



## Analisis Manajemen Resiko Pelayanan Sistem Manajemen Dealer VIAR dengan menggunakan COBIT 5

Yuki Arimbi<sup>1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma

<sup>2</sup> Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma

<sup>1</sup>yukiarimbi14@gmail.com, <sup>2</sup>tata.sutabri@gmail.com\*

**Abstrak:** Layanan Teknologi Informasi pada sistem manajemen dealer VIAR sangat berfungsi pemenuhan permintaan denan pengelola insiden. Selain memiliki peranan penting tetapi juga baeresiko bagi perusahaan. Permasalahan yang terjadi pada Sistem manajemen dealer tersebut ialah resiko dalam pelayanan aatau manajemen yang dijalankan oleh pihak perusahaan. Resiko tersebut antara lain diantaranya kesalahan pencatatan (*logging*) insiden atau permintaan layanan, *helpdesk* tidak mencatat insiden atau permintaan layanan TI. Maka berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan sebuah analisis manajemen risiko pada sistem manajemen dealer perlu dilakukan guna bertujuan untuk meminimalkan risiko. Penerapan COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) digunakan sebagai kerangka acuan untuk melakukan analisis manajemen risiko tersebut. APO (*Align, Plan and Organize*) dan DSS (*Deliver, Service and Support*) adalah dua dari lima domain yang ada pada COBIT 5. APO11 (*Manage Quality*) dan DSS01 (*Manage Operations*) merupakan proses pendukung pada COBIT 5 yang digunakan untuk mengelola risiko. Berdasarkan hasil penelitian ini perhitungan nilai dampak dengan nilai frekuensi tingkatan risiko paling tinggi adalah risiko pengguna enggan memberikan feedback layanan TI. Tingkat medium terdapat dua risiko, yakni risiko helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk dan kesalahan pencatatan (*logging*) insiden atau permintaan layanan. Sedangkan tingkat low, yaitu risiko pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

**Kata kunci:** *analisis manajemen risiko, COBIT 5, layanan TI*

### I. Pendahuluan

Pengembangan sistem informasi manajemen merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Haq et al., 2021). Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat terutama dalam bidang teknologi informasi (Arifin & Setyadi, 2022). Sistem informasi layanan pada perusahaan automotif sangat berpengaruh bagi kelancaran bisnis perusahaan. *System management Dealer* merupakan layanan teknologi informasi yang memiliki sejumlah dealer di beberapa kota di Indonesia. *Departemen Teknologi Informasi* berada di kantor pusat yang bertugas untuk menajaga ketersediaan layanan *System Management Dealer* (Prastiyawan et al., 2020).

Layanan Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh suatu perusahaan atau instansi (Safitri et al., 2021). Manajemen layanan yang baik akan memastikan bahwa teknologi informasi yang digunakan dapat berkontribusi

secara optimal pada pencapaian tujuan organisasi. Salah satu kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengelola layanan teknologi informasi adalah COBIT 5 (Faliandy & Sutabri, 2023). Berdasarkan observasi dan wawancara di perusahaan otomotif ini, diketahui beberapa risiko yang pernah dan cukup sering terjadi berupa kesalahan pencatatan (*logging*) insiden atau permintaan layanan serta *helpdesk* tidak mencatat insiden atau permintaan layanan TI yang masuk. Kejadian tersebut cukup berdampak bagi perusahaan. DTI belum pernah melakukan analisis penilaian risiko terkait pengelolaan layanan TI.

Risiko didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat menciptakan rintangan dalam pencapaian tujuan organisasi, karena faktor internal dan eksternal, tergantung dari tipe risiko yang ada dalam situasi tertentu (Qintharah, 2019). Dalam ISO:31000-2009 manajemen risiko adalah aktivitas terorganisasi yang dilakukan untuk

mengarahkan dan mengelola organisasi dalam rangka menangani risiko. Jadi dapat disimpulkan bahwa manajemen risiko merupakan sebuah metode yang terorganisasi secara sistematis dan logis yang dilakukan untuk mengarahkan, mengidentifikasi, memonitor, menetapkan solusi, melaporkan risiko, dan mengelola organisasi dalam rangka untuk menangani risiko (As Sajjad et al., 2020). Manajemen risiko TI meliputi tiga proses yaitu penilaian terhadap risiko, *mitigate* risiko serta nilai evaluasi.

Cobit 5 menjadi suatu kerangka kerja pengelolaan TI paling signifikan dan yang paling cocok untuk melakukan audit karena memberikan panduan komprehensif seputar proses kerja TI dan tujuan bisnis yang ada (Messakh & Tanaamah, 2021). Kerangka kerja COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) merupakan kerangka kerja komprehensif yang dapat digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan dalam area tata kelola dan manajemen TI. EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*) merupakan domain yang terdapat pada area tata kelola. Area manajemen memiliki empat domain yaitu APO (*Align, Plan and Organise*), BAI (*Build, Acquire and Implement*), DSS (*Deliver, Service and Support*) dan MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*). COBIT 5 dapat membantu memenuhi kebutuhan perusahaan, mengorganisasi aktivitas TI ke dalam proses model yang dapat diterima secara umum, mengidentifikasi sumber teknologi informasi utama, mendefinisikan sasaran proses TI manajemen perusahaan yang harus dipertimbangkan. COBIT dirancang sebagai tool tata kelola TI guna membantu manajemen dalam mengelola dan memahami risiko – risiko bisnis dan keuntungan – keuntungan yang berhubungan dengan informasi dan TI terkait (Iqbal Agselmora & Prasetyo Utomo, 2022).

COBIT 5 *for risk* memiliki perspektif manajemen risiko yang terkait cara identifikasi, analisis serta cara untuk merespons risiko serta tahapan dalam melakukan manajemen risiko. Proses APO11 (*Manage Quality*) dan DSS01 (*Manage Operations*) merupakan dua proses pendukung dalam fungsi risiko. Kedua proses tersebut digunakan dalam penelitian ini untuk analisis manajemen risiko SMD agar dapat dilakukan rekomendasi untuk mitigasi. Penelitian tentang Tata Kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penggunaan kerangka kerja COBIT dilakukan untuk melakukan evaluasi, perancangan Tata Kelola TI secara keseluruhan atau hanya berfokus pada beberapa area tertentu (Sutabri, 2023). Secara sederhana, membantu perusahaan menciptakan nilai yang optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara mewujudkan manfaat dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya (Prayoga et al., 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya menggunakan COBIT 5 sebagai kerangka kerja acuan dalam tata kelola sistem informasi. Analisis Manajemen Risiko

Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5. Hasil pengukuran *capability level* bahwa PT Global Infotech Solutions berada pada level 1 dalam mengelola risiko sesuai domain APO12. Terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan sehingga manajemen risiko dapat berjalan dengan baik (Thenu et al., 2020). Penelitian lain yang berkaitan tentang COBIT 5, Analisis Manajemen Risiko SPBE Menggunakan COBIT 5 For Risk dan ISO 31000: 2018 di Kabupaten Magetan. Hasil penelitian yaitu rekomendasi manajemen risiko SPBE sebagai panduan penyusunan manajemen risiko SPBE. Dari hasil identifikasi diperoleh 21 risiko dan 15 rekomendasi pengendalian (Aprianto et al., 2021). Penerapan COBIT 5 pada suatu perusahaan memberikan dampak positif pada kualitas informasi. COBIT 5 dapat digunakan untuk melakukan audit tata kelola TI.

## 2. Metode Penelitian

COBIT 5 (*Control Objective for Information and related Technology*) menggabungkan pemikiran terbaru dalam teknik tata kelola perusahaan dan manajemen dan menyediakan prinsip, praktik, alat analisis, dan model yang dapat diterima secara global untuk membantu meningkatkan kepercayaan dan nilai dari sistem informasi (Susanto et al., 2023). Salah satu kunci fokus meminimalisir risiko layanan SMD adalah mengetahui nilai risiko dan dampak risiko yang menghasilkan tingkatan risiko. Sebagai penjelasan, dapat dikatakan bahwa manajemen risiko teknologi informasi adalah penilaian terhadap suatu risiko.

Terdapat tiga pemetaan proses TI COBIT 5 *for risk* terhadap manajemen risiko teknologi informasi:

### 1. Pemetaan Proses TI COBIT 5

Melakukan pengelolaan pemetaan proses TI permintaan layanan pada SMD sesuai dengan domain *Deliver Service and Support* (DSS) berdasarkan COBIT 5 Enabling process. Sedangkan domain *Align Plan and Organize* (APO) digunakan untuk meminimalisir risiko pada langkah terakhir.

### 2. Pemetaan Tipe Risiko

Menentukan pemetaan tipe risiko pada layanan SMD yang sudah disediakan oleh COBIT 5 *for risk*. Terdapat tiga tipe risiko, antara lain IT *programme and project delivery risk*, IT *benefit/value enablement risk* dan IT *operations and service delivery risk*.

3. Kategori Risiko

Melakukan pemetaan yang mengacu kepada standar COBIT 5 for Risk. Terdapat dua puluh kategori risiko TI. Dalam penelitian ini, hanya dipilih beberapa kategori yang sesuai dengan layanan.

Selain ketiga pemetaan proses TI COBIT 5 tersebut, terdapat juga beberapa tahapan lain, berupa analisis terhadap risiko. Tahap pertama adalah faktor risiko yang mencakup penentuan kategori risiko berdasarkan ketentuan yang ada pada best practice. Selanjutnya, menentukan sebuah faktor dari penyebab yang mempengaruhi risiko itu terjadi pada saat proses pengelolaan permintaan layanan dan manajemen insiden, baik dalam faktor penyebab internal maupun eksternal.

Tahap kedua berupa Skenario Risiko TI yang terbagi atas dua jenis, yaitu skenario positif dan skenario negatif. Skenario positif berisi dampak apabila risiko tersebut tidak terjadi, sehingga mendeskripsikan proses bisnis yang dapat berjalan lancar dan optimal. Sedangkan skenario negatif berisi dampak apabila risiko terjadi, sehingga menghasilkan sebuah gangguan atau hambatan terhadap proses bisnis perusahaan serta apakah risiko yang terjadi dapat mengalami kerugian yang cukup besar atau tidak.

Tahap ketiga adalah penilaian risiko TI yang membahas mengenai tingkatan risiko layanan SMD, berdasarkan penilaian risiko berapa kali terjadi dalam setahun (frekuensi). Dengan nilai dampak risiko diperoleh dari kuesioner karyawan pada perusahaan transportasi tersebut, yang telah disediakan oleh COBIT 5 for risk. Nilai dampak terdiri dari empat diantaranya nilai dampak produktivitas, nilai dampak biaya kerugian akibat risiko, dampak keunggulan kompetitif serta dampak hukum yang berakibat pidana (terkait biaya denda yang harus ditanggung oleh organisasi akibat terjadinya risiko yang berdampak pada hukum). Proses mitigasi COBIT 5 digunakan untuk meminimalisir risiko layanan sistem manajemen dealer. Pengambilan keputusan aktivitas kunci yang relevan untuk diimplementasikan kedalam DTI.

Lembaga penelitian pendidikan tinggi juga menggunakan ISO 31000 untuk melakukan penelitian analisis risiko teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini adalah memberikan serangkaian risiko teknologi informasi, termasuk rangkaian risiko dan faktor, risiko dan faktor tersebut membantu atau memicu kejadian tertentu yang mengancam penggunaan teknologi informasi (Putri & Irnanda, 2022)

3. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Pemetaan Proses TI

Setelah dilakukan analisis hasil wawancara dan observasi, maka pemetaan proses TI ini mencakup

aktivitas pada proses DSS01. Aktivitas tersebut disesuaikan dengan risiko SMD. Terdapat juga penjelasan berdasarkan risiko yang sendiri terjadi, keterangan terkait mengapa risiko bisa terjadi serta penyebab risiko itu ada. Uraian hasil Pemetaan Risiko TI proses DSS01 dijabarkan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil pemetaan risiko TI proses DSS01

Risiko	Keterangan	Penyebab
Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	Helpdesk tidak mencatat insiden atau permintaan layanan TI sehingga tidak terdapat log insiden atau permintaan layanan TI	Pengelolaan insiden dan permintaan layanan TI tidak diawasi serta tidak mengacu pada standar
Kesalahan pencatatan (logging) insiden atau permintaan layanan	Helpdesk melakukan kesalahan pencatatan informasi insiden dan permintaan layanan	Terdapat kesalahan pencatatan kategori, tingkat prioritas, identitas pelapor, tanggal kejadian, status insiden atau permintaan layanan TI
Pengguna enggan memberikan feedback layanan TI	Pengguna tidak memberikan feedback terhadap penyelesaian insiden atau pemenuhan permintaan layanan TI yang diajukan	Kinerja helpdesk tidak sesuai dengan keinginan pengguna dan pengguna tidak puas terhadap pelayanan
Ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan	Pengguna atau pelaporan insiden dan permintaan layanan TI tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh helpdesk dalam memenuhinya	Kinerja unit helpdesk tidak sesuai dengan keinginan pengguna

2. Analisis Tipe Risiko

Berdasarkan analisis tipe risiko yang diperoleh, dapat diketahui ada empat risiko terkait *IT Operations and Service Delivery Risk*. Hal ini dikarenakan proses bisnis terkait dengan stabilitas operasional, ketersediaan, perlindungan, dan pemulihan layanan TI, yang dapat membawa penghancuran atau pengurangan nilai bagi layanan SMD, sehingga kedua tipe diisi dengan S (Sekunder), dan P (Primer). Terdapat tiga tipe risiko yang dituliskan pada kolom. Tipe 1 (T1) adalah risiko pemberdayaan manfaat. Tipe 2 (T2) merupakan program TI dan risiko pengiriman proyek. Sedangkan Tipe 3 (T3) adalah operasi TI dan risiko penyampaian layanan [2]. Uraian hasil pemetaan tipe risiko dijabarkan dalam Tabel 2.

3. Analisis Kategori Risiko

Setelah dilakukan pemetaan tipe risiko kemudian dilakukan analisis risiko. Penelitian ini hanya mengacu kepada satu kategori risiko, yakni *staff operations (human error and malicious intent)* yang mengatur layanan SMD. Hasil analisis kategori risiko dijabarkan dalam bentuk Tabel 3.

Tabel 2. Hasil pemetaan tipe risiko

No	Risiko	T1	T2	T3
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	S	S	P
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	S	S	P
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	S	S	P
4	Ketidakpuasan pengguna terhadap <u>layanan yang diberikan</u>	S	S	P

Tabel 3. Hasil analisis kategori risiko

No	Kategori Risiko	Risiko
1	<i>Staff Operation</i>	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk
		Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan
		Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI
		Ketidakpuasan pengguna terhadap <u>layanan yang diberikan</u>

4. Faktor Risiko

Faktor risiko terjadi saat pengelolaan permintaan layanan sedang berlangsung. Faktor risiko dibagi menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal membahas mengenai kenapa risiko itu terjadi dalam perusahaan. Sedangkan faktor eksternal dilihat dari sisi luar perusahaan yang dapat mengancam layanan SMD. Faktor risiko dijabarkan pada Tabel 4.

5. Skenario Risiko TI

Hasil pembuatan skenario risiko TI digunakan untuk menentukan nilai dampak risiko layanan SMD. Skenario risiko dapat berupa skenario positif dan skenario negatif. Tabel 5 merupakan hasil pembuatan skenario risiko TI.

6. Penilaian Risiko TI

Setelah diketahui nilai dampak pada risiko serta nilai frekuensi, kemudian dilakukan perhitungan rata-rata nilai dampak pada layanan SMD. Kemudian, keseluruhan hasil jumlah dibagi empat (kuesioner nilai dampak layanan sistem) sesuai aturan COBIT 5 *for risk*. Apabila hasil dari pembagian angkanya berupa desimal, maka mengikuti aturan pembulatan desimal. Jika nilai desimal di bawah angka 0,5 maka akan dibulatkan ke angka di bawah satu digit berarti menjadi 0,0. Sedangkan nilai desimal di atas angka 0,5 maka dibulatkan ke angka di atas satu digit yang berarti menjadi angka 1.

Tabel 4. Hasil faktor risiko

No	Risiko	Faktor Internal	Faktor Eksternal
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	Terciptanya prosedur yang mengharuskan <i>helpdesk</i> untuk mencatat	Tingginya standar layanan TI di organisasi lain yang mempengaruhi standar
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	Kesalahan dalam pencatatan operasional pengelolaan permintaan dan insiden	Perkembangan teknologi untuk <i>helpdesk</i> dalam mengelola pencatatan pelaporan
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	Tidak terciptanya budaya berorientasi kepada kepuasan pengguna	Tingginya standar layanan TI di organisasi lain

4	Ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan	Helpdesk tidak melaksanakan operasional layanan sesuai standar	Tingginya standar layanan TI di organisasi lain	2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	Proses penanganan insiden dan permintaan layanan TI berjalan dengan baik sesuai harapan pengguna	Proses penanganan insiden menjadi tidak tepat dikarenakan adanya kesalahan
3				3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	Helpdesk bisa meningkatkan kinerjanya berdasarkan kritik dan saran dari pengguna	Helpdesk tidak ada gambaran mengenai kritik dan saran pengguna sebagai masukan untuk meningkatkan kinerjanya
4				4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	Berkurangnya komplain pengguna dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan	Pengguna kecewa sehingga tidak menggunakan layanan Helpdesk lagi

Uraian hasil perhitungan nilai frekuensi dijabarkan dalam bentuk Tabel 6. Sedangkan Tabel 7 merupakan hasil kuesioner nilai dampak produktivitas. Hasil kuesioner nilai dampak biaya kerugian atau keuntungan akibat risiko yang terjadi pada layanan SMD disajikan pada Tabel 8. Hasil kuesioner nilai dampak keunggulan kompetitif dihitung berdasarkan nilai rata-rata (mean) kuesioner keunggulan kompetitif yang telah diisi oleh karyawan perusahaan. Hasil ini ditampilkan pada Tabel 9.

Hasil kuesioner nilai dampak akibat risiko yang terjadi hingga sampai ke hukum dapat dilihat pada Tabel 10. Sedangkan Tabel 11 merupakan hasil perhitungan nilai dampak yang terdiri dari dampak produktivitas (D1), dampak biaya kerugian akibat risiko (D2), dampak keunggulan kompetitif (D3) serta dampak hukum yang berakibat pidana (D4).

Setelah hasil penilaian dampak risiko diselesaikan, selanjutnya dilakukan penentuan tingkatan risiko dengan menggabungkan nilai dampak dengan nilai frekuensi sehingga menghasilkan tingkatan risiko. Rincian penentuan tingkatan risiko diuraikan pada Tabel 12. Berdasarkan tingkatan risiko, dapat diketahui level atau tingkatan risiko yang terjadi sebagai berikut:

1. Risiko yang memiliki tingkatan high paling banyak berada di kategori staff operations (human error and malicious intent), yaitu sebanyak satu risiko.
2. SMD memiliki 2 risiko tingkat medium, yakni risiko helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk dan kesalahan pencatatan (*logging*) insiden atau permintaan layanan.
3. Terakhir risiko yang berada dalam tingkat low ialah risiko ketidakpuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 5. Hasil pembuatan skenario risiko TI

No	Risiko	Skenario Positif	Skenario Negatif
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	Data insiden tercatat lengkap memudahkan identifikasi dan penanganan insiden atau permintaan layanan TI	Kesulitan dalam mengidentifikasi dan menangani insiden atau permintaan layanan TI karena mengabaikan pencatatan insiden sehingga data tidak lengkap

1. Respons Terhadap Risiko

Pemberian respons terhadap risiko dilakukan setelah penilaian risiko telah diselesaikan. Respons terhadap risiko dapat berupa *acceptance* (menerima risiko), *mitigate* (mitigasi risiko), *avoidance* (menghindar risiko), *share/transfer* (membagi risiko) [7]. Hasil kuesioner respons terhadap risiko diuraikan pada Tabel 13.

Tabel 6. Hasil perhitungan nilai frekuensi

No	Risiko	Nilai
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	2
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	3
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	4
4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	1

**Tabel 7.** Hasil kuesioner nilai dampak produktivitas

No	Risiko	Produktivitas
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	1
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	1
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	1
4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	1

**Tabel 8.** Hasil kuesioner nilai dampak biaya kerugian atau keuntungan akibat risiko yang terjadi pada layanan SMD

No	Risiko	Biaya
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	1
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	1
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	1
4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	1

2. *Langkah Mitigasi Risiko*

Setelah dilakukan tanggapan terhadap respons risiko, langkah berikutnya adalah melakukan mitigasi terhadap layanan SMD. Langkah mitigasi risiko ini perlu dilakukan agar perusahaan tidak mengalami kerugian yang lebih besar. Langkah mitigasi untuk layanan SMD mengacu pada proses yang dipilih, yaitu APO11 dan DSS01. Uraian langkah mitigasi layanan SMD dijabarkan dalam Tabel 14.

**Tabel 10.** Hasil kuesioner nilai dampak akibat risiko yang terjadi hingga sampai ke hukum

No	Risiko	Hukum
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	1
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	1
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	1
4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	1

**Tabel 11.** Hasil perhitungan nilai dampak

No	Risiko	D1	D2	D3	D4	Hasil
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	1	1	3	1	1,5
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	1	1	3	1	1,5
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	1	1	3	1	1,5
4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	1	1	4	1	1,75

**Tabel 12.** Hasil penentuan tingkatan risiko

1	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	1,5	4	Medium
2	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	1,75	1	Low

**Tabel 13.** Hasil kuesioner respons terhadap risiko

No	Risiko	Respons Risiko
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	Mitigate
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	Mitigate
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	Mitigate
4	Pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan	Mitigate

**Tabel 14.** Hasil mitigasi risiko layanan SMD

No	Risiko	Langkah Mitigasi
1	Helpdesk tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk	DSS01.01 <i>Perform Operational Procedures</i> 1. Melakukan training terhadap <i>helpdesk</i> 2. Memelihara dan menjalankan kebijakan, prosedur dan operasional dan tugas operasional secara andal dan konsisten
2	Kesalahan pencatatan ( <i>logging</i> ) insiden atau permintaan layanan	DSS01.01 <i>Perform Operational Procedures</i> 1. Memelihara dan menjalankan kebijakan, prosedur dan operasional dan tugas operasional secara andal dan konsisten 2. Mengevaluasi kegiatan <i>helpdesk</i> tiap minggu (1-2x) 3. Melakukan <i>Training/workshop</i> untuk <i>helpdesk</i>
3	Pengguna enggan memberikan <i>feedback</i> layanan TI	APO11.03 <i>Focus quality management on customers</i> 1. Analisis pengguna enggan memberi <i>feedback</i> 2. Analisis kekurangan <i>helpdesk</i> dalam memberikan layanan 3. Identifikasi kebutuhan utama pelanggan. 4. Identifikasi kriteria penerimaan kualitas pelanggan dengan menyelaraskannya terhadap standar kualitas TI

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis manajemen risiko layanan SMD di salah satu perusahaan otomotif pada proses APO11 dan DSS01, dari proses DSS01, antara lain perusahaan perlu memelihara dan menjalankan kebijakan, prosedur dan operasional dan tugas operasional secara andal dan konsisten, melakukan evaluasi kegiatan *helpdesk* tiap minggu, melakukan *training/workshop* untuk *helpdesk*. Serta perhitungan nilai dampak dengan nilai frekuensi tingkatan risiko paling tinggi adalah risiko pengguna enggan memberikan *feedback* layanan TI. Tingkat *medium* terdapat dua risiko, yakni risiko *helpdesk* tidak mencatat permintaan layanan TI yang masuk dan kesalahan pencatatan (*logging*) insiden atau permintaan layanan. Sedangkan tingkat *low*, yaitu risiko pengguna tidak puas terhadap layanan yang diberikan.

Langkah mitigasi yang direkomendasikan berdasarkan proses APO11, antara lain perusahaan perlu melakukan analisis risiko dan identifikasi kebutuhan utama pelanggan serta identifikasi kriteria penerimaan kualitas pelanggan dengan menyelaraskannya terhadap standar kualitas TI.

#### Reference

- Aprianto, K., Endroyono, & Nugroho, S. M. S. (2021). Analisis Manajemen Risiko SPBE Menggunakan COBIT 5 For Risk dan ISO 31000: 2018 di Kabupaten Magetan. *Jurnal IPTEK-KOM (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, 23(2), 107–123. <http://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/view/4142%0Ahttp://jurnal.kominfo.go.id/index.php/iptekkom/article/download/4142/1640>
- Arifin, F., & Setyadi, R. (2022). Penerapan COBIT pada Analisis Manajemen Risiko pada Sistem Informasi Desa. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 733. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4315>
- As Sajjad, M. B., Kalista, S. D., Zidan, M., & Christian, J. (2020). Analisis Manajemen Risiko Bisnis. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 51. <https://doi.org/10.19184/jauj.v18i1.18123>
- Faliandy, & Sutabri, T. (2023). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pendaftaran Perkara berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 154–161.
- Haq, M. S., Wagino, W., Rofiah, K., & Aini, N. (2021). Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Akademik Berbasis Codeigniter. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(2), 139. <https://doi.org/10.17977/um027v4i12021p139>
- Iqbal Agselmora, D., & Prasetyo Utomo, A. (2022). Audit Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 Domain DSS Pada Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(4). <http://jurnal.>
- Messakh, N. S. F., & Tanaamah, A. R. (2021). Analisis Sistem Informasi Berbasis Cobit 5 (Studi Kasus : LTC UKSW). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 388–400. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.654>
- Prastiyawan, D. A., Ambarwati, A., & Setiawan, E. (2020). Analisis Manajemen Risiko Layanan Sistem Manajemen Dealer Menggunakan COBIT 5. *Matrix: Jurnal Manajemen Teknologi Dan Informatika*, 10(2), 43–49.

<https://doi.org/10.31940/matrix.v10i2.1913>

- Prayoga, F., Cholil, W., Sutabri, T., & Kurniawan, T. B. (2023). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informatika dengan Framework Cobit 5 di Bank Sumsel Babel Cabang Indralaya. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 04(01), 111–117.
- Putri, A. A., & Irnanda, D. I. (2022). *ANALISIS RISIKO TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN ISO 31000 (STUDI KASUS: APLIKASI J&T EXPRESS INDONESIA)*. 4(1), 1–9. <http://jti.aisyahuniversity.ac.id/index.php/AJIEE>
- Qintharah, Y. N. (2019). Perancangan Penerapan Manajemen Risiko. *JRAK: Jurnal Riset Akuntansi Dan Komputerisasi Akuntansi*, 10(1), 67–86. <https://doi.org/10.33558/jrak.v10i1.1645>
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Jupiter*, 13(1), 134–144.
- Susanto, E., Sutabri, T., & Pendahuluan, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan E-Library Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Perpustakaan Universitas Bina Insan Lubuklinggau. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 95–103.
- Sutabri, T. (2023). *Analisis Layanan Tata Kelola Aplikasi Sistem Informasi Akademik dengan Menggunakan Cobit 5 pada STIK Bina Husada*. 0(01), 61–70.
- Thenu, P. P., Wijaya, A. F., & Rudianto, C. (2020). Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Global Infotech). *Jurnal Bina Komputer*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.33557/binakomputer.v2i1.799>

