

Evaluasi Menggunakan Domain MEA Dalam Implementasi Sistem Informasi Customer Service Pada PT. Pos Indonesia

Luh Putu Rosita Yanti^{1*}, I Gusti Ayu Agung Mas Aristamy²

^{1,2} Teknik Informatika, Institut Bisnis Dan Teknologi Indonesia, Denpasar, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat artikel:

Diterima 17 Juli 2023

Revisi 18 Agustus 2023

Diterima 27 Agustus 2023

Terbit 31 Agustus 2023

Kata kunci:

Evaluasi, Sistem Informasi Manajemen, COBIT 5, Domain MEA, Capability Level, Gap.

ABSTRAK

Dalam Proses menunjang proses bisnis berjalan, layanan *customer service* sangat dibutuhkan untuk berinteraksi dengan *customer* dengan tujuan memberikan saran dan *branding* produk yang ada di PT. Pos Indonesia. Sistem informasi manajemen di bidang *customer service* memerlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana tingkat kapabilitas sistem informasi di bidang *customer service*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi perbandingan sistem informasi dengan mengukur *level* kapabilitas (*Capability level*) antara *level* kapabilitas saat ini serta *level* kapabilitas yang diharapkan. Pengukuran ini dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dengan *subdomain MEA*. Hasil *capability level*, tingkat kemampuan Sistem Informasi *customer service* ada pada *level 3* yaitu *established process* yang berarti bahwa SI telah menjalankan proses TI dengan baik.

1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini, perkembangan teknologi informasi (TI) telah menjadi kebutuhan untuk memenuhi visi dan misi suatu perusahaan atau instansi. Bagi perusahaan atau instansi merupakan keharusan guna memperlancar aktivitas- aktivitas dalam perusahaan agar pelaksanaannya dapat lebih cepat, akurat dan efisien. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, perusahaan menyadari manfaat potensial yang dapat dihasilkan oleh TI. Hal ini mendorong ekspektasi yang tinggi terhadap *outcome* dan manfaat TI, berupa keefektifan dalam pelayanan, kemudahan penggunaan serta menangani sebuah keluhan dan perbaikan secara berkala.

PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Denpasar merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan jasa kurir yang meliputi pengiriman surat, barang, uang serta melayani berbagai transaksi pembayaran digital. PT. Pos Indonesia menjadi perusahaan logistik terbesar dimana lebih dari 4.000 kantor pos tersebar di Indonesia, dimana Kantor Pos Kota Denpasar adalah kantor pos pusat area Denpasar. PT. Pos Indonesia Kota Denpasar mencakup empat kegiatan yaitu *collecting, processing, transporting, dan delivery*. Dalam kegiatan inti tersebut sebagai dasar PT. Pos Indonesia untuk mewujudkan tujuan bisnis dalam komunikasi, layanan keuangan serta logistik. Dalam penerapannya PT. Pos Indonesia memanfaatkan peranan teknologi informasi yang digunakan untuk kegiatan operasional dan komunikasi. *Customer Service* merupakan salah satu sistem informasi manajemen yang digunakan PT. Pos Indonesia untuk sistem layanan komunikasi kepada *customer*, dimana *Customer Service* merupakan bagian penting dalam hal menangani keluhan yang disampaikan oleh *customer*, memberikan informasi, mengelola administrasi atau *entry data*.

Adapun pada perusahaan dalam kegiatan operasionalnya terdapat hal yang harus diperhatikan contohnya adalah penggunaan sistem informasi, dalam realitanya implementasi sistem informasi sering terkendala dengan adanya permasalahan dalam hal pengelolaan yang disebut dengan manajemen, sama halnya dengan bagian *Customer service* di PT. Pos Indonesia Kota Denpasar yang menggunakan sistem informasi *customer complaint handling*, terdapat permasalahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi yang termasuk ke dalam permasalahan manajemen sistem informasi yaitu pelaksanaan layanan yang diterapkan di *customer service* masih belum maksimal yang mengakibatkan pelaksanaan manajemen sistem

*Corresponding author

Email: puturosita2305@gmail.com

informasi kurang berjalan dengan baik seperti pengolahan data yang tidak optimal dapat menyebabkan kesalahan dalam pemrosesan data, informasi tidak akurat. Kerugian yang disebabkan oleh data yang kurang baik dapat mengakibatkan pengambilan keputusan yang kurang efektif, ketidakpuasan pengguna dan dapat membuat sumber daya manusia yang ada kurang memahami manajemen sistem informasi yang diterapkan. Dengan demikian perlu dilakukan evaluasi agar mekanisme manajemen sistem informasi dapat berjalan dengan baik.

Evaluasi ini bertujuan untuk menilai, memonitor, dan memastikan bahwa sistem informasi suatu organisasi dapat mengelola integritas data dengan baik dan mampu beroperasi secara efektif sesuai dengan tujuan perusahaan. Dalam melakukan evaluasi, diperlukan sebuah metode yang dapat mengontrol pelaksanaan teknologi informasi. Pada penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan COBIT 5. Standar COBIT dipilih karena dapat memberikan gambaran yang detail mengenai strategi dan pengaturan proses Teknologi Informasi (TI) yang mendukung suatu strategi bisnis, yang mengkombinasikan pemikiran modern dalam pengelolaan organisasi dan teknik manajemen, serta menyajikan konsep yang dapat diterima secara global, untuk meningkatkan nilai dan kepercayaan terhadap sebuah sistem informasi.

Sesuai dengan permasalahan yang dibahas maka domain yang digunakan sebagai acuan dari COBIT 5.0 adalah *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA). *Domain* MEA berfokus pada manajemen dan proses pengawasan sebuah TI dikelola untuk memastikan desain dan kontrol mematuhi regulasi, serta monitoring yang berkaitan dengan penilaian independen sistem TI. Dengan demikian maka penulis merasa pentingnya untuk melakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Pada *Customer Service* PT. Pos Indonesia Menggunakan *Domain* MEA".

2. METODE

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah sebagai berikut :

- a) Metode Wawancara
Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mewawancarai narasumber agar mendapatkan sebuah informasi. Dimana penulis melakukan wawancara dengan Ibu Agung Istri Prastawati sebagai petugas bidang TI di bagian customer service.
- b) Metode Observasi
Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara datang langsung ke tempat penelitian dan penulis dapat mengamati objek yang akan diteliti. Hasil dari pengamatan yang dilakukan, penulis dapat melihat secara langsung proses bisnis kegiatan *customer service*.
- c) Metode Kuisioner
Kuisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada responden. Dimana penulis membagikan kuisioner online menggunakan google form kepada petugas-petugas yang bekerja di bagian customer service. Kemudian hasil kuisioner ini digunakan untuk proses penelitian.

Adapun metode dalam pengumpulan data sekunder yaitu sebagai berikut :

- a) Dokumentasi
Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan. Data dan dokumen yang didapatkan akan membantu melengkapi kebutuhan evaluasi sistem informasi.
- b) Metode Kepustakaan
Pada penelitian kepustakaan didapatkan dari buku dan jurnal yang mendukung teori penulisan dan kemudian diolah sebagai kebutuhan yang terkait dengan evaluasi sistem informasi.

3. HASIL DAN DISKUSI

Analisis Data Kuisisioner

Berdasarkan penyebaran kuisisioner yang dilakukan peneliti kepada 5 pengguna layanan IT di PT. Pos Indonesia Kota Denpasar didapatkan hasil sebagai berikut.

- 1) Dari hasil kuisisioner subdomain *MEA 01* didapatkan hasil rata-rata senilai 4,13.
- 2) Dari hasil kuisisioner subdomain *MEA 02* didapatkan hasil rata-rata senilai 3,73.
- 3) Dari hasil kuisisioner subdomain *MEA 03* didapatkan hasil rata-rata senilai 3,76.

Dari hasil kuisisioner diatas terdapat 81 pernyataan domain *MEA 01*, *MEA 02* dan *MEA 03* secara keseluruhan, didapatkan rata-rata keseluruhan *current capability* (kapabilitas saat ini) senilai 3,88 sedangkan *expected capability* (kapabilitas yang ditargetkan) oleh perusahaan senilai 5,00 atau *level 5* dan hasil gap yang diperoleh dari 81 pernyataan senilai 1,12. Sehingga dapat diketahui bahwa *curret capability* berada pada *level 3*.

Tabel 1. Indikator GAP

Tingkat Penilaian GAP	GAP
0,01 - 1,00	Rendah
1,01 - 2,00	Sedang
2,01 – 3,00	Cukup Tinggi
3,01 – 4,00	Tinggi
4,01 – 5,00	Sangat Tinggi

Tabel 2. Range Nilai Persentase

Status	Range Nilai Persentase
<i>Not Achieved</i> (N).	0 – 15%
<i>Partially Achieved</i> (P).	> 15 – 50%
<i>Largely Achieved</i> (L).	> 50 – 85%
<i>Fully Achieved</i> (F)	> 85 – 100%

Adapun analisis dari hasil kuisisioner *persubdomain MEA 01*, *MEA 02* dan *MEA 03* secara umum dapat dilihat dalam tabel-tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Deskripsi Domain MEA 01

<i>Control Objective</i>	Rata-rata	GAP
MEA 01 – Memantau kinerja peforma dan kesesuaian TI dalam bisnis	4,13	0,87
Hasil COBIT	Kategori	
Dalam pelaksanaan proses manajemen TI, PT. Pos Indonesia ditahap ini sudah melakukan pemantauan dan evaluasi dalam proses kinerja pelayanan guna mendukung adanya perkembangan dan keselarasan serta dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik, namun masih diperlukan penyesuaian evaluasi agar lebih terukur dan relevan.	Rendah	

Tabel 4. Deskripsi Domain MEA 02

<i>Control Objective</i>	Rata-rata	<i>GAP</i>
MEA 02 – Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Sistem Pengendalian Internal	3,73	1,27
Hasil COBIT		Kategori
Dalam proses TI, PT. Pos Indonesia telah melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi terhadap lingkungan pengendalian, mengatasi masalah dan resiko dan juga penilaian pengendalian internal berdasarkan standar tata kelola organisasi guna untuk mendukung perkembangan serta mencapai tujuan perusahaan, namun masih terdapat masalah dalam manajemen eskalasi yang menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan.		Sedang

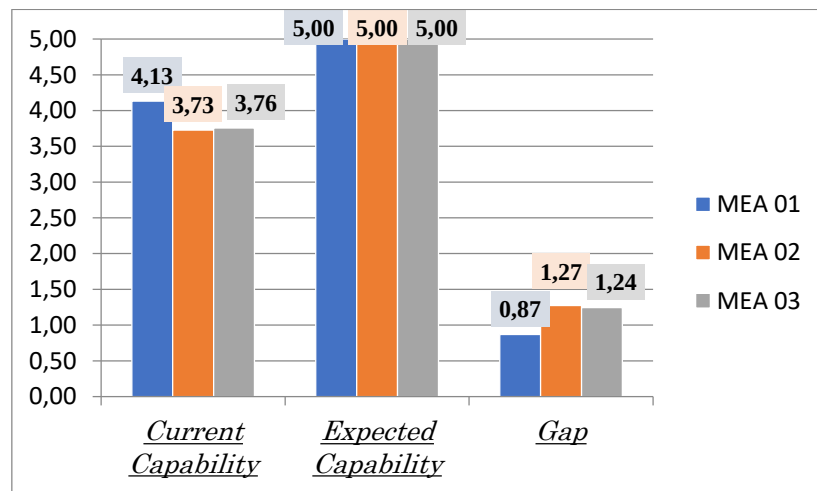
Tabel 5. Deskripsi Domain MEA 03

<i>Control Objective</i>	Rata-rata	<i>GAP</i>
MEA 03 – Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kepatuhan dengan Persyaratan Eksternal	3,76	1,24
Hasil COBIT		Kategori
PT. Pos Indonesia telah melaksanakan penilaian proses TI yang ada telah sesuai dengan peraturan dan undang-undang beserta persyaratan eksternal lainnya. Untuk pengelolaan dan proses bisnis perusahaan juga telah memiliki sistem informasi berupa perangkat lunak yaitu <i>Customer Complaint Handling</i> yang telah dinyatakan layak dan sesuai dengan standar, namun demikian masih ada kegagalan proses dan aktivitas terkait sehingga diperlukan peninjauan ulang secara teratur agar kegagalan kepatuhan tidak terulang.		Sedang

Dari deskripsi setiap subbab yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa *Expected Capability* yang ditargetkan oleh manajemen untuk domain *MEA* adalah level 5,00 atas setiap subdomain. Dari 81 pernyataan yang menggambarkan domain *MEA 01*, *MEA 02* dan *MEA 03*. Untuk subdomain *MEA 01* didapatkan hasil rata-rata *current capability* senilai 4,13 dengan *gap* senilai 0,87 yang masuk dalam kategori rendah. Sedangkan untuk *MEA 02* didapatkan hasil rata-rata *current capability* senilai 3,73 dengan memiliki *gap* senilai 1,27 yang masuk dalam kategori sedang. Dan *MEA 03* didapatkan hasil rata-rata *curret capability* senilai 3,76 dengan *gap* senilai 1,24 yang masuk dalam kategori sedang.

Sehingga pada subdomain *MEA* secara keseluruhan yaitu *MEA 01*, *MEA 02* dan *MEA 03* didapatkan hasil rata-rata *current capability* 3,88 dan diperoleh *gap* senilai 1,12. Dari hasil *current capability* yang telah dijelaskan maka dapat diketahui bahwa SI yang digunakan, *capability level*nya hanya sampai pada level 3. Hal ini menunjukkan bahwa *customer service* sudah

melakukan proses evaluasi dan pemantauan kinerja kesesuaian SI, pengendalian internal dan mematuhi persyaratan eksternal namun pengelolaan yang telah berjalan masih belum maksimal dan membutuhkan penyesuaian dan perbaikan agar berjalan sesuai dengan harapan manajemen.



Gambar 1. Grafik Gap Capability Level

Hasil Perhitungan Capability

Penilaian capability level didapatkan dengan perhitungan dari rekapitulasi kuisioner capability level pada proses MEA 01, MEA 02, dan MEA 03. Dimana, perhitungan rata-rata capability level dari domain MEA 01 dikelompokkan berdasarkan capability level 1, 2, dan 3 beserta dengan hasil persentase perlevel dan persentase secara keseluruhan atau persubdomain.

Tabel 6. Hasil Perhitungan Capability Level MEA 01

Domain	Level	Rata-rata Capability Level	Persentase (%) perlevel
MEA 01	1	4,26	85%
	2	4,00	80%
	3	3,80	76%
	Persentase (%) perSubdomain		80%

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 7., didapatkan bahwa persentase *capability level* MEA 01 pada *level* 1 adalah 85%, sehingga didapatkan rating *largely achieved* dimana proses ini melibatkan *stakeholder*, yaitu Manajer Solusi dan TI, selain itu *customer service* juga memiliki metode dalam melakukan evaluasi terhadap target kinerja dan melakukan *review* apabila terjadi perubahan target kinerja dan penilaian pengendalian internal sesuai dengan *standart operational procedure* (SOP). *Level* 2 mendapatkan persentase sebesar 80% mendapatkan rating *largely achieved*, proses ini sudah baik karena data yang dibutuhkan mulai terpenuhi, selain itu SI sudah memiliki metode dalam mengevaluasi kinerjanya sehingga menghasilkan laporan yang akurat. Persentase *level* 3 adalah 76% mendapat rating *largely achieved*, karena proses evaluasi SI, *review* perubahan target kinerja serta laporan evaluasi kinerja sistem saat ini dilakukan berdasarkan SOP.

Tabel 7. Hasil Perhitungan *Capability Level MEA 02*

<i>Domain</i>	<i>Level</i>	<i>Rata-rata Capability Level</i>	<i>Persentase (%) perlevel</i>
<i>MEA 02</i>	1	4,20	84%
	2	4,00	80%
	3	3,59	72%
	Persentase(%) perSubdomain		79%

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 8, didapatkan bahwa persentase *capability level MEA 02* pada *level 1* adalah 84%, dimana pada proses ini telah dilakukan pemantauan SI oleh departemen TI dan adanya prosedur mengatasi masalah kontrol SI dalam bentuk laporan. Persentase untuk *level 2* adalah 80% mendapatkan rating *largely achieved*, pada tahap ini dilakukan proses monitoring untuk masalah dan resiko serta pemantauan dan pengontrolan SI sudah dilakukan namun tidak terjadwal. *Level 3* mendapatkan persentase sebesar 72% mendapatkan rating *largely achieved*, pada proses ini departemen TI melakukan evaluasi SI berdasarkan SOP, namun standar atau metode yang digunakan SI untuk monitoring masalah dan resiko masih belum dilaksanakan dengan baik.

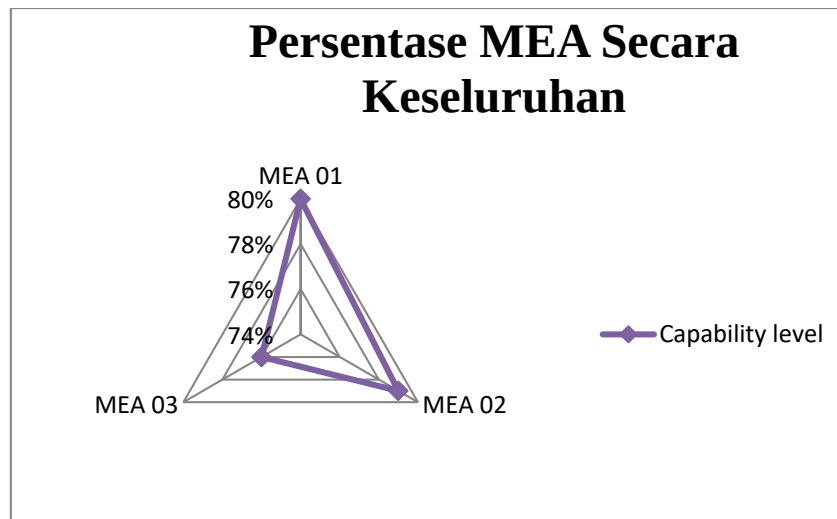
Tabel 8. Hasil Perhitungan *Capability Level MEA 03*

<i>Domain</i>	<i>Level</i>	<i>Rata-rata Capability Level</i>	<i>Persentase (%) perlevel</i>
<i>MEA 03</i>	1	4,00	80%
	2	3,80	76%
	3	3,57	71%
	Persentase (%) perSubdomain		76%

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 9 didapatkan bahwa persentase MEA 03. Pada *level 1* adalah 80% mendapatkan rating *largely achieved*, dimana SI memiliki legalitas selain itu pengolahan informasi yang dilakukan oleh SI telah sesuai dengan persyaratan hukum. Persentase *level 2* adalah 76% mendapatkan rating *largely achieved*, yaitu SI melakukan pengawasan terhadap data *customer* dan menjaga kerahasiaan data, yang sesuai dengan standar undang-undang TI. *Level 3* mendapatkan persentase sebesar 71% mendapatkan rating *largely achieved*, dimana SI telah memonitor dan melakukan perubahan undang-undang TI sesuai dengan SOP serta setiap pengelolaan informasi dilakukan berdasarkan standar dan prosedur.

Hasil Perhitungan Secara Keseluruhan

Hasil perhitungan persentase secara keseluruhan digunakan untuk melihat sejauh mana proses dalam suatu subdomain. Adapun hasil persentase ini didapatkan dari perhitungan total setiap level dalam suatu subdomain, berikut adalah grafik hasil perhitungan total setiap level dari MEA.



Gambar 2. Persentase MEA Secara Keseluruhan

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa grafik tersebut tidak memiliki perbedaan yang besar, MEA 01 mendapatkan persentase sebesar 80%, MEA 02 mendapatkan persentase 79%, dan MEA 03 mendapatkan persentase 76%. Sehingga secara keseluruhan SI yang digunakan pada *customer service* sudah baik dan mendapatkan rating *largely achieved* dimana secara garis besar telah terpenuhi atau tercapai namun ada beberapa proses yang belum sempurna atau tercapai sepenuhnya, sehingga belum bisa naik ke *level* selanjutnya. Berdasarkan hasil temuan terhadap *capability level* SI *customer service*, maka diperoleh hasil rata-rata *capability level* MEA berada pada *level 3* yang berarti bahwa SI yang ada pada *customer service* telah menjalankan proses TI dan telah berhasil menjalankan tugasnya dengan baik namun diperlukan perbaikan dan peninjauan ulang agar setiap proses berjalan dengan maksimal.

4. KESIMPULAN

Simpulan dari penelitian yang diperoleh melalui data hasil kuisioner, wawancara serta observasi pihak/petugas *customer service*. Berdasarkan hasil *capability level*, tingkat kemampuan Sistem Informasi *customer service* ada pada *level 3* yaitu *established process* yang berarti bahwa SI telah menjalankan proses TI dengan baik namun diperlukan perbaikan dan peninjauan ulang agar setiap proses mencapai berjalan dengan maksimal atau peningkatan pencapaian di *level 4* dan 5.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak atas dapat diselesaikannya jurnal Evaluasi Menggunakan Domain MEA Dalam Implementasi Sistem Informasi Customer Service Pada PT. Pos Indonesia. Penulis menyadari dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu dalam membimbing dan membantu baik secara moral, materi, dan ilmu pengetahuan.

6. REFERENSI

- Afifah, I., & Sopiany, H. M. (2017). Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi. 87(1,2), 149–200.
- Aziz, R. A., Kusriani, K., & Sudarmawan, S. (2019). Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Perusahaan BUMN Menggunakan Standar COBIT 5 (Studi Kasus: PT TASPEN PERSERO). *Jurnal Ilmiah IT CIDA*, 4(2), 1–11. <https://doi.org/10.55635/jic.v4i2.80>
- Clarke, A. C. (2010). Page 1. December 1988, 1–8.
- Hariyanto, S. (2018). Sistem Informasi Manajemen. *Sistem Informasi Manajemen*, 9(1), 80–85. <https://jurnal-unita.org/index.php/publiciana/article/viewFile/75/69>
- Kristianto, E. W. (2022). Evaluasi Sistem Informasi menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus: Perusahaan Mentari Primajayaabadi). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(1), 595–605. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i1.1635>
- Naskay, Z. M., & Wijaya, A. F. (2020). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Kepegawaian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Salatiga Menggunakan COBIT 5. *Jurnal Bina Komputer*, 2(1), 85–97. <https://doi.org/10.33557/binakomputer.v2i1.807>
- Putri, R. E. (2016). Penilaian Kapabilitas Proses Tata Kelola TI Berdasarkan Proses DSS01 Pada Framework COBIT 5. 2(1), 41–54.
- Tagatari, Y. V., Wijaya, A. F., Rahardja, Y., Diponegoro, J., & Salatiga, N. (2017). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Panjang Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Monitor, Evaluate, and Assess (MEA). 0298, 1–7.
- Widayanto, S. R., Suprpto, & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Monitoring, Evaluate, and Assess pada PT.PLN (Persero) Kantor Pusat. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6956–6964.
- Yuan Mambu, J., Rewah, J., Claudya Iskak, A., & Nadya Sigarlaki, O. (2019). Evaluasi Sistem Informasi Universitas Klabat Menggunakan Framework COBIT 5.0 Pada Domain MEA Evaluation of Universitas Klabat Information System using COBIT 5 within MEA domain. *Cogito Smart Journal* |, 5(2), 181.