanan.</p>
	<p><b>BAI04.02 <i>Assess business impact</i> (Menilai dampak bisnis)</b></p> <p>Menetapkan dan memelihara satu atau lebih katalog layanan untuk kelompok sasaran yang relevan. Menerbitkan dan memelihara secara langsung Layanan yang didukung TI dalam</p>

	<p>katalog layanan.</p>
	<p><b>BAI04.03 <i>Plan for new or changed service requirements</i> (Merencanakan kebutuhan layanan yang baru atau yang berubah)</b></p> <p>Menetapkan dan menyiapkan perjanjian layanan berdasarkan berdasarkan opsi-opsi dalam katalog layanan. Sertakan perjanjian internal perjanjian operasional internal.</p>
	<p><b>BAI04.04 <i>Monitor and review availability and capacity</i> (Memantau dan meninjau ketersediaan dan kapasitas)</b></p> <p>Memantau tingkat layanan, melaporkan pencapaian dan mengidentifikasi tren. Menyediakan manajemen yang tepat yang sesuai untuk membantu manajemen kinerja.</p>
	<p><b>BAI04.05 <i>Investigate and address availability, performance and capacity issues</i> (Menyelidiki dan mengatasi masalah ketersediaan, kinerja, dan kapasitas)</b></p> <p>Melakukan tinjauan berkala terhadap perjanjian layanan dan merevisi bila diperlukan.</p>

#### 4.4.3 Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas atau Kematangan Domain

Berdasarkan hasil dari kuesioner tingkat kematangan sistem SACS menggunakan COBIT 5 dengan responden 23 orang dari Bagian *Customer Relationship Officer (CRO)* atau Sales dari PT

Semen Indonesia Distributor, maka hasil penilaian tingkat kematangan dari setiap domain adalah sebagai berikut.

- a. Domain APO09 *Managed Service Agreement* (Mengelola Perjanjian Layanan)

Penilaian yang diberikan 23 orang pada bagian APO09 adalah 2.1. Hal ini menunjukkan bahwa prosesnya berada di Level 2 *Managed Process* (Proses tidak hanya didefinisikan dan dilaksanakan, tetapi juga dikelola secara aktif).

Tabel 4. Tingkat Kematangan Domain APO09

No.	Instrumen Audit	Tingkat Kematangan
1	Menurut Anda seberapa sering organisasi atau developer menilai sistem SACS saat ini dan mengidentifikasi kesenjangan dengan aktivitas bisnis yang berjalan?	2
2	Menurut Anda seberapa baik organisasi atau developer menganalisis aktivitas proses bisnis untuk mengidentifikasi kebutuhan akan sistem SACS yang baru atau yang didesain ulang?	3
3	Menurut Anda apakah komponen layanan sistem SACS selalu lengkap dan terkini?	2
4	Menurut Anda apakah penanganan saat mengalami kesulitan karena informasi dalam sistem tidak lengkap atau tidak terkini, memenuhi harapan?	2

5	Sejauh mana sistem berhasil menyelesaikan layanan pelanggan?	1
6	Seberapa baik sistem menentukan dan menyetujui layanan operasional?	1
7	Sejauh mana pelayanan sistem terkait evaluasi kinerja dan memberikan pelaporan mengenai kinerja tersebut (termasuk kendala yang terjadi)?	2
8	Seberapa baik organisasi atau developer menyetujui rencana tindakan dan perbaikan untuk setiap masalah kinerja sistem?	3
9	Seberapa efektif respon organisasi atau developer menginformasikan kepada Anda tentang pembaruan pada layanan sistem?	2
10	Sejauh mana layanan sistem SACS tetap efektif dengan mempertimbangkan perubahan, kemampuan TI, atau opsi peningkatan layanan yang mungkin diperlukan?	3
11	Apakah dengan adanya sistem SACS modul CRM itu sepadan dengan waktu fleksibilitas dalam kegiatan teman-teman CRO/Sales?	2
12	Apakah pengiriman kode pembayaran OTP ke pelanggan itu sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, misal 10 menit	3

Rata-rata Tingkat Kematangan	2.1
------------------------------	-----

b. Domain BAI04 *Manage Availability and Capacity* (Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas)

Penilaian yang diberikan 23 orang pada bagian BAI04 adalah 1.9. Hal ini menunjukkan bahwa prosesnya berada di Level 2 *Managed Process* (Proses tidak hanya didefinisikan dan dilaksanakan, tetapi juga dikelola secara aktif).

Tabel 5. Tingkat Kematangan Domain BAI04

No.	Instrumen Audit	Tingkat Kematangan
1	Seberapa baik organisasi atau developer memikirkan keinginan pengguna, kebutuhan pelanggan, dan kepentingan bisnis saat mengevaluasi apakah sistemnya tersedia dan berfungsi dengan baik?	1
2	Seberapa efisien sistem dalam menanggapi insiden yang disebabkan oleh masalah kinerja atau kapasitas yang tidak memadai?	1
3	Seberapa baik organisasi atau developer memahami dan mengidentifikasi solusi yang sangat penting dalam manajemen ketersediaan dan kapasitas sistem?	3
4	Apakah organisasi atau developer dapat mengetahui bagaimana situasi tertentu bisa mempengaruhi pendapatan dan kepuasan	3

	pelanggan?	
5	Apakah organisasi atau developer memeriksa dengan baik apakah layanan yang dibutuhkan tersedia dan kapasitasnya cukup, berdasarkan data yang ada?	3
6	Apakah organisasi atau developer membuat rencana dengan baik untuk memperbaiki layanan berdasarkan apa yang ditemukan dalam pemeriksaan tersebut?	2
7	Seberapa sering organisasi atau developer memeriksa dan melaporkan kondisi sistem mereka?	2
8	Seberapa baik organisasi atau developer memberitahukan tentang hasil pemeriksaan sistem?	1
9	Apakah organisasi atau developer telah melakukan perbaikan dalam kinerja dan kapasitas (misalnya dengan mengurangi beban kerja atau menambah sumber daya)?	1
10	Seberapa efektif tindakan perbaikan diterapkan jika ada masalah kinerja atau kapasitas sistem?	2
Rata-rata Tingkat Kematangan		1.9

Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa dalam mengelola perjanjian layanan (APO09) dan dalam mengelola ketersediaan dan kapasitas (BAI04), prosesnya mencapai Level 2 *Managed Process*.

#### 4.4.4 Analisis Kesenjangan Tingkat Kapabilitas atau Kematangan

Analisis kesenjangan atau *Gap* adalah perbedaan antara kemampuan yang sudah ada dengan kemampuan yang diinginkan. Analisis ini digunakan untuk membandingkan sejauh mana kemampuan yang sudah ada sesuai dengan yang diinginkan untuk setiap proses.

Dari hasil kuesioner, ditemukan bahwa tingkat kematangan sistem saat ini belum mencapai level 3 *Established Process* (Proses telah terdokumentasi dengan baik dan dijalankan secara konsisten) seperti yang diinginkan. Agar masalah ini dapat diatasi, penting untuk memeriksa dengan teliti setiap langkah prosesnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan petunjuk yang mudah dimengerti kepada orang yang mengelola Teknologi Informasi atau sistem, sehingga mereka dapat meningkatkan kemampuannya. Adapun informasi lebih lanjut dapat ditemukan dalam tabel berikut ini.

Tabel 6. Analisis Tingkat Kematangan

Domain COBIT 5	Nomor Instrumen	Tingkat Kematangan		
		Saat ini ( <i>as is</i> )	Harapan ( <i>to be</i> )	Kesenjangan = (Harapan - Sekarang)
APO09	1	2	3	$3 - 2 = 1$
	2	3	3	$3 - 3 = 0$
	3	2	3	$3 - 2 = 1$

	4	2	3	$3 - 2 = 1$
	5	1	3	$3 - 1 = 2$
	6	1	3	$3 - 1 = 2$
	7	2	3	$3 - 2 = 1$
	8	3	3	$3 - 3 = 0$
	9	2	3	$3 - 2 = 1$
	10	3	3	$3 - 3 = 0$
	11	2	2	$2 - 2 = 0$
	12	3	3	$3 - 3 = 0$
BAI04	1	1	3	$3 - 1 = 2$
	2	1	3	$3 - 1 = 2$
	3	3	3	$3 - 3 = 0$
	4	3	2	$2 - 3 = -1$
	5	3	3	$3 - 3 = 0$
	6	2	3	$3 - 2 = 1$
	7	2	3	$3 - 2 = 1$
	8	1	3	$3 - 1 = 2$

	9	1	3	$3 - 1 = 2$
	10	2	3	$3 - 2 = 1$
<p>Nilai Kesenjangan atau <i>Gap</i> yang bernilai 0 atau yang lebih kecil, berarti proses sudah memenuhi target atau harapan.</p>				

#### 4.4.5 Rekomendasi

Berdasarkan hasil audit yang dilakukan, rekomendasi tindakan perbaikan untuk mengatasi temuan-temuan dan meningkatkan kinerja aplikasi diambil dari beberapa proses yang memiliki tingkat kesenjangan paling tinggi, yaitu 2. Adapun rekomendasi perbaikan yang diberikan adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Detail Rekomendasi APO09 Instrumen 5

Informasi Detail	
Domain Proses	APO09 - Mengelola Perjanjian Layanan
No. Instrumen	5
Temuan	Menyelesaikan Layanan Pelanggan
Deskripsi	Sistem belum sepenuhnya mampu menyelesaikan layanan pelanggan dengan efektif.
Sebab	Kurangnya pelatihan untuk pengelola, penanganan keluhan yang lambat, dan kurangnya evaluasi rutin.
Dampak	Menurunnya kepuasan pengguna, penurunan kepercayaan pengguna, dan keefektifan proses bisnis yang hilang.

Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan pemeliharaan rutin terhadap sistem</li> <li>2. Memproses dengan cepat keluhan dan masukan pengguna</li> <li>3. Melakukan evaluasi terjadwal dalam memperbaiki layanan</li> </ol>
-------------	---

Tabel 8. Detail Rekomendasi APO09 Instrumen 6

Informasi Detail	
Domain Proses	APO09 - Mengelola Perjanjian Layanan
No. Instrumen	6
Temuan	Penentuan dan Persetujuan Layanan Operasional
Deskripsi	Sistem kurang efektif dalam menentukan dan menyetujui layanan operasional.
Sebab	Ketidaktepatan SOP dan kurangnya pengujian sistem.
Dampak	Keterlambatan dalam operasional, kebingungan dalam proses, dan potensi kesalahan dalam layanan.
Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan SOP jelas dan mudah dimengerti</li> <li>2. Melibatkan pengguna dalam proses evaluasi</li> <li>3. Melakukan uji coba sistem secara teratur</li> </ol>

Tabel 9. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 1

Informasi Detail	
Domain Proses	BAI04 - Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas

No. Instrumen	1
Temuan	Proses Lanjut Keinginan Pengguna dan Kebutuhan Pelanggan
Deskripsi	Kurangnya tindakan lanjutan terhadap kebutuhan pengguna dan kepentingan proses bisnis dalam evaluasi sistem.
Sebab	Kurangnya interaksi dengan pengguna, pengujian kurang efektif, dan kurangnya pemahaman akan kebutuhan pengguna di lokasi tertentu.
Dampak	Pengurangan kepuasan pengguna, hilangnya kebutuhan proses bisnis, dan kurangnya adaptasi sistem terhadap kebutuhan.
Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melibatkan pengguna dalam proses evaluasi</li> <li>2. Melakukan pengujian nyata setelah evaluasi</li> <li>3. Menangani masalah yang dihadapi pengguna di lokasi tertentu</li> </ol>

Tabel 10. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 2

Informasi Detail	
Domain Proses	BAI04 - Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas
No. Instrumen	2
Temuan	Respon Terhadap Masalah Kinerja dan Kapasitas
Deskripsi	Respon terhadap masalah kinerja dan kapasitas kurang

	efisien.
Sebab	Penggunaan versi sistem yang belum diperbarui, infrastruktur yang masih lemah, dan kurangnya pemantauan kinerja real-time.
Dampak	Pelayanan yang lambat, ketidakstabilan sistem, dan pengalaman pengguna yang buruk.
Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan atau memperbarui versi sistem</li> <li>2. Memperkuat atau menambah infrastruktur sistem</li> <li>3. Menggunakan alat pemantau kinerja real-time</li> </ol>

Tabel 11. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 8

Informasi Detail	
Domain Proses	BAI04 - Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas
No. Instrumen	8
Temuan	Komunikasi Hasil Pemeriksaan Sistem
Deskripsi	Komunikasi hasil pemeriksaan sistem masih kurang efektif.
Sebab	Kurang terbuka dalam pelaporan, kurang jelasnya langkah-langkah perbaikan, dan kurangnya transparansi.
Dampak	Ketidakpastian proses antar pengguna, menurunnya keandalan terhadap sistem, dan kesalahan dalam mengatasi masalah.

Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan laporan disampaikan secara transparan</li> <li>2. Membuat langkah-langkah perbaikan yang jelas, terjadwal, dan dilaksanakan tepat waktu</li> </ol>
-------------	---

Tabel 12. Detail Rekomendasi BAI04 Instrumen 9

Informasi Detail	
Domain Proses	BAI04 - Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas
No. Instrumen	9
Temuan	Peningkatan Kinerja dan Kapasitas
Deskripsi	Kurangnya peningkatan kinerja dan kapasitas yang efektif dalam sistem.
Sebab	Evaluasi sistem yang tidak efektif, beban kerja yang tidak dikelola dengan baik, dan kurangnya pemahaman akan kebutuhan sumber daya.
Dampak	Penurunan kinerja sistem, menurunnya kemampuan sistem dalam menangani tuntutan beban kerja, dan peluang pengembangan yang terlewatkan.
Rekomendasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengevaluasi sistem secara menyeluruh</li> <li>2. Mengurangi beban kerja yang tidak perlu</li> <li>3. Mempertimbangkan penambahan sumber daya jika diperlukan</li> </ol>

#### 4.5 Kegiatan Magang

Magang ini merupakan suatu kegiatan studi lapangan dalam bidang *IT and Comm Technologies* yang memiliki sistem SACS. Adapun aktifitas yang dilakukan diantaranya yaitu:

##### A. Planning

###### 1. Studi Literatur

Penggalian informasi terkait Audit Sistem Informasi yang diperoleh melalui studi literatur dan analisis.

###### 2. Penentuan Objek dan Scope Audit TI

Objek audit difokuskan pada sistem SACS Modul CRM di PT Semen Indonesia Distributor (SID).

###### 3. Pengenalan dan Pemilihan Domain

Mempelajari *framework* COBIT 5 serta memilih domain sesuai dengan ketersediaan waktu yang ada.

###### 4. Penyusunan Instrumen Audit

Menyusun instrumen sebagai langkah-langkah proses pelaksanaan audit.

##### B. Performing

###### 1. Pengumpulan Data dan Informasi

Data dan informasi diperoleh melalui wawancara pertemuan awal dengan pihak terkait untuk pemahaman objek audit.

###### 2. Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan COBIT 5 untuk menilai kematangan sistem secara kuantitatif. Analisis melibatkan penilaian kematangan saat ini, tingkat kematangan yang diharapkan, dan analisis kesenjangan.

###### 3. Penyebaran Kuesioner

Menyebarkan kuesioner kepada Customer Relationship Officer (CRO) atau sales untuk memperoleh hasil tingkat kematangan sistem.

4. Analisis Temuan

Mengidentifikasi temuan yang dihasilkan setelah menemukan kesenjangan atau *Gap*.

5. Rekomendasi

Rekomendasi diberikan berdasarkan domain COBIT 5 yang relevan.

C. Reporting

Mendapatkan gambaran hasil audit, mengetahui tingkat kematangan dan kesenjangan yang disusun menjadi dokumen sebagai laporan hasil audit yang sudah dilaksanakan.

**4.6 Jadwal Magang**

Tabel 13. Jadwal Kegiatan Magang

Kegiatan	September	Oktober			
	4	1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>Briefing dan pengenalan lingkungan kerja</li> <li>Membuat rundown kegiatan selama 1 bulan kedepan</li> <li>Mengatur jadwal wawancara</li> <li>Memetakan opsi sistem yang bisa di audit</li> <li>Pertemuan awal dengan pemangku kepentingan atau staf TI</li> <li>Identifikasi tujuan dan cakupan audit TI</li> <li>Mencari dan mengumpulkan data atau dokumen yang diperlukan</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diskusi dan wawancara dengan</li> </ul>					

<p>pemangku kepentingan terkait alur penggunaan sistem SACS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membahas peran masing-masing user SACS</li> <li>• Menentukan rencana audit dan penentuan domain</li> <li>• Studi literatur dari dokumen yang didapatkan</li> <li>• Mengidentifikasi risiko-risiko dari alur penggunaan sistem SACS</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simulasi penggunaan sistem SACS oleh bagian IT</li> <li>• Menyusun konsep wawancara dengan pihak CRO</li> <li>• Penentuan CRO dari beberapa wilayah regional untuk wawancara dan responden</li> <li>• Menjadwalkan wawancara dengan pihak CRO</li> <li>• Wawancara dengan salah satu pihak CRO dari wilayah regional Jawa Barat 1 cabang Cirebon</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menetapkan domain berdasarkan penyelarasan tujuan sistem dan IT-Related Goals COBIT 5</li> <li>• Menyusun dan menyiapkan instrumen audit</li> <li>• Menyiapkan kuesioner</li> </ul>					

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyebar kuesioner ke bagian CRO (sales) yang sudah ditentukan sebelumnya</li> <li>• Penyusunan awal laporan</li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menganalisis tingkat kematangan dari setiap domain</li> <li>• Menganalisis gap dari setiap proses di dalam domain</li> <li>• Membuat rekomendasi dari hasil kesenjangan terbesar</li> <li>• Menyusun laporan audit SACS Modul CRM</li> <li>• Menyerahkan laporan kepada pihak perusahaan</li> </ul>					

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil dari tingkat kematangan jika dilihat melalui rata-rata proses domain APO09 *Managed Service Agreement* dan BAI04 *Manage Availability and Capacity* berada pada Level 2 *Managed Process*. Beberapa proses terhadap sistem sudah dilakukan oleh perusahaan, namun sebagian besar belum dilakukan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat pada level saat ini dengan rata-rata nilai di domain APO09 adalah 2.1 dan BAI04 adalah 1.9. Dimana nilai tersebut masih belum memenuhi nilai yang diharapkan tiap domain, yaitu 3 (*Established Process*).

#### **5.2 Saran**

Proses Audit *Single Apps Control System* (SACS) dilaksanakan hanya dalam kurun waktu 1 (satu) bulan dengan menggunakan *framework* COBIT 5. Dikarenakan keterbatasan waktu maka audit dilakukan hanya berfokus pada 2 (dua) Domain, yaitu APO09 *Managed Service Agreement* (Mengelola Perjanjian Layanan) dan BAI04 *Manage Availability and Capacity* (Mengelola Ketersediaan dan Kapasitas). Proses audit dilakukan hanya dalam bentuk lembar kerja melalui analisis dokumen, wawancara, dan kuesioner daring (*online*). Harapan dari proses audit ini dapat dioptimalkan dengan melakukan konfirmasi kepada pihak-pihak terkait untuk memastikan temuan atau bukti yang didapatkan, dimana dalam hal ini yaitu pihak *Information and Communication Technology* dan *Customer Relationship Officer* (CRO) di PT Semen Indonesia Distributor (SID).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] ISACA. (2012). COBIT 5 : Enabling Processes. USA: ISACA.
- [2] Kristanto, T., dkk. (2016). Analisis Tingkat Kematangan E-Government Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kota Surabaya). *SESINDO*.
- [3] Zuraidah, E. (2023). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Management Menggunakan Framework Cobit 5 Pada PT Simona. *Jurnal Prosisko* 10 (1): 1-6.
- [4] Atqiyak, N. I., & Santoso, D. B. (2022). Audit Tingkat Kematangan Aplikasi Gramedia Digital Menggunakan Domain Cobit 5. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 3 (6): 740-751.
- [5] Andry, J. F., dkk. (2022). Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 8 (1): 17-22.
- [6] Mambang., dkk. (2022). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan COBIT 5. *Jurnal Informasi dan Teknologi* 4 (3): 120-126.

## LAMPIRAN

- Surat Penerimaan Magang



Nomor : 02501. A3050500/KP.02.02/09.2023  
Hal : **Pemberitahuan**

Gresik, 21 September 2023

Kepada Yth.  
Koordinator Kerja Praktik  
UISI  
di Tempat

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan Surat Proposal pengajuan Permohonan Kerja Praktik bersama ini diberitahukan bahwa PT Semen Indonesia Logistik tidak keberatan atau dapat menerima mahasiswa/mahasiswi Saudara untuk Praktek Kerja Industri di PT Semen Indonesia Logistik dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Waktunya disesuaikan dengan kesempatan para staf perusahaan yang akan melayani sesuai jadwal selama +/- 1 bulan mulai tanggal **25 September 2023 s.d 31 Oktober 2023** atas nama:

No	Nama	NIM
1	Adib Kibar Ahimsa	3022010002
2	Muhammad Yusuf Ardiansyah	3022010021
3	Muhammad Zidni Ilma	3022010022

2. Tidak diperkenankan mengambil data yang menyangkut rahasia perusahaan.
3. Sesuai dengan ketentuan bagi mahasiswa/mahasiswi hanya bisa ditempatkan di **Department of Information & Communication Technologies**.
4. Segala kerugian maupun tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan oleh mahasiswa/mahasiswi menjadi tanggung jawab pihak lembaga.
5. Setelah Praktek Kerja Industri berakhir mahasiswa/mahasiswi diwajibkan mengumpulkan absensi ke Unit of Compensation, Learning & Industrial Relation kantor pusat PT Semen Indonesia Logistik.
6. Mahasiswa/mahasiswi diwajibkan memakai masker dan menjaga kesehatan serta kebersihan selama mengikuti Praktek Kerja Industri.

Mahasiswa/mahasiswi yang bersangkutan wajib menyerahkan persyaratan administrasi sebagai berikut:

- a) Pas foto ukuran 3x3 sebanyak 1 lembar
- b) Foto copy kartu mahasiswa
- c) Foto copy KTP
- d) Foto copy jaminan asuransi kecelakaan/jiwa

Persyaratan administrasi diserahkan selambat-lambatnya sehari sebelum dilaksanakannya Praktek Kerja Industri ke Unit of Compensation, Learning & Industrial Relation kantor pusat PT Semen Indonesia Logistik melalui email [agustina@silog.co.id](mailto:agustina@silog.co.id). Apabila sampai dengan batas tanggal tersebut siswa/siswi yang bersangkutan belum menyerahkan persyaratan, maka permohonan dianggap gugur.

Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

**PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**  
a.n. Direksi  
Department of Human Capital



- Surat Keterangan Selesai Magang  
Adib Kibar Ahimsa – 3022010002



**SURAT KETERANGAN**

140. A3050500/KP.02.02/12.2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**GENERAL MANAGER OF HUMAN CAPITAL  
PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**

Dengan ini menerangkan bahwa peserta kerja praktek lapangan tersebut di bawah ini:

Nama	: ADIB KIBAR AHIMSA
NIM	: 3022010002
Program Studi	: SISTEM INFORMASI
Lembaga	: UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Semen Indonesia Logistik terhitung mulai tanggal 25 September 2023 s.d 31 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gresik, 1 Desember 2023  
**PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**  
Pgs. General Manager of Human  
Capital



Muhammad Yusuf Ardiansyah – 3022010021



**SURAT KETERANGAN**

141. A3050500/KP.02.02/12.2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**GENERAL MANAGER OF HUMAN CAPITAL  
PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**

Dengan ini menerangkan bahwa peserta kerja praktek lapangan tersebut di bawah ini:

Nama	: MUHAMMAD YUSUF ARDIANSYAH
NIM	: 3022010021
Program Studi	: SISTEM INFORMASI
Lembaga	: UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Semen Indonesia Logistik terhitung mulai tanggal 25 September 2023 s.d 31 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gresik, 1 Desember 2023  
**PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**  
Pgs. General Manager of Human  
Capital



Muhammad Zidni Ilma – 3022010022



**SURAT KETERANGAN**

142. A3050500/KP.02.02/12.2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**GENERAL MANAGER OF HUMAN CAPITAL  
PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**

Dengan ini menerangkan bahwa peserta kerja praktek lapangan tersebut di bawah ini:

Nama	: MUHAMMAD ZIDNI ILMA
NIM	: 3022010022
Program Studi	: SISTEM INFORMASI
Lembaga	: UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Semen Indonesia Logistik terhitung mulai tanggal 25 September 2023 s.d 31 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gresik, 1 Desember 2023  
**PT SEMEN INDONESIA LOGISTIK**  
Pgs. General Manager of Human  
Capital



- Dokumentasi Selama Kegiatan Magang







