



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian tentang audit sistem informasi yang pernah dilakukan:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian 1	
Peneliti	Wella, Johan Setiawan
Judul	AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN COBIT 4.1 PADA PT ERAJAYA SWASEMBADA, TBK
Nama Jurnal	ULTIMA InfoSys, Vol. VI, No. 2, bulan Desember tahun 2015 halaman 111-124
Metode	<ol style="list-style-type: none">1. Framework COBIT 4.12. Menggunakan domain <i>Plan and Organise, Acquire and Implement, Deliver and Support, Monitor and Evaluate</i>3. Pengumpulan data dengan cara dokumentasi, observasi, wawancara dan kuisioner
Hasil	<ol style="list-style-type: none">1. Proses TI <i>Plan and Organise</i> berada pada tingkat kematangan 4 sebanyak 5 proses TI2. Proses TI <i>Acquire and Implement</i> berada pada tingkat kematangan 5 sebanyak 4 proses TI3. Proses TI <i>Deliver and Support</i> berada pada tingkat kematangan 4 sebanyak 6 proses TI4. Proses TI <i>Monitor and Evaluate</i> berada pada tingkat kematangan 4 sebanyak 3 proses TI
Kesimpulan	Rekomendasi berupa langkah perbaikan yang bisa dilakukan manajemen untuk memperbaiki kelemahan yang ditemukan dari hasil audit

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

Penelitian 2	
Peneliti	Wella
Judul	AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN COBIT 5.0 DOMAIN DSS PADA PT ERAJAYA SWASEMBADA, TBK
Nama Jurnal	ULTIMA InfoSys, Vol. VII, No. 1 bulan Juni tahun 2016 halaman 38-44
Metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan <i>framework</i> COBIT 5.0 2. Menggunakan domain <i>Deliver, Service, and Support</i> 3. Tahapan kegiatan audit yang dilakukan adalah <i>Planning, Prepare Audit Program, Gather Evidence, Form Conclusion, Deliver Audit Opinion, Follow Up</i>
Hasil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Domain DSS03, DSS04, dan DSS05 berada di tingkat kapabilitas level 3 2. Domain DSS01, DSS02, DSS06 berada di tingkat kapabilitas level 4
Kesimpulan	Perusahaan telah mengimplementasikan pelayanan dan dukungan tata kelola teknologi informasi dengan baik
Penelitian 3	
Peneliti	Kelvin Chandra, Wella
Judul	<i>Measuring Operational Management Information Technology: COBIT 5.0 and Capability Level</i>
Nama Jurnal	<i>IJNMT (International Journal of New Media Technology) Vol. IV No. 1 bulan Juni tahun 2017 halaman 37-41</i>
Metode	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan <i>framework</i> COBIT 5.0 2. Domain yang dipilih adalah <i>Align, Plan, and Organize 9, Build, Acquire and Implement 6, Deliver, Service, and Support 1, Deliver, Service, and Support 2</i> 3. Pengumpulan data dengan kuisisioner, wawancara, observasi

Hasil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Domain APO09, DSS01, DSS02 berada di tingkat kapabilitas level 3 2. Domain BAI06 berada di tingkat kapabilitas level 2
Kesimpulan	Rekomendasi untuk perusahaan agar dapat mencapai target tingkat kapabilitas

Dari ke 2 penelitian di atas pada tabel 2.1 terdapat 2 *framework* penelitian dan domain yang berbeda dalam melakukan audit sistem informasi dalam sebuah perusahaan. Setiap penelitian memiliki fokus domain yang berbeda. Domain yang dipilih sesuai dengan kebutuhan atau keinginan perusahaan masing – masing. Pada penelitian pertama penulis menggunakan *framework* COBIT 4.1 pada domain *Plan and Organise, Acquire and Implement, Deliver and Support, Monitor and Evaluate* untuk mengukur kapabilitas tata kelola IT pada PT Erajaya Swasembada Tbk (Wella, 2015). Pada penelitian kedua penulis yang sama melakukan audit sistem informasi lagi pada PT Erajaya Swasembada Tbk menggunakan *framework* COBIT 5.0 pada domain *Deliver, Service, and Support* (Wella S. M., 2016). Sedangkan pada penelitian ketiga penulis menggunakan *framework* COBIT 5.0 pada domain *Align, Plan, and Organize 9, Build, Acquire and Implement 6, Deliver, Service, and Support 1, Deliver, Service, and Support 2* dimana domain tersebut adalah permintaan dari perusahaan tempat penulis melakukan penelitian . Hal yang dapat diadopsi dari penelitian terdahulu adalah penggunaan *framework* COBIT 5.0 untuk mengukur tingkat kapabilitas IT pada suatu perusahaan, dan teknik yang digunakan dalam perhitungan *capability level* untuk menentukan tingkat kapabilitas IT sebuah perusahaan.

2.2 Teknik Pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Beberapa cara pengumpulan data antara lain:

1. Menurut (Moleong, 2000), wawancara adalah kegiatan dimana 2 belah pihak berkomunikasi tentang suatu hal. Pihak pewawancara akan mengajukan beberapa pertanyaan dan pihak yang diwawancara akan memberikan jawabannya. Robinson (2000) mengatakan bahwa terdapat beberapa metode dalam melakukan wawancara yaitu formal namun terbuka akan pertanyaan baru, kualitatif formal berupa percakapan yang tidak berstruktur dengan tujuan mengutamakan rekaman dan transkrip wawancara, dan pedoman wawancara yang menggunakan sebuah pedoman dari pertanyaan umum atau bagian dari salah satu topik.
2. Menurut (Sugiyono, 2013), Kuesioner adalah teknik pengumpulan data menggunakan beberapa pertanyaan yang ditulis dalam sebuah medium kemudian diberikan kepada responden untuk memberikan jawabannya. (Arikunto, 2010) menyatakan bahwa ada 2 buah jenis kuisisioner yaitu tertutup dan terbuka. Kuisisioner tertutup mengharuskan responden untuk memilih dari beberapa jawaban yang diminta penulis, sedangkan kuisisioner terbuka responden dapat menggunakan kata – kata sendiri untuk menjawab pertanyaan.

Dari penjelasan para ahli, dapat disimpulkan bahwa wawancara dan kuisisioner merupakan metode yang dapat digunakan dalam penelitian studi kualitatif.

2.3 Definisi Audit Sistem Informasi

Menurut (Arens, 2006), kegiatan audit adalah kegiatan pengumpulan dan evaluasi terhadap bukti untuk menilai derajat kesesuaian antara informasi dengan standar atau kriteria yang sudah ditentukan agar dapat mengukur kinerja yang telah dicapai.

Sedangkan menurut (Weber, 1999), audit adalah sebuah proses pengumpulan data untuk mengevaluasi fakta agar dapat memutuskan apakah sistem komputer pada perusahaan merupakan aset yang terlindungi, terintegrasi, dan terpelihara.

Dari kedua penjelasan para ahli dapat disimpulkan bahwa audit sistem informasi adalah sebuah kegiatan pengumpulan bukti atau data yang nantinya digunakan untuk mengevaluasi fakta – fakta yang ada. Hasil dari evaluasi fakta akan digunakan untuk mengukur standar sistem yang digunakan apakah sistem yang sedang berjalan sesuai dengan ekspektasi atau tidak.

2.4 Tujuan Audit Sistem Informasi

Dalam melakukan audit sistem informasi tentu terdapat tujuan – tujuan yang ingin dicapai menurut (Gondodiyoto, 2007), terdapat 5 buah tujuan antara lain:

1. Pengamanan aset, dalam sebuah perusahaan yang dijadikan aset sistem informasi adalah *hardware*, *software*, dan sumber daya manusia. Seluruh aset tersebut harus terus dijaga. Maka dari itu, pengamanan aset merupakan salah satu tujuan yang sangat penting dan harus dipenuhi.
2. Menjaga integrasi data, dalam sebuah data terdapat *attributes* tertentu di mana setiap *attributes* memiliki kelengkapan yang harus tetap dijaga karena merupakan hal yang sangat penting. Hal ini menjadikan integrasi data merupakan salah satu hal yang penting dan merupakan salah satu tujuan dalam melakukan audit sistem informasi.
3. Efektifitas sistem, tujuan berikutnya dalam melakukan audit sistem informasi adalah menjaga efektifitas sistem. Sebab, sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila sistem informasi tersebut selalu tersedia untuk memenuhi kebutuhan *user*.
4. Efisiensi sistem, hal ini merupakan salah satu hal yang penting untuk menjaga sistem perusahaan agar memiliki kapasitas yang memadai. Apabila kualitas sistem perusahaan menurun, pihak *management* harus segera melakukan evaluasi. Sebuah sistem dapat dikatakan efisien apa bila sistem dapat memenuhi kebutuhan *user* dengan penggunaan sumber daya yang sangat minimal.

5. Ekonomis, pada tujuan audit ini adalah memperhatikan *cost* dan *benefit* agar hasil investasi yang sudah dilakukan sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan.

2.5 Tahapan – tahapan Audit

Menurut (Hunton, 2004), Tindakan audit terbagi menjadi beberapa tahapan yang harus dilakukan secara berurutan. Hal ini bertujuan agar kegiatan audit menghasilkan hal yang berguna.

1. Lingkup Audit, adalah pada bagian mana kegiatan audit akan dilakukan. Dalam melakukan kegiatan audit, menentukan lingkup audit adalah tahap yang sangat penting karena lingkup audit membangun batasan dimana program audit akan dilakukan sehingga auditor dapat membangun program audit yang sesuai dengan kebutuhan.
2. Audit Objektif, adalah keluaran apa yang akan dihasilkan setelah kegiatan audit selesai berjalan.
3. Prosedur Audit, pada tahap ini auditor menentukan tahapan yang akan dilakukan dari awal program audit berjalan sampai pada akhir di mana hasil yang diinginkan akan didapatkan.
4. Detail Administratif (perencanaan dan pelaporan), ini merupakan tahapan terakhir dalam pengembangan sebuah program audit. Tahap ini menentukan *output* apa yang akan diterima oleh perusahaan yang sedang diaudit seperti dokumentasi dan saran secara lisan.

Tahapan – tahapan audit menurut (Hunton, 2004) meliputi:

2.8.1 Planning

Tahapan dalam melakukan audit adalah melakukan perencanaan. Hal ini dapat diartikan sebelum audit dilakukan harus dilakukan penentuan risiko-risiko apa saja yang dapat timbul, membangun hubungan dengan klien, lalu beradaptasi dengan lingkungan dan menentukan staff-staff audit. Menurut (ISACA, 2020), tahap-tahap planning adalah:

1. Menentukan batasan dan tujuan audit.
2. Melakukan penilaian awal yang relevan.
3. Mengumpulkan pengetahuan tentang organisasi.
4. Mengidentifikasi pihak luar.
5. Membangun program audit yang berisi prosedur-prosedur audit.
6. Membantu rencana audit yang akan dilakukan selama audit.
7. Mengumpulkan dokumen proses audit meliputi rencana audit, program audit dan dokumentasi lainnya yang penting.

2.8.2 Penilaian Resiko

Menurut (Hunton, 2004) dalam kasus ini banyak auditor yang menggunakan pendekatan *risk-based* untuk melakukan audit. Melihat kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi sehingga hal tersebut membuat auditor sistem informasi menentukan proses penting untuk melakukan audit. Menurut (ISACA, 2020), dalam melakukan penilaian risiko terdapat 3 buah cara yang dapat dilakukan, antara lain:

1. *Inheritance*, risiko yang diakibatkan oleh turunan atau bawaan dari perusahaan yang mengakibatkan penilaian auditor menjadi tidak akurat. Risiko ini terjadi karena bukti-bukti yang kurang kuat.
2. *Control*, risiko yang diakibatkan karena kesalahan terhadap material yang tidak dapat dicegah atau dideteksi secara tepat waktu oleh sistem pengendalian internal.
3. *Detection*, adalah risiko yang terjadi karena auditor tidak dapat menemukan kesalahan yang terjadi dalam perusahaan. Risiko seperti ini biasanya diakibatkan oleh material yang kurang, prosedur yang tidak terdeteksi, atau kombinasi antara kedua hal tersebut.

2.8.3 Program Audit

Menurut (Hunton, 2004), dalam hal ini tidak ada standar audit untuk IT audit karena setiap prosedur audit harus disesuaikan dengan *hardware* dan *software* yang dipakai.

2.8.4 Mengumpulkan Bukti

Untuk mendapatkan temuan audit dan kesimpulan yang tepat dibutuhkan analisis dan interpretasi yang tepat dari bukti-bukti yang telah ada. Bukti merupakan dasar dari setiap opini audit yang dibentuk. Menurut (ISACA, 2020) terdapat beberapa bukti yang dapat dikumpulkan oleh audit SI antara lain:

1. Proses observasi dan keberadaan dari komponen fisik.
2. Bukti dokumentasi-dokumentasi yang telah dilakukan.

3. *Flowchart*, prosedur naratif dan tertulis yang tersedia dalam perusahaan.
4. Analisa seperti prosedur yang berjalan.

2.8.5 Membuat Kesimpulan

Setelah bukti-bukti terkumpul tugas berikutnya sebagai seorang auditor adalah mengevaluasi bukti-bukti yang telah ada. Lalu, dari hasil evaluasi tersebut akan ditarik sebuah kesimpulan sesuai dengan tujuan audit mengenai apakah seluruh proses audit berjalan sesuai dengan prosedur atau tidak. Sebagai seorang auditor harus dapat mengidentifikasi kondisi-kondisi agar dapat dilaporkan juga merupakan bagian dari tugas mereka.

2.8.6 Mempersiapkan Pendapat Audit

Setelah membuat kesimpulan sebagai auditor harus mempersiapkan laporan audit yang buat sesuai dengan *guideline* ISACA. Laporan audit berisi panduan-panduan untuk hal umum dan gambaran hasil audit secara garis besar.

2.8.7 Following Up

Di akhir kegiatan audit sebagai seorang auditor harus melakukan *follow up*. Setelah auditor mengkomunikasikan hasil audit serta menyiapkan opini audit kepada pihak klien, auditor perlu membuat ketetapan untuk tetap *follow up* menangani kondisi yang belum dapat dilakukan.

Sedangkan menurut (Weber, 1999), dalam melakukan audit terdapat beberapa tahapan-tahapan antara lain:

1. **Investigasi dan penyelidikan awal**, merupakan tahapan awal dalam melakukan kegiatan audit di mana auditor menyelidiki dan melakukan investigasi terhadap latar belakang klien, agar mengetahui kewajiban klien sehingga dapat mengidentifikasi risiko yang dapat timbul selama program audit berjalan.
2. **Pengujian atas kontrol**, tahapan berikutnya berfokus pada pengendalian *management* di mana auditor akan mencari permasalahan yang dihadapi pada bagian *management* dan apabila ditemukan auditor akan memberikan opini yang bersifat membangun.
3. **Pengujian atas keseimbangan atau hasil keseluruhan**, dalam tahapan ini akan melakukan pengujian terhadap sistem secara langsung untuk melihat apakah terdapat pencatatan yang keliru mengakibatkan sistem informasi gagal untuk mencapai tingkat yang diinginkan. Pada bagian ini yang menjadi pertimbangan adalah pengamatan aset dan integrasi data.
4. **Penyelesaian audit**, tahapan ini merupakan tahapan terakhir yang harus dilakukan oleh seorang auditor. Auditor akan mengumpulkan bukti-bukti lalu akan ditutup dengan memberikan pernyataan pendapat dari hasil penemuan yang ada.

Keempat tahapan audit yang ada memiliki langkah-langkah yang identik antara satu dengan yang lain. Keempat tahapan tersebut juga memiliki tujuan yang sama. Namun, terdapat beberapa perbedaan antara keempat tahapan di atas, apabila dilihat tahapan audit yang diungkapkan oleh (Weber, 1999) auditor terjun langsung dalam sistem perusahaan sedangkan tahapan yang diungkapkan oleh (Hunton, 2004) dapat dikatakan lebih umum. Maka dari itu, dalam kasus ini penulis akan menggunakan tahapan-tahapan (Hunton, 2004) karena kegiatan audit yang dilakukan adalah *around the computer* di mana penulis menggali bukti-bukti yang ada namun tidak terjun langsung dalam melakukan pengecekan sistem yang digunakan.

2.6 IT GOVERNANCE

Menurut (Weill, 2004), *IT Governance* adalah sebuah wewenang dan tanggung jawab secara benar dalam membuat sebuah keputusan dalam penggunaan teknologi informasi pada perusahaan.

Sedangkan Menurut (Van Grembergen, 2004), *IT Governance* adalah sebuah kapasitas yang sudah ditetapkan oleh dewan direksi, manajemen eksekutif, dan manajemen IT untuk mengontrol seluruh strategi IT dengan cara memastikan perpaduan bisnis dan IT perusahaan.

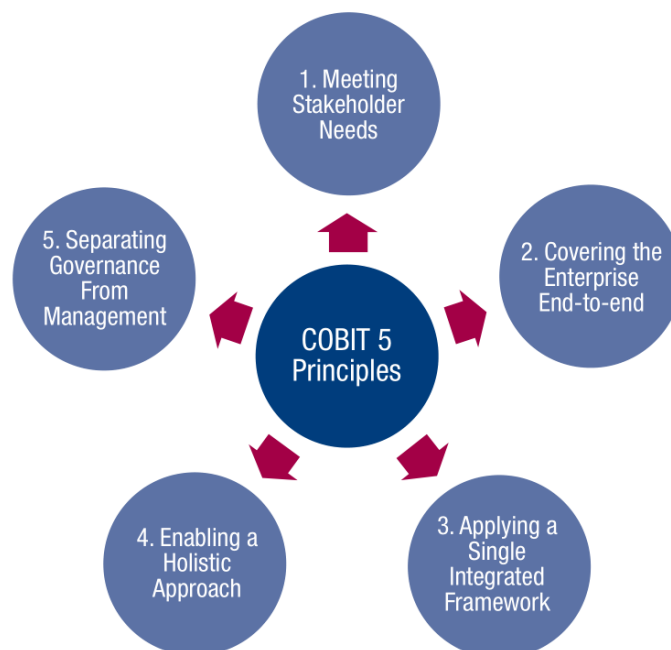
Dari kedua penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa IT Governance adalah sebuah standar yang ditetapkan oleh bagian eksekutif

perusahaan yang berhubungan dengan standar wewenang dan tanggung jawab strategi IT dengan cara memastikan perpaduan antara bisnis dan IT perusahaan.

2.7 COBIT 5.0

Berdasarkan keterangan *International Professional Association (ISACA) Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT)* adalah sebuah *framework* yang dikembangkan untuk *Information Technology (IT) management* dan *IT governance*.

2.7.1 COBIT 5.0 Principle



Gambar 2.1 COBIT 5.0 Principle

Source: ISACA, 2012

Pada gambar 2.1 merupakan 5 prinsip kunci dari COBIT 5 dalam menjalankan *governance* dan *management* dari sebuah IT *enterprise*. Prinsip-prinsip COBIT 5 tersebut menurut (ISACA, 2020) yaitu:

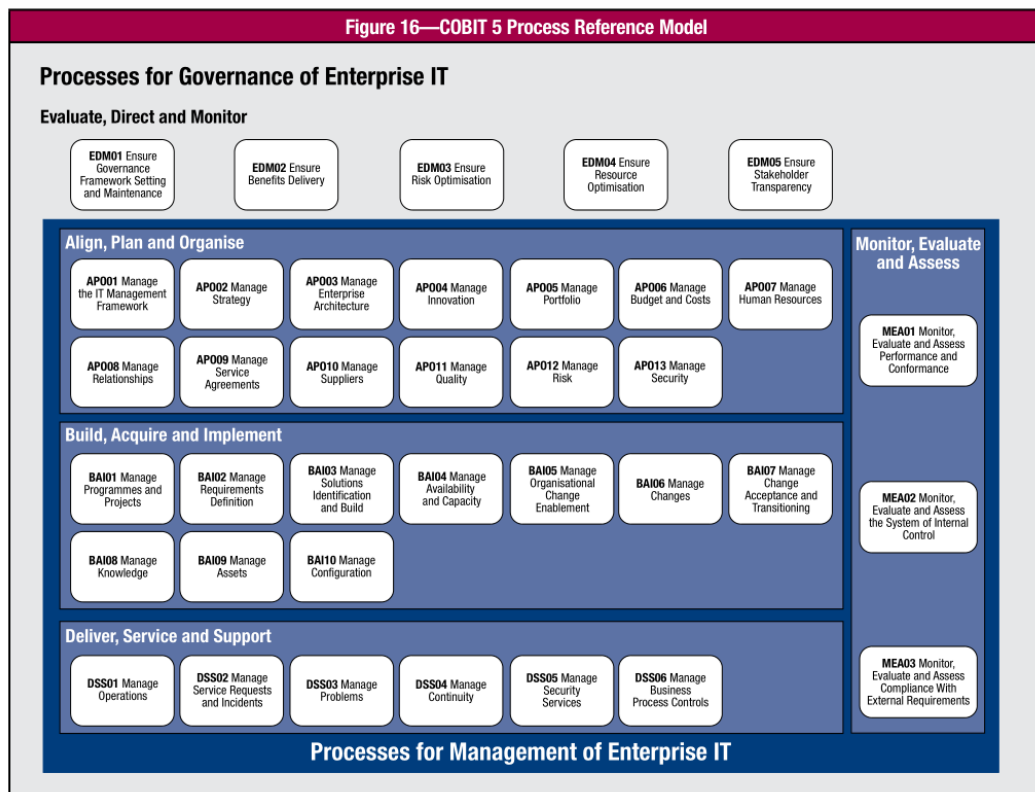
1. *Meeting Stakeholder Needs*, menentukan *enterprise goals* dan *IT-related* merupakan hal yang penting dalam mendukung kebutuhan yang diperlukan oleh para *stakeholders*.
2. *Covering the Enterprise End to End*, perusahaan harus mengelola IT perusahaan sebagai aset mereka dan manajer perusahaan harus berusaha menjaga akuntabilitas manajemen perusahaan dan pengolahan IT sebagai aset dari setiap fungsi mereka.
3. *Applying a Single Integrated Framework*, dengan menggunakan sebuah *framework* yang memiliki integrasi tinggi dapat membantu perusahaan dalam mengoptimalkan nilai aset IT dan sumber daya mereka.
4. *Enabling a Holistic Approach, Governance of enterprise IT (GEIT)* membutuhkan pendekatan holistik yang memperhatikan komponen-komponen di mana diketahui sebagai *enablers*. Dalam COBIT 5 terdapat 7 buah *enablers* untuk meningkatkan GEIT perusahaan.
5. *Separating Governance from Management*, proses pada *governance* dapat memastikan tujuan dapat tercapai dengan cara melakukan evaluasi terhadap kebutuhan para *stakeholder*, membuat arah terhadap hal-hal yang menjadi prioritas, dalam membuat keputusan, memantau performa perusahaan,

tingkat kepatuhan perusahaan, dan progress yang sudah dicapai oleh perusahaan.

Kelima *principle* di atas merupakan dasar yang dimiliki oleh *COBIT 5.0* dalam melakukan audit sistem informasi sebuah perusahaan.

2.7.2 Proses COBIT 5.0

Pada *Framework* COBIT 5.0 proses-proses dibagi ke dalam 2 *area* yang dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:



Gambar 2.2 COBIT 5.0 Process

Source: ISACA, 2012

1. **Governance**, menurut *framework COBIT 5.0* pihak yang bertanggung jawab adalah dewan direksi. Pada bagian *governance* terdapat 1 buah domain yaitu *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)*.
2. **Management**, menurut *Framework COBIT 5.0* ditargetkan pada bagian *management* perusahaan dimana di dalamnya terbagi menjadi 4 buah proses yaitu *Align, Plan, and Organise (APO)*, *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, *Deliver, Service and Support (DSS)*, dan *Monitor, Evaluate, Assess (MEA)*.

2.8 Domain COBIT 5.0

Pada *framework COBIT 5.0* terbagi menjadi 2 *area* yaitu *governance* dan *management*. Lalu, pada bagian *governance* terdapat 1 buah domain sedangkan pada bagian *management* terdapat 4 buah domain. Domain-domain tersebut antara lain:

1. Pada bagian *Governance* terdapat domain *Evaluate, Direct, Monitor (EDM)*.
2. Bagian *Management* terdapat domain *Align, Plan, and Organise (APO)*, *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, *Deliver, Service, and Support (DSS)*, dan *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*.

2.8.1 *Evaluate, Direct, Monitor (EDM)*

Pada domain ini dilakukan evaluasi terhadap kebutuhan *stakeholder*, kondisi, memberikan arah, serta membantu perusahaan dalam mengambil keputusan. Selain itu, pada domain ini juga dinilai performa perusahaan dan kepatuhan perusahaan terhadap peraturan-peraturan yang ada. Hal ini dilakukan untuk memastikan perusahaan berjalan sesuai dengan *objective* yang sudah ditetapkan. Dalam *Evaluate, Direct, Monitor* terdapat beberapa proses yang dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2 Evaluate, Direct, and Monitor

No	Nama Proses
1	<i>EDM01 Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i>
2	<i>EDM02 Ensure Benefits Delivery</i>
3	<i>EDM03 Ensure Risk Optimisation</i>
4	<i>EDM04 Ensure Resource Optimisation</i>
5	<i>EDM05 Ensure Stakeholder Transparency</i>

2.8.2 *Align, Plan, and Organize (APO)*

Domain *Align, Plan, and Organize* mencari cara terbaik perusahaan dalam menggunakan informasi dan teknologi untuk mencapai tujuan dan *objective* perusahaan. Pada domain ini juga diberi gambaran dalam membangun infrastruktur dan bentuk organisasi perusahaan agar mencapai nilai yang optimal. Domain ini memiliki beberapa proses seperti pada tabel 2.3 berikut:

Tabel 2.3 Align, Plan, and Organize

No	Nama Proses
1	<i>APO01 Manage The IT Management Framework</i>
2	<i>APO02 Manage Strategy</i>
3	<i>APO03 Manage Enterprise Architecture</i>
4	<i>APO04 Manage Innovation</i>
5	<i>APO05 Manage Portfolio</i>
6	<i>APO06 Manage Budget and Costs</i>
7	<i>APO07 Manage Human Relations</i>
8	<i>APO08 Manage Relationships</i>
9	<i>APO09 Manage Service Agreements</i>
10	<i>APO10 Manage Suppliers</i>
11	<i>APO11 Manage Quality</i>
12	<i>APO12 Manage Risk</i>
13	<i>APO13 Manage Security</i>

2.8.3 Build, Acquire, and Implement (BAI)

Domain ini membantu perusahaan dalam menentukan kebutuhan-kebutuhan IT, mendapatkan IT yang dibutuhkan, dan mengimplementasikan IT ke dalam proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Tabel 2.4 berikut ini merupakan proses-proses yang ada pada *Build, Acquire, and Implement (BAI)*:

Tabel 2.4 Build, Acquire, and Implement

No	Nama Proses
1	<i>BAI01 Manage Programs and Projects</i>
2	<i>BAI02 Manage Requirements Definition</i>
3	<i>BAI03 Manage Solutions Identification and Build</i>
4	<i>BAI04 Manage Availability and Capacity</i>
5	<i>BAI05 Manage Organizational Change Enablement</i>
6	<i>BAI06 Manage Change</i>
7	<i>BAI07 Manage Changes Acceptance and Transitioning</i>
8	<i>BAI08 Manage Knowledge</i>
9	<i>BAI09 Manage Assets</i>
10	<i>BAI10 Manage Configuration</i>

2.8.4 Deliver, Service, and Support (DSS)

Domain ini berfokus pada penyampaian aspek-aspek IT kepada perusahaan. Domain ini mencakup pengecekan eksekusi aplikasi IT dan hasil dari eksekusi yang dilakukan IT agar IT perusahaan yang dijalankan menghasilkan hasil yang efektif dan efisien. Tabel 2.5 berikut ini merupakan proses-proses yang ada pada *Deliver, Service and Support (DSS)*:

Tabel 2.5 Deliver, Service, and Support

No	Nama Proses
1	<i>DSS01 Manage Operations</i>
2	<i>DSS02 Manage Service Requests and Incidents</i>
3	<i>DSS03 Manage Problems</i>
4	<i>DSS04 Manage Continuity</i>
5	<i>DSS05 Manage Security Service</i>
6	<i>DSS06 Manage Business Process Controls</i>

2.8.5 Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)

Domain ini melakukan penilaian terhadap sistem IT saat ini masih memenuhi kriteria pada awal di mana sistem IT tersebut dibuat. Domain ini juga melihat apakah sistem IT yang dimiliki oleh perusahaan masih sepenuhnya mendukung *objective* perusahaan. Selain itu, juga dilakukan penilaian tingkat independen dan efektivitas sistem IT perusahaan dalam melakukan proses kontrol oleh auditor internal dan eksternal. Tabel 2.6 berikut merupakan proses-proses pada *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*:

Tabel 2.6 Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)

No	Nama Proses
1	<i>MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance</i>
2	<i>MEA02 Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control</i>
3	<i>MEA03 Evaluate and Assess Compliance with External Requirements</i>

2.8.6 Capability level

Untuk mengetahui tingkatan yang dimiliki oleh perusahaan maka perlu dilakukan penilaian. Dalam kasus ini dilakukan penilaian menggunakan *capability level*.

Capability level adalah nilai tolak ukur yang disediakan pada *framework COBIT 5.0*. Nilai tolak ukur ini diambil berdasarkan standar ISO/IEC 15504. *Capability level* terbagi menjadi enam buah *level*, di mana setiap *level* menggambarkan kondisi perusahaan yang berbeda.

Setiap *level* memiliki kategori yang berbeda kategori dari setiap *level* tersebut seperti dijelaskan pada tabel 2.7.

Tabel 2.7 Tingkatan *capability level*

Tingkatan	Kategori
<i>Level 1</i>	<i>Incomplete</i>
<i>Level 2</i>	<i>Performed</i>
<i>Level 3</i>	<i>Established</i>
<i>Level 4</i>	<i>Predictable</i>
<i>Level 5</i>	<i>Optimizing</i>

Menurut ISACA (2016) setiap *capability level* yang ada memiliki maksud yang berbeda antara lain:

1. Level 0. Perusahaan dinyatakan tidak melaksanakan proses IT sama sekali atau IT perusahaan belum dapat mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.
2. Level 1. Perusahaan sudah menggunakan IT dalam mendukung kegiatan sehari - hari perusahaan dan IT dapat bekerja sesuai dengan proses yang ada.
3. Level 2. Perusahaan melaksanakan proses IT dan mencapai tujuannya dan dilaksanakan secara terkelola sehingga menghasilkan nilai yang lebih baik. Dalam hal ini yang dimaksud dari pengelolaan adalah proses perencanaan, evaluasi, dan penyesuaian.
4. Level 3. Perusahaan pada level ini sudah memiliki proses-proses IT yang sudah distandarisasi sesuai dengan lingkungan yang dimiliki oleh

perusahaan. Standarisasi dalam hal ini adalah proses-proses yang ada sudah diterapkan pada seluruh lingkungan perusahaan

5. Level 4. Perusahaan pada level ini sudah memiliki proses dan batasan-batasan yang sudah pasti. Batasan yang ditetapkan pada perusahaan dibentuk berdasarkan pengalaman dalam pelaksanaan proses IT sebelumnya
6. Level 5. Perusahaan pada level sudah sepenuhnya menerapkan proses IT yang sudah teruji sesuai standar yang ada. Selain itu perusahaan juga sudah melakukan inovasi baru untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan.