

Evaluasi IT Governance Menggunakan Framework COBIT 5 pada KPP Pratama Tasikmalaya

Fahmi Hudaya¹

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
Jl. Ir. Djuanda No. 95, Ciputat, Tangerang Selatan, Banten Indonesia 15412
fahmi.hudaya19@mhs.uinjkt.ac.id¹

Diterima: 22 Dec 2021 | Direvisi: 18 Jan 2022

Disetujui: 21 Jan 2022 | Dipublikasi: 16 Mar 2022

Abstrak

Dalam perusahaan di perlukan tata kelola yang baik untuk mendukung suatu aktivitas perusahaan demi mencapai sasaran visi dan misi perusahaan, dalam mencapai visi dan misi tersebut di perlukan suatu keselarasan antara strategi SI/IT dengan strategi bisnis. Dalam penelitian menggunakan tata kelola COBIT 5 (Control Objective for Information and Related Technology), dalam penelitian ini COBIT 5 di gunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas interna perusahaan khususnya pada proses DSS01 (Deliver, Service and Support), DSS02, DSS04 dan DSS06. Dalam penelitian ini terdapat tahapan yang akan digunakan meliputi pemetaan RACI Chart (untuk pemilihan responden), Enterprise Goal (di perlukan visi dan misi perusahaan), kemudian dilakukan pemetaan kembali ke dalam IT-Related Goals (ITRG), lalu dilakukan identifikasi untuk melakukan evaluasi dari IT-Related Goals (ITRG), dan tahapan berikutnya pengukuran tingkat kapabilitas masing-masing proses. Pada penelitian ini, tata kelola COBIT 5 diterapkan kedalam Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya, hasil proses yang didapatkan diantaranya DSS01 pada level 4 dengan nilai persentase 86,6%; DSS02 pada level 4 dengan nilai persentase 85,8%; DSS04 pada level 5 dengan nilai persentase 97,4%; DSS06 pada level 5 dengan nilai persentase 95%.

Kata kunci: Tata Kelola TI, COBIT 5, Tingkat Kapabilitas

Abstract

In a company, good governance is needed to support a company's activities to achieve the company's vision and mission goals, in achieving the vision and mission, an alignment between the IS/IT strategy and business strategy is needed. In research using COBIT 5

(Control Objective for Information and Related Technology) governance, in this study COBIT 5 is used to measure the level of company internal capabilities, especially in the DSS01 (Deliver, Service and Support), DSS02, DSS04, and DSS06 processes. In this study, some stages will be used including mapping the RACI Chart (for selecting respondents), Enterprise Goal (in the arms of the company's vision and mission), then mapping it back into IT-Related Goals (ITRG), then identification is carried out to evaluate the IT-Related Goals (ITRG), and the next stage is measuring the capability level of each process. In this study, COBIT 5 governance is applied to the Tax Service Office (KPP) Pratama Tasikmalaya, the results of the process obtained include DSS01 at level 4 with a percentage value of 86.6%; DSS02 at level 4 with a percentage value of 85.8%; DSS04 at level 5 with a percentage value of 97.4%; DSS06 at level 5 with a percentage value of 95%.

Keywords: IT Governance, COBIT 5, Capability Level

I. PENDAHULUAN

Dengan adanya kemajuan Teknologi Informasi (TI) akan memberikan peluang yang tinggi untuk dapat dimanfaatkan secara luas, salah satunya dalam dunia perpajakan. Peran Teknologi Informasi (TI) dalam dunia perpajakan akan menunjang proses bisnis yang terdapat di dalamnya, hal ini tentunya menjadi salah satu faktor bagi suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang ada. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya merupakan salah satu instansi pemerintah Unit

Kerja Direktorat Jenderal Pajak yang memiliki tugas untuk melakukan segala pengadministrasian yang berkaitan dengan Pajak Pusat. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya saat ini telah menimplementasikan teknologi informasi (TI) untuk mendukung proses bisnis yang ada. Teknologi informasi (TI) yang di implementasikan oleh KPP Pratama Tasikmalaya adalah sistem Electronic Filing (E-Filing). Electronic Filing (E-Filing) ini merupakan sistem yang dikembangkan oleh Kementerian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang digunakan untuk mendukung penyampaian SPT tahunan secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada situs web DJP Online (<https://dijponline.pajak.go.id>) atau laman penyedia layanan SPT elektronik [1]. Dengan adanya penerapan teknologi informasi (TI) tersebut pada KPP Pratama Tasikmalaya tentunya akan membantu dalam memberikan pelayanan terkait bidang perpajakan yang efektif dan seoptimal mungkin kepada masyarakat baik yang telah terdaftar sebagai Wajib Pajak maupun belum terdaftar.

KPP Pratama telah menggunakan sistem Electronic Filing (*E-Filing*) ini, tetapi sejak awal penerapannya KPP Pratama tidak melakukan evaluasi terhadap kinerja dari sistem tersebut sehingga tidak diketahui sudah seberapa optimal kinerja implementasi sistem *e-Filing*. Untuk mengetahui sudah seberapa optimalkah kinerja dari sistem *e-filing* milik KPP Pratama tersebut maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan/tingkat kapabilitas dari sistem tersebut sehingga sistem tersebut dapat menghadapi segala tantangan yang ada nantinya.

Berdasarkan permasalahan ada maka diperlukan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi *e-filing* milik KPP Pratama. salah satunya dengan menggunakan kerangka kerja (framework) yang dikembangkan oleh ISACA yaitu COBIT yang mana versi COBIT yang nantinya digunakan adalah COBIT versi 5 (COBIT 5). Hasil dari evaluasi ini bertujuan mengetahui sudah seberapa optimalkah kinerja dari sistem informasi *e-filing* yang ada sehingga dapat dijadikan sebagai acuan dalam penerapan TI untuk kebutuhan di masa mendatang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tata Kelola TI

Tata kelola TI (*IT Governance*) merupakan elemen dari tata kelola perusahaan (*Corporate Governance*) yang mana memungkinkan

organisasi untuk mengelola risiko dari investasi TI mereka secara efektif dan memastikan bahwa aktivitas yang terkait dengan informasi dan teknologi selaras dengan tujuan bisnis yang ada sehingga dapat meningkatkan pengelolaan TI secara keseluruhan dan memperoleh peningkatan nilai dari investasi TI tersebut [2].

B. Framework COBIT 5

Kerangka kerja (framework) yang paling umum untuk digunakan untuk tata kelola teknologi salah satunya yaitu COBIT (Control Objective for Information and Related Technology). COBIT merupakan kerangka kerja yang berisi sekumpulan dokumentasi best practices untuk IT governance yang dapat membantu auditor, manajemen, dan pengguna untuk menjembatani gap antara dan resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis yang ada [3]. Kerangka kerja COBIT diadopsi oleh organisasi untuk memastikan bahwa kegiatan operasi yang sedang berjalan dapat dilakukan dengan efisien, mampu mengurangi biaya, dan meningkatkan pengendalian.

COBIT dikembangkan pertama kali oleh IT Governance Institute (ITGI) yang merupakan bagian dari Information Systems Audit and Control Association (ISACA) pada tahun 1996 dan terus melakukan pengembangan di dalamnya. Hingga saat ini ISACA telah banyak merilis versi-versi kerangka kerja COBIT dari awal pengembangannya [4]. Salah satunya COBIT 5 yang menggabungkan pemikiran terbaru dalam teknik tata kelola perusahaan dan manajemen, selain itu COBIT menyediakan prinsip, praktik, alat analisis, dan model yang dapat diterima secara global untuk membantu meningkatkan kepercayaan dan nilai dari sistem informasi atau teknologi informasi yang ada [5]. Prinsip tata kelola TI untuk organisasi (Governance of Enterprise IT) merupakan prinsip yang baru diterapkan pada kerangka kerja COBIT 5, dimana prinsip tersebut memberikan penekanan lebih pada penerapan 7 enabler. COBIT 5 menetapkan 17 sasaran terkait TI (IT-Related Goals) yang digunakan untuk mendukung pemanfaatan TI suatu organisasi agar selaras dengan tujuan bisnis yang ada pada organisasi tersebut. IT-Related Goals berkaitan dengan informasi dan teknologi dan struktur dari IT-Related Goals tersebut mengikuti dimensi dari IT Balanced Scorecard (IT-BSD) [3].

III. METODE PENELITIAN

Sebelum Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan melakukan pengumpulan data melalui kuisisioner. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini dengan melihat keterkaitannya dengan variable-variable yang ada. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian untuk mengevaluasi tingkat kematangan dari sistem e-filling milik KPP Pratama Tasikmalaya sebagai berikut:

A. Studi Pustaka

Tetapan Tahap ini dilakukan dengan memahami dan mempelajari teori-teori dasar dan pemahaman terkait tata kelola TI serta kerangka kerja COBIT 5. Sumber-sumber teori dan pemahaman tersebut di dapat dari membaca buku, artikel dan berbagai sumber terkait lainnya.

B. Perencanaan Penelitian

Tahap ini melakukan observasi terhadap objek penelitian yaitu sistem e-filling milik KPP Pratama untuk mendapatkan data organisasi yang meliputi visi, misi organisasi serta bagaimana proses bisnis saat ini yang sedang berjalan. Selanjutnya yaitu melakukan pengumpulan data dengan kuisisioner yang diberikan kepada narasumber yang ditentukan melalui RACI Chart dan domain-domain yang akan digunakan nantinya. Pada penelitian ini responden yang terpilih berdasarkan RACI Chart dan domain DSS yaitu DSS01, DSS02, DSS04, dan DSS06. Pertanyaan yang akan diajukan dibuat berdasarkan kriteria dari subdomain DSS01, DSS02, DSS04, dan DSS06 dan penilaian untuk setiap sub domain tersebut menggunakan skala likert.

C. Pemetaan Proses COBIT 5

Persamaan Data yang didapatkan dari kegiatan observasi terkait visi, misi KPP Pratama serta bagaimana proses bisnis saat ini yang sedang berjalan dipetakan ke dalam tujuan bisnis menurut COBIT 5, tujuan bisnis menurut COBIT 5 disebut Enterprise Goal. Enterprise Goals yang terpilih tersebut dilakukan pemetaan kembali terhadap IT-Related Goals menurut COBIT 5, dari IT-Related Goals terpilih kemudian dilakukan identifikasi COBIT 5 proses untuk nantinya diketahui domain yang akan digunakan. Pada penelitian ini domain yang akan digunakan yaitu domain DSS dengan sub domain DSS01, DSS02, DSS04, dan DSS06.

D. Pengukuran Tingkat Kapabilitas

Tahap ini melakukan pengukuran kematangan/kapabilitas dari sistem e-filling milik KPP Pratama. Terdapat enam tingkatan dalam penilaian di masing-masing tingkatannya dan mengidentifikasi gap antara kondisi TI saat ini dengan kondisi TI yang hendak dicapai.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang terlibat dalam pengisian kuisisioner ini mengacu pada pemetaan RACI Chart yang disesuaikan tugas keseharian yang secara langsung mengoperasikan sistem e-filling dan kedudukan responden tersebut di dalam RACI Chart. Responden yang dipilih adalah responden yang berkedudukan sebagai responsible dan accountable pada struktur organisasi KPP Pratama yang ada.

TABEL I. PEMETAAN RACI CHART

Cobit 5 Proses	Key Management Practice COBIT 5	Struktur KPP PratamaJ
DSS01	<i>Head IT Operations</i>	Seksi Pengolahan Data dan Informasi
DSS02	<i>Head IT Operations</i>	Seksi Pengolahan Data dan Informasi
DSS04	<i>Head IT Operations</i>	Seksi Pengolahan Data dan Informasi
DSS06	<i>Head IT Operations</i>	Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Untuk melakukan pemetaan ke dalam Enterprise Goal maka diperlukan visi dan misi dari KPP Pratama. Visi dari KPP Pratama yaitu menjadi pengelola keuangan negara untuk yang produktif, kompetitif, inklusif dan berkeadilan. Sedangkan misi dari KPP Pratama yaitu merumuskan regulasi perpajakan, meningkatkan kepatuhan pajak melalui pelayanan berkualitas dan terstandarisasi, edukasi dan pengawasan yang efektif, serta penegakan hukum yang adil. Berdasarkan visi dan misi dari KPP Pratama tersebut maka dilakukan pemetaan ke dalam Enterprise Goal yang telah disediakan COBIT 5.

TABEL II. PEMETAAN ENTERPRISE GOAL

Dimensi BSC	Tujuan KPP	EG Terpilih	Relasi
-------------	------------	-------------	--------

Financial	Penerimaan negara yang optimal	EG1 <i>Stakeholder value of a business investment</i>	Primary
Customer	Memberikan layanan publik yang agile, efektif, dan efisien	EG 6 <i>Customer-oriented service culture</i>	Primary
Internal	Pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan	EG 11 <i>Optimisation of business process functionality</i>	Primary

Berdasarkan Enterprise Goals terpilih, kemudian dilakukan pemetaan kembali ke dalam IT-Related Goals (ITRG). Hasil dari pemetaan IT-Related Goals (ITRG) dapat dilihat pada tabel 3.

TABEL III. IT-RELATED GOALS

IT-related goals terpilih	Deskripsi
ITGR-01	<i>Alignment of IT and business strategy</i>
ITGR-07	<i>Delivery of IT service in line with business requirement</i>

Setelah ITGR tersebut diperoleh maka dapat melakukan identifikasi proses dari COBIT 5 yang akan dipilih untuk dilakukan evaluasi.

TABEL IV. DOMAIN COBIT TERPILIH

COBIT 5 Process yang terpilih	Deskripsi
DSS01	<i>Manage operations</i>
DSS02	<i>Manage service requests and incidents</i>
DSS04	<i>Manage continuity</i>
DSS06	<i>Manage business process control</i>

Berdasarkan proses COBIT 5 yang terpilih yaitu domain DSS dengan sub domain DSS01, DSS02, DSS04, dan DSS06 dan hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden maka selanjutnya dilakukan perhitungan tingkat kapabilitas untuk mengetahui kondisi dari sistem e-filing saat ini. Perhitungan terhadap tingkat kapabilitas tersebut menggunakan persamaan matematik sebagai berikut:

Indeks kapabilitas subdomain:

$$IKS = \frac{\sum \text{Indeks kapabilitas sub domain}}{\sum \text{Pertanyaan kuesioner}}$$

TABEL V. TINGKAT KAPABILITAS DOMAIN DSS01

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
DSS01.01	Melaksanakan aktivitas perpajakan sesuai jadwal operasional dan memiliki backup log atau rekaman aktivitas	4,5
DSS01.02	Dilakukan audit independen terhadap lingkungan operasional kerja provider pihak luar	3
DSS01.03	Monitor aset perpajakan berdasarkan tingkat kepentingan layanan, monitor aktifitas perpajakan, dan memiliki incident tickets perpajakan berupa form ataupun tabel	4,67
DSS01.04	Pembuatan prosedur dan dokumentasi untuk respon peringatan bencana dan	5
DSS01.05	Membuat mekanisme pengelolaan fasilitas TI dan memberi pemahaman pada staf TI tentang safety guidelines dalam pemanfaatan fasilitas TI	4,5
Rata-rata tingkat kapabilitas DSS01		4,33

Tabel 5 merupakan hasil perhitungan tingkat kapabilitas dari DSS01. Terlihat bahwa level kapabilitas yang dicapai oleh domain DSS01 tersebut yaitu level 4 (Predictable Process).

TABEL VI. TINGKAT KAPABILITAS DOMAIN DSS02

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
DSS02.01	Membuat skema klasifikasi dan prioritas dari permintaan layanan insiden yang diajukan wajib pajak	4
DSS02.02	Memiliki log permintaan untuk layanan-layanan insiden dan mengklasifikasikan jenis insiden yang diajukan sesuai dengan prioritasnya	4,5

DSS02.03	Verifikasi permintaan layanan yang diajukan wajib pajak dan memenuhi permintaan sesuai dengan prosedur yang ada	4,5
DSS02.04	Identifikasi insiden/masalah yang diajukan dan membuat log yang merekam insiden/masalah wajib pajak	4
DSS02.05	Dokumentasi dan menilai resolusi insiden yang dilaksanakan	3
DSS02.06	Verifikasi kepuasan dan atas layanan insiden/masalah yang diajukan	5
DSS02.07	Mencatat tren insiden/masalah yang sering terjadi dan membuat serta melaporkan secara tepat waktu	5
Rata-rata tingkat kematangan DSS02		4,29

Tabel 6 merupakan hasil perhitungan tingkat kapabilitas dari DSS02. Terlihat bahwa level kapabilitas yang dicapai oleh domain DSS02 tersebut yaitu level 4 (Predictable Process).

TABEL VII. TINGKAT KAPABILITAS DOMAIN DSS04

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
DSS04.01	Identifikasi proses pendukung bisnis dan layanan TI yang bersifat penting	5
DSS04.02	Analisis dampak ancaman bagi bisnis sebagai evaluasi	5
DSS04.03	Menentukan respon-respon terhadap gangguan yang muncul	5
DSS04.04	Identifikasi tujuan dalam menguji proses bisnis	5
DSS04.05	Review kapabilitas <i>continue plan</i> terhadap operasional dan tujuan strategis	5
DSS04.06	Pembuatan daftar kebutuhan terhadap pelatihan/training	5

DSS04.07	Melakukan backup sesuai jadwal pada sistem, aplikasi, data dan dokumentasi	4
DSS04.08	Verifikasi perubahan pada continuity plan pada manajemen institusi	5
Rata-rata tingkat kematangan DSS04		4,87

Tabel 7 merupakan hasil perhitungan tingkat kapabilitas dari DSS04. Terlihat bahwa level kapabilitas yang dicapai oleh domain tersebut yaitu level 5 (Optimizing Process).

TABEL VIII. TINGKAT KAPABILITAS DOMAIN DSS06

Proses	Aktivitas	Tingkat Kematangan
DSS06.01	Monitor aktivitas kontrol secara keberlanjutan dan penetapan prioritas aktivitas kontrol berdasarkan analisis resiko yang ada	5
DSS06.02	Menjaga integritas data ketika terjadi gangguan tidak terduga dan mengecek addressing, autentikasi dan integritas konten sebelum mengirimkan data transaksi	3,5
DSS06.03	Melakukan training dan kesadaran terhadap peran dan tanggung jawab pada staf-staf TI-nya	5
DSS06.04	Melakukan follow up, koreksi, dan persetujuan untuk resubmit dokumen dan transaksi dan membuat laporan mengenai error pada proses bisnis secara tepat waktu	5
DSS06.05	Bertanggungjawab dalam mencatat sumber informasi, bukti pendukung, serta rekaman transaksi yang ada	5
DSS06.06	Membuat prosedur keamanan dalam melindungi aset-aset informasi yang ada dan memberikan pelatihan terkait penggunaan aset informasi yang benar	5
Rata-rata tingkat kematangan DSS06		4,75

Tabel 8 merupakan hasil perhitungan tingkat kapabilitas dari DSS06. Terlihat bahwa level kapabilitas yang dicapai oleh domain tersebut yaitu level 5 (Optimizing Process). Setelah diketahui kondisi TI yang ada pada KPP Pratama berdasarkan subdomain DSS01, DSS02, DSS04, dan DSS06 maka dilakukan analisis gap dari kondisi TI yang ada saat ini dengan kondisi TI yang hendak dicapai.

TABEL IX. ANALISIS GAP PADA DSS01

Nama Proses	Level existing	Level target	Gap
DSS01 <i>Manage Operations</i>	4	5	1

Berdasarkan tingkat kapabilitas dari DSS01 yang berada pada level atau tingkat 4 atau hal tersebut menandakan bahwa aktifitas-aktifitas, kebijakan, dan aturan yang terdokumentasi terkait pengelolaan operasi menghasilkan layanan (informasi) optimal telah dianalisis dan dimonitor dengan baik. Kondisi saat ini (*existing*) terkait DSS01 tersebut meliputi:

- 1) Proses absensi dan rekap aktivitas dilakukan dengan baik selama 24 jam dan didokumentasikan ke dalam bentuk laporan kegiatan operasional. Selain itu juga menerapkan sistem piket dalam pengelolaan tiket insidennya dan tiap insiden tersebut direkam ke dalam laporan aktivitas dan transaksi yang telah dilakukan oleh KPP Pratama
- 2) Dalam pengelolaan penilaian dari asuransi TI telah diatur dalam dokumen SLA
- 3) KPP Pratama telah memonitor aset-aset perpajakan dan laporan hasil monitor berisi hasil pemantauan aset dan kondisi dari aset-aset tersebut
- 4) Setiap bukti pengecekan dan insiden terkait operasional TI telah dilaporkan setiap tahun kepada kepala kantor
- 5) KPP Pratama mempunyai SOP terkait pencatatan aktifitas dan insiden serta penanganan dari insiden tersebut
- 6) KPP Pratama menggunakan tools manageengine yang digunakan dalam pemantauan dan pendataan aset-aset terkait perpajakan
- 7) KPP Pratama juga telah memberikan pelatihan kepada para pegawainya demi menunjang pemahaman terkait pemanfaatan fasilitas IT yang ada.

TABEL X. ANALISIS GAP PADA DSS02

Nama Proses	Level existing	Level target	Gap
DSS02 <i>Manage Service Requests and Incidents</i>	4	5	1

Berdasarkan tingkat kapabilitas dari DSS01 yang berada pada level atau tingkat 4 atau hal tersebut menandakan bahwa aktifitas-aktifitas, kebijakan, dan aturan Berdasarkan tingkat kapabilitas dari DSS02 yang juga berada pada level atau tingkat 4 menandakan bahwa aktifitas, kebijakan, dan dokumentasi aturan terkait pengelolaan permintaan layanan insiden telah dimonitor dan dianalisis dengan baik. Kondisi saat ini (*existing*) terkait DSS02 tersebut meliputi:

- 1) KPP Pratama dalam menjalankan aktivitas terkait layanan insiden/masalah telah dijalankan sesuai dengan skema layanan (SOP) terkait permintaan layanan insiden yang ada.
- 2) Aturan terkait penanganan insiden yang terjadi telah dijalankan sesuai dengan SLA. Pengelolaan layanan insiden yang mencakup tahapan verifikasi, persetujuan, penanganan, dan penutupan tiket insiden. Implementasi layanan layanan insiden ini melalui pengaduan masalah yang terjadi terkait IT yang dilaporkan melalui aplikasi *service desk* kemudian ditindaklanjuti dan diselesaikan oleh tim pengelola informasi dan data. KPP Pratama Hasil dari layanan pengajuan yang disetujui dan terpenuhi dibuat ke dalam bentuk laporan yang berisi mengenai layanan telah disetujui dan layanan telah terpenuhi.
- 3) KPP Pratama mengklasifikasikan penanganan prioritas insiden yang diajukan oleh wajib pajak sesuai dengan aturan pelevelan pengajuan insiden yang ada.
- 4) Pembuatan daftar penyelesaian masalah dari insiden yang terjadi dan memverifikasi kepuasan dan atas layanan insiden/masalah yang diajukan oleh wajib pajak
- 5) KPP Pratama juga menganalisis tren-tren dari permintaan layanan insiden yang ada dan pelaporan tahunan dari tren-tren insiden yang ada

Untuk mencapai level target yang diinginkan oleh KPP Pratama yaitu level atau tingkatan 5 maka perlu adanya pemantauan dan peningkatan secara terus menerus dan berkelanjutan atas jalannya aktivitas terkait layanan insiden/masalah, pengklasifikasian dalam penanganan prioritas insiden yang ada, dan peningkatan hasil resolusi insiden.

TABEL XI. ANALISIS GAP PADA DSS04

Nama Proses	Level existing	Level target	Gap
DSS04 <i>Manage Business Continuity</i>	5	5	0

Berdasarkan analisis hasil level capability pada subdomain DSS04, diketahui bahwa nilai Level capability berada pada level 5 yang berarti aktivitas, layanan, dan dokumentasi terkait dengan pengelolaan keberlanjutan dilakukan peningkatan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dikarenakan sudah mencapai level target yang ingin dicapai maka tidak harus melakukan perbaikan inovasi dan strategi dalam pengembangan aktivitasnya. Kondisi saat ini (*existing*) terkait DSS04 tersebut meliputi:

- 1) KPP Pratama mengidentifikasi proses pendukung bisnis dan layanan TI yang bersifat penting.
- 2) Menganalisis dampak ancaman bagi bisnis sebagai proses evaluasi.
- 3) Menentukan respon- respon terhadap gangguan yang muncul.
- 4) Mengidentifikasi tujuan dalam menguji dalam menguji proses bisnis.
- 5) KPP Pratama telah mereview kapabilitas continue plan terhadap operasional dan tujuan strategis.
- 6) Melakukan pembuatan daftar kebutuhan terhadap pelatihan/training
- 7) KPP Pratama melakukan backup sesuai jadwal pada sistem, aplikasi, data dan dokumentasi.
- 8) Melakukan perubahan pada continuity plan pada manajemen industri.

TABEL XII. ANALISIS GAP PADA DSS06

Nama Process	Level existing	Level target	Gap
DSS06 <i>Manage Business Process Control</i>	5	5	0

Berdasarkan hasil *Level Capability* pada DSS06, diperoleh bahwa nilai *Level Capability* yang DSS06 berada pada Level 5 yang berarti aktivitas-aktivitas, dokumentasi serta layanan terkait pengelolaan kontrol proses bisnis telah dilakukan peningkatan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dikarenakan sudah mencapai level target yang ingin dicapai maka tidak harus melakukan perbaikan inovasi dan strategi dalam pengembangan aktivitasnya. Kondisi saat ini (*existing*) terkait DSS04 tersebut meliputi:

- 1) KPP Pratama penyelarasan aktivitas kontrol sudah berlangsung baik.
- 2) Melakukan integritas data dan mengecek segala aktivitas sebelum mengirimkan data transaksi.
- 3) Mengadakan training dalam penggunaan aplikasi dan kesadaran terhadap staf-stafnya pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama
- 4) Pemantauan dilakukan secara berkala, dokumentasi insiden dan pelaporan error berdasarkan proses bisnis dari E-Filing KPP Pratama
- 5) Mempunyai rekaman di sistem informasi secara langsung di *e-filling* KPP Pratama yang dapat digunakan dalam memastikan jejak kegiatan informasi dan pertanggung jawabannya.
- 6) Membuat prosedur terhadap kebutuhan keamanan dan juga mengadakan training dalam penggunaan aset informasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

V. KESIMPULAN

Setelah Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama menggunakan tata kelola COBIT 5 dengan domain proses DSS01, DSS02, DSS04, dan DSS06, dengan rata-rata level yang di dapatkan yaitu level 4 dengan rata-rata keseluruhan nilai persentase 91,2%. Dengan detail hasil proses yang didapatkan diantaranya DSS01 pada level 4 dengan nilai persentase 86,6%;

DSS02 pada level 4 dengan nilai persentase 85,8%; DSS04 pada level 5 dengan nilai persentase 97,4%; DSS06 pada level 5 dengan nilai persentase 95%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada seluruh pihak atas terselesaikan penelitian ini, terutama kepada pihak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tasikmalaya

REFERENSI

- [1] Penyampaian SPT online. (n.d.). Retrieved November 6, 2021, from <https://www.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- [2] What is IT Governance? Definition & Best Practices. (n.d.). Retrieved November 8, 2021, from https://www.itgovernance.co.uk/it_governance
- [3] Wardani, S., & Puspitasari, M. (2014). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit Dengan Model Maturity Level (Studi Kasus Fakultas Abc). Jurnal Teknologi, 7(1), 38–46. <http://journal.akprind.ac.id/index.php/jurtek/article/view/516>
- [4] Maskur, M., Adolong, N., & Mokodongan, R. (2018). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Di Bpmptsp Bone Bolango. Masyarakat Telematika Dan Informasi : Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 8(2), 109. <https://doi.org/10.17933/mti.v8i2.106>
- [5] Rio Septian Hardinata, Wirda Fitriani, Cahyo Pramono, M. M., & Husni Muharam Ritonga, Leni Marlina, Suheri, A. K. (2019). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Panca Budi Medan). Jurnal Teknik Dan Informatika, 6(01), 42–45.