

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan (Kadir, 2003).

Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau procedure-prosedure pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi atau energi atau barang (Murdik, 1991).

Karakteristik Sistem

1. **Komponen (*Components*)**
Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.
2. **Batasan Sistem (*Boundary*)**
Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut.
3. **Lingkungan Luar Sistem (*Evinronment*)**
Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat menguntungkan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan berupa energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. **Penghubung Sistem (*Interfance*)**
Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Dengan penghubung satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.
5. **Masukan Sistem (*Input*)**
Masukan sistem adalah energi yang masukan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*), dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukan supaya tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh didalam komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.
6. **Keluaran Sistem (*Output*)**
Keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklafikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan merupakan hasil sisa pembuangan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.
7. **Pengolahan Sistem (*Proses*)**
Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Sistem ini akan mengubah data transaksi menjadi laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen.
8. **Sasaran Sistem (*Objective*)**
Sebuah sistem sudah tentu mempunyai sasaran atau pun tujuan. Dengan adanya sasaran sistem, maka kita dapat menentukan masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran apa yang akan dihasilkan sistem tersebut dapat dikatakan berhasil apabila mencapai/mengenai sasaran atau pun tujuan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau masa akan datang (Davis, 1999).

Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian (event) yang nyata (fact) yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Jogiyanto, 1999).

Kualitas informasi ditentukan oleh beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

1. Keakuratan dan teruji kebenarannya.
2. Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.
3. Kesempurnaan informasi.
4. Informasi disajikan dengan lengkap tanpa pengurangan, penambahan, dan perubahan.
5. Tepat waktu.
6. Informasi harus disajikan secara tepat waktu, karena menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.
7. Relevansi.
8. Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika Informasi tersebut dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan.
9. Mudah dan murah.
10. Apabila cara dan biaya untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang menjadi tidak berminat untuk memperolehnya, atau akan mencari alternatif substitusinya.

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat diperlukan di dalam suatu organisasi (Muliando 2009).

Informasi memiliki karakteristik sebagai berikut (Davis, 1999):

1. Benar atau salah
Informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan.
2. Baru
Informasi benar-benar baru bagi sipenerima.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Tambahkan
Informasi dapat memperbarui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. Korektif
Informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. Penegas
Informasi dapat mempertegas informasi yang ada sebelumnya sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat.

Sistem Informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter, 1992).

Dalam suatu sistem informasi terdapat komponen-komponen seperti:

1. Perangkat keras (*hardware*): mencakup peranti-peranti fisik fisik seperti komputer dan printer.
2. Perangkat lunak (*software*): sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data.
3. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
4. Orang: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
5. Basis Data (*database*): sekumpulan tabel, hubungan, dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
6. Jaringan Komputer dan komunikasi data: sistem penghubung yang memungkinkan sumber (*resources*) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

2.2 Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengguna dari sistem informasi adalah sumber daya informasi penting yang dapat memberikan suatu kontribusi nyata dalam mencapai sasaran strategis dalam meraih keunggulan kompetiti. Hal ini terutama berlaku ketika pengguna dapat secara aktif ikut berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan mempraktikkan komputasi pengguna. Pengguna memiliki tingkat pengetahuan komputer dan pengetahuan informasi yang berbeda-beda, dan perbedaan ini ditambah dengan menimbulkan variasi tingkat dukungan yang diberikan oleh para spesialis informai.

2.3.1 Mempelajari Sistem Bagi Pengguna

1. Agar pengguna bisa mengoperasikan fungsi utama dari komputer. Seorang pengguna wajib mengetahui fungsi utama dan juga fungsi dasar dari sebuah sistem informasi. Pengguna juga dituntut hal paling mendasar cara menggunakan komputer sesuai dengan prosedur yang benar.
2. Agar pengguna memahami fitur yang dari sistem operasi komputer. Selain fungsi dasar yang dimiliki oleh sebuah sistem operasi, mempelajari sistem operasi juga akan membantu pengguna dalam memahami fitur-fitur dasar dan juga kemampuan yang dimiliki sebuah sistem. Hal ini akan membantu pengguna dalam mempermudah pekerjaannya dengan menggunakan sistem.
3. Agar pengguna bisa menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Dengan mempelajari sistem operasi maka pengguna akan memahami dalam menoperasikan sistem yang ada. Ketika pengguna telah memahami sistem maka pengguna akan lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
4. Agar pengguna bisa mengoptimalkan perangkat keras yang dimilikinya dengan baik. Optimalisasi perangkat keras, seperti harddisk, processor, dan lainnya juga bisa dilakukan dengan sistem. Dengan mempelajari sistem maka pengguna akan memahami bagaimana cara agar RAM dan harddisk tidak cepat rusak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Untuk kepentingan troubleshooting sederhana. Troubleshooting sederhana, seperti virus ringan dan juga komputer sering hang pun akan bisa menjadi poin penting bagi seseorang yang tela memahami sistem.
6. Agar perawatan sistem operasi, hardware dan software berjalan dengan baik. Tujuan lain dari seseorang memahami sistem, terutama pada pengguna adalah agar pengguna paham merawat sistem yang ada dengan baik.
7. Supaya pengguna memahami mengenai cara mengoperasikan sistem. Yang terpenting tentu saja adalah seorang pengguna akan mampu untuk memahami bagaimana untuk mengoperasikan sebuah sistem dengan baik.

2.4 *Inventory*

Inventory merupakan semua masalah yang berhubungan dengan barang (Kristanto, 2003).

Persediaan adalah suatu aktivitas yang meliputi barang-barang milik perusahaan dengan maksud untuk dijual dalam suatu periode usaha tertentu, atau persediaan barang-barang yang masih dalam pengerjaan atau proses produksi ataupun persediaan bahan baku yang menunggu penggunaannya dalam suatu proses produksi (Rangkuti, 2004).

Menurut Koher, Sistem *Inventory* adalah: "Bahan baku dan penolong, barang jadi dan barang dalam proses produksi dan barang-barang yang tersedia, yang dimiliki dalam perjalanan untuk tempat penyimpanan kepada pihak lain pada akhir periode". Sedangkan sistem informasi *inventory* adalah suatu sistem software yang membantu proses inventarisasi dengan menerapkan tertib administrasi *inventory* yang ketat pencatatan dari barang masuk, penyimpanan sampai dengan barang keluar. Dilengkapi dengan sistem pelaporan yang sistematis dan akurat. Sistem informasi *inventory* ini dibuat dengan sistem *multi user* yang memungkinkan pengaksesan sistem oleh beberapa *user* yang berbeda dalam suatu waktu.

Fungsi dari *Inventory*

Untuk melindungi kelangsungan produksi dan pemenuhan permintaan pelanggan dari ketidakpastian pasokan (*supply*), permintaan (*demand*) dan *lead time* (waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan/ order).

1. Untuk menunjang proses produksi dan pembelian yang efisien dan ekonomis.
2. Untuk mengantisipasi perubahan mendadak dari permintaan (*demand*) dan pasokan (*supply*).

Konsep Persediaan

Sistem persediaan berguna untuk:

1. Mempertahankan stabilitas kelangsungan operasi organisasi dengan penyediaan barang.
2. Menghilangkan resiko keterlambatan datangnya barang yang dibutuhkan organisasi.
3. Menghilangkan resiko kesalahan barang yang dipesan.
4. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Jenis-jenis Persediaan

Persediaan yang terdapat dalam perusahaan dapat dibedakan menurut beberapa cara, dilihat dari fungsinya, dan dilihat dari jenis dan posisi barang dalam urutan pengerjaan produk.

Menurut fungsinya, persediaan dibagi menjadi:

1. *Batch Stock / Lot Inventory*
Persediaan yang diadakan karena memiliki atau membuat barang dalam jumlah yang lebih besar dari jumlah yang dibutuhkan saat itu. Mendapatkan keuntungan harga pada harga pembelian efisien produksi dan penghematan biaya akomodasi.
2. *Fluctuation Stock*
Persediaan yang diadakan untuk melengkapi fluktuasi permintaan konsumen yang tidak dapat diramalkan.

3. *Anticipation Stock*

Persediaan yang diadakan untuk menghadapi fluktuasi permintaan yang dapat diramalkan, berdasarkan pola konsumen yang terdapat dalam suatu tahun untuk menghadapi penggunaan atau penjualan (permintaan) yang meningkat.

2.5 COBIT (*Control Objectives for information and related Technology*)

2.5.1 Sejarah Singkat COBIT

Control Objectives for information and related Technology (COBIT) adalah seperangkat pedoman umum (*best practice*) untuk manajemen TI yang dibuat Information Systems Audit and Control Association (ISACA), dan IT Governance Institute (ITGI) pada tahun 1996. COBIT memberi manajer, auditor, dan pengguna TI, serangkaian langkah yang diterima secara umum, indikator, proses dan praktik terbaik untuk membantu mereka dalam memaksimalkan manfaat yang diperoleh melalui penggunaan TI dan pengembangan tatakelola TI yang sesuai dan pengendalian dalam perusahaan (Jogiyanto dan Willy Abdillah, 2011).

COBIT bermanfaat bagi para manajer karena dapat memperoleh manfaat dalam keputusan dalam keputusan investasi dibidang TI serta infrastrukturnya, menyusun perencanaan strategis TI, menentukan arsitektur informasi, dan keputusan atas pengadaan mesin. Selain itu, COBIT dapat bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu dalam mengidentifikasi masalah pengendalian TI. COBIT berguna bagi para pengguna TI karena memperoleh keyakinan atas kehandalan sistem aplikasi yang dipergunakan (Sanyato, 2007).

Keunggulan COBIT sebagai kerangka tatakelola adalah sistem keamanan informasi terintegrasi kedalam kerangka tatakelola TI yang lebih luas dan besar. COBIT juga menyediakan kerangka pengambilan keputusan. Dengan demikian COBIT selain sebagai sistem penjamin keamanan informasi juga menjadi kerangka sistem tatakelola TI yang terintegrasi dengan sistem organisasi lain melalui serangkaian 34 proses.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2 Manfaat COBIT

Menurut *Information Technology Governance Institute (ITGI)*, COBIT memberikan manfaat yang berarti bagi mereka yang menyadari akan pentingnya pengendalian terhadap sistem dan informasi. Manfaat-manfaat tersebut meliputi:

1. COBIT telah diakui secara internasional, dan disusun berdasarkan pengalaman para ahli dari seluruh dunia.
2. Memenuhi standar ISO 17799, COSOI dan COSOII serta standar internasional lainnya.
3. Mampu menjembatani komunikasi antara divisi TI, pihak manajemen dan auditor dengan cara memberikan pendekatan yang umum dan mudah untuk dipahami.
4. Berorientasi pada manajemen serta mudah digunakan.
5. Mendukung pelaksanaan audit TI sehingga dapat memberikan hasil audit dan opini yang berkualitas tinggi.
6. Merupakan pendekatan yang fleksibel dan memungkinkan untuk disesuaikan dengan semua organisasi yang mempunyai budaya, ukuran, serta kebutuhan yang berbeda-beda.
7. Apa yang terdapat dalam COBIT lengkap, di kembangkan terus menerus dan dipelihara oleh organisasi non-profit terkemuka.

2.5.3 Kerangka Kerja COBIT

Kerangka kerja COBIT merupakan model tata kelola TI yang dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan tujuan pengendalian dan proses TI yang diperlukan agar dapat mengelola TI yang ada diorganisasi dengan baik. Kerangka kerja COBIT merupakan kumpulan *best practice* dan bersifat umum. Oleh karena itu, dalam menerapkan kerangka kerja COBIT harus disesuaikan dengan kebutuhan dan proses TI yang ada dalam organisasi (Sarno, 2009).

COBIT memiliki 34 empat proses tingkat tinggi, mencakup 210 tujuan pengendalian yang dikategorikan dalam 4 domain: *Plan and Organize, Acquire and Implement, Deliver and Support, Monitor and Evaluate*. Dalam sistem tatakelola TI, COBIT membagi tatakelola kedalam 34 proses dan memiliki *Control Objective level*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi untuk masing-masing proses. Setiap *Control Objective* kemudian dibagi menjadi *Detailed Control Objective* yang menentukan cara khusus mengatur *Control Objective*. Sekitar total 316 *Detailed Control Objective* ditentukan untuk 34 proses. Tujuannya adalah setiap proses dari 34 proses diatur secara baik dan tatakelola TI akan menghasilkan tujuan yang optimal.

Berdasarkan dari IT Governance Institute dalam panduan COBIT 4.1 Framework, COBIT 4.1 memiliki 4 cakupan domain, yaitu:

1. Perencanaan dan Organisasi (*Plan and Organise*)

Domain ini mencakup strategi dan taktik yang menyangkut identifikasi tentang bagaimana TI dapat memberikan kontribusi terbaik dalam pencapaian tujuan bisnis organisasi sehingga terbentuk sebuah organisasi yang baik dengan infrastruktur teknologi yang baik pula. Pada Tabel 2.1 akan dijelaskan Proses domain *Plan and Organise*.

Tabel 2.1 Proses Domain *Planning And Organization* (PO)

No	Domain	Deskripsi
1	P01	Menetapkan rencana strategis TI (<i>Define a strategic IT plan</i>)
2	P02	Menetapkan arsitektur informasi (<i>Define the Information architecture</i>)
3	PO3	Menetapkan arah teknologi (<i>Determine technological direction</i>)
4	PO4	Mendefinisikan proses TI, organisasi, dan keterhubungannya (<i>Define the IT processes, organisation and relationship</i>)
5	PO5	Mengelola investasi TI (<i>Manage the IT Investment</i>)
6	PO6	Mengkomunikasikan tujuan dan arahan manajemen (<i>Communicate Management Aims and Direction</i>)
7	PO7	Mengelola sumber daya manusia TI (<i>Manage IT human resources</i>)
8	PO8	Mengelola kualitas (<i>Manage quality</i>)
9	PO9	Menilai dan mengatur resiko TI (<i>Assess and manage IT risks</i>)
10	PO10	Mengatur proyek (<i>Manage projects</i>)

2. Pengadaan dan Implementasi (*Acquire and Implement*)
 Untuk mewujudkan strategi TI, solusi TI perlu diidentifikasi, dibangun atau diperoleh dan kemudian diimplementasikan dan diintegrasikan dalam proses bisnis. Pada Tabel 2.2 akan dijelaskan proses domain *Acquisition And Implementation*.

Tabel 2.2 Proses domain *Acquisition And Implementation* (AI)

No	Domain	Deskripsi
1	AI1	Identifikasi solusi-solusi otomatisasi (<i>Identify Automated Solutions</i>)
2	AI2	Memperoleh dan memelihara Perangkat Lunak Aplikasi (<i>Acquire and maintain application software</i>)
3	AI3	Memperoleh dan memelihara Infrastruktur Teknologi (<i>Acquire and maintain technology infrastructure</i>)
4	AI4	Menjalankan operasi dan menggunakannya (<i>Enable operation and use</i>)
5	AI5	Pengadaan sumber daya TI (<i>Procure IT resources</i>)
6	AI6	Mengatur Perubahan (<i>Manage Changes</i>)
7	AI7	Instalasi dan akreditasi solusi serta perubahan (<i>Install and accredit solutions and changes</i>)

3. Pengantaran dan Dukungan (*Deliver and Support*)
 Domain ini berhubungan dengan penyampaian layanan yang diinginkan, yang terdiri dari operasi pada security dan aspek kesinambungan bisnis sampai dengan pengadaan training. Pada Tabel 2.3 akan dijelaskan proses domain *Delivery And Support*.

Tabel 2.3 Proses Domain *Delivery And Support* (DS)

No	Domain	Deskripsi
1	DS1	Menetapkan dan mengatur tingkat pelayanan (<i>Define and manage service levels</i>)
2	DS2	Mengelola layanan pihak ke tiga (<i>Manage third-party services</i>)

Tabel 2.3 Proses Domain *Delivery And Support* (DS) (Lanjutan)

No	Domain	Deskripsi
3	DS3	Mengelola kapasitas dan kinerja (<i>Manage performance and capacity</i>)
4	DS4	Menjamin layanan berkelanjutan (<i>Ensure continuous service</i>)
5	DS5	Menjamin keamanan sistem (<i>Ensure systems security</i>)
6	DS6	Mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya (<i>Identify and allocate costs</i>)
7	DS7	Mendidik dan melatih user (<i>Educate and train users</i>)
8	DS8	Membantu dan memberikan masukan kepada pelanggan (<i>Assist and advise customers</i>)
9	DS9	Mengelola konfigurasi (<i>Manage the configuration</i>)
10	DS10	Mengelola kegiatan dan permasalahan (<i>Manage problems and incidents</i>)
11	DS11	Mengelola Data (<i>Manage data</i>)
12	DS12	Mengelola Fasilitas (<i>Manage facilities</i>)
13	DS13	Mengelola Operasi (<i>Manage operations</i>)

4. Pengawasan dan Evaluasi (*Monitor and Evaluate*)

Semua proses TI perlu dinilai secara teratur dan berkala bagaimana kualitas dan kesesuaiannya dengan kebutuhan kontrol. Pada Tabel 2.4 akan dijelaskan proses domain *Monitoring And Evaluate*.

Tabel 2.4 Proses domain *Monitoring And Evaluate* (ME)

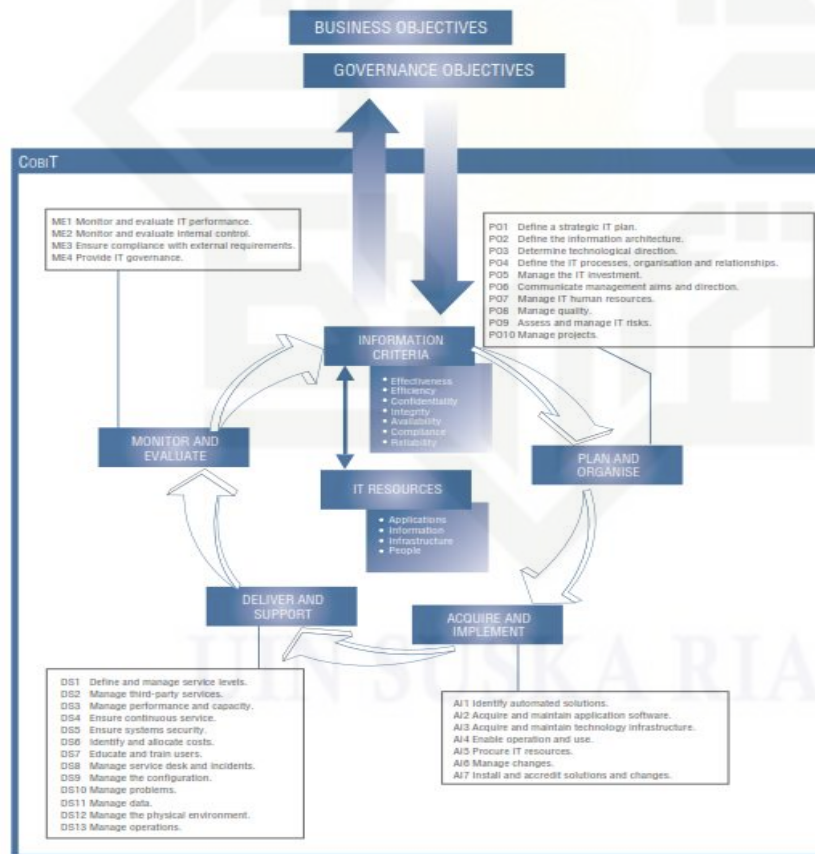
No	Domain	Deskripsi
1	ME1	Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI (<i>Monitor and evaluate IT performance</i>)
2	ME2	Mengawasi dan mengevaluasi kontrol internal (<i>Monitor and evaluate internal control</i>)

Tabel 2.4 Proses domain *Monitoring And Evaluate* (ME) (Lanjutan)

No	Domain	Deskripsi
3	ME3	Memastikan pemenuhan terhadap kebutuhan eksternal (<i>Ensure compliance with external requirements</i>)
4	ME4	Menyediakan Audit Independen (<i>Provide IT governance</i>)

Maksud utama COBIT ialah menyediakan kebijakan yang jelas dan good practice untuk IT governance, membantu manajemen senior dalam memahami dan mengelola resiko-resiko yang berhubungan dengan IT.

Dalam Gambar 2.1 dijelaskan hubungan antara *business objectives*, *IT governance*, *information*, *IT resource*, 4 domain dan 34 *high-level control objectives*.



Gambar 2.1 COBIT *Framework*
(sumber: IT Governance Institute, 2007)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan melakukan kontrol terhadap ke 34 obyektif tersebut, organisasi dapat memperoleh keyakinan akan kelayakan tata kelola dan kontrol yang diperlukan untuk lingkungan TI.

2.5.4 Prinsip Dasar Kerangka Kerja COBIT

Prinsip dasar kerangka kerja COBIT adalah proses TI yang mengelola semua sumber daya TI yang ada agar dapat mencapai tujuan TI, dimana tujuan tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

COBIT mengkatagorikan sumber daya TI yang pada umumnya terlibat menjadi sebagai berikut (Sari, 2013):

1. *Application* (aplikasi) adalah sistem yang mengelola informasi, baik yang dilakukan secara otomatis maupun manual.
2. *Information* (informasi) adalah semua data yang terlibat saat *input*, proses, dan *output*.
3. *Infrastructure* (infrastruktur) merupakan semua teknologi dan fasilitas yang mendukung jalannya aplikasi.
4. *People* adalah individu- individu yang dibutuhkan untuk merencanakan, mengatur, mengadakan, melaksanakan, mendukung, mengawasi dan mengevaluasi sistem.

Pada Tabel 2.5 COBIT mendeskripsikan karakteristik informasi yang berkualitas menjadi enam aspek utama.

Tabel 2.5 Karakteristik Kerja COBIT

Karakteristik	Deskripsi
Efektifitas	Untuk memperoleh informasi yang relevan dan berhubungan dengan proses bisnis seperti penyampaian informasi dengann benar, konsisten, dapat dipercaya dan tepat waktu.
Efisiensi	Memfokuskan pada ketentuan informasi melalui penggunaan sumber daya yang optimal.
Kerahasiaan	Memfokuskan proteksi terhadap informasi yang penting dari orang yang tidak memiliki hak otorisasi.

Tabel 2.5 Karakteristik Kerja COBIT (Lanjutan)

Karakteristik	Deskripsi
Integritas	Berhubungan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi sebagai kebenaran yang sesuai dengan harapan dan nilai bisnis.
Ketersediaan	Berhubungan dengan informasi yang tersedia ketika diperlukan dalam proses bisnis sekarang dan yang akan datang.
Kepatuhan	Sesuai menurut hukum, peraturan dan rencana perjanjian untuk proses bisnis.
Keakuratan informasi	Berhubungan dengan ketentuan kecocokan informasi untuk manajemen mengoperasikan entitas dan mengatur pelatihan keuangan dan kelengkapan laporan pertanggung jawaban.

Tidak semua kriteria informasi diatas dapat terpenuhi sekaligus ketika menjalankan satu proses tertentu. Pelaksanaan pengendalian yang ada di dalam masing-masing proses akan berpengaruh terhadap informasi dan usaha pemenuhan kebutuhan organisasi. Pengaruh yang dihasilkan mempunyai tingkat yang berbeda- beda seperti yang telah dikategorikan oleh COBIT sebagai berikut (ITGI, 2007):

1. *Primary*
Pengendalian yang diterapkan berpengaruh secara langsung terhadap informasi.
2. *Secondary*
Pengendalian yang diterapkan mempengaruhi informasi secara tidak langsung.
3. *Blank*
Pengendalian yang diterapkan dapat berpengaruh terhadap informasi, akan tetapi kebutuhan informasi yang bersangkutan akan lebih terpenuhi oleh proses lain.

2.6 Mendidik dan Melatih Pengguna (*Educate and Train Users*)

Berikut ini dijelaskan mengenai DS7 *Educate and Train Users* yang merupakan proses domain yang terdapat pada COBIT 4.1, dan akan dipergunakan dalam penelitian:

Pendidikan yang efektif dari semua pengguna sistem TI, termasuk dalam IT, membutuhkan identifikasi kebutuhan pelatihan masing-masing kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini termasuk menentukan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasilnya. Program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan kontrol utama, seperti langkah-langkah keamanan pengguna.

Dalam proses ini terdapat beberapa kontrol objektif sebagai berikut (ITGI, 2007):

1. DS7.1 *Identification of Education and Training Needs*
Menetapkan secara teratur memperbarui kurikulum untuk masing-masing kelompok sasaran karyawan mempertimbangkan:
 - a. kebutuhan bisnis saat ini dan masa depan dan strategi.
 - b. Nilai informasi sebagai aset.
 - c. nilai-nilai perusahaan (nilai-nilai etika, kontrol dan budaya keamanan, dll).
 - d. Implementasi infrastruktur TI baru dan perangkat lunak (misalnya, paket, aplikasi).
 - e. keterampilan saat ini dan masa depan, profil kompetensi, dan sertifikasi dan atau credentialing kebutuhan serta reakreditasi diperlukan.
 - f. Metode Pengiriman (misalnya, ruang kelas, berbasis web), ukuran kelompok sasaran, aksesibilitas dan waktu.
2. DS7.2 *Delivery of Training and Education*
Berdasarkan pendidikan dan pelatihan kebutuhan diidentifikasi, mengidentifikasi kelompok sasaran dan anggotanya, mekanisme

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengiriman yang efisien, guru, pelatih, dan mentor. Menunjuk pelatih dan mengatur sesi pelatihan tepat waktu. Pendaftaran Record (termasuk prasyarat), kehadiran dan sesi pelatihan evaluasi kinerja.

3. DS7.3 *Evaluation of Training Received*

Evaluasi pendidikan dan isi pelatihan pengiriman setelah selesai untuk relevansi, kualitas, efektivitas, retensi pengetahuan, biaya dan nilai. Hasil evaluasi ini harus dijadikan sebagai masukan untuk definisi kurikulum masa depan dan pengiriman sesi pelatihan.

2.7 RACI Chart

RACI adalah singkatan dari *Responsible, Accountable, Consulted, Informed*. COBIT 4.1 menerangkan bahwa RACI *chart* berfungsi untuk menunjukkan peran dan tanggung jawab suatu fungsi dalam organisasi terhadap suatu aktivitas tertentu dalam IT *control objective*. Peran dan tanggung jawab merupakan dua hal yang sangat berkaitan erat dengan proses pembuatan keputusan. Suatu keputusan dapat dibuat oleh pihak-pihak yang memang memiliki kewenangan sebagai pembuat keputusan.

RACI diterapkan pada setiap aktivitas didalam IT *control objective* untuk mendukung kesuksesan IT proses pada keempat domain. Tujuan dari pemberian peran dan tanggung jawab ini adalah untuk memperjelas aktivitas, sekaligus sebagai sarana untuk menentukan peran dan fungsi-fungsi lainnya terhadap suatu aktifitas tertentu.

RACI *chart* mendefinisikan apa dan kepada siapa yang harus didelegasikan, terdiri dari:

1. R= *Responsible*, artinya pihak yang harus memastikan aktivitas tersebut berhasil dilaksanakan.
2. A= *Accountable*, artinya pihak yang mempunyai kewenangan untuk menyetujui atau menerima pelaksanaan aktivitas.
3. C= *Consulted*, artinya pihak yang mana pendapatnya dibutuhkan dalam aktivitas (komunikasi arah).

2. Kebijakan, perencanaan, dan prosedur (*policies, pland and procedurs*).
3. Perangkat bantu dan otomatisasi (*tools and automation*).
4. Keterampilan dan keahlian (*skills and expertise*).
5. Pertanggungjawaban internal dan eksternal (*responsibility and accountability*).
6. Penetapan tujuan dan pengukuran (*goal setting and meansurement*).

Dalam Tabel 2.7 menjelaskan pengukuran *maturity level* menggunakan beberapa pernyataan dimana setiap pernyataan dapat dinilai tingkat kepatutannya dengan menggunakan standar penilaian seperti berikut ini:

Tabel 2.7 Nilai Tingkat Kepatutan

<i>Agreement with Statement</i>	<i>Compliance Value</i>
<i>Not at all</i>	0
<i>A litle</i>	0.33
<i>Quite a lot</i>	0.66
<i>Completely</i>	1

Untuk mengidentifikasi sejauh mana perusahaan atau organisasi telah memenuhi standar pengelolaan proses teknologi informasi yang baik, COBIT menyediakan kerangka identifikasi yang direpresentasikan dalam sebuah model kedewasaan (*maturity level*) yang memiliki level pengelompokan kapabilitas perusahaan dalam pengelolaan proses teknologi informasi dari level 0 (nol) atau *non-existent* (belum tersedia) hingga level 5 (lima) atau *optimised* (teroptimasi) dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam pemahaman secara ringkas bagi pihak manajemen. Pada Gambar 2.3 menjelaskan urutan tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi.



Gambar 2.3 Grafik *Maturity Level*

(Sumber: ITGI, 2007)

Tingkat kematangan tersebut memiliki level pengelompokan dalam pengelolaan proses TI dari level nol atau *non-existent* (belum tersedia) hingga level lima atau *optimised* (teroptimasi). Pada Tabel 2.8 menjelaskan nilai skala yang ada pada Tingkat kematangan (*maturity level*).

Tabel 2.8 Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)

Skala Pembulatan	Tingkat Kematangan
0.00 – 0.49	0 – <i>Non-Existent</i>
0.50 – 1.49	1 – <i>Initial / Ad Hoc</i>
1.50 – 2.49	2 – <i>Repeatable But Intuitive</i>
2.50 – 3.49	3 – <i>Defined Process</i>
3.50 – 4.49	4 – <i>Managed and Measureable</i>
4.50 – 5.00	5 – <i>Optimized</i>

Pada Tabel 2.9 COBIT Framework juga menjelaskan, dimana pada COBIT 4.1 tingkat kematangan manajemen sistem dan teknologi informasi dapat dibagi menjadi enam level, yaitu:

Tabel 2.9 Keterangan Level Tingkat Kematangan

Level	Kriteria <i>Maturity Level</i>
0 <i>Non Existent</i>	Kekurangan yang menyeluruh terhadap proses apapun yang dapat dikenali. Perusahaan bahkan tidak mengetahui bahwa terdapat permasalahan-permasalahan yang harus diatasi.
1 <i>Initial/ Ad Hoc</i>	Terdapat bukti bahwa perusahaan mengetahui adanya permasalahan yang harus diatasi. Bagaimanapun juga tidak terdapat proses standar, namun menggunakan pendekatan <i>ad-hoc</i> yang cenderung diberlakukan secara individu atau berbasis per kasus. Secara umum pendekatan kepada pengelolaan proses tidak terorganisasi.
2 <i>Repeatable but Intuitive</i>	Proses dikembangkan ke dalam tahapan yang prosedur serupa diikuti oleh pihak-pihak yang berbeda untuk pekerjaan yang sama. Tidak terdapat pelatihan formal atau pengkomunikasian prosedur standar dan tanggung jawab diserahkan kepada individu masing-masing. Terdapat tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pengetahuan individu sehingga kemungkinan kesalahan bisa terjadi.
3 <i>Defined</i>	Prosedur distandarisasi dan didokumentasikan kemudian dikomunikasikan melalui pelatihan. Kemudian diamanatkan bahwa proses-proses tersebut harus diikuti. Namun penyimpangan tidak mungkin dapat terdeteksi. Prosedur sendiri tidak lengkap namun sudah memformalkan praktek yang berjalan.
4 <i>Managed and Measurable</i>	Manajemen mengawasi dan mengukur kepatutan terhadap prosedur dan mengambil tindakan jika proses tidak dapat dikerjakan secara efektif. Proses berada di bawah peningkatan yang konstan dan penyediaan praktek yang baik. Otomasi dan perangkat digunakan dalam batasan tertentu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.9 Keterangan Level Tingkat Kematangan (Lanjutan)

Level	Kriteria <i>Maturity Level</i>
5 Optimised	Proses telah dipilih ke dalam tingkat praktek yang baik berdasarkan hasil dari perbaikan berkelanjutan dan pemodelan kedewasaan dengan perusahaan lain. Teknologi informasi digunakan sebagai cara terintegrasi untuk mengotomatisasi alur kerja, penyediaan alat untuk peningkatan kualitas dan efektivitas serta membuat perusahaan cepat beradaptasi.

Terdapat lima macam kemungkinan respon, dikaitkan dengan *maturity model* yang direkomendasikan oleh COBIT (skala 0-5). Responden akan memilih tingkat aktivitas yang sangat sesuai dengan kondisi saat ini (*as-is*). *Maturity Level* akan membantu manajemen TI dan menetapkan target yang mereka perlukan dengan membandingkan kontrol organisasi praktek yang terbaik. Tingkat kematangan akan dipengaruhi oleh sasaran bisnis organisasi dan operasi lingkungan. Yang secara rinci tingkat kematangan akan tergantung pada organisasi yang bergantung pada TI terutama informasinya.

Pemetaan posisi tiap-tiap proses sistem informasi perusahaan terhadap *maturity level* dibuat berdasarkan hasil dari respon yang didapatkan. Rumus yang digunakan untuk menghitung indeks adalah (Sari, 2013):

$$\text{Indeks maturity} = \frac{\text{Jumlah Jawaban}}{\text{Jumlah Pertanyaan Kuisisioner}} \dots\dots\dots(2.1)$$

Dengan adanya *maturity level*, maka organisasi dapat mengetahui posisi kematangannya saat ini (*as-is*), dan secara terus menerus serta berkesinambungan harus berusaha untuk meningkatkan levelnya sampai tingkat tertinggi agar aspek *governance* terhadap teknologi informasi dapat berjalan secara efektif (Gultom, 2012).

2.9 Penelitian Terdahulu

Studi literatur berisi uraian tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landaan kegiatan penelitian:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Nama: Dimas Riadi
Judul: Pengukuran Tingkat Kematangan Proses Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan COBIT 4.1 *maturity* Model
Subjek Penelitian: Dinas Pendidikan DKI Jakarta
Domain yang Digunakan: COBIT 4.1 dengan domain (PO 1-10), (AI1-7), (DS1,2,3,4,6,7,8,10,13), (ME1-2).
Cara menyusun rekomendasi: Pengukuran tingkat kematangan proses tatakelola TI ini dilakukan dengan menggunakan COBIT 4.1. Proses TI yang kemudian dipetakan ke penilaian *control objectives* dan *statements* COBIT 4.1 *Maturity model*. Hasil pengukuran tersebut kemudian dipadukan untuk memperoleh tingkat kematangan proses TI. Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh ada 28 proses TI, 173 *Detailed control objectives*, 880 *statements* yang relevan dengan proses TI pada tahap awal inisialisasi 1(*initial/Ad Hoc*) yang terdiri dari 11 proses, proses TI pada tahap mengulang tetapi intuitif 2 (*Repeatable but Intuitive*) terdiri dari 15 proses, dan terakhir proses TI pada tahap dapat ditetapkan 3(*Defined Process*) yang terdiri atas 2 proses.
2. Nama peneliti: Diana Trivena Yulianti dan Michel Canggih Patria (Maret-2011).
Judul: Audit sistem informasi sumber daya manusia pada PT. X menggunakan COBIT *Framework* 4.1.
Subjek penelitian: Pada PT. X bidang penjualan motor bermerek Honda.
Domain yang digunakan: COBIT 4.1 penelitian dilakukan terhadap kontrol objek meliputi PO (1, 3,6, 7, 9) DS (7,9).
Kendala atau kelemahan penelitian: Pada penelitian ini sulitnya user untuk melakukan pengaksesan atau penggunaan pada system, belum adanya backup data baik data kepegawaian maupun data penjualan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Cara menyusun rekomendasi: Dengan melakukan 7 langkah proses audit dan metodologi audit, kemudian dari setiap domain yang lemah dilakukan perbaikan dan rekomendasi.

Hasil penelitian: Pada penelitian ini didapati bahwa sebagian besar penerapan proses dari COBIT Framework 4.1 di PT. X berada pada level rata-rata 4.

3. Nama: Devi Fitriana dan Yudho Giri Sucahyo

Judul: Audit Sistem Informasi/Teknologi dengan kerangka kerja COBIT Untuk Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi Diuniversitas XYZ

Subjek Penelitian: Universitas XYZ

Domain yang Digunakan: Menerapkan *IT Assurance* yang berbasis kepada *control objective* yang ada pada COBIT.4.1

Cara menyusun rekomendasi: Rekomendasi didapat dari hasil analisa terhadap temuan-temuan yang didapat dari pengujian keefektifan kontrol dan hasil pengujian terhadap output kontrol.

2.10 Profil Perusahaan

Sejarah Singkat Perusahaan

Zanafa adalah usaha yang bergerak dibidang penerbitan dan penjualan buku (Distributor dan Toko Buku). Saat ini ada dua jenis usaha yang sudah berjalan, yaitu penerbit *Zanafa Publishing* dan Toko buku Zanafa.

Toko buku Zanafa dibuka secara resmi tanggal 15 Mei 2009. Walaupun persiapan dan operasionalnya sudah dimulai sejak tahun 2008 di Jl. HR. Subranta Panam Tampan Pekanbaru. Saat ini toko buku zanafa sedang akan mengembangkan usaha dengan membuka cabang di wilayah Pekanbaru dan sekitarnya dengan memilih tempat yang strategis.

Zanafa berada di kompleks Metropolitan City (MTC) seluas 70.000 m². Sedangkan Zanafa menempati gedung 3 lantai, lebar 15 m dan panjang 17 m, sehingga luas seluruhnya 255m² x 3 lantai= 765m². Dalam menjalankan proses bisnis Zanafa membagi fungsi dari tiap lantai yang dimilikinya. Adapun untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lantai 1 digunakan untuk buku umum, perguruan tinggi, sekolah dan aksesoris komputer sedangkan lantai 2 untuk buku agama, buku anak-anak, atk, mp3, kalkulator dll dan lantai 3 untuk kantor Zanafa dan penerbit Zanafa *Publishing*.

Motto: “Bersama Mencerdaskan Anak Bangsa”.

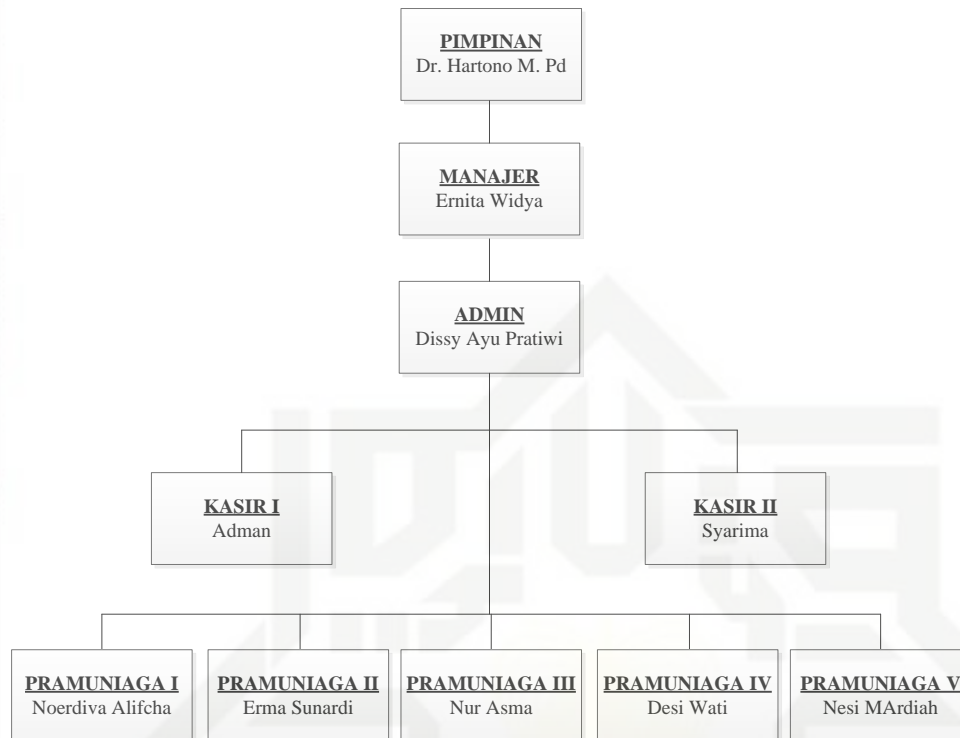
VISI

Menjadi penerbit yang handal dan toko buku yang unggul dalam memberikan pelayanan ke konsumen.

MISI

1. Memberi kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan buku-buku berkualitas dengan harga bersaing.
2. Menciptakan imej sebagai toko buku yang nyaman dan bergengsi, sehingga masyarakat merasa senang dan bangga berkunjung ke toko buku.
3. Memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dengan selalu memperbaharui koleksi buku yang dijual di toko buku.
4. Memberi kesempatan kepada penulis-penulis di Riau untuk dapat bersaing dengan penulis lainnya di Indonesia.

Struktur Organisasi



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Zanafa

(Sumber: Zanafa 2016)

Pada Gambar 2.4 menjelaskan Struktur Organisasi yang ada pada Zanafa untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab tiap anggota yang ada.

Tugas dan tanggung jawab

1. **Pimpinan**
Bertanggung jawab penuh terhadap perusahaannya dalam mengatur kegiatan yang dilakukan dan menyelesaikan masalah yang terjadi pada perusahaan, dan membuat perusahaan agar lebih maju dan berkembang.
2. **Manajer**
Memiliki tugas untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan dan pengontrolan sumber daya dan mengatur manajemen perusahaan untuk mencapai target secara efektif dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Admin
Bertugas untuk mengelola data dalam pembuatan laporan jumlah produk yang masuk dan jumlah produk yang keluar.
4. Kasir
Bertugas sebagai yang berhubungan langsung dengan transaksi pembayaran terhadap pembelian produk yang dilakukan oleh pelanggan serta melakukan pembungkusan.
5. Pramuniaga
Bertugas sebagai peng-*input* data produk dan melayani konsumen atau pelanggan yang berkunjung untuk membeli produk yang dipasarkan, dengan membantu pelanggan mencari produk yang diinginkannya dan memberikan kepercayaan kepada pelanggan terhadap performance perusahaan (toko) dan kualitas barang yang dijual.

Pada Tabel 2.10 menjelaskan waktu operasional pada Zanafa Pekanbaru.

Tabel 2. 10 Waktu operasional Zanafa Pekanbaru

NO	Hari	Jam Buka	Jam Tutup
1	Senin	09.00 WIB	22.00 WIB
2	Selasa	09.00 WIB	22.00 WIB
3	Rabu	09.00 WIB	22.00 WIB
4	Kamis	09.00 WIB	22.00 WIB
5	Jum'at	09.00 WIB	22.00 WIB
6	Sabtu	09.00 WIB	22.00 WIB
7	Minggu	09.00 WIB	22.00 WIB