

**AUDIT APLIKASI MYJAPFA DENGAN COBIT 2019 DSS02
DI PT JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT KLP 2**

SKRIPSI

MUCHAMAD AGUNG LUXVACRY

20210050002



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2025**

**AUDIT APLIKASI MYJAPFA DENGAN COBIT 2019 DSS02
DI PT JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT KLP 2**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Gelar Sarjana
Komputer*

MUCHAMAD AGUNG LUXVACRY

20210050002



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN
UNIVERSITAS NUSA PUTRA
SUKABUMI
JULI 2025**

PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : AUDIT APLIKASI MYJAPFA DENGAN COBIT 2019
DSS02 DI PT JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT
KLP 2

NAMA : MUCHAMAD AGUNG LUXVACRY

NIM : 20210050002

“Saya menyatakan dan bertanggung jawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.”



Sukabumi, 29 Juli 2025

MUCHAMAD AGUNG LUXVACRY

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : AUDIT APLIKASI MYJAPFA DENGAN COBIT 2019
DSS02 DI PT JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT
KLP 2

NAMA : MUCHAMAD AGUNG LUXVACRY

NIM : 20210050002

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi hari Selasa, 29 Juli 2025. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer.

Sukabumi, 29 Juli 2025

Pembimbing I

Pembimbing II

Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom
NIDN. 0424089206

Hendri Ekasatria, M.Kom
NIDN. 0418067208

Ketua Penguji

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Sudin Saepudin, M.Kom
NIDN. 0414088608

Falentino Sembiring, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0408029102

Plh. Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain

Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM. ASEAN. Eng
NIDN. 0402037410

ABSTRACT

This study aims to evaluate the Governance of information systems in the MyJapfa application at PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit Kalapanunggal 2 using the COBIT 2019 framework in the DSS02 (Manage Service Requests and Incidents). subdomain. This audit assesses the capability of managing incidents and service requests to improve operational effectiveness. The methods used include interviews, observations, and documentation related to application management. The results of the study indicate that the MyJapfa application has reached Capability Level 4 (Predictable Process), but enhancing system competitiveness requires business process optimization, IT management transparency, and stronger internal compliance. To improve the competitiveness and effectiveness of the system, business process optimization, IT management transparency, and strengthening internal compliance are needed. The implementation of an ERP system, risk mitigation strategies, and IT policy training are important steps in improving system efficiency and security. Periodic audits and more structured IT risk scenarios are needed to ensure the effectiveness of IT Governance.

This study is expected to provide insight into improving technology-based incident and service request management and contribute to the development of information system audit studies with the COBIT 2019 framework in the agribusiness sector.

Keywords: Information System Audit, MyJapfa Application, COBIT 2019, Deliver Service and Support, Incident Management and Service Requests.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola sistem informasi pada aplikasi MyJapfa di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit Kalapanunggal 2 menggunakan *framework* COBIT 2019 pada subdomain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*). Audit ini menilai kapabilitas pengelolaan insiden dan permintaan layanan guna meningkatkan efektivitas operasional. Metode yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait pengelolaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi MyJapfa telah mencapai *Capability Level 4 (Predictable Process)*, namun peningkatan daya saing sistem memerlukan optimalisasi proses bisnis, transparansi manajemen TI, dan kepatuhan internal yang lebih kuat untuk meningkatkan daya saing dan efektivitas sistem, diperlukan optimalisasi proses bisnis, transparansi manajemen TI, serta penguatan kepatuhan internal. Penerapan sistem ERP, strategi mitigasi risiko, serta pelatihan kebijakan TI menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan sistem. Audit berkala dan skenario risiko IT yang lebih terstruktur diperlukan guna memastikan efektivitas tata kelola TI.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dalam peningkatan pengelolaan insiden dan permintaan layanan berbasis teknologi serta berkontribusi dalam pengembangan studi audit sistem informasi dengan *framework* COBIT 2019 di sektor agribisnis.

Kata kunci: Audit Sistem Informasi, Aplikasi MyJapfa, COBIT 2019, *Deliver Service and Support*, Pengelolaan Insiden dan Permintaan Layanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia- Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “AUDIT APLIKASI MYJAPFA DENGAN COBIT 2019 DSS02 DI PT JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT KLP 2”.

Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar sarjana komputer.

Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Kurniawan, ST., M.Si., MM Selaku Rektor Universitas Nusa Putra
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H.M. Koesmawan, M.Sc., MBA., DBA Selaku Dekan Fakultas Teknik Komputer dan Desain Universitas Nusa Putra.
3. Bapak Falentino Sembiring, S.Kom., M.Kom Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra.
4. Ibu Arny Lattu, S.Pd.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing 1 Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta berdedikasi penuh membantu dalam saran maupun arahan untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sudin Saepudin, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk menguji hasil penelitian skripsi saya
6. Bapak Hendri Eka Satria, M.Kom selaku Dosen Pembimbing 2 Universitas Nusa Putra Sukabumi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta berdedikasi penuh membantu dalam saran maupun arahan untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh jajaran Dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Putra.
8. Kedua Orang tua tercinta Ayahanda Muhamad Lukman dan Ibunda Eva Ristriana yang selalu memberikan motivasi, do'a, dan dukungan.
9. Rekan-rekan yang selalu kebersamai selama masa perkuliahan dan senantiasa memberikan dukungan, motivasi, serta do'a.
10. Rekan-rekan seperjuangan di program studi Sistem Informasi Angkatan 2021.
11. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HMSI) Universitas Nusa Putra.

12. Keluarga besar PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit Kalapanunggal 2.
13. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan ini semua semoga atas izin Allah SWT semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini kebaikannya Allah SWT balas dengan pahala yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi kebaikan. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamiin.

Sukabumi, 29 Juli 2025



Muchamad Agung Luxvacry

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muchamad Agung Luxvacry
NIM : 20210050002
Jurusan : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Audit Aplikasi MyJapfa Dengan COBIT 2019 DSS02 di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk Unit KLP 2”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Sukabumi
Pada Tanggal : 29 Juli 2025

Yang menyatakan

(Muchamad Agung Luxvacry)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
<i>ABSTRACT</i>.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
13.1 Latar Belakang	1
13.2 Rumusan Masalah	2
13.3 Batasan Masalah	3
13.4 Tujuan Penelitian	3
13.5 Manfaat Penelitian	3
13.5.1 Manfaat Teoritis	3
13.5.2 Manfaat Praktis	4
13.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terkait.....	5
2.2 Landasan Teori	6

2.2.1 Audit Sistem Informasi	6
2.2.2 Profil PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk	6
2.2.3 Aplikasi MyJapfa	7
2.2.4 <i>Framework</i> COBIT 2019 Domain DSS: Subdomain DSS02 –	

viii

<i>Manage Service Requests and Incidents</i>	8
2.2.5 Tujuan Audit Sistem Informasi	10
2.2.6 Risiko Audit Terhadap Kemampuan Mendeteksi Kecurangan	10
2.2.7 Perencanaan dan Validasi Audit Sistem Informasi	11
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	12

BAB III METODE PENELITIAN 14

3.1 Alur Penelitian	14
3.2 Identifikasi Masalah	15
3.3 Pengumpulan Data.....	15
3.3.1 Observasi	15
3.3.2 Wawancara.....	16
3.3.3 Studi Pustaka.....	16
3.4 Analisis Data	17
3.4.1 <i>Focus Area</i>	17
3.4.2 <i>Goal Cascade</i>	17
3.4.3 <i>Design Factor</i>	18
3.4.4 RACI Chart	20
3.4.5 <i>Capability and Maturity Level</i>	21
3.4.6 <i>Current Level of Capability (AS-IS)</i>	21
3.4.7 <i>Expected Level of Capability (TO-BE)</i>	21
3.4.8 <i>GAP of AS-IS and TO-BE</i>	22
3.4.9 <i>Result and Recommendation</i>	22
3.5 Hasil Audit dan Rekomendasi	22
3.6 Penutup	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 23

4.1 Hasil.....	22
4.1.1 Focus Area.....	23

4.1.2 <i>Goal Cascade</i>	23
4.1.2.1 <i>Stakeholder Driver and Needs</i>	23
4.1.2.2 <i>Identifikasi Enterprise Goals</i>	25
4.1.2.3 <i>Identifikasi Alignment Goals</i>	30
ix	
4.1.2.4 <i>Mapping of Enterprise Goals (EG) and Alignment Goals (AG)</i>	31
4.1.2.5 <i>Identifikasi Governance and Management Objectives</i>	35
4.1.2.6 <i>Mapping Alignment Goals (AG) and Governance and Management Objectives (GMO)</i>	39
4.1.3 <i>Design Factor</i>	44
4.1.3.1 <i>DF1-Enterprise Strategy</i>	45
4.1.3.2 <i>DF2-Enterprise Goals</i>	46
4.1.3.3 <i>DF3-Risk Profile</i>	48
4.1.3.4 <i>DF4-I&T Related Issue</i>	50
4.1.3.5 <i>DF5-Threat Landscape</i>	54
4.1.3.6 <i>DF6-Compliance Requirements</i>	55
4.1.3.7 <i>DF7-Role of IT</i>	56
4.1.3.8 <i>DF8-Sourcing Model for IT</i>	57
4.1.3.9 <i>DF9-IT Implementation Methods</i>	58
4.1.3.10 <i>DF10-Technology Adoption Strategy</i>	59
4.1.3.11 <i>DF11-Enterprise Size</i>	60
4.1.4 <i>RACI Chart</i>	60
4.1.5 <i>Analisis Capability Levels and Maturity Levels</i>	65
4.1.6 <i>Analisis Curent Level of Capability (AS-IS)</i>	75
4.1.7 <i>Analisis Expected Level of Capability (TO-BE)</i>	77
4.1.8 <i>Analisis GAP of (AS-IS and TO-BE)</i>	80
4.1.9 <i>Result & Recommendation</i>	82
BAB V PENUTUP	97
5.1 <i>Kesimpulan</i>	97
5.2 <i>Saran</i>	98
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beranda Akun Supervisor Teknik Aplikasi MyJapfa	1
Gambar 2.1 Model Referensi Proses COBIT 2019	8
Gambar 2.2 DSS02 – <i>Managed Service Request and Incidents</i>	9
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	14
Gambar 3.2 RACI Chart Subdomain DSS02	20
Gambar 3.3 <i>Capability Level for Processes</i>	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	24
Gambar 4.2 Pemetaan Identifikasi <i>Enterprise Goals</i> (EG)	29
Gambar 4.3 Hasil <i>Alignment Goals</i> (AG) dari <i>Enterprise Goals</i> (EG)	31
Gambar 4.4 <i>Mapping of Enterprise Goals</i> (EG) and <i>Alignment Goals</i> (AG)	32
Gambar 4.5 <i>Alignment Goals</i> (AG) to <i>Governance and Management Objectives</i> (GMO).....	36
Gambar 4.6 <i>Mapping Alignment Goals</i> (AG) to <i>Governance and</i> <i>Management Objectives</i> (GMO)	40
Gambar 4.7 Grafik <i>Enterprise Strategy</i>	46
Gambar 4.8 Grafik <i>Enterprise Goals</i>	48
Gambar 4.9 Grafik <i>Risk Profile</i>	50
Gambar 4.10 Grafik <i>I&T Related Issue</i>	53
Gambar 4.11 Grafik <i>Threat Landscape</i>	54
Gambar 4.12 Grafik <i>Compliance Requirements</i>	55
Gambar 4.13 Grafik <i>Role of IT</i>	56
Gambar 4.14 Grafik <i>Sourcing Model for IT</i>	57
Gambar 4.15 Grafik <i>IT Implementation Methods</i>	58
Gambar 4.16 Grafik <i>Technology Adoption Strategy</i>	59
Gambar 4.17 RACI Chart DSS02- <i>Manage Service Requests and Incidents</i>	60

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Detail <i>Mapping Enterprise Goals</i>	25
Tabel 4.2 Hasil <i>Mapping Alignment Goals</i>	30
Tabel 4.3 Hasil <i>Mapping of Enterprise Goals (EG) and Alignment Goals (AG)</i> .32	
Tabel 4.4 Penjelasan Hasil Identifikasi <i>Alignment Goals (AG) to Governance and Management Objectives (GMO)</i>	36
Tabel 4.5 Penjelasan Hasil Pemetaan Penyelarasan <i>Mapping Alignment Goals (AG) and Governance and Management Objectives (GMO)</i>	41
Tabel 4.6 <i>Enterprise Strategy</i> Aplikasi MyJapfa	45
Tabel 4.7 <i>Enterprise Goals</i>	46
Tabel 4.8 <i>Risk Profile</i>	48
Tabel 4.9 <i>I&T Related Issue</i>	51
Tabel 4.10 <i>Threat Landscape</i>	54
Tabel 4.11 <i>Compliance Requirements</i>	55
Tabel 4.12 <i>Role of IT</i>	56
Tabel 4.13 <i>Sourcing Model for IT</i>	57
Tabel 4.14 <i>IT Implementation Methods</i>	58
Tabel 4.15 <i>Technology Adoption Strategy</i>	59
Tabel 4.16 <i>Enterprise Size</i>	60
Tabel 4.17 Pemetaan RACI Chart DSS02.....	61
Tabel 4.18 Kuesioner <i>Capability Level-DSS02</i>	66
Tabel 4.19 Hasil dan Pengelolaan Data Kuesioner Narasumber 1.....	67
Tabel 4.20 Hasil dan Pengelolaan Data Kuesioner Narasumber 2.....	68
Tabel 4.21 <i>Percentage of Maturity and Description</i>	70
Tabel 4.22 <i>G&M Objective and Maturity Level</i>	70
Tabel 4.23 Hasil <i>Capability Level Objectives Process</i>	71
Tabel 4.24 Hasil Analisis <i>Curent Level of Capability (AS-IS)</i>	75
Tabel 4.25 Hasil Analisis <i>Expected Level of Capability (TO-BE)</i>	77
Tabel 4.26 Hasil Analisis <i>GAP Capability Level Objectives Process</i>	81
Tabel 4.27 Temuan Positif <i>Goal Cascade</i> pada <i>Enterprise Goals (EG)</i>	82
Tabel 4.28 Temuan Negatif <i>Goal Cascade</i> pada <i>Enterprise Goals (EG)</i>	84
Tabel 4.29 Temuan Positif <i>Goal Cascade</i> pada <i>Alignment Goals (AG)</i>	84

Tabel 4.30 Temuan Negatif <i>Goal Cascade</i> pada <i>Alignment Goals (AG)</i>	86
Tabel 4.31 Temuan Positif <i>Design Factor</i> pada <i>Risk Profile</i>	87
Tabel 4.32 Temuan Negatif <i>Design Factor</i> pada <i>Risk Profile</i>	89
Tabel 4.33 Temuan Positif <i>Design Factor</i> pada <i>I&T Related Issue</i>	91
Tabel 4.34 Temuan Negatif <i>Design Factor</i> pada <i>I&T Related Issue</i>	93
Tabel 4.35 <i>Audit Result and Recommendation</i>	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : <i>Curriculum Vitae</i>	103
Lampiran 2 : Surat Pengantar dan Tanggapan Perusahaan	104
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian	105
Lampiran 4 : Dokumentasi Bukti Hasil Wawancara	106
Lampiran 5 : Jurnal <i>MyJapfa Application Information System Audit Using COBIT 2019 Framework Subdomain DSS02</i>	107
Lampiran 6 : LOA Jurnal Sinta 3 Teknik Ikado	108
Lampiran 7 : Hasil Turnitin Skripsi	109
Lampiran 8 : Surat Berita Acara Revisi Skripsi	110



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi di Indonesia terus berkembang dengan pesat, mencakup berbagai sektor, termasuk industri agribisnis. Digitalisasi memberikan peluang besar bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, pengambilan keputusan berbasis data, dan optimalisasi manajemen sumber daya. Dalam industri agribisnis, penerapan teknologi seperti sistem manajemen berbasis TI dan otomatisasi proses telah terbukti meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan [1]. Salah satu contoh implementasi teknologi informasi dalam sektor agribisnis adalah aplikasi MyJapfa, yang digunakan oleh seluruh karyawan.



Gambar 1.1 Beranda Akun Supervisor Teknik Aplikasi MyJapfa

Dalam praktiknya, implementasi teknologi informasi yang kompleks seperti aplikasi MyJapfa memerlukan pengelolaan sistem informasi yang andal dan terstruktur. Supervisor Teknik, sebagai salah satu pengguna pada aplikasi ini, menghadapi berbagai kendala yang menghambat efektivitas kerja. Beberapa kekurangan yang ditemukan pada aplikasi MyJapfa seperti waktu loading yang lama sehingga mempengaruhi kecepatan presensi, ketidakakuratan fitur *clock in* dan *clock out*, masalah pada titik lokasi yang sering gagal memuat, hingga lambatnya pengiriman kode OTP yang diperlukan untuk login. Selain itu, kesalahan

seperti seringnya aplikasi mengalami crash, munculnya bug serta pemberitahuan "*Warning*" tanpa penjelasan turut menurunkan keandalan sistem. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh untuk mengidentifikasi kelemahan dalam pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden pada aplikasi MyJapfa, serta memastikan bahwa sistem mampu merespon kebutuhan operasional Supervisor Teknik secara cepat dan tepat. Tanpa pengelolaan yang baik terhadap permintaan layanan dan insiden, masalah yang muncul dapat menghambat efektivitas operasional, memperlambat penyelesaian masalah teknis, dan menurunkan produktivitas, oleh karena itu *framework* COBIT 2019 dipilih sebagai pendekatan yang relevan untuk mengelola, mengendalikan, dan mengevaluasi tata kelola teknologi informasi. Subdomain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) dari *framework* ini memberikan panduan yang terstruktur dalam pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden. Penerapan DSS02 bertujuan untuk memastikan proses penanganan insiden dan permintaan layanan dilakukan secara efektif, konsisten, dan sesuai standar yang ditetapkan, sehingga relevan untuk mengaudit pengalaman pengguna aplikasi dalam mendukung kebutuhan bisnis, karena aplikasi MyJapfa merupakan elemen penting dalam mendukung operasional harian Supervisor Teknik. Ketidakmampuan aplikasi dalam menyediakan layanan yang cepat, andal, dan responsif dapat menyebabkan gangguan dalam proses kerja dan menurunkan efisiensi operasional. Dengan audit ini, diharapkan rekomendasi yang relevan dapat dihasilkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keandalan aplikasi MyJapfa, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan strategis PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk secara lebih optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis dapat merumuskan masalah dari penelitian yaitu :

1. Bagaimana pelaksanaan audit sistem informasi pada aplikasi MyJapfa yang digunakan oleh Supervisor Teknik di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit KLP untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden berdasarkan *framework* COBIT 2019 subdomain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) ?
2. Berapa *Capability Level* permintaan layanan dan penyelesaian insiden pada

aplikasi MyJapfa yang digunakan oleh Supervisor Teknik di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit KLP 2 berdasarkan *framework* COBIT 2019 pada DSS02 ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada subdomain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) dalam *framework* COBIT 2019, yang mencakup pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden terkait aplikasi MyJapfa. Subdomain lain dalam domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
2. Penelitian ini terbatas pada pengalaman pengguna aplikasi MyJapfa oleh Supervisor Teknik di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit KLP 2, sehingga hasil penelitian hanya berlaku untuk konteks operasional, kebutuhan, dan kondisi sistem informasi di unit tersebut.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pelaksanaan audit sistem informasi pada aplikasi MyJapfa yang digunakan oleh Supervisor Teknik di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit KLP 2 dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 pada subdomain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*).
2. Mendapatkan *Capability Level* pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden pada aplikasi MyJapfa berdasarkan *framework* COBIT 2019 subdomain DSS02 untuk memberikan rekomendasi perbaikan sistem.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai audit sistem informasi, khususnya dalam pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 subdomain DSS02.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi MyJapfa, khususnya dalam hal pengelolaan insiden dan permintaan layanan yang dapat mempercepat penyelesaian masalah dan mendukung kinerja yang lebih efektif.

- Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi terkait perbaikan sistem informasi MyJapfa yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan gangguan yang dialami oleh karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematika dalam penelitian ini melibatkan beberapa bagian esensial, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan beberapa tahapan awal seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan mengenai penelitian terkait, landasan teori, dan konsep hipotesis yang dikembangkan pada penelitian dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai informasi perihal tahapan penelitian, tempat waktu penelitian, pengambilan data, dan objek penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil, dan pembahasan masalah audit sistem informasi aplikasi MyJapfa pada Supervisor Teknik menggunakan *framework* COBIT 2019 subdomain *Deliver Service and Support 02*.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab yang berisi kesimpulan dan saran yang perlu disampaikan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, audit sistem informasi pada aplikasi MyJapfa di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit KLP 2 bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam pengelolaan permintaan layanan dan penyelesaian insiden. Audit ini menggunakan *framework* COBIT 2019, dengan fokus pada subdomain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) untuk mengevaluasi efektivitas sistem dalam menangani insiden dan permintaan layanan. Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dihasilkan sebagai berikut :

1. Hasil audit pada subdomain DSS02 menunjukkan beberapa kelemahan dalam pengelolaan insiden, termasuk kurangnya otomatisasi dalam pencatatan dan pemrosesan insiden, skema klasifikasi dan prioritisasi yang belum optimal, serta ketiadaan sistem *Knowledge Management System* (KMS) yang menyebabkan kesulitan dalam menangani masalah berulang. Selain itu, kurangnya transparansi dalam pelaporan dan pemantauan insiden menghambat visibilitas manajemen terhadap status insiden secara real-time, sementara standar validasi pengguna dalam proses penutupan insiden belum diterapkan dengan baik, yang berisiko menyebabkan insiden ditutup sebelum benar-benar terselesaikan.
2. Aplikasi MyJapfa saat ini berada pada *Capability Level 4 (Predictable Process)*, dengan proses penanganan insiden dan layanan yang sudah terukur dan terotomatisasi. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam klasifikasi insiden, otomatisasi pemantauan dan eskalasi, serta dokumentasi dan evaluasi resolusi insiden agar lebih sistematis. Selain itu, pembaruan SLA, otomatisasi persetujuan finansial, dan pendaftaran insiden baru masih perlu diterapkan untuk meningkatkan efisiensi. Jika semua perbaikan ini dilakukan, aplikasi MyJapfa dapat mencapai *Capability Level 5 (Optimizing Process)*, di mana proses menjadi lebih proaktif, adaptif, dan berbasis data. Dengan klasifikasi insiden yang lebih rinci, pemantauan otomatis, serta evaluasi dan pembaruan

rutin terhadap sumber daya pengetahuan, layanan akan menjadi lebih cepat, efisien, dan inovatif, memastikan peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

3. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa audit sistem informasi aplikasi MyJapfa pada Supervisor Teknik di PT Japfa Comfeed Indonesia Tbk unit KLP 2 menggunakan *framework* COBIT 2019 subdomain DSS02 berhasil mengidentifikasi berbagai aspek yang perlu diperbaiki dalam pengelolaan insiden TI. Temuan menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki sistem yang mendukung operasional, masih terdapat kekurangan dalam otomatisasi pencatatan insiden, klasifikasi prioritas insiden, dokumentasi solusi, transparansi pelaporan, serta validasi penyelesaian insiden.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dijelaskan, berikut ini adalah saran yang dapat diberikan dalam peningkatan pada aplikasi MyJapfa :

1. Untuk mengatasi permasalahan kelemahan dalam pengelolaan insiden ini, disarankan penerapan platform *IT Service Management* (ITSM) guna mengotomatisasi pencatatan dan penanganan insiden, penggunaan sistem berbasis AI atau *machine learning* untuk klasifikasi insiden, pengembangan KMS untuk dokumentasi solusi insiden, pembuatan *dashboard* pelaporan real- time, serta implementasi standar validasi pengguna dalam proses penutupan insiden. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam pengelolaan insiden TI.
2. Untuk meningkatkan daya saing dan pertumbuhan berkelanjutan, perusahaan perlu memperbaiki sistem keuangan, meningkatkan transparansi manajemen TI, serta mengoptimalkan proses bisnis dan kepatuhan internal. Adopsi sistem ERP, laporan berbasis data, serta pelatihan kebijakan TI diperlukan guna meningkatkan efisiensi dan kepatuhan. Selain itu, strategi mitigasi risiko, kesiapan sumber daya, dan adaptasi teknologi harus diperkuat untuk mengurangi ancaman eksternal. Stabilitas aplikasi, pelatihan pengguna, serta sosialisasi kebijakan keamanan data juga perlu ditingkatkan agar sistem TI lebih optimal. Manajemen MyJapfa diharapkan melakukan audit berkala dan membangun skenario risiko IT yang lebih terstruktur guna memastikan efektivitas tata kelola IT.

3. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti dapat melakukan audit terhadap *Objectives Process* yang berbeda dalam *framework* COBIT 2019, sehingga hasil audit yang diperoleh lebih beragam dan dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kondisi tata kelola IT di MyJapfa serta peneliti juga dapat menggunakan *framework* lain selain COBIT 2019, seperti ITIL atau ISO 27001, sehingga dapat membandingkan hasil audit dan menemukan metode yang paling relevan serta efektif dalam meningkatkan tata kelola IT di MyJapfa.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Harahap, Lokot Muda, Tiarasi Gloria Pakpahan, Ratri Aulia Wijaya and Z. Nasution, “Publikasi Ilmu Tanaman dan Agribisnis (BOTANI) Dampak Transformasi Digital pada Agribisnis: Tantangan dan Peluang bagi Petani di Indonesia,” *Botani*, vol. 1, no. 2, pp. 99–108, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.62951/botani.v1i2.55>
- [2] N. C. Handyan, C. Rudianto, P. S. Informasi, F. T. Informasi, and U. K. Satya, “Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Dukcapil Kota Salatiga,” vol. 5, no. 4, pp. 1814–1823, 2024.
- [3] A. K. Valerian, G. F. Nama, and R. A. Pradipta, “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 Subdomain Dss02 Manage Service Requests and Incidents (Studi Kasus : Pt Bank Mandiri Lampung),” *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4302.
- [4] B. V. Tulus and A. R. Tanaamah, “Design of Information Technology Governance in Educational Institutions Using COBIT 2019 Framework,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 31–43, 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i1.408.
- [5] M. A. Algiffary, M. I. Herdiansyah, and Y. N. Kunang, “JOURNAL OF APPLIED COMPUTER SCIENCE AND TECHNOLOGY (JACOST) Audit Keamanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Framework COBIT 2019 Pada RSUD Palembang BARI,” vol. 4, no. 1, pp. 19–26, 2023.
- [6] E. D. S. Adi Gunawan Silalahi, Annisa Maharani, Deli Kartika Abrianisyah, “Audit Sistem Informasi Bebas Pustaka Menggunakan Framework Cobit-5 Domain DSS01 dan DSS02,” *J. Komput. Teknol. Inf. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 649–658, 2024, doi: 10.62712/juktisi.v3i1.166.
- [7] R. Doharma, A. A. Prawoto, and J. F. Andry, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Media Cetak),” *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–28, 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.
- [8] Haryanti, *ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS TELUR TETAS AYAM RAS DI PT JAPFA COMFEED INDONESIA TBK UNIT HATCHERY PARUNGKUDA SUKABUMI*, vol. 15, no. 1. 2024.
- [9] F. H. Utami, “Aplikasi Pelayanan Antrian Pasien Menggunakan Metode FCFS Menggunakan PHP dan MySQL,” vol. 18, no. 1, pp. 153–160, 2022.

- [10] R. A. Setiawan and W. Wasilah, "Evaluasi Tata Kelola Dan Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Lampung Selatan," *Semin. Nas. Has. Penelit. dan Pengabd. Masy.* 2022, pp. 1–8, 2022.
- [11] Sumber: Pedoman COBIT, *Governance and Management Objectives*. 2025. [Online]. Available: <https://netmarket.oss.aliyuncs.com/df5c71cb-f91a-4bf8-85a6-991e1c2c0a3e.pdf%0Ahttps://www.isaca.org/resources/cobit>
- [12] Aldy Maulana Syuhada, "KAJIAN PERBANDINGAN COBIT 5 DENGAN COBIT 2019 SEBAGAI FRAMEWORK AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI," *Pharmacogn. Mag.*, vol. 75, no. 17, pp. 399–405, 2021.
- [13] Iwid Hidayah Putri, Dieo Alfiky Ananda, and Rizky Ramadan, "Analisis Audit Sistem Informasi Kualitas Pelayanan Perbankan Pada Bank HII Menggunakan Cobit 5," *Merkurius J. Ris. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 2, no. 4, pp. 161–172, 2024, doi: 10.61132/merkurius.v2i4.161.
- [14] O. Purwaningrum, B. Nadhiroh, and S. Mukaromah, "Literature Review Audit Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5," *J. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 587–595, 2021, doi: 10.33005/jifosi.v2i3.409.
- [15] G. Wahyudi and Y. N. Qintharah, "Pengaruh Profesionalisme, Pengalaman, Risiko Audit, Dan Keahlian Audit Terhadap Pendeteksian Kecurangan," *J. Penelit. Teor. Terap. Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 96–114, 2023, doi: 10.51289/peta.v8i1.641.
- [16] Heni Listiana, "Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian," vol. 15, no. 2, pp. 146–157, 2022.
- [17] P. Hasibuan, R. Azmi, D. B. Arjuna, and S. U. Rahayu, "Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method," *ABDIMASJurnal Garuda Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 1, no. 1, pp. 8–15, 2023, [Online]. Available: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>
- [18] H. Wijoyo, "Analisis teknik wawancara (pengertian wawancara, bentuk-bentuk pertanyaan wawancara) dalam penelitian kualitatif bagi mahasiswa teologi dengan tema pekabaran injil melalui penerjemahan alkitab," *Academia.Edu*, pp. 1–10, 2022.
- [19] F. N. Aiman Faiz, Nugraha Permana Putra, "MEMAHAMI MAKNA TES, PENGUKURAN (MEASUREMENT), PENILAIAN (ASSESSMENT), DAN EVALUASI (EVALUATION) DALAM PENDIDIKAN," *J. Obs. J. Pendidik. Anak Usia Dini*, vol. 5, no. 2, pp. 1696–1705, 2022, doi: 10.31004/obsesi.v5i2.972.

- [20] R. A. Nurahman, “LANDASAN TEORI 2 . 1 State of The Art Dalam tabel State of The Art di bawah ini , terdapat jurnal-jurnal yang diperoleh dari berbagai instansi yang berisi hasil penelitian yang telah dilakukan beberapa penulis yang berkaitan dengan penelitian yang dilakuk,” pp. 7–38.
- [21] Y. Putra, D. K., & Sari, “Penggunaan RACI Chart dalam Manajemen Layanan TI untuk Meningkatkan Efektivitas Operasional,” *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 6(2), pp. 78–90, 2022.

