

TEMUAN DAN REKOMENDASI

1. Kualitas Layanan POS pada Alfamart

- Sumber: "Penggunaan Sistem Informasi POS dalam Meningkatkan Aktivitas Transaksi Kasir pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk"
- Temuan: Sistem POS di Alfamart memiliki SUS score yang tinggi (95.7), menunjukkan bahwa aplikasi POS sudah cukup efektif. Namun, ada beberapa ketidaksesuaian antara SOP yang ada dan implementasi di lapangan yang dapat mempengaruhi efisiensi operasional.
- Sumber Relevansi: Jurnal ini menyebutkan pentingnya konsistensi implementasi SOP dan ketergantungan pada kesadaran pengguna dalam menjalankan prosedur yang telah distandarisasi.

2. Keamanan Data Pelanggan di Alfagift

- Sumber: "Analisis Pengukuran Layanan pada Aplikasi Alfagift Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation"
- Temuan: Aplikasi Alfagift menunjukkan adanya celah keamanan terkait pengelolaan data pelanggan dan pengelolaan akses. Sistem pengelolaan akses yang kurang ketat dan enkripsi data yang belum optimal berisiko terhadap keamanan data pelanggan.
- Sumber Relevansi: Jurnal ini mengidentifikasi masalah dalam pengelolaan akses pengguna dan menyarankan penggunaan framework ITIL V3 untuk mengevaluasi pengelolaan sistem keamanan.

3. Stabilitas dan Performa Sistem Alfagift

- Sumber: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Alfagift di Bandar Lampung"
- Temuan: Aplikasi Alfagift sering mengalami masalah terkait kinerja dan stabilitas, terutama dalam hal waktu respons dan performa aplikasi. Beberapa pengguna melaporkan keterlambatan dalam pengiriman dan respons layanan pelanggan yang lambat.
- Sumber Relevansi: Dalam jurnal ini, ada pengamatan tentang keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman dan kurangnya respons layanan, yang mengindikasikan masalah stabilitas sistem.

4. Pengelolaan Transaksi dalam Sistem POS

- Sumber: "Penggunaan Sistem Informasi POS dalam Meningkatkan Aktivitas Transaksi Kasir pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk"
- Temuan: Beberapa cabang mengalami kesulitan dalam hal pencatatan transaksi otomatis yang menyebabkan kesalahan transaksi atau ketidakakuratan laporan.
- Sumber Relevansi: Jurnal ini menyebutkan adanya perbaikan dalam otomatisasi untuk mengurangi kesalahan pencatatan transaksi dan meningkatkan efisiensi sistem POS.

5. Ketepatan Pengiriman pada Alfagift

- Sumber: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Aplikasi Alfagift di Bandar Lampung"
- Temuan: Banyak pengguna mengeluh mengenai ketepatan pengiriman, di mana pengiriman sering terlambat dan tidak sesuai dengan janji pengiriman aplikasi, yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

- **Sumber Relevansi:** Jurnal ini secara eksplisit menyebutkan keluhan pelanggan terkait waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan janji yang diberikan dalam aplikasi Alfagift, yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

LAMPIRAN

1. Sistem Informasi:

- **Temuan:** Sistem POS yang digunakan oleh Alfamart sudah mengatur seluruh proses bisnis yang terkait dengan transaksi pelanggan menggunakan teknologi yang memadai. Tidak ada temuan besar terkait dengan pengelolaan transaksi pelanggan yang dapat mempengaruhi operasional.
- **Penilaian:** Positif. Ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan sudah berfungsi dengan baik dalam mengelola transaksi harian.

2. Data:

- **Temuan:** Pengelolaan basis data aplikasi POS telah mengikuti kaidah yang berlaku. Dokumen terkait basis data sudah tersedia dan dapat diakses.
- **Penilaian:** Positif. Basis data yang baik dan terorganisir dengan baik menunjukkan pengelolaan informasi yang terstruktur dan siap digunakan untuk pengambilan keputusan.

3. Keamanan Data:

- **Temuan:** Aplikasi yang digunakan telah menerapkan standar keamanan data yang baik, dengan dokumentasi yang jelas dan sudah diterapkan.
- **Penilaian:** Positif. Keamanan data yang terjamin akan meminimalkan risiko kebocoran data dan melindungi informasi pelanggan.

4. Penggunaan Data untuk Keputusan:

- **Temuan:** Data yang dihasilkan dari aplikasi POS sudah digunakan untuk pembuatan laporan dan pengambilan keputusan oleh pimpinan.
- **Penilaian:** Positif. Penggunaan data untuk keputusan manajerial memperlihatkan efektivitas sistem dalam mendukung tujuan strategis perusahaan.

5. Teknologi yang Digunakan:

- **Temuan:** Teknologi yang disediakan di cabang Pekanbaru sudah mampu mendukung implementasi proses bisnis dengan baik, termasuk aplikasi POS, jaringan, dan jumlah PC yang memadai.
- **Penilaian:** Positif. Infrastruktur teknologi yang memadai di cabang menunjukkan kesiapan dan kemampuan untuk mendukung operasional dengan lancar.

6. Fasilitas:

- **Temuan:** Fasilitas yang diberikan untuk mendukung pegawai dan pelanggan sudah berjalan dengan baik.
- **Penilaian:** Positif. Fasilitas yang mendukung kenyamanan pegawai dan pelanggan mencerminkan upaya untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan efisiensi operasional.

7. Sumber Daya Manusia:

- **Temuan:** Struktur organisasi yang ada di perusahaan, khususnya yang terkait dengan proses transaksi dan pengelolaan TI, sudah terorganisasi dengan baik.

- **Penilaian:** Positif. Struktur organisasi yang jelas memastikan bahwa setiap individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, mengurangi kebingungan dalam operasional.
- 8. Perencanaan dan Pengorganisasian:**
- **Temuan:** SOP untuk penggunaan aplikasi POS sudah tersedia dan digunakan dengan baik di cabang Pekanbaru. Dokumen manual penggunaan aplikasi juga sudah disediakan.
 - **Penilaian:** Positif. Keberadaan SOP dan dokumen manual yang jelas sangat penting untuk memastikan standar operasional yang konsisten dan meminimalkan kesalahan operasional.
- 9. Implementasi SOP dan Aplikasi:**
- **Temuan:** Terdapat gap antara SOP yang ada dengan implementasi sistem di lapangan, yang menyebabkan beberapa kesalahan operasional.
 - **Penilaian:** Negatif. Gap antara SOP dan implementasi menunjukkan bahwa meskipun SOP sudah ada, pelaksanaannya di lapangan belum konsisten, yang dapat berdampak pada efisiensi operasional.
- 10. Monitoring dan Evaluasi:**
- **Temuan:** Monitoring penggunaan aplikasi POS dilakukan secara berkala, dan evaluasi juga dilakukan secara periodik untuk perbaikan berkelanjutan.
 - **Penilaian:** Positif. Monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara berkala memastikan bahwa setiap permasalahan yang muncul dapat segera ditangani, menjaga kualitas sistem informasi.
- 11. Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi POS:**
- **Temuan:** Aplikasi POS yang digunakan sudah terbukti efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian tujuan proses bisnis.
 - **Penilaian:** Positif. Keberhasilan aplikasi POS dalam mencapai tujuan operasional menunjukkan bahwa sistem tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan bisnis.
- 12. Kerahasiaan Data:**
- **Temuan:** Aplikasi transaksi yang digunakan sudah memiliki kemampuan untuk menjaga kerahasiaan data pelanggan dengan langkah-langkah yang sesuai.
 - **Penilaian:** Positif. Langkah-langkah untuk menjaga kerahasiaan data pelanggan sangat penting untuk menghindari kebocoran informasi yang dapat merusak reputasi perusahaan.

AMUNISI MENGHADAPI BELIAU

? PERTANYAAN 1

“Di lampiran terlihat sebagian besar item sudah ‘√’. Kalau begitu, dari mana sebenarnya tim auditor menemukan temuan-temuan seperti celah keamanan Alfagift dan gap SOP? Bukankah lampiran menunjukkan semuanya baik-baik saja?”

Jawaban:

Lampiran hanya menunjukkan keberadaan dokumen, prosedur, dan sistem. Artinya, "√" menunjukkan bahwa elemen tersebut ada, bukan berarti pelaksanaannya 100% sesuai standar. Temuan justru muncul dari:

1. Observasi langsung implementasi, bukan hanya dokumentasi.
2. Wawancara pegawai, yang menyingkap bahwa SOP tidak sepenuhnya dipatuhi.
3. Pengujian sistem seperti waktu respons Alfagift, yang tidak bisa terlihat hanya dengan membaca SOP.

Jadi lampiran mencatat ketersediaan kontrol, sementara temuan mencatat efektivitas kontrol tersebut di lapangan.

? PERTANYAAN 2

“Kalau sistem POS efektif dan data digunakan untuk keputusan manajemen (Lampiran item 17–21), mengapa masih ada temuan soal kesalahan pencatatan transaksi?”

Jawaban:

Efektivitas POS dinilai secara makro, yaitu kemampuan sistem POS secara umum mendukung tujuan bisnis.

Namun, kesalahan pencatatan transaksi berasal dari faktor:

1. Ketidaksesuaian SOP (faktor manusia).
2. Proses manual tertentu yang masih dilakukan pegawai.
3. Integrasi POS–pusat yang kadang delay atau incomplete.

Jadi sistemnya efektif, tetapi pelaksanaannya belum konsisten, sehingga error transaksi tetap terjadi.

? PERTANYAAN 3

“Mengapa isu keamanan Alfagift termasuk risiko tinggi, padahal di lampiran tertulis bahwa standar keamanan sudah diterapkan dan tidak ada pembobolan akses?”

Jawaban:

Status keamanan yang “diterapkan” di lampiran menunjukkan bahwa kontrol formal sudah ada, tetapi audit menemukan celah dari sisi:

1. Enkripsi yang belum optimal
2. Role-based access control yang masih longgar
3. Praktik operasional yang tidak sesuai dengan kebijakan tertulis
4. Potensi eksploitasi, bukan insiden aktual

Risiko tinggi bukan diambil dari kejadian nyata, tetapi dari:

- kemungkinan terjadinya insiden
- dampak jika terjadi

Ini sesuai prinsip Risk Management ISO 31000, bahwa risiko diukur dari *probability × impact*.

? PERTANYAAN 4

“Gap antara SOP dan implementasi dianggap risiko sedang. Apa alasan akademisnya tidak dikategorikan sebagai risiko tinggi?”

Jawaban:

Gap SOP–implementasi bisa menjadi risiko tinggi jika menyebabkan:

- pelanggaran hukum,
- kerusakan data besar,
- atau penghentian operasional.

Dalam kasus ini, gap hanya berdampak pada:

- ketidakefisienan,

- potensi salah input transaksi,
- ketidaknyamanan pelanggan.

Belum ada indikasi dampak yang bersifat kritis. Karena itu dikategorikan sedang berdasarkan severity, bukan frekuensi.

? PERTANYAAN 5

“Apakah temuan stabilitas Alfagift bisa dianggap sebagai isu infrastruktur atau isu software? Kenapa?”

Jawaban:

Temuan stabilitas Alfagift bisa berasal dari dua sisi:

1. Infrastruktur (server, jaringan, bandwidth)
 - karena beban transaksi besar membuat respons lambat.
2. Software (kode, optimasi query, arsitektur aplikasi)
 - terlihat dari performa tidak stabil saat menangani volume tinggi.

Namun audit ini masuk kategori *around the computer*, sehingga analisis fokus pada output, bukan kode internal.

Karena itu, tim mengklasifikasikan sebagai isu performa sistem, yang secara best practice selalu dianggap gabungan software + infrastruktur.

? PERTANYAAN 6

“Jika hampir semua item lampiran tercentang, apa indikator nyata bahwa sistem masih harus diperbaiki?”

Jawaban:

Indikator yang lebih kuat berasal dari:

- hasil observasi operasional, bukan checklist dokumentasi
- waktu respons aplikasi (indikator performa langsung)
- feedback pengguna (pegawai & pelanggan)
- ketidaksesuaian SOP di lapangan
- ketidaktepatan integrasi data POS–pusat

Checklist hanya memastikan aspek *existence*, sedangkan audit memastikan aspek *effectiveness*.

? PERTANYAAN 7

“Mengapa rekomendasi lebih banyak menasar peningkatan SOP dan pelatihan, bukan penggantian sistem?”

Jawaban:

Audit menemukan bahwa:

- Sistem dasarnya sudah memadai (dibuktikan oleh lampiran).
- Masalah utama muncul dari implementasi, bukan dari arsitektur sistem.

Mengganti sistem akan:

- mahal,
- memakan waktu lama,
- berpotensi mengganggu operasional ritel.

Sementara peningkatan SOP dan pelatihan bersifat:

- cepat,
- low cost,

- efektif mengatasi penyebab masalah operasional.

Ini sesuai prinsip Control Optimization dalam COBIT 2019.

? PERTANYAAN 8

“Bagaimana Anda menjelaskan hubungan antara temuan integrasi POS dan temuan pengelolaan stok di lampiran?”

Jawaban:

Integrasi POS mempengaruhi:

1. Ketepatan pencatatan stok otomatis
2. Pembaharuan inventaris ke sistem pusat
3. Laporan penjualan dan restock

Jadi ketika integrasi bermasalah (misalnya delay atau incomplete data), maka:

- stok bisa ter-update terlambat,
- selisih stok muncul,
- laporan tidak sinkron.

Lampiran mencatat sistem tersedia, tetapi temuan menunjukkan bahwa fungsionalitasnya belum optimal di lapangan.