

Audit Sistem Informasi JNE Miles Report Pada PT JNE Jakarta Barat Menggunakan Framework Cobit 5

¹Rosniaman Halawa, ²Tuti Haryanti, ³Laela Kurniawati

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi,

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Email: [1rosniamanhalawa04@gmail.com](mailto:rosniamanhalawa04@gmail.com), [2tuti@nusamandiri.ac.id](mailto:tuti@nusamandiri.ac.id), [3laela@nusamandiri.ac.id](mailto:laela@nusamandiri.ac.id)

ABSTRAK

Information technology is an important basis for achieving success in a company or government agency. The information system is said to be good if it has been tested from all aspects. The JNE Miles Report system is used by PT JNE to facilitate the process of handling customer complaints or complaints. However, it still requires improvement to be more optimal. Information system audit has become the main key in ensuring the quality and reliability of a company's information system. The COBIT 5 framework is used in this study by prioritizing the use of monitoring and evaluation of work, namely the APO and DSS Domains with the sub domains APO01, APO05, APO08, APO09, DSS01, DSS02, DSS03, and DSS04. The maturity level obtained is 2.99 or 299% which has reached level 3 (Established Process). It is said that the JNE Miles Report system service process at PT JNE has been implemented properly, even at the previous level it has been well regulated to achieve good results at the current level.

Keyword:

Information System Audit
COBIT 5
Capability Level
PT JNE West Jakarta Branch
APO
DSS

Corresponding Author: (10 pt)

Tuti Haryanti,
Program Studi Sistem Informasi,
Universitas Nusa Mandiri,
Jl. Jatiwaringin raya no. 02 Cipinang Melayu, Jakarta Timur

1. PENDAHULUAN

Seiring pesatnya perkembangan teknologi saat ini, banyak perusahaan yang menggunakan teknologi untuk mengembangkan dan mempermudah proses bisnis. JNE merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman di Indonesia yang sudah memanfaatkan teknologi dalam menunjang layanannya [1]. Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan harus sejalan dan sesuai dengan tujuan bisnis dari perusahaan untuk dapat mendukung dan meningkatkan value dari perusahaan [2]. JNE Merupakan salah satu perusahaan senior sejak tahun 1990 dan eksistensinya sangat baik hingga saat ini, bahkan dari tahun 2012 masih dapat mempertahankan menjadi top brand untuk perusahaan jasa pengiriman [3]. Dalam sebuah perusahaan, khususnya dibidang jasa kepuasan *costumer* adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan bisnis. *Customer* yang tidak puas dengan layanan yang diberikan akan mempengaruhi reputasi perusahaan dan dapat mengurangi jumlah pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Untuk mengatasi hal tersebut dan mewujudkan visi dan misi perusahaan, maka PT Jalur Nugraha Ekakurir membuat sistem informasi yaitu JNE Miles Report yang bertujuan untuk mempermudah karyawan JNE dalam menangani komplain dari customer. Sistem ini sangat membantu petugas customer service untuk menginformasikan ke manajemen terkait komplain customer, sehingga bisa menangani kasus tersebut secara efektif dan efisien. Sistem JNE Miles Report menampung semua keluhan customer dan mengirimkan dokumen-dokumen terkait secara online, sehingga mempermudah proses penanganan. Selain itu, memungkinkan petugas *customer service* maupun manajemen terkait untuk mengakses dan memantau status

komplain pelanggan secara real-time dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan kasus tersebut. Setelah kasus selesai ditangani, petugas customer service maupun pihak manajemen terkait dapat menutup komplain tersebut melalui JNE Miles Report [4].

Sistem JNE Miles Report berperan sangat penting dalam keefektifan karyawan JNE menangani komplain dari customer. Maka implementasi sistem ini harus dapat dipastikan apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan sehingga mampu membantu mewujudkan visi, misi dan tujuan PT JNE. Namun saat ini Sistem JNE Miles Report ini keamanannya masih belum terjamin dikarenakan tidak ada update password [5], sistem JNE Miles Report ini juga belum ada fitur tracking untuk display status dari komplain yang masuk, sehingga harus lihat data dari aplikasi lain untuk mengetahui status kiriman tersebut [6]. Sistem JNE Miles Report berperan sangat penting dalam keefektifan karyawan JNE dalam menangani keluhan pelanggan, maka sistem ini harus dapat mewujudkan apakah sudah sesuai dengan visi, misi dan tujuan PT. JNE sehingga perlu dilakukan audit untuk mengetahui apakah sistem JNE Miles Report sudah berjalan dengan baik atau tidak dengan menggunakan *framework* COBIT 5.

Tata kelola TI memainkan peran penting dalam memantau dan mengelola TI, serta risiko-risiko yang terkait dalam sebuah perusahaan atau institusi. Kerangka kerja tata kelola TI yang dapat digunakan adalah Control Objectives for Information and Related Information and Related Technology (COBIT). COBIT merupakan panduan tata kelola TI yang membantu pengguna, manajemen, dan auditor untuk memisahkan risiko bisnis. COBIT dikembangkan oleh IT Governance Institute (ITGI), yang merupakan bagian dari System Information and Control Association (ISACA) [7]. Cobit adalah *framework* atau kerangka kerja yang memberikan layanan kepada enterprise. Baik itu sebuah perusahaan, organisasi, maupun pemerintahan dalam mengelola dan mengatur aset atau sumber daya TI untuk mencapai tujuan enterprise tersebut [8].

Beberapa penelitian tentang audit sistem informasi dengan COBIT 5 telah dilakukan salah satunya penelitian yang memiliki tujuan yaitu melakukan analisis terhadap hasil wawancara pada user yang didapat [9] dan melakukan konfirmasi atas dokumen-dokumen yang didapat dari pihak perusahaan [9] dan menentukan setiap proses menggunakan kapabilitas level untuk mengetahui level kapabilitas pada perusahaan [9], penelitian tersebut fokus pada domain DSS (Deliver, Service, and Support) [9], hasil dari penelitian tersebut dari penelitian ini adalah, beberapa item sudah dilakukan oleh perusahaan, namun sebagian besar belum dilakukan secara maksimal [9]. Penelitian selanjutnya fokus pada domain DSS03 (Manage Problems) dan pada domain MEA01 (Monitor, Evaluate, and assess performance and conformance) [10]. Domain DSS03 dengan perhitungan *capability level* maka di dapatkan nilai rata-rata 2.6 (*managed process*) dan pada domain MEA01 dengan perhitungan *capability level* maka di dapatkan nilai rata-rata 2.8 (*managed process*) [10]. Artinya Proses yang dijelaskan sebelumnya kini diimplementasikan dalam suatu pengelolaan (direncanakan, dimonitor dan disesuaikan) dan produk pekerjaannya secara tepat ditetapkan, dikendalikan dan dipelihara [10]. Kemudian penelitian berikutnya adalah fokus ke domain APO08 (*Align, Plan and Organise- Manage Relationship*) [11], hasil dari penelitian tersebut adalah Tingkat kematangan *maturity level* saat ini pada domain APO08 (*Manage Relationship*) adalah level 4 (*Managed and Measurable*) yang berarti penerapan teknologi informasi telah memiliki ukuran dan sudah dijadikan sebagai sasaran maupun obyektifitas kinerja perusahaan [11].

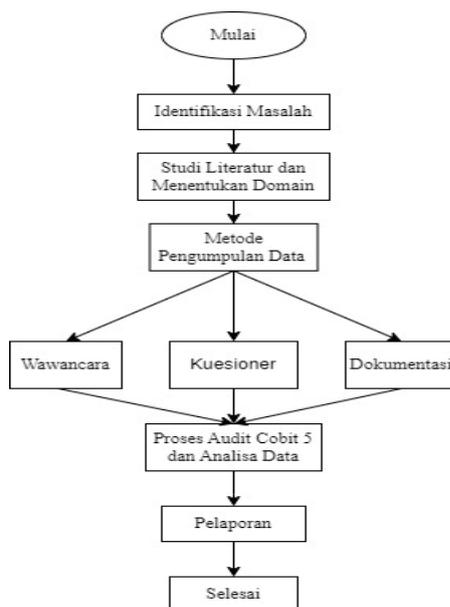
Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan maka perlu diadakan audit sistem informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 Sistem Informasi JNE Miles Report tujuannya adalah untuk memastikan bahwa operasional SI pada Perusahaan telah berjalan dan mendukung tujuan secara optimal. Proses audit sistem informasi yang dilakukan fokus pada sub domain APO001, APO05, APO08, APO09, DSS01, DSS02, DSS03, dan DSS04. Urgensi Penelitian yaitu memberikan rekomendasi dalam perencanaan operasional serta evaluasi Sistem Informasi kedepannya di perusahaan yang lebih baik lagi.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah *mix method* yang merupakan gabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Dimana metode penelitian kualitatif untuk pengumpulan data melalui observasi dan wawancara tentang apa yang dialami oleh subjek dari penelitian. Sedangkan metode penelitian kuantitatif untuk pengumpulan data melalui kuesioner untuk mengolah data lalu menetapkan hasil dari penelitian yang dilakukan.

2.1. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan pada penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Beberapa tahapan penelitian guna mencapai tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah langkah awal dalam penelitian untuk membantu penulis dalam menentukan masalah atau kendala yang terdapat pada sistem JNE Miles Report yang digunakan di PT Jalur Nugraha Ekakurir Cabang ASP Pegadungan.

b. Studi Kepustakaan dan Pemilihan Domain Cobit 5

Pada tahap ini penulis melakukan studi literatur mengenai COBIT 5 serta menentukan domain yang sesuai dengan aktivitas-aktivitas yang terkait dari objek yang diteliti. Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan metode pengumpulan data yang terdiri dari :

1) Wawancara

Melakukan wawancara dengan Bapak Febri selaku koordinator Tracer JNE Jakarta Barat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan baik tentang kendala atau masalah yang dihadapi pada sistem informasi JNE Miles Report

2) Kuesioner

Proses kuesioner ini dilakukan penulis kepada karyawan pusat JNE Angke Jakarta barat dan karyawan JNE Cabang ASP Pegadungan dengan membagikan kuesioner yang berisi pertanyaan dengan menggunakan google form dan untuk pertanyaan yang diajukan berdasarkan framework COBIT 5 dari sub domain APO001, APO05, APO08, APO09, DSS01, DSS02, DSS03, dan DSS04.

3) Dokumentasi

Pada proses ini penulis melakukan pengumpulan data dan informasi dari hasil kuesioner dan wawancara yang dilakukan.

d. Proses Audit dan Analisa Data

Pada tahap ini penulis melakukan proses audit pada sistem JNE Miles Report dengan berpatokan pada hasil kuesioner yang sudah dibagikan kepada responden. Setelah didapatkan indeks yang merupakan hasil dari perhitungan setiap jawaban kuesioner, perhitungan nilai kematangan untuk setiap sub domain dilakukan dengan langkah berikut :

1) Komparasi work product atau dokumen yang dimiliki proyek pengembangan sistem JNE Miles Report dengan work product yang harus dipenuhi sesuai kerangka kerja COBIT 5.

2) Representasi ketercapaian work product proyek pengembangan dalam bentuk presentasi rating scale dalam COBIT 5.

3) Hitung nilai kematangan tiap sub domain dengan rumus berikut :

$$Maturity\ Index = \left\{ \frac{\% \text{ Keterangan}}{\text{Work Product Standard}} \right\} \times \text{Index Kuesioner}$$

- 4) Hitung nilai kematangan domain dengan rumus berikut :

$$Maturity\ Level = \frac{\sum\ Maturity\ Index\ Domain}{\sum\ Domain\ Proses}$$

- e. Pelaporan

Tahap yang terakhir adalah membuat laporan hasil audit. Laporan audit ini terdiri dari kesimpulan semua jenis temuan audit yang didalamnya berisi dampak kepada PT Jalur Nugraha Ekakurir dan kemudian diberikan rekomendasi untuk tata kelola IT.

2.2. Populasi dan *Sample* Penelitian

Populasi dari Penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Jalur Nugraha Ekakurir, sedangkan untuk sampel yang digunakan adalah 15 orang responden terpilih, dimana 11 responden dari JNE Pusat Angke Jakarta Barat dan 4 responden dari JNE Cabang ASP Pegadungan. Berikut adalah responden-responden dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Data Responden

Kode	Nama Responden	Jabatan
R1	Febri	Koordinator Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R2	Mahrowi	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R3	Melvin Angkat	Admin ASP Pegadungan
R4	Jawad Akrom	Admin ASP Pegadungan
R5	Bayu	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R6	Petty	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R7	Hari Andrian	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R8	Setio	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R9	Fredi	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R10	Andy Santana	Admin ASP Pegadungan
R11	Herman	Admin ASP Pegadungan
R12	Aditya Pratama	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R13	Angga	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R14	Johan Fauzan	Tracer JNE Angke Jakarta Barat
R15	Andhika	Tracer JNE Angke Jakarta Barat

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Analisa Dan Rancangan Audit Sistem Informasi

Pada penelitian ini proses audit sistem informasi menggunakan domain APO dan DSS dengan fokus pada subdomain APO01, APO05, APO08, APO09, DSS01, DSS02, DSS03, dan DSS04. Teknik analisa data yang digunakan adalah melakukan evaluasi dengan *Maturity level* COBIT 5, Penjabaran domain dan sub domain yang digunakan bisa dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Evaluasi Proses Teknologi Sistem Informasi Pada PT JNE

IT Domain	Description
<i>Align, Plan and Organise (APO)</i>	<i>APO01 Manage the IT Management Framework</i>
	<i>APO05 Manage portfolio</i>
	<i>APO08 Manage relationship</i>
	<i>APO09 Manage service agreement</i>
<i>Deliver, Service and Support (DSS)</i>	<i>DSS01 Manage operations</i>
	<i>DSS02 Manage service requests and incidents</i>
	<i>DSS03 Manage problems</i>
	<i>DSS04 Manage continuity</i>

Dari hasil kuesioner google form yang sudah diisi oleh 15 responden selanjutnya akan diproses menggunakan rumus perhitungan maturity index masing-masing sub domain, kemudian setelah diperoleh maturity index, masing-masing maturity indeks dijumlahkan lalu mulai proses perhitungan maturity level masing-masing sub domain. Hasil perhitungan tersebut akan dianalisis berdasarkan *maturity level COBIT 5*. Hasil nya nanti akan menunjukkan *maturity level* kemampuan saat ini dan tingkat *maturity level* yang diharapkan. Tabel 3 merupakan hasil *Maturity Level JNE Miles Report PT. Jalur Nugraha Eka Kurir Cabang ASP Pegadungan*.

Tabel 3 *Maturity Level JNE Miles Report PT. Jalur Nugraha Eka Kurir Cabang ASP Pegadungan*

DOMAIN	TOTAL MATURITY INDEKS	MATURITY LEVEL
<i>APO01 Manage the IT management framework</i>	18.29	2.29
<i>APO05 Manage Portfolio</i>	17.69	2.95
<i>APO08 Manage Relationship</i>	19.74	3.95
<i>APO09 Manage Service Agreement</i>	17.27	3.45
<i>DSS01 Manage Operations</i>	17.71	3.54
<i>DSS02 Manage service requests and incidents</i>	18.35	2.62
<i>DSS03 Manage Problems</i>	16.00	3.20
<i>DSS04 Manage Continuity</i>	15.23	1.90
JUMLAH	140.27	23.90
NILAI RATA-RATA MATURITY INDEKS	17.53	
NILAI RATA-RATA TINGKAT CAPABILITY/MATURITY LEVEL		2.99

Untuk perhitungan rata-rata *maturity level* dari ke delapan sub domain yaitu 2.99 atau 299% dimana jika dilihat dari skala peratingan termasuk kedalam level F yang menandakan sudah mencapai nilai *Fully Achieved*. Artinya telah adanya pendekatan yang lengkap dan sistematis serta pencapaian yang penuh dan dari segi skala pembulatan indeks pemetaan kondisi *capability model* adalah *Established Process*. Dimana proses dari sistem informasi JNE Miles Report pada PT JNE sudah berhasil di implementasikan, sudah mencapai tujuan yang direncanakan oleh perusahaan. Dalam proses ini akan didefinisikan untuk mencapai hasil dari proses di level yang sebelumnya. Tabel 4 merupakan tingkat maturity level masing-masing sub domain yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan maturity level.

Tabel 4 Tingkatan *Maturity Level JNE Miles Report PT. Jalur Nugraha Eka Kurir Cabang ASP Pegadungan*

NO	NAMA PROSES	MATURITY LEVEL	Nilai Ketercapaian	Kapabilitas Level
1	<i>APO01 Manage the IT management framework</i>	229%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Managed Process</i>
2	<i>APO05 Manage Portfolio</i>	295%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Established Process</i>
3	<i>APO08 Manage Relationship</i>	395%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Predictable Process</i>
4	<i>APO09 Manage Service Agreement</i>	345%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Established Process</i>
5	<i>DSS01 Manage Operations</i>	354%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Predictable Process</i>
6	<i>DSS02 Manage service requests and incidents</i>	262%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Established Process</i>
7	<i>DSS03 Manage Problems</i>	320%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Established Process</i>
8	<i>DSS04 Manage Continuity</i>	190%	<i>Fully Achieved</i>	<i>Managed Process</i>

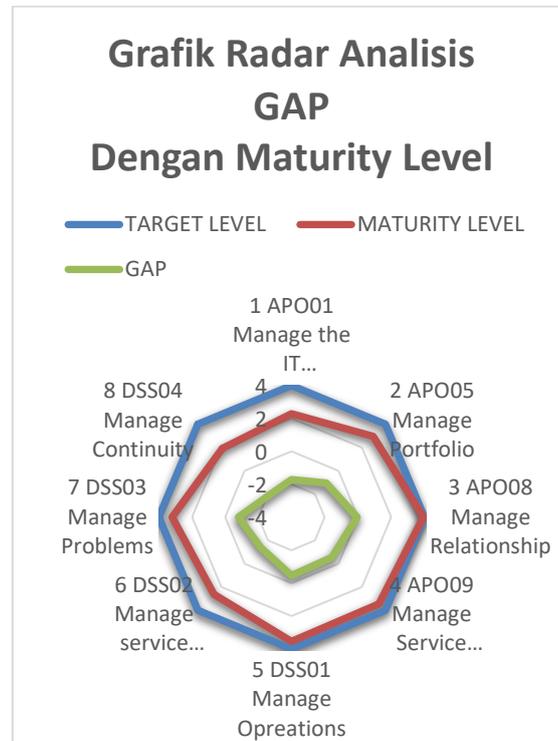
3.2. Nilai Kesenjangan (GAP)

Berdasarkan hasil perhitungan capability level pada tabel 5 didapatkan nilai kesenjangan atau *GAP* yang didapatkan dari selisih antara nilai *maturity level* perdomain dengan nilai level yang ditargetkan dan gambar 3 merupakan Grafik Radar Analisis GAP Dengan Maturity Level.

Tabel 5 *GAP Capability Level*

NO	NAMA PROSES	TARGET LEVEL	MATURITY LEVEL	GAP
1	<i>APO01 Manage the IT management framework</i>	4	2,29	-1,7
2	<i>APO05 Manage Portfolio</i>	4	2,95	-1,1

3	<i>APO08 Manage Relationship</i>	4	3,95	-0,1
4	<i>APO09 Manage Service Agreement</i>	4	3,45	-0,5
5	<i>DSS01 Manage Operations</i>	4	3,54	-0,5
6	<i>DSS02 Manage service requests and incidents</i>	4	2,62	-1,4
7	<i>DSS03 Manage Problems</i>	4	3,20	-0,8
8	<i>DSS04 Manage Continuity</i>	4	1,90	-2,1



Gambar 3 Grafik Radar Analisis GAP Dengan Maturity Level

3.2. Analisa Temuan dan Rekomendasi

Dari hasil audit sistem informasi yang dilakukan oleh penulis pada sistem informasi JNE Miles Report, rata-rata capibility level dari ke delapan subdomain berada pada level 3 (Established process). Ini menunjukkan bahwa organisasi telah mengembangkan proses yang terdefinisi dengan baik, dan ada pendekatan yang terstruktur untuk mengelola proses tersebut.

Dari analisa hasil evaluasi menunjukkan temuan terdapat gap pada domain APO dimana subdomain APO01 memiliki kesenjangan sebesar -1.7, APO05 memiliki kesenjangan sebesar -1.1, APO08 memiliki kesenjangan sebesar -0.1, APO09 memiliki kesenjangan sebesar -0.5. Pada domain DSS dimana subdomain DSS01 memiliki kesenjangan sebesar -0.5, DSS02 memiliki kesenjangan sebesar -1.4, DSS03 memiliki kesenjangan sebesar -0.8 dan DSS04 memiliki kesenjangan sebesar -2.1. Dimana subdomain DSS04 memiliki kesenjangan paling besar dari antara subdomain yang lain. Dan subdomain APO05 memiliki kesenjangan paling kecil dari antara subdomain lainnya.

Berikut adalah tabel 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 adalah rekomendasi yang diberikan pada masing-masing domain berdasarkan hasil audit sistem informasi yang dilakukan penulis pada PT JNE Cabang ASP Pegadungan.

1. Peningkatan Proses APO01 (Manage the IT management framework)

Tabel 6 Rekomendasi APO01(*Manage the IT management framework*)

Penjelasan	Memastikan bahwa organisasi memiliki dan mengelola suatu kerangka kerja manajemen teknologi informasi yang efektif dan relevan dengan
------------	---

tujuan bisnis serta kebutuhan organisasi

Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Disarankan untuk koordinator Tracer dan Tim IT bersama-sama untuk membuat SOP agar setiap karyawan yang bekerja menangani hal tersebut dapat lebih memahami tujuan dan arah kerja dari sistem JNE Miles Report - Disarankan agar dilakukannya pengukuran kinerja dari Sistem JNE Miles Report supaya segera mengetahui dan melakukan perbaikan jika tidak sesuai dan sejalan dengan tujuan perusahaan.
-------------	---

2. Peningkatan Proses APO05 (*Manage Portfolio*)

Tabel 7 Rekomendasi APO05 (*Manage Portfolio*)

Penjelasan	Organisasi telah mengembangkan proses yang terdefinisi dengan baik untuk mengelola portofolio proyek-proyek teknologi informasi secara efektif untuk mendukung tujuan bisnis dan strategi organisasi.
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Terus perbaiki kinerja proses pengelolaan portofolio. Identifikasi area-area di mana proses dapat ditingkatkan lebih lanjut, baik dari segi efisiensi, efektivitas, atau peningkatan nilai proyek. - Disarankan untuk membuat suatu pelatihan baik untuk TIM IT atau pun Tim Tracer yang menangani hal tersebut, untuk meningkatkan pengetahuan dalam mengelola portofolio bisnis.

3. Peningkatan Proses APO08 (*Manage Relationship*)

Tabel 8 Rekomendasi APO08(*Manage Relationship*)

Penjelasan	Organisasi telah mencapai tingkat kematangan yang cukup tinggi dalam mengelola hubungan dengan pemangku kepentingan (stakeholder)
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Terus bangun komunikasi yang baik dengan pemangku kepentingan untuk saling bertukar informasi tentang update mengenai progres dan perkembangan sistem JNE Miles Report - Lakukan survei atau penilaian terhadap kepuasan pemangku kepentingan terkait dengan hubungan dengan organisasi

4. Peningkatan APO09 (*Manage Service Agreement*)

Tabel 9 Rekomendasi APO09 (*Manage Service Agreement*)

Penjelasan	Organisasi telah mencapai tingkat kematangan yang baik dalam mengelola kerangka kerja manajemen teknologi informasi, pengelolaan kerangka kerja manajemen teknologi informasi yang lebih terstruktur dan terdefinisi
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Pastikan semua Tim memiliki pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawab mereka dalam melakukan kerangka kerja manajemen teknologi informasi. - Evaluasi lagi tentang pengolaan kerangka kerja supaya setiap problem yang terjadi dapat teratasi dengan baik. - Buat pelatihan dan pengembangan baik kepada Tim IT pihak Tracer atau tim yang terlibat dalam menangani sistem JNE Miles Report. Supaya kerangka kerja manajemen teknologi informasi dapat dijalankan dengan baik.

5. Peningkatan DSS01 (*Manage Operations*)Tabel 10 Rekomendasi DSS01 (*Manage Operations*)

Penjelasan	Organisasi telah mengembangkan dan mendokumentasikan proses-proses yang terkait dengan manajemen operasional teknologi informasi secara terperinci.
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Lakukan peningkatan pemantauan dan pengendalian terhadap sistem JNE Miles Report dan seluruh tim terkait. - Lakukan analisa mendalam terhadap proses-proses operasional untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. - Lakukan perbaikan berkelanjutan untuk setiap <i>problem</i> yang terjadi.

6. Peningkatan DSS02 (*Manage service requests and incidents*)Tabel 11 Rekomendasi DSS02 (*Manage service requests and incidents*)

Penjelasan	Organisasi telah berhasil mengelola permintaan layanan dan insiden dengan tingkat kematangan yang baik.
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Tingkatkan kemampuan pemantauan untuk permintaan layanan dan insiden. - Tingkatkan kolaborasi antara tim dukungan teknis dan tim bisnis. Pastikan bahwa ada komunikasi yang kuat dan kerjasama dalam menangani insiden yang lebih kompleks. - Lanjutkan dengan pelatihan dan pengembangan tim dukungan teknis.

7. Peningkatan DSS03 (*Manage Problems*)Tabel 12 Rekomendasi DSS03 (*Manage Problems*)

Penjelasan	Organisasi telah berhasil mengelola masalah-masalah teknologi informasi dengan tingkat kematangan yang baik.
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Organisasi mungkin memiliki kebijakan yang mengharuskan pengguna untuk secara teratur memperbarui kata sandi mereka pada sistem JNE Miles Report. Untuk menghindari kebocoran data, dan penyalahgunaan data.

8. Peningkatan DSS04 (*Manage Continuity*)Tabel 13 Rekomendasi DSS04 (*Manage Continuity*)

Penjelasan	Organisasi telah mencapai tingkat kematangan dasar dalam mengelola kontinuitas operasional dan layanan teknologi informasi. Organisasi telah memulai perjalanan untuk mengelola kontinuitas operasional dan layanan teknologi informasi.
Rekomendasi	<ul style="list-style-type: none"> - Disarankan agar adanya penambahan fitur tracing agar memudahkan dalam melacak kiriman yang bermasalah. - Tingkatkan pemantauan dan pengendalian dalam menjalankan proses kontinuitas operasional. Pertimbangkan penggunaan alat-alat otomatis untuk mendeteksi situasi darurat dan mengambil tindakan respon yang cepat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil audit sistem informasi JNE Miles Report pada PT Jalur Nugraha Ekakurir Jakarta Barat menggunakan Framework Cobit 5. Maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut : a) Penerapan audit sistem informasi pada website JNE Miles Report untuk semua domain belum mencapai target level yang diharapkan. B) Untuk perhitungan rata-rata maturity level dari ke 8 sub domain sebesar 2.99 atau 299%

dimana jika dilihat dari skala peratingan termasuk ke dalam level F yang menandakan sudah mencapai nilai Fully achieved dan dari skala pembulatan indeks pemetaan kondisi capability model ada di level 3 yaitu Established Process. Hal ini menandakan bahwa organisasi telah mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi dalam pengelolaan proses pada sistem JNE Miles Report. c) Perusahaan sudah mendefinisikan proses-prosesnya dengan baik dan menerapkan kontrol yang lebih ketat untuk menjalankan proses secara konsisten, terdapat pendekatan yang lebih formal dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang terkait dengan proses-proses tersebut.

Berdasarkan hasil audit sistem informasi JNE Miles Report pada PT Jalur Nugraha Ekakurir Jakarta Barat menggunakan Framework Cobit 5. Maka penulis memberi saran sebagai berikut : a) Melakukan dan menindak lanjuti rekomendasi yang sudah diberikan sesuai dengan temuan berdasarkan domain yang belum mencapai target. b) Menerapkan framework COBIT 5 sebagai acuan dan paduan dalam mengelola tata kelola TI

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu berjalannya proses penelitian kami diantaranya yaitu kepada pihak PT JNE Jakarta Barat yang telah bersedia dan meluangkan waktu menjadi objek penelitian bagi kami, kemudian kepada Universitas Nusa Mandiri yang telah menjadi tempat bagi kami dalam melakukan kegiatan tri dharma.

REFERENSI

- [1] M. I. Fauzan, "Pembangunan Aplikasi My Job (First Mile Delivery) Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir," Universitas Komputer Indonesia., 2020.
- [2] S. Maryati and M. I. Siregar, "Kepemimpinan Digital dalam meningkatkan kinerja organisasi peran Teknologi Informasi dan Komunikasi," *Owner*, vol. 6, no. 4, pp. 3616–3624, 2022.
- [3] R. M. Firdhousa, I. Baihaqi, and D. S. Ardiantono, "Evaluasi Kualitas Pelayanan Last-Mile Logistic pada JNE Express," *J. Tek. ITS*, vol. 10, no. 1, 2021.
- [4] P. Octaviyanti, "Resume Audit Sistem Enterprise Asset Management Menggunakan Framework Cobit 5," *Ikraith-Informatika*, vol. 2, no. 2, pp. 34–42, 2020.
- [5] A. Rini, "Implementasi Manajemen Risiko Sistem Informasi Menggunakan COBIT 5," *Media Inform.*, vol. 17, no. 1, pp. 18–28, 2018.
- [6] K. Devanti, W. G. S. Parwita, and I. K. B. Sandika, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Pt. Bisma Tunas Jaya Sentral," *J. Sist. Inf. dan Komput. Terap. Indones.*, vol. 2, no. 2, pp. 65–76, 2019.
- [7] A. . Darmawan, D. and Wijaya, "Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 pada PT. XYZ," *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3(1), pp. 1–17, 2022.
- [8] B. Pbb and A. Farhan, "BAB_2.pdf." 2003.
- [9] J. F. Andry *et al.*, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada," vol. 8, no. 1, pp. 17–22, 2022.
- [10] M. Muthmainnah, S. Safwandi, M. Jannah, and V. Ilhadi, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Proses Dss03 Dan Mea01 Di Universitas X," *Sisfo J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2021.
- [11] A. T. Priandika and S. Octavia, "AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (Studi Kasus: PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang)," *J. Ilm. Infrastruktur Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–19, 2020.

BIBLIOGRAPHY OF AUTHORS (10 PT)

	Rosniaman Halawa, Mahasiswa Universitas Nusa Mandiri prodi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informatika Kampus Kramat Raya Jakarta Pusat
	Tuti Haryanti, seorang dosen pada prodi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Komputer Universitas Nusa Mandiri. Lulusan dari Universitas Nusa Mandiri
	Laela Kurniawati, seorang dosen pada prodi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informatika Universitas Nusa Mandiri. Lulusan dari Universitas Nusa Mandiri dan saat ini sedang bekerja di Universitas Nusa Mandiri