

**AUDIT PROSES BISNIS PENJUALAN BARANG PADA
PERUSAHAAN SRIDEVI BOUTIQUE MENGGUNAKAN COBIT**

5.0

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP**

Disusun Oleh :

KAMILA ADITIA

2116191047



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP

BANDUNG

2023

HALAMAN JUDUL

AUDIT PROSES BISNIS PENJUALAN BARANG PADA PERUSAHAAN SRIDEVI BOUTIQUE MENGGUNAKAN COBIT

5.0

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP

Disusun Oleh:

KAMILA ADITIA

2116191047

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS SANGGA BUANA

BANDUNG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : AUDIT PROSES BISNIS PENJUALAN BARANG PADA
PERUSAHAAN SRIDEVI BOUTIQUE MENGGUNAKAN COBIT
5.0

NAMA : Kamila Aditia

NPM : 2116191047

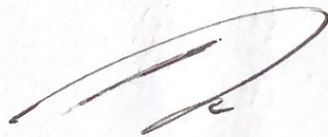
Telah Disetujui Untuk Diajukan pada Sidang Akhir Skripsi

pada Program Studi S1 Sistem Informasi

Universitas Sangga Buana

Menyetujui,

Pembimbing



Rangga Satria Perdana, S.Si., M.Kom

NIP. 432.200.179

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kamila Aditia
NPM : 2116191047
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Alamat : Jl. Pasirhonje no. 139

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **“AUDIT PROSES BISNIS PENJUALAN BARANG PADA PERUSAHAAN SRIDEVI BOUTIQUE MENGGUNAKAN COBIT 5.0”** adalah **ASLI** atau **TIDAK MENJIPLAK (PLAGIAT)** dan belum pernah dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Bandung, 23 Juli 2023



KAMILA ADITIA

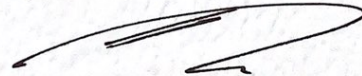
NPM. 2116191047

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**AUDIT PROSES BISNIS PENJUALAN BARANG PADA PERUSAHAAN SRIDEVI BOUTIQUE MENGGUNAKAN COBIT 5.0**" telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam sidang yang diadakan di Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T).

Bandung, 05 Agustus 2023

Pembimbing,



Rangga Satria Perdana, S.Si., M.Kom

NIP. 432.200.179

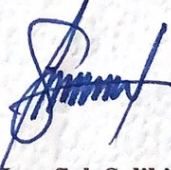
Penguji 1,



Beki Subaeki, S.Kom., M.Kom

NIP. 432.200.127

Penguji 2,

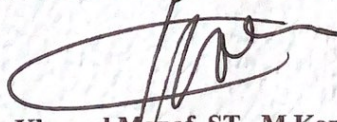


Hanhan Hanafiah Solihin, S.Kom., M.Kom

NIP. 432.200.121

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi,



Khaerul Manaf, ST., M.Kom

NIP. 432.200.183

ABSTRAK

Sangat penting bagi perusahaan memiliki sistem informasi yang handal dan terpercaya untuk membantu kelancaraan perusahaan dalam mengatur proses bisnis serta membantu mempercepat pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan saat ini harus memberikan perhatian khusus terhadap struktur dan fasilitas dalam departemen penjualan. Terutama bagi perusahaan yang menggunakan sistem berbasis komputer, audit terhadap pengendalian internal sistem informasi menjadi sangat penting. Audit ini mencakup pengendalian pada aplikasi khusus dan pengendalian umum guna mencegah kesalahan yang disengaja, sehingga sistem dapat beroperasi dengan efektif dan efisien.

Peneliti mengamati adanya ketidakstrukturan dan kurangnya koordinasi bahwa proses bisnis penjualan barang di perusahaan Sridevi Boutique tidak teridentifikasi dengan baik, sehingga bahwa masih ada data penjualan yang tidak valid. Menilai seberapa efisien dan efektif proses penjualan barang di Sridevi Boutique, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas proses. Berdasarkan hasil perolehan audit proses bisnis penjualan barang pada perusahaan Sridevi Boutique menggunakan COBIT 5.0 pada domain proses DSS mencapai nilai rata rata 4,05 dan presentase 81,65% maka dapat di kategorikan pada Rating L (Large Achieved) dimana rentang score >50% sampai dengan 85% sebagian besar proses telah berhasil dicapai.

Kata kunci : COBIT 5.0 , Sridevi Boutique, Proses Bisnis

ABSTRACT

It is very important for companies to have reliable and trusted information systems to help the company run smoothly in managing business processes and help speed up work. Therefore, today's companies must pay special attention to the structure and facilities in the sales department. Especially for companies that use computer-based systems, auditing the internal control of information systems is very important. This audit includes controls on specific applications and general controls to prevent intentional errors, so that the system can operate effectively and efficiently.

The researcher observes that there is an unstructured and lack of coordination that the business process of selling goods at the Sridevi Boutique company is not well identified, so that there is still invalid sales data. Assess how efficient and effective the sales process is at Sridevi Boutique, and identify areas for improvement to improve productivity and process quality. Based on the results of the acquisition of business process audits for the sale of goods at the Sridevi Boutique company using COBIT 5.0 in the DSS process domain it achieved an average value of 4.05 and a percentage of 81.65%, so it can be categorized in Rating L (Large Achieved) where the score range is > 50% to with 85% most of the process has been successfully achieved.

Key words : COBIT 5.0 , Sridevi Boutique, Business Process

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Audit Proses Bisnis Penjualan Barang di Perusahaan Sridevi Boutique Menggunakan Cobit 5.0".

Skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) dari Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Slamet Risnanto, S.T., M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di universitas ini.
2. Khaerul Manaf, ST., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, dan seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama proses pembelajaran di Universitas Sangga Buana YPKP.
3. Bapak Dosen Pembimbing, Rangga Satria Perdana, S.Si., M.Kom yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan waktu yang telah diberikan.

4. Keluarga tercinta, orang tua, dan saudara-saudari penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi. Terima kasih atas cinta dan kepercayaan yang diberikan kepada penulis.
5. Responden penelitian, karyawan Perusahaan Sridevi Boutique, yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang diperlukan untuk kelancaran penelitian ini.
6. Teman-teman seperjuangan dalam Program Sistem Informasi, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi dalam perjalanan penulisan skripsi ini.
7. Raditya Rizky Rahmanda selaku patner spesial saya terimakasih telah menjadi sosok pendamping, yang menemani meluangka waktu dan mendukung setiap langkah untuk terus menjalani kehidupan dengan memberikan semangat dalam kesedihan.
8. Filia (Yuni, Rika, Wanti, Sintia, Anisa, Ranti, Silvi, Novi) dan Lestari, Reza selaku Sahabat saya, Terimakasih atas dukungan yang diberikan kepada penulis.
9. Hasya dan Sri selaku teman sebingingan saya. Terimakasih atas bantuan yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dan pengembangan penelitian di masa mendatang.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih ilmiah bagi pengembangan pengetahuan dalam bidang Sstem Informasi. Penulis

berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang peran teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja organisasi. Semoga skripsi ini juga dapat menjadi pijakan bagi penelitian selanjutnya yang dapat memberikan kontribusi lebih besar dalam pengembangan ilmu Sistem Informasi.

Bandung, 23 Juli 2023

Penulis,

KAMILA ADITIA

NPM. 2116191047

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Masalah	5
1.7 Metodologi Penelitian.....	6
1.8 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Teori Proses Bisnis	8
2.1.1 Pengertian Proses	8
2.1.2 Pengertian Bisnis.....	9

2.1.3 Pengertian Proses Bisnis	10
2.2 Teori Audit.....	10
2.2.1 Pengertian Audit.....	10
2.2.2 Pengertian Audit Proses Bisnis	12
2.3 Teori Penjualan Barang	12
2.3.1 Pengertian Penjualan	12
2.3.2 Pengertian Barang.....	13
2.4 Teori Cobit.....	13
2.5 Studi Empiris	17
2.6 Fokus Area Proses Bisnis	21
2.6.1 Deliver, Service, and Support (DSS).....	21
BAB III OBJEK dan METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek.....	23
3.2 Metode Penelitian	24
3.2.1 Metode Penelitian.....	24
3.2.2 Desain Penelitian.....	25
3.4 Populasi dan sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.7 Metode perhitungan	30
3.8 Pretes Instrumen	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Planing the Assessment	32
4.2 Proses Pengumpulan dan Perhitungan Data Kuesioner dan Capability Level ..	32

4.3 Hasil Perhitungan Kuesioner pada Domain DSS03	33
4.4 Hasil Perhitungan Kuesioner pada domain DSS06	34
4.5 Hasil Perhitungan Keseluruhan DSS	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	23
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 State of Art	18
Tabel 4.1 Uji Instrumen 1	31
Tabel 4.2 Uji Instrumen 2	31
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner DSS03	34
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner DSS06	35
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Keseluruhan.....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat dan memengaruhi hampir setiap aspek kehidupan manusia. Sangat penting bagi perusahaan memiliki sistem informasi yang handal dan terpercaya untuk membantu kelancaraan perusahaan dalam mengatur proses bisnis serta membantu mempercepat pekerjaan.

Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau entitas bisnis untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Proses bisnis melibatkan langkah-langkah yang terstruktur dan terkoordinasi dengan baik untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas produk atau layanan yang dihasilkan. Definisi proses bisnis melibatkan identifikasi dan pemahaman terhadap urutan aktivitas yang diperlukan untuk mengubah input menjadi output yang diinginkan. Setiap proses bisnis memiliki tujuan spesifik, seperti meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi biaya produksi, atau meningkatkan produktivitas. Elemen-elemen utama proses bisnis meliputi input, aktivitas, output, pelanggan, dan stakeholder. Proses bisnis juga melibatkan pemodelan dan dokumentasi menggunakan alat dan teknik seperti aliran kerja, diagram aliran data, atau diagram aliran proses. Manajemen proses bisnis merupakan disiplin yang berhubungan dengan pemodelan, pengukuran, analisis, dan perbaikan terus-menerus dari proses bisnis guna mencapai keunggulan operasional dan meningkatkan kinerja organisasi. Definisi proses bisnis mencakup pemahaman

terhadap langkah-langkah yang diambil dalam organisasi untuk mencapai tujuan bisnis dan bagaimana langkah-langkah tersebut dapat dianalisis, ditingkatkan, dan dikelola secara efektif.

Bisnis bertujuan untuk mencapai sasaran yang diinginkan, dan setiap perusahaan dalam berbagai bidang memerlukan sistem informasi. Fungsi penjualan memiliki peran penting dalam perkembangan perusahaan. Keberhasilan fungsi penjualan bergantung pada adanya sistem pengendalian internal yang memadai, yang membantu menjaga kelancaran operasional.

Oleh karena itu, perusahaan saat ini harus memberikan perhatian khusus terhadap struktur dan fasilitas dalam departemen penjualan. Terutama bagi perusahaan yang menggunakan sistem berbasis komputer, audit terhadap pengendalian internal sistem informasi menjadi sangat penting. Audit ini mencakup pengendalian pada aplikasi khusus dan pengendalian umum guna mencegah kesalahan yang disengaja, sehingga sistem dapat beroperasi dengan efektif dan efisien.

Tujuan utama dari audit dalam perusahaan adalah untuk memastikan perhatian yang cukup terhadap perkembangan sistem dan mengevaluasi sejauh mana kesesuaian aplikasi sistem informasi dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta untuk mengetahui apakah implementasinya sesuai dengan standar yang ada.

Audit terhadap proses bisnis penjualan barang dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 dan domain DSS akan berfokus pada bagaimana proses penjualan barang dijalankan, bagaimana TI mendukung proses ini, dan bagaimana kontrol-kontrol dan pengelolaan risiko dilakukan.

Langkah-langkah dalam audit tersebut akan meliputi penetapan ruang lingkup, identifikasi tujuan bisnis, penilaian risiko, evaluasi kontrol, pengumpulan dan analisis data, serta penyusunan laporan audit. Audit ini akan membantu mengidentifikasi apakah proses penjualan barang di Sridevi Boutique berjalan sesuai dengan tujuan bisnis, apakah kontrol-kontrol yang ada efektif, dan apakah ada peluang untuk perbaikan atau peningkatan proses.

Dengan menggunakan COBIT 5.0 (*Control Objective for Information and Related Technology*) dan domain DSS (*Deliver, Service and Support*), audit ini akan memastikan bahwa proses penjualan barang berjalan efisien, penggunaan teknologi informasi mendukung tujuan bisnis, dan risiko-risiko terkait proses tersebut dikelola dengan baik. Hasil audit dan rekomendasi perbaikan akan membantu perusahaan Sridevi Boutique untuk terus meningkatkan kinerja operasional dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Peneliti mengamati adanya ketidakstrukturan dan kurangnya koordinasi dalam proses bisnis yang berkaitan dengan penjualan barang di perusahaan Sridevi Boutique.
2. Peneliti menemukan bahwa proses bisnis penjualan barang di perusahaan Sridevi Boutique tidak teridentifikasi dengan baik, mengakibatkan ketidakefisienan dan potensi kerugian.
3. Peneliti menemukan bahwa masih ada data penjualan yang tidak valid, yang jelas akan menghambat jalannya proses bisnis.

1.3 Rumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah di perusahaan Sridevi Boutique, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi:

1. Bagaimana mengatasi ketidakstrukturan dan kurangnya koordinasi dalam proses bisnis yang terkait dengan penjualan barang?
2. Bagaimana meningkatkan identifikasi dan pengelolaan proses bisnis penjualan barang agar mencapai efisiensi dan mengurangi potensi kerugian?
3. Bagaimana mengatasi masalah data penjualan yang tidak valid agar tidak menghambat kelancaran proses bisnis di perusahaan Sridevi Boutique?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menilai seberapa efisien dan efektif proses penjualan barang di Sridevi Boutique, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas proses.
2. Memeriksa bagaimana teknologi informasi mendukung proses penjualan barang, termasuk integrasi sistem, kecukupan infrastruktur, dan kontribusinya terhadap peningkatan performa proses.
3. Mengevaluasi efektivitas kontrol internal dan pengelolaan risiko dalam proses penjualan, termasuk kepatuhan terhadap standar COBIT 5.0 dan domain DSS, guna memastikan mitigasi risiko yang memadai dan keamanan proses yang optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Membuat perusahaan mengetahui kondisi yang ada terhadap sistem yang sedang berjalan
2. Membantu perusahaan mengetahui masalah yang dihadapi dari penelitian atau evaluasi.
3. Memberikan saran atau masukan kepada perusahaan agar berkembangnya sistem informasi yang diterapkan.
4. Membantu meningkatkan fungsi sistem informasi terhadap kegiatan yang berjalan dan berfokus pada penjualan.

1.6 Batasan Masalah

Karena jangkauan sistem informasi sangat luas maka di perlukan nya untuk memberikan batasan batasan masalah diantaranya adalah:

1. Audit ini akan fokus secara khusus pada proses bisnis penjualan barang di Sridevi Boutique. Proses-proses bisnis lainnya di perusahaan tersebut tidak akan dicakup dalam audit ini.
2. Audit ini tidak akan mendalami aspek teknis implementasi sistem informasi, melainkan akan berfokus pada bagaimana teknologi informasi mendukung proses penjualan secara keseluruhan.
3. Meskipun kontrol keuangan dan pengelolaan risiko akan dinilai, audit ini tidak akan melakukan analisis keuangan mendalam, seperti audit akuntansi atau audit keuangan eksternal.

1.7 Metodologi Penelitian

Dalam membahas masalah yang dihadapi, penting untuk menggunakan metodologi penelitian yang baik agar laporan yang dihasilkan memberikan data teori penunjang yang akurat. Metode kuantitatif adalah pendekatan dalam penelitian yang mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data numerik untuk memahami fenomena atau menjawab pertanyaan penelitian. Pendekatan ini berfokus pada pengumpulan data berupa angka dan statistik yang dapat diukur secara objektif. Metode kuantitatif sering digunakan dalam berbagai bidang seperti ilmu sosial, ekonomi, ilmu alam, dan lainnya. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi pola, hubungan, atau tren yang dapat dijabarkan dengan menggunakan metode statistik dan analisis data numerik.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, terdapat lima bab yang akan dibahas secara rinci. Berikut adalah penjelasan singkat tentang setiap bab:

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini, penulis memberikan latar belakang secara singkat tentang topik yang dibahas, menjelaskan batasan masalah yang akan diteliti, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penulisan yang digunakan, serta sistematika penulisan yang akan diikuti.

BAB II: Landasan Teori

Pada bab ini, penulis menguraikan teori-teori dasar yang menjadi landasan pembahasan topik permasalahan. Teori-teori ini digunakan untuk memperkuat dan mendukung argumen atau analisis yang akan dilakukan dalam laporan tugas akhir.

BAB III: Objek dan Metodologi Penelitian

Bab ini membahas objek penelitian, seperti perusahaan atau organisasi yang menjadi fokus penelitian, serta tanggal penelitian. Selain itu, penulis juga menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk teknik pengumpulan data, alat-alat yang digunakan, dan narasumber penelitian.

BAB IV: Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini, penulis melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan dan membahas hasilnya. Penulis dapat menjelaskan proses perencanaan audit, pengumpulan informasi, serta evaluasi bukti yang digunakan untuk menghasilkan laporan audit. Selain itu, penulis juga menyajikan rekomendasi kepada manajemen perusahaan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan.

BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Penulis merangkum temuan utama dan menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan. Selain itu, penulis juga memberikan saran atau rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang dapat berguna bagi perusahaan atau organisasi terkait.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Proses Bisnis

2.1.1 Pengertian Proses

Proses dalam konteks bisnis merujuk pada cara, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengubah sumber daya tenaga kerja, mesin, bahan, dan dana menjadi suatu hasil yang diinginkan. Proses ini melibatkan langkah-langkah atau aktivitas tertentu yang dilakukan untuk menciptakan atau menambah nilai pada suatu barang atau jasa. Dalam konteks produksi, proses merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan atau meningkatkan kegunaan suatu barang atau jasa. Proses produksi ini melibatkan penggunaan sumber daya dan teknik tertentu guna mencapai hasil yang diinginkan. [1]

Proses adalah serangkaian tahap atau kegiatan yang dilakukan mulai dari menentukan sasaran hingga mencapai tujuan yang diinginkan. Proses ini melibatkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hasil akhir. Setiap tahap atau kegiatan dalam proses memiliki peran dan tujuan tertentu yang harus dicapai. Proses ini dapat melibatkan berbagai elemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dengan melakukan proses secara sistematis dan terstruktur, diharapkan tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. [2]

Proses memiliki beberapa definisi yang mencakup berbagai aspek. Pertama, proses dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau tahapan yang dilakukan secara berurutan untuk mencapai tujuan tertentu. Secara umum, proses mengacu pada serangkaian langkah atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan atau menghasilkan perubahan. Proses ini melibatkan berbagai tahapan, metode, dan interaksi antara berbagai elemen yang terlibat dalam mencapai hasil yang diinginkan [3].

2.1.2 Pengertian Bisnis

Bisnis dapat diartikan sebagai suatu lembaga yang menghasilkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bisnis berperan dalam memenuhi kebutuhan yang ada di masyarakat dengan menyediakan produk atau layanan yang diinginkan. Jika terdapat peningkatan kebutuhan masyarakat, maka bisnis juga akan mengalami perkembangan guna memenuhi kebutuhan tersebut dan sekaligus memperoleh keuntungan. [4]

Bisnis merujuk pada aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang terorganisasi dengan tujuan menghasilkan dan menjual barang dan jasa untuk memperoleh keuntungan dan memenuhi kebutuhan masyarakat [5]

Bisnis dapat diartikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan barang atau jasa dengan tujuan utama untuk memperoleh laba. Definisi ini menekankan aspek tujuan ekonomi dalam bisnis, di mana organisasi berusaha untuk menghasilkan keuntungan finansial melalui penjualan barang atau penyediaan layanan kepada konsumen. [6]

2.1.3 Pengertian Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan serangkaian langkah yang diambil untuk mencapai tujuan bisnis yang spesifik. Hal ini melibatkan semua kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi guna mencapai tujuan bisnisnya, seperti produksi produk atau layanan, pemasaran produk atau layanan, serta pengelolaan keuangan perusahaan. [7]

Proses bisnis dapat diartikan sebagai kumpulan aktivitas yang melibatkan satu atau lebih input dan menghasilkan hasil yang berguna atau bernilai bagi pelanggan. Definisi ini menyoroti pentingnya proses dalam bisnis sebagai rangkaian kegiatan yang mengubah input menjadi output yang memberikan manfaat kepada pelanggan. [8]

Proses bisnis dapat dijelaskan sebagai aktivitas yang dapat diukur dan terstruktur yang menghasilkan hasil spesifik untuk kelompok pelanggan tertentu. Definisi ini menyoroti pentingnya fokus pada bagaimana pekerjaan dilakukan dalam suatu organisasi daripada fokus pada produk atau layanan yang dihasilkan. [9]

Proses bisnis adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk mendapatkan, menghasilkan, dan menjual barang dan jasa. [10]

2.2 Teori Audit

2.2.1 Pengertian Audit

Audit adalah suatu fungsi independen di dalam sebuah perusahaan yang bertujuan untuk menguji dan mengevaluasi pengendalian internal perusahaan atau organisasi tersebut. Kualitas dari audit internal yang dilakukan sangat tergantung pada kompetensi dan obyektivitas staf internal audit yang bekerja di perusahaan tersebut. Pemeriksaan internal audit juga memiliki tujuan untuk mengembangkan pengawasan

yang efektif dengan biaya yang wajar. Dengan demikian, melalui audit internal yang baik, perusahaan dapat memastikan bahwa sistem pengendalian internal mereka berfungsi dengan baik dan efisien. [11]

Audit dapat dijelaskan sebagai pemeriksaan terhadap hasil laporan keuangan suatu entitas atau perusahaan yang dilakukan oleh perusahaan akuntan publik yang independen. Dalam proses audit, auditor melakukan pengamatan, pemeriksaan dokumen, aset, serta melakukan wawancara baik di dalam maupun di luar perusahaan untuk memperoleh data yang diperlukan guna menentukan apakah laporan keuangan dapat menggambarkan posisi keuangan dan aktivitas perusahaan selama periode yang diaudit. [12]

Audit dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang melibatkan pengumpulan dan evaluasi bukti informasi untuk menentukan dan melaporkan tingkat kesesuaian antara informasi yang ada dan kriteria yang telah ditentukan. Proses audit ini dilakukan oleh individu yang memiliki kualifikasi dan independensi yang diperlukan. [13]

Audit dapat dijelaskan sebagai penilaian yang dilakukan secara sistematis dan objektif terhadap berbagai fungsi dan kontrol dalam suatu organisasi oleh seorang inspektur atau auditor. [14]

Audit merupakan sebuah langkah yang melibatkan pengumpulan dan evaluasi segala bukti yang berkaitan dengan informasi, dengan tujuan untuk menentukan kecocokan informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Proses ini dilakukan oleh individu yang memiliki keahlian dan independensi. Setelah itu, hasil dari audit tersebut akan dilaporkan. [15]

Auditing adalah suatu area dalam bidang akuntansi yang mencakup prinsip, prosedur, dan metode untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti yang terkait dengan laporan keuangan. [16]

2.2.2 Pengertian Audit Proses Bisnis

Audit proses bisnis sebagai pemeriksaan sistematis untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kelemahan dalam proses, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya. Robert S. Kaplan dan David P. Norton menekankan pengukuran, penilaian, dan pengelolaan kinerja bisnis berdasarkan indikator kinerja kunci yang terkait dengan tujuan strategis organisasi. [8]

Audit proses bisnis melibatkan evaluasi terstruktur untuk mengidentifikasi kelemahan, risiko, dan peluang perbaikan dalam proses, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitasnya. Rodney Turner menjelaskan audit proses bisnis sebagai pemeriksaan dan evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi proses dalam mencapai tujuan bisnis. [17]

2.3 Teori Penjualan Barang

2.3.1 Pengertian Penjualan

Penjualan merujuk pada hasil dari proses menjual atau barang yang dijual, atau hasil dari aktivitas penjualan. Sedangkan proses menjual atau selling mengacu pada aktivitas yang terlibat dalam penjualan. Dan menjual atau sell berarti memberikan atau menyerahkan sesuatu kepada pembeli dengan harga yang telah ditentukan. (*Nafarin M, 2015:96*). [18]

Penjualan merupakan rangkaian aktivitas bisnis yang berulang dan melibatkan proses pengolahan informasi terkait dengan pengiriman barang dan jasa kepada pelanggan, serta penerimaan pembayaran tunai dari pengiriman barang dan jasa tersebut. (*Krismiaji, 2009:299*). [18]

2.3.2 Pengertian Barang

Barang merujuk pada segala objek, baik yang berwujud maupun tidak berwujud, yang dapat bergerak atau tidak bergerak, dan dapat diperdagangkan, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha. Barang tersebut bisa berupa benda yang dapat habis atau tidak dapat habis. [19]

Barang adalah suatu produk yang memiliki bentuk fisik sehingga dapat dilihat, disentuh, dirasakan, dipegang, disimpan, dan mengalami perlakuan fisik lainnya. (*Fandy Tjiptono 1999:98*). [20]

Barang adalah istilah yang merujuk pada segala hal yang memiliki bentuk fisik atau substansial. Ini mencakup semua objek yang berwujud atau berjasad. [3]

2.4 Teori Cobit

COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah sebuah kerangka kerja yang menyediakan layanan kepada perusahaan, organisasi, dan pemerintahan untuk mengelola dan memajemen sumber daya IT guna mencapai tujuan mereka. Kerangka kerja ini memberikan panduan komprehensif kepada pemerintah dan manajemen TI dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

COBIT5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) difokuskan pada keamanan informasi dan memberikan panduan yang detail dan praktis bagi para profesional keamanan informasi serta para individu yang terlibat dalam perusahaan dan memiliki minat dalam bidang keamanan informasi.

Tujuan utama pengembangan COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah:

1. Menggambarkan keamanan informasi dalam perusahaan.
2. Menetapkan tanggung jawab terkait fungsi IT dalam keamanan informasi.
3. Meningkatkan efektivitas kepemimpinan dan manajemen keamanan informasi, termasuk struktur organisasi, aturan, dan budaya.
4. Menghubungkan keamanan informasi dengan tujuan perusahaan.
5. Memenuhi kebutuhan perusahaan untuk menjaga risiko keamanan pada tingkat yang dapat diterima, melindungi informasi dari akses yang tidak sah, dan memastikan kelangsungan layanan dan sistem yang digunakan oleh pemangku kepentingan internal dan eksternal.
6. Mematuhi hukum dan peraturan yang relevan.
7. Mengakui pentingnya keamanan informasi dalam operasional sehari-hari perusahaan.

COBIT 5 didasarkan pada lima prinsip kunci dalam menjalankan tata kelola dan manajemen IT di perusahaan:

1. Memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan.
2. Meliputi seluruh perusahaan dari awal hingga akhir.

3. Menggunakan kerangka kerja tunggal yang terintegrasi.
4. Mendukung pendekatan menyeluruh.
5. Memisahkan tata kelola dari manajemen.

Dengan prinsip-prinsip ini, COBIT 5 membantu perusahaan dalam mencapai tujuan mereka melalui implementasi TI yang efektif dan efisien serta pengelolaan risiko yang tepat.

COBIT 5 memang merupakan kerangka kerja yang digunakan dalam tata kelola dan manajemen perusahaan teknologi informasi (IT governance framework). Kerangka kerja ini dikembangkan oleh IT Governance Institute (ITGI), yang merupakan bagian dari Information Systems Audit and Control Association (ISACA). COBIT 5 bertujuan untuk membantu manajer dalam mengelola gap antara kebutuhan kontrol, masalah teknis, dan risiko bisnis dalam pengelolaan teknologi informasi. Deliver, Service, and Support (DSS) Domain adalah salah satu dari lima domain COBIT 5 yang termasuk dalam Manajemen Enterprise IT. Domain DSS memiliki fokus pada pengiriman data, layanan, dan dukungan yang efektif dan efisien untuk sistem informasi. Ada enam proses yang termasuk dalam Domain DSS, yaitu:

a. *DSS01 Manage Operation*

Proses ini berfokus pada manajemen operasional harian dari lingkungan TI, termasuk pemantauan kinerja, manajemen sumber daya, dan pemecahan masalah operasional.

b. *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*

Proses ini berkaitan dengan penerimaan, pelacakan, dan penanganan permintaan layanan serta insiden yang mungkin terjadi dalam lingkungan TI.

c. *DSS03 Manage Problems*

Proses ini berurusan dengan identifikasi, analisis, dan penyelesaian masalah yang mendasarinya untuk mengurangi dampak negatif dan mencegah masalah yang serupa muncul kembali.

d. *DSS04 Manage Continuity*

Proses ini berkaitan dengan manajemen kontinuitas bisnis dan perencanaan pemulihan bencana untuk memastikan bahwa organisasi dapat tetap beroperasi dalam situasi darurat.

e. *DSS05 Manage Security Services*

Proses ini fokus pada manajemen layanan keamanan informasi untuk melindungi aset-aset penting organisasi dari ancaman dan risiko keamanan.

f. *DSS06 Manage Business Process Controls*

Proses ini berkaitan dengan pengelolaan kontrol-kontrol yang memastikan bahwa proses bisnis yang kritis berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2.5 Studi Empiris

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengulas tentang bagaimana mengukur tingkat kedewasaan sistem informasi di berbagai instansi dan lembaga pemerintahan. Peneliti sebelumnya Vernando Jarsa, Kevin Christianto dengan judul penelitian IT Governance Audit with COBIT 5 Framework on DSS Domain hasilnya Audit tata kelola TI dengan COBIT 5 menemukan mayoritas proses berada pada kapabilitas rata-rata, banyak di level 1 "done process" di domain DSS, menunjukkan kesesuaian dengan tujuan meski penerapan prosedur perlu diperbaiki.

Winda Fitri dengan judul penelitian Audit Sistem Informasi Penjualan PT. Mejiku Tri Putra hasilnya analisis sistem penjualan menyarankan peningkatan keamanan, pengendalian akses, dan fasilitas input. Proses pengendalian baik, tetapi posting penjualan perlu perbaikan, serta perlunya pencadangan data terpisah.

Achyar Al-Rasyid dengan judul penelitian Analisis Audit Sistem Informasi COBIT 5 di DSS Domain hasilnya Audit di PT Telkom menemukan variasi kapabilitas dalam proses DSS, dengan rekomendasi meningkatkan beberapa proses ke level 5 dan fokus pada penguatan kontrol.

Fietri Setiawati Sulaeman dengan judul penelitian Audit Sistem Informasi COBIT 5 hasilnya Penelitian mengevaluasi tingkat kematangan tata kelola TI di domain DSS, terfokus pada beberapa proses khusus di PT. AF.

Siti Syaroh, Ditdit N Utama, Ellensyah Kurniawan dengan judul penelitian Audit Sistem Informasi Call Center COBIT hasilnya Temuan audit di call center mencakup kinerja proses DS5 dan DS11, target kematangan, serta rekomendasi perbaikan dan penerapan COBIT Framework.

Sedikit berbeda dari penelitian terdahulu, penelitian ini akan berfokus pada audit proses bisnis penjualan menggunakan domain DSS dan objek yang di ambil pada perusahaan Sridevi boutique. Dalam penelitian ini, akan dijabarkan beberapa temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, sebagai berikut:

Tabel 2.1 State of Art

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Vernando Jarsa, Kevin Christianto [21]	IT Governance Audit with COBIT 5 Framework on DSS Domain	COBIT 5.0 domain DSS	Penelitian dilakukan karena butuhny Audit tata kelola teknologi informasi yang dilakukan oleh peneliti menggunakan COBIT 5 adalah bahwa mayoritas proses memiliki tingkat kapabilitas rata-rata, dengan sebagian besar proses mencapai level 1 "done process" dalam domain DSS. Ini menunjukkan bahwa aktivitas dalam domain DSS sejalan dengan tujuan setiap proses, meskipun ada kekurangan dalam penerapan prosedur, kebijakan, dan dokumentasi oleh perusahaan. Keterbatasan ini mengakibatkan sebagian besar proses di Domain DSS berhenti di level 1
2	Winda Fitri [21]	Audit Sistem Informasi Penjuala Barang	Metode penelitian Kualitatif	Hasil analisis terhadap sistem informasi penjualan PT Mejiku Tri Putra menyimpulkan:

		PT. Mejiku Tri Putra		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengamanan perlu ditingkatkan dengan pemindaian antivirus, server cadangan, dan perlindungan fisik. 2) Pengendalian akses perlu pembatasan kata sandi dan opsi "lupa kata sandi". 3) Fasilitas input perlu diperluas dengan pemindaian kode batang. 4) Proses pengendalian baik, tetapi posting penjualan perlu ditingkatkan. 5) Pengaturan output baik, tapi perlu pencadangan data terpisah dan terkomputerisasi.
3	Achyar Al-Rasyid [22]	Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Deliver, Service, and Support (DSS)	COBIT 5.0 domain DSS	<p>Hasil audit DSS di Departemen Pengembangan Lingkungan SGM CDC PT Telkom menunjukkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Proses DSS yang relevan diidentifikasi. 2) DSS04 di Level Kapabilitas 3, lainnya di Level 4. 3) Target: DSS01, DSS02, DSS03, DSS05, dan DSS06 ke Level 5, DSS04 ke Level 4. 4) Rata-rata kapabilitas keseluruhan: Level 4. 5) Rekomendasi: Perkuat kontrol, inovasi proses, fokus pada DSS04.

				6) Tingkatkan kontrol dan evaluasi sesuai rencana lima tahunan.
4	Fietri Setiawati Sulaeman [23]	Audit sistem informasi framework cobit 5	Framework COBIT 5.0	Penelitian dilakukan karena butuhnya analisis dan penilaian tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi di dalam domain DSS (Deliver, Service, and Support) pada beberapa proses khususnya DSS01.01 (Mengelola Prosedur Operasional), DSS02.03 (Memverifikasi, Menyetujui, dan Memenuhi Layanan), DSS02.07 (Melacak Status dan Menghasilkan Laporan), DSS04.07 (Mengelola Pengaturan Backup), DSS05.06 (Mengelola Dokumen Sensitif dan Perangkat Output), dan DSS06.03 (Mengelola Peran, Tanggung Jawab, Hak Akses Dan Tingkat Kewenangan) pada PT. AF
5	Siti Syaroh , Ditdit N Utama dan Ellensyah Kurniawan [24]	Audit Sistem Informasi Call Center Pada PT Arga Bangun Bangsa (Esq Leadership Center) Dengan Menggunakan Framework Cobit	Framework COBIT	Setelah memeriksa sistem informasi di call center, temuan utama meliputi: 1) Kinerja proses DS5 dan DS11 sedang, berkat Kesadaran Manajemen. 2) Tingkat kematangan saat ini untuk DS5 dan DS11 adalah 3 (as is), dengan tujuan mencapai level 4 (to be).

				<p>3) Rekomendasi untuk meningkatkan kematangan ke level 4 dan memastikan keamanan data.</p> <p>4) Rekomendasi indikator kinerja, ukuran hasil, dan target terkait pengelolaan data dan keamanan sistem.</p> <p>5) Penerapan teknologi melalui COBIT Framework bermanfaat untuk arsitektur bisnis dan informasi.</p>
--	--	--	--	--

2.6 Fokus Area Proses Bisnis

2.6.1 Deliver, Service, and Support (DSS)

Domain DSS memiliki fokus pada pengiriman data, layanan, dan dukungan yang efektif dan efisien untuk sistem informasi. Dalam penelitian ini hanya di fokuskan pada dua domain DSS yaitu :

1. DSS03 Manage Problems

Proses ini difokuskan pada langkah-langkah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dalam operasi sistem informasi. Tujuannya adalah untuk mengurangi dampak yang diakibatkan oleh masalah tersebut serta mencegah kemungkinan terjadinya masalah serupa di masa mendatang. Dalam proses ini, tim biasanya berkolaborasi untuk mengatasi hambatan yang muncul, meminimalkan kerugian, dan memaksimalkan efisiensi operasional sistem informasi.

2. DSS06 Manage Business Process Controls

Proses ini memusatkan perhatian pada pengaturan dan pemantauan pengendalian yang diterapkan dalam rangka menjalankan proses bisnis yang menggunakan sistem informasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa seluruh aspek proses bisnis tetap sesuai dengan kebijakan, peraturan, dan standar yang berlaku. Melalui pengelolaan kontrol yang efektif, perusahaan dapat menjamin bahwa risiko operasional dikelola dengan baik, kepatuhan terhadap peraturan dijaga, dan proses bisnis berjalan dengan efisien serta efektif.

BAB III

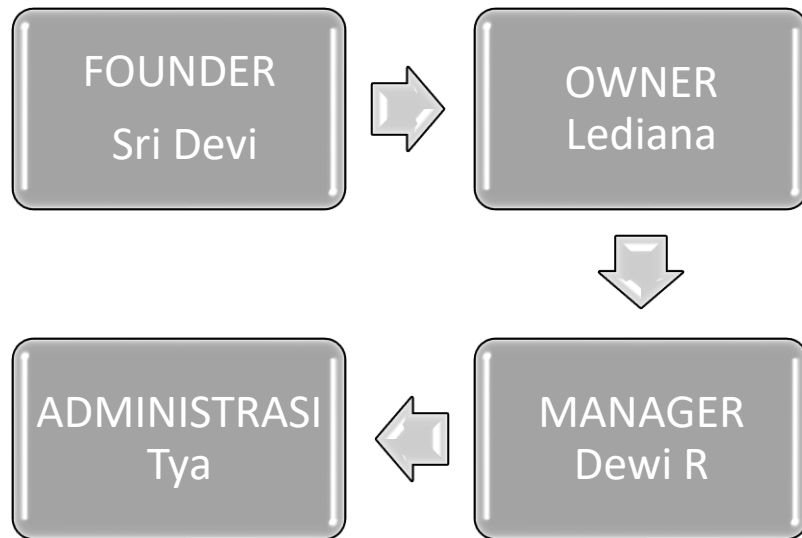
OBJEK dan METODE PENELITIAN

3.1 Objek

Sridevi Boutique adalah salah satu Perusahaan baju muslimah yang ada di Bandung tepatnya di Jl. Puri Dago, Antapani no 45. Perusahaan ini berdiri sejak 07 April 2018.

Visi belajar jadi pengusaha UMKM

Misi sekalian berdakwah menjual baju muslim salah satu cara dakwah membuat masyarakat senang dengan baju baju tertutup sesuai syariat islam.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Banyak sekali metode yang tersedia untuk melakukan penelitian kuantitatif, yang merupakan pendekatan ilmiah yang fokus pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data dalam bentuk angka atau statistik. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif adalah untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diamati secara obyektif dan menghasilkan generalisasi yang dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas.

Dalam penelitian kuantitatif, data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen yang telah diuji secara cermat, seperti kuesioner, survei, atau eksperimen yang dirancang dengan ketat. Hasil analisis ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

Salah satu karakteristik penting dari penelitian kuantitatif adalah kemampuannya untuk menghasilkan data yang dapat diukur secara objektif dan diulang dengan ketepatan yang tinggi. Hasil penelitian kuantitatif juga cenderung lebih mudah untuk dianalisis secara statistik, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan yang mungkin sulit terlihat hanya dengan observasi visual.

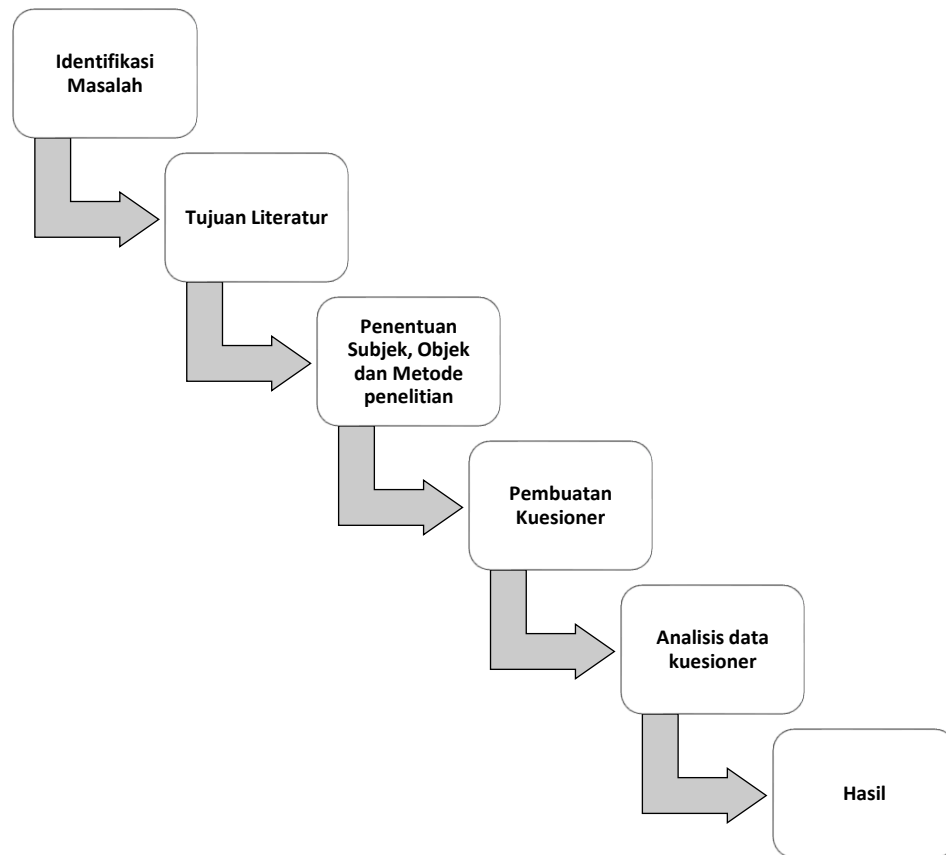
Selain itu, penelitian kuantitatif juga memungkinkan adanya generalisasi yang lebih luas. Ini berarti bahwa kesimpulan yang ditemukan dalam penelitian ini dapat diterapkan pada populasi yang lebih besar daripada hanya sampel yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian kuantitatif memiliki potensi untuk memberikan pandangan yang lebih umum tentang fenomena yang sedang diteliti.

Namun, penting untuk diingat bahwa penelitian kuantitatif juga memiliki batasan. Beberapa fenomena mungkin sulit diukur secara kuantitatif, dan metode ini mungkin tidak selalu dapat menangkap konteks yang kompleks.

Secara keseluruhan, penelitian kuantitatif memberikan pendekatan yang kuat dan sistematis untuk menggali hubungan antara variabel-variabel dalam suatu konteks ilmiah. Dengan menggunakan data berupa angka dan statistik, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman kita tentang dunia melalui analisis yang ketat dan generalisasi yang berpotensi luas.

3.2.2 Desain Penelitian

Metode penelitian kuantitatif adalah pendekatan dalam riset ilmiah yang bertujuan menghimpun, menganalisis, dan mengartikan data dalam bentuk angka atau numerik. Di bawah ini dijabarkan langkah-langkah umum dalam metode penelitian kuantitatif:



Gambar 3.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yaitu seluruh karyawan di perusahaan Sridvi Boutique sebagai sampel dengan penyebaran kuesioner.

3.4 Populasi dan sampel

Populasi merujuk pada keseluruhan individu yang menjadi fokus penelitian. Jika seseorang berniat untuk menginvestigasi seluruh anggota yang ada di dalam area penelitian, maka penelitian tersebut dapat disebut sebagai penelitian populasi, studi populasi, atau sensus. Subjek penelitian merujuk pada tempat di mana variabel yang diamati melekat. *Suharsimi Arikunto (2006:130)* sedangkan sampel Hadari Nawawi

(2012:153), Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi.

Populasi yang diteliti terdiri dari empat individu yang mengemban peran dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam struktur organisasi perusahaan tersebut. Terdapat empat posisi yang berbeda dalam hierarki perusahaan, masing-masing memiliki kontribusi unik dalam menjalankan operasional harian dan mencapai tujuan bisnis. Ke empat individu dengan peran dan tanggung jawab yang berbeda tersebut dianggap sebagai populasi. Penelitian ini akan mengeksplorasi berbagai aspek terkait kinerja, kolaborasi, dan dinamika dalam tim kecil ini, serta bagaimana peran masing-masing anggota berdampak pada keseluruhan kelangsungan dan keberhasilan perusahaan Sridevi Boutique.

Dari semua karyawan yang ada di perusahaan Sridevi Boutique Sampel yang di ambil adalah seluruh karyawan yang berada di perusahaan Sridevi Boutique untuk ikut serta melakukan pengisian kuisoner.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner, yang merupakan instrumen penting dalam penelitian. Kuesioner merupakan alat riset atau survei yang terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Saat menyusun kuesioner, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan, seperti

merumuskan tujuan penelitian, mengidentifikasi sasaran, dan menentukan jenis data serta teknik analisis yang akan digunakan.

Kuesioner dapat dibagi menjadi tiga jenis utama:

1. Kuesioner tertutup, di mana responden memilih jawaban dari pilihan yang telah disediakan. Responden tidak memiliki opsi untuk memberikan jawaban bebas.
2. Kuesioner terbuka, di mana responden memiliki kebebasan untuk memberikan jawaban secara bebas. Hal ini menghasilkan variasi data yang lebih luas.
3. Kuesioner kombinasi, yang menggabungkan pertanyaan terbuka dan tertutup untuk mencapai tujuan tertentu.

Dengan demikian, pengumpulan data menggunakan kuesioner melibatkan pemilihan jenis pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan analisis yang diinginkan.

Domain DSS "*Deliver, Service, dan Support*" (DSS), yang sering disingkat sebagai DSS, merupakan suatu domain dalam kerangka kerja COBIT 5.0. Domain ini merupakan perluasan dari domain Deliver and Support (DS) sebelumnya dalam versi COBIT sebelumnya, yaitu COBIT 4.1. Domain DSS berfokus pada proses layanan TI dan dukungan teknis, mencakup aspek seperti keamanan sistem, kelangsungan layanan, pelatihan, dan pengelolaan data yang berkelanjutan.

3.6 Teknik Analisis Data

Skala Likert, juga dikenal sebagai skala *Likert*, adalah metode pengukuran dalam penelitian yang digunakan untuk menilai pandangan dan opini. Metode ini digunakan dalam menyusun kuesioner yang meminta responden untuk mengekspresikan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya, pertanyaan-pertanyaan ini merujuk pada variabel penelitian yang telah ditentukan secara spesifik.

Istilah "*Likert scale*" diambil dari nama penciptanya, yaitu Rensis Likert, seorang pakar psikologi sosial dari Amerika Serikat. Skala persetujuan yang digunakan adalah 1 hingga 5 pilihan, dengan rentang dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju." Berikut adalah rentang pilihan yang digunakan:

1. Sangat Tidak Setuju (STS).
2. Tidak Setuju (TS).
3. Cukup (C).
4. Setuju (S).
5. Sangat Setuju (SS).

Pendekatan lain menjelaskan bahwa skala ini digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data guna mengukur informasi yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data ini menggambarkan pandangan, persepsi, dan sikap seseorang terhadap fenomena yang sedang diselidiki atau diteliti.

Untuk mengetahui tingkat pencapaian responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rata-rata Skor} = (\Sigma (\text{Skor Pilihan} * \text{Frekuensi})) / \text{Total Responden}$$

Di mana:

Σ adalah simbol untuk menjumlahkan seluruh pernyataan atau pertanyaan.

Skor Pilihan adalah nilai numerik yang mewakili pilihan respons pada skala Likert (misalnya, 1, 2, 3, 4, 5).

Frekuensi adalah jumlah responden yang memilih pilihan tersebut.

3.7 Metode perhitungan

Metode perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Penilaian (*Rating Scale*), yang digunakan sebagai alat untuk mengukur instrumen penelitian.

Skala ini diklasifikasikan dalam empat kategori sebagai berikut:

1. *Not Achieve* (N)

Pada kategori ini, terdapat sedikit atau bahkan tidak ada bukti pencapaian karakteristik proses. Rentang nilai yang diperoleh berkisar antara 0 – 15%.

2. *Partially Achieve* (P)

Pada kategori ini, terdapat beberapa bukti pendekatan dan pencapaian dalam proses.

Rentang nilai yang diperoleh adalah antara 15% – 50%.

3. *Largely Archive* (L)

Pada kategori ini, terdapat bukti pendekatan yang sistematis dan pencapaian proses yang signifikan, meskipun masih ada kelemahan kecil. Rentang nilai yang diperoleh berkisar antara 50% – 85%.

4. *Fully Achieve* (F)

Pada kategori ini, terdapat indikasi pendekatan sistem yang lengkap dan pencapaian penuh dari atribut proses, tanpa ada kelemahan terkait atribut proses. Rentang nilai yang diperoleh adalah antara 85% – 100%.

3.8 Pretes Instrumen

Pretes instrumen adalah proses awal yang dilakukan untuk menguji dan mengevaluasi instrumen penelitian sebelum digunakan dalam studi utama. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut menghasilkan data yang valid serta memperbaiki segala kekurangan atau ketidakjelasan sebelum pelaksanaan riset yang sebenarnya.

Pada penelitian ini uji instrumen dilakukan sebanyak dua kali kepada calon responden untuk memastikan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner yang akan di berikan mudah dipahami dan dimengerti. Adapun hasil pretes instrumen yang telah dilakukan adalah seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.1 Uji Instrumen 1

No	Criteria	Pretest
		1st (4 respondents)
1	Sangat Tidak Setuju	9%
2	Tidak Setuju	12%
3	Cukup	32%
4	Setuju	46%
5	Sangat Setuju	1%
	Total %	100%

Tabel 4.2 Uji Instrumen 2

No	Criteria	Pretest
		1st (4 respondents)
1	Sangat Tidak Setuju	-
2	Tidak Setuju	-
3	Cukup	-
4	Setuju	57%
5	Sangat Setuju	43%
	Total %	100%

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Planing the Assessment

Planning the Assessment melibatkan persiapan untuk mendapatkan hasil penilaian tingkat kemampuan untuk proses yang dipilih. Hal ini dilakukan dengan melakukan distribusi kuesioner. Pernyataan diformulasikan dan dikembangkan sesuai dengan standar COBIT 5, khususnya berfokus pada proses DSS03 dan DSS06.

Metode perhitungan kuesioner yang digunakan adalah skala likert. Dalam proses DSS terdapat 6 (enam) *key governance practice*, yaitu :

- a. *DSS01 Manage Operation*
- b. *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*
- c. *DSS03 Manage Problems*
- d. *DSS04 Manage Continuity*
- e. *DSS05 Manage Security Services*
- f. *DSS06 Manage Business Process Controls*

4.2 Proses Pengumpulan dan Perhitungan Data Kuesioner dan Capability Level

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 4 karyawan yang telah ditentukan di perusahaan Sridevi Boutique. Kuesioner disebar secara online melalui *Google Form*, sementara penulis memandu para

responden melalui *video call* selama pengisian untuk memastikan konsistensi dalam pengisian. Dengan demikian, data yang dihasilkan dianggap valid karena setiap responden dibimbing oleh peneliti.

Penelitian ini fokus pada dua subkriteria: DSS03 dengan 9 pernyataan dan DSS06 dengan 7 pernyataan. Pernyataan-pernyataan ini disesuaikan dengan framework peneliti dan tujuan audit yang diakui melalui pertimbangan tertentu. Penilaian dilakukan menggunakan skala Likert, di mana setiap pernyataan dinilai dari 1 (sangat tidak setuju/STS) hingga 5 (sangat setuju/SS). Nilai-nilai dari kuesioner kemudian diolah menggunakan Microsoft Excel untuk menghitung nilai rata-rata.

Hasil nilai rata-rata mencerminkan audit proses bisnis penjualan barang di perusahaan Sridevi Boutique, yang didasarkan pada penilaian dari setiap kategori serta pandangan para responden terhadap hal tersebut.

4.3 Hasil Perhitungan Kuesioner pada Domain DSS03

Proses DSS03 melibatkan langkah-langkah untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan masalah beserta penyebabnya, serta menyediakan solusi untuk mencegah terjadinya insiden yang serupa di masa depan. Dalam rangka menerapkan proses ini, peneliti telah mengirimkan kuesioner kepada sejumlah responden. Setelah responden mengisi kuesioner, langkah selanjutnya adalah menghitung hasil dari kuesioner tersebut. Untuk melakukan perhitungan ini, peneliti menggunakan Microsoft Excel.

Hasil perhitungan ini memiliki tujuan untuk mendapatkan nilai rata-rata, yang akan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan solusi untuk

mengatasi masalah saat terjadi insiden dan mencegah insiden serupa terjadi lagi. Berikut adalah tabel yang berisi hasil perhitungan dari kuesioner yang telah disebar oleh peneliti :

Tabel 4.3 Hasil Kuesioner DSS03

Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya	Total	Rata-Rata	Persentase
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi			
DSS03-1	5	5	5	4	19	4,75	95%
DSS03-2	4	4	4	4	16	4,00	80%
DSS03-3	5	5	4	5	19	4,75	95%
DSS03-4	5	5	4	4	18	4,50	90%
DSS03-5	4	4	4	5	17	4,25	85%
DSS03-6	4	4	4	4	16	4,00	80%
DSS03-7	4	4	4	4	16	4,00	80%
DSS03-8	5	5	5	5	20	5,00	100%
DSS03-9	5	4	5	5	19	4,75	95%
Total						4,40	88,9%

4.4 Hasil Perhitungan Kuesioner pada domain DSS06

DSS06 yang berfokus pada pengelolaan mekanisme pengendalian dalam proses bisnis yang menggunakan sistem informasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa jalannya proses bisnis tetap sejalan dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan. Untuk melaksanakan langkah-langkah dalam penerapan proses ini, peneliti telah mengirimkan kuesioner kepada sejumlah individu yang akan merespons. Setelah para responden mengisi kuesioner tersebut, langkah berikutnya adalah menjalankan proses perhitungan atas hasil-hasil dari kuesioner tersebut. Dalam hal ini, peneliti menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel untuk melakukan perhitungan yang diperlukan.

Hasil perhitungan ini bertujuan untuk mendapatkan nilai rata-rata yang akan mencerminkan kapabilitas perusahaan dalam menyediakan solusi untuk mengatasi insiden saat terjadi, serta mencegah kemungkinan terulangnya insiden serupa di masa depan. Di bawah ini terdapat tabel yang memuat hasil perhitungan yang berasal dari kuesioner yang telah diedarkan oleh peneliti:

Tabel 4.4 Hasil Kuesioner DSS06

Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya	Total	Rata-Rata	Persentase
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi			
DSS06-1	4	4	4	4	16	4,00	80%
DSS06-2	4	4	5	4	17	4,25	85%
DSS06-3	4	4	4	5	17	4,25	85%
DSS06-4	4	4	5	5	18	4,50	90%
DSS06-5	4	4	4	4	16	4,00	80%
DSS06-6	4	4	4	4	16	4,00	80%
DSS06-7	5	4	4	4	17	4,25	85%
DSS06-8	4	4	4	5	17	4,25	85%
Total						3,70	74,4%

4.5 Hasil Perhitungan Keseluruhan DSS

Pengukuran hasil kuesioner dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dalam setiap kategori yang ada. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi tentang sejauh mana perusahaan memahami resiko dan proses bisnis yang ada. Di bawah ini terdapat hasil dari penghitungan tersebut:

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Keseluruhan

No	Sub Domain	Rata - Rata	Presentase
1	DSS03 (<i>Manage Problems</i>)	4,40	88,9%
2	DSS06 (<i>Manage Business Process Controls</i>)	3,70	74,4%
Rata – Rata Keseluruhan		4,05	81,65%

Berdasarkan hasil perolehan audit proses bisnis penjualan barang pada perusahaan Sridevi Boutique menggunakan COBIT 5.0 pada domain proses DSS mencapai nilai rata rata 4,05 dan presentase 81,65% maka dapat di kategorikan pada Rating L (Large Achieved) dimana rentang score >50% sampai dengan 85% sebagian besar proses telah berhasil dicapai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil audit proses bisnis penjualan barang pada perusahaan Sridevi Boutique didapat hasil pada domain proses DSS03 dengan rata rata 4,4 dan presentase 88,9% adapun untuk proses domain DSS06 mencapai nilai rata rata 3,7 dengan presentase 74,4% serta dapat di kategorikan pada Rating L (Large Achieved) dimana rentang score >50% sampai dengan 85% sebagian besar proses telah berhasil dicapai. Maka dapat diberikan rekomendasi dari rumusan masalah yang ada berupa :

1. Visualisasi dan Koordinasi Proses Identifikasi dan catat langkah-langkah dalam proses penjualan produk, mulai dari permulaan hingga akhir. Manfaatkan alat visual seperti flowchart untuk menggambarkan proses ini. Selain itu, susunlah tim yang terdiri dari anggota berbagai departemen seperti penjualan, gudang, keuangan, dan pemasaran. Tim ini akan membantu memastikan koordinasi yang lebih baik di seluruh fungsi-fungsi tersebut.
2. Panduan Langkah dan Pelatihan Buat panduan yang rinci untuk setiap tahapan dalam proses penjualan. Panduan ini harus mencakup tanggung jawab, waktu yang diharapkan, dan langkah-langkah yang harus dijalankan. Selain itu, sediakan pelatihan kepada karyawan agar mereka memahami dengan baik proses baru dan alat yang akan digunakan dalam proses penjualan.

3. Pembersihan dan Pemantauan Data Secara berkala, lakukan pembersihan data untuk menghapus informasi yang tidak valid atau duplikat dari sistem. Lakukan audit data secara berkala untuk memeriksa keakuratan informasi penjualan dan mengidentifikasi potensi masalah. Selain itu, buat laporan secara rutin tentang kualitas data agar masalah yang muncul bisa diidentifikasi dan ditangani secara cepat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah di jelaskan diatas terdapat beberapa saran untuk peneliti selanjutnya, ataupun dapat dijadikan evaluasi bagi perusahaan Sridevi Boutique untuk meningkatkan proses bisnis penjualan barang :

1. Merancang sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) atau *Customer Relationship Management* (CRM) yang akan membantu mengintegrasikan dan mengelola semua aspek penjualan.
2. Diharapkan perusahaan Sridevi Boutique dapat mengimplementasikan rekomendasi yang telah diberikan oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- H. & M. D. Herawati, “PENGARUH KUALITAS BAHAN BAKU DAN PROSES PRODUKSI TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA UD. TAHU ROSYDI PUSPAN MARON PROBOLINGGO,” *UNEJ E-Proceeding*, 2016.
- [1]
- [2] S. Handayani, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, 2011.
- [3] “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” [Online]. Available: <https://kbbi.web.id/>.
- N. F. Astuti, “Pengertian Bisnis Menurut Para Ahli, dari Tujuan hingga Jenisnya,” Merdeka.com, 2020. [Online]. Available: <https://www.merdeka.com/jabar/pengertian-bisnis-menurut-para-ahli-dari-tujuan-hingga-jenisnya-klm.html>.
- [4]
- “Definisi Bisnis Menurut Para Ahli,” studocu, 2021. [Online]. Available: <https://www.studocu.com/id/document/universitas-tidar/komunikasi-budaya/definisi-bisnis-menurut-para-ahli/46443540>.
- [5]
- [6] G. Ebert, Pengantar Bisnis, 2007.
- [7] Fadlah, “Makalah Pengantar Analisis Proses Bisnis,” *studoku*, 2021.
- M. Hammer, J. Champy, J. Mulyadi dan M. P. Widodo, Rekamaya ulang perusahaan : sebuah manifesto bagi revolusi bisnis, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- [8]
- [9] A. Aziz, “PROSES BISNIS PERGURUAN TINGGI,” 2013. [Online]. Available: <http://rzabdulaziz.site.darmajaya.ac.id/tag/proses-bisnis/>.
- [10] Rama dan Jones, Sistem Informasi Akuntansi, Jakarta Selatan, 2011.
- [11] H. Tugiman, Standar Professional Audit Internal, Aceh, 1997.
- [12] Kamal, “Pengertian Audit: Jenis, Fungsi dan Manfaat,” Gramedia.com, [Online]. Available: <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-audit/#:~:text=Whittington%2C%20O.Ray%20dan%20Kurt%20Pann%20men>

gatakan%20bahwa%20audit%20adalah,perusahaan%20serta%20melakukan%20prosedur%20audit.

- [13] A. Rustam, A. A. Adiningrat dan M. Adil, *Bahan Ajar Auditing-1 (Penerapan Praktisi Jasa Audit)*, Makassar: LPP Unismuh Makassar, 2018.
- [14] Sawyer, *Audit Internal Sawyer*, vol. 5, Salemba Empat, Jakarta, 2005.
- [15] D. Arisanti, “Audit Sistem Informasi Ditinjau dari Perspektif Keuangan Menggunakan Standar,” 2011.
- [16] S. F. Laela dan D. L. Meikhati, “Analisis Opini Auditor Sebagai Sinyal Kepailitan Suatu Perusahaan: Tinjauan Terhadap Perlunya Kode Etik Syariah Akuntan Publik,” *Islamic Finance & Business Review*, vol. 4, no. 1, 2009.
- [17] P. Harmon dan W. Febriantoro, *Business Process Change*.
- [18] V. A. Irawan, “Studi kualitatif tentang evaluasi SIA penjualan di PT. SAM,” *Repository Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*, 2017.
- [19] “Pengertian Barang Menurut Undang-Undang,” Paralegal.id, 2014. [Online]. Available: <https://paralegal.id/pengertian/barang/>.
- [20] S. D. P. Kusuma dan R. H. Magnadi, “PROSEDUR PENERIMAAN PERSEDIAAN BARANG PADA PT KRAKATAU STEEL (PERSERO) UNIT LOGISTIK,” *Repository UNDIP*, 2017.
- [21] “Apa itu Sistem Informasi?,” 2021. [Online]. Available: <https://glints.com/id/lowongan/apa-itu-sistem-informasi/#.Y5hLpHZBw2w>.
- [22] “Pengertian Audit Sistem Informasi,” 2020. [Online]. Available: <https://ekonomi.bunghatta.ac.id/index.php/en/article/356-pengertian-audit-sistem-informasi>.
- [23] Lusianah, “Prinsip-Prinsip COBIT 5,” 20 12 2020. [Online]. Available: <https://accounting.binus.ac.id/2020/12/20/prinsip-prinsip-cobit-5/>.
- [24] S. Syaif, “Makalah Audit,” 2020. [Online]. Available: <https://www.coursehero.com/file/55810765/Makalah-Audit-1docx/>.

- [25] W. Fitri, “Audit Sistem Informasi Penjualan Barang PT. Mejiku Tri Putra,” 2010.
- N. A. Siswanto, A. Rachmadi dan A. R. Perdanakusuma, “valuasi Proses Bisnis Menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (QEF) (Studi Kasus Bidang Akreditasi Dan Aim Pusat Jaminan Mutu Universitas Brawijaya),”
- [26] *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , vol. 2, no. 12, pp. 6535-6541, 2018.
- [27] F. S. Sulaeman, “Audit Sistem Informasi Framework Cobit 5,” *Media Jurnal Informatika* , vol. 7, no. 2, 2015.
- A. Al-Rasyid , “Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Deliver, Service, and Support (DSS) (Studi Kasus: SIM-BL di Unit CDC PT Telkom Pusat. Tbk),” *e-Proceeding of Engineering*, vol. 2, no. 2, p. 6111, 2015.
- [28]

LAMPIRAN

Nama	Jabatan	1. identifikasi masalah yang muncul di dalam organisasi	2. komunikasi yang efektif untuk melaporkan masalah yang ditemui kepada manajemen	3. tim manajemen sudah menangani masalah yang telah dilaporkan	4. timbal balik dari tim manajemen mengenai permasalahan yang ditangani	5. adanya sumberdaya (waktu, anggaran, personel) yang cukup untuk menangani masalah yang muncul	6. transparansi dalam komunikasi mengenai masalah yang sedang dihadapi	7. tindakan preventif dari manajemen untuk mencegah munculnya masalah yang sama di masa depan	8. manajemen melibatkan tim atau karyawan dalam mencari solusi untuk masalah yang timbul	9. pengakuan atau apresiasi atas usaha yang Anda lakukan dalam membantu menyelesaikan masalah organisasi	Setelah mengisi beberapa pernyataan diatas, pernyataan manakah yang sekitarnya kurang dipahami
sri devi	founder	S	S	C	TS	S	S	TS	SS	S	1, 2, 4, 7
Lediana	Owner	TS	TS	S	C	S	S	S	S	S	1, 2, 4, 7
Dewi R	Manager	STS	STS	C	STS	S	C	STS	S	S	1, 2, 4, 7
tya	admin	C	S	C	TS	C	C	STS	S	S	4, 7

1. memahami langkah-langkah dalam proses penjualan di perusahaan Sridevi Boutique	2. informasi terkait produk yang sedang Anda tawarkan kepada pelanggan	3. interaksi langsung dengan calon pelanggan atau pelanggan	4. menilai kemampuan Anda dalam menjelaskan manfaat produk kepada calon pelanggan	5. komplek atau pertanyaan sulit yang diajukan oleh calon pelanggan	6. sudah mengenal proses pemesanan dan pengiriman produk setelah transaksi penjualan	7. dukungan yang cukup dari tim manajemen atau departemen	8. adanya proses pelatihan dan pengembangan yang Anda terima cukup untuk meningkatkan keterampilan penjualan Anda	Setelah mengisi beberapa pernyataan diatas, pernyataan manakah yang sekitarnya kurang dipahami
C	S	C	TS	C	S	S	S	1, 3, 4, 5
C	S	C	TS	C	S	S	S	1, 3, 4, 5
C	C	STS	C	C	S	S	S	3
S	C	C	TS	C	S	C	S	4, 5

NAMA	Jabatan	1. tim manajemen saat ini sudah mengidentifikasi masalah yang muncul di dalam organisasi	2. memiliki saluran komunikasi yang efektif untuk melaporkan masalah yang temui kepada manajemen	3. tim manajemen sudah menangani masalah yang telah dilaporkan	4. adanya respon timbal balik dari tim manajemen mengenai permasalahan yang ditangani	5. adanya sumberdaya (waktu, anggaran, personel) yang cukup untuk menangani masalah yang muncul	6. adanya transparansi dalam komunikasi mengenai masalah yang sedang dihadapi	7. tindakan preventif dari manajemen untuk mencegah munculnya masalah yang sama di masa depan	8. manajemen melibatkan tim atau karyawan dalam mencari solusi untuk masalah yang timbul	9. mendapatkan pengakuan atau apresiasi atas usaha yang Anda lakukan dalam membantu menyelesaikan masalah organisasi	Setelah mengisi beberapa pernyataan diatas, pernyataan manakah yang sekitarnya kurang dipahami
Lediana	Owner	S	SS	S	S	SS	S	SS	S	SS	
sri devi	founder	S	S	S	S	SS	SS	S	SS	S	
Tya	Admin	S	S	S	SS	S	SS	SS	S	S	
dewi r	manager	S	SS	S	SS	SS	S	S	SS	S	

1. memiliki pemahaman yang jelas tentang langkah-langkah dalam proses penjualan di perusahaan Sridevi Boutique	2. mendapatkan informasi terkait produk yang sedang Anda tawarkan kepada pelanggan	3. sering berinteraksi langsung dengan calon pelanggan atau pelanggan	4. menilai kemampuan Anda dalam menjelaskan manfaat produk kepada calon pelanggan	5. menangani komplek atau pertanyaan sulit yang diajukan oleh calon pelanggan	6. sudah mengenal proses pemesanan dan pengiriman produk setelah transaksi penjualan	7. memiliki dukungan yang cukup dari tim manajemen atau departemen terkait saat menghadapi kendala dalam proses penjualan	8. adanya proses pelatihan dan pengembangan yang Anda terima cukup untuk meningkatkan keterampilan penjualan Anda	Setelah mengisi beberapa pernyataan diatas, pernyataan manakah yang sekitarnya kurang dipahami
SS	S	S	S	S	S	S	S	
SS	SS	S	S	S	SS	SS	S	
S	S	SS	SS	SS	SS	SS	S	
SS	SS	S	SS	S	SS	SS	S	

FORM RESPONDEN

Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi
DSS03-1	S	TS	STS	C
DSS03-2	S	TS	STS	S
DSS03-3	C	S	C	C
DSS03-4	TS	C	STS	TS
DSS03-5	S	S	S	C
DSS03-6	S	S	C	C
DSS03-7	TS	S	STS	STS
DSS03-8	SS	S	S	S
DSS03-9	S	S	S	S
Nomor pernyataan yang kurang dipahami	1, 2, 4, 7	1, 2, 4, 7	1, 2, 4, 7	4, 7
DSS06-1	C	C	C	S
DSS06-2	S	S	C	C
DSS06-3	C	C	STS	C
DSS06-4	TS	TS	C	TS
DSS06-5	C	C	C	C
DSS06-6	S	S	S	S
DSS06-7	S	S	S	C
DSS06-8	S	S	S	S
Nomor pernyataan yang kurang dipahami	1, 3, 4, 5	1, 3, 4, 5	3	4, 5

TABULASI DATA				
Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi
DSS03-1	4	2	1	3
DSS03-2	4	2	1	4
DSS03-3	3	4	3	3
DSS03-4	2	3	1	2
DSS03-5	4	4	4	3
DSS03-6	4	4	3	3
DSS03-7	2	4	1	1
DSS03-8	5	4	4	4
DSS03-9	4	4	4	4
Nomor pernyataan yang kurang dipahami	1, 2, 4, 7	1, 2, 4, 7	1, 2, 4, 7	4, 7
DSS06-1	3	3	3	4
DSS06-2	4	4	3	3
DSS06-3	3	3	1	3
DSS06-4	2	2	3	2
DSS06-5	3	3	3	3
DSS06-6	4	4	4	4
DSS06-7	4	4	4	3
DSS06-8	4	4	4	4
Nomor pernyataan yang kurang dipahami	1, 3, 4, 5	1, 3, 4, 5	3	4, 5

Q. No	Respondent No			
	1	2	3	4
DSS03-1	4	2	1	3
DSS03-2	4	2	1	4
DSS03-3	3	4	3	3
DSS03-4	2	3	1	2
DSS03-5	4	4	4	3
DSS03-6	4	4	3	3
DSS03-7	2	4	1	1
DSS03-8	5	4	4	4
DSS03-9	4	4	4	4
DSS06-1	3	3	3	4
DSS06-2	4	4	3	3
DSS06-3	3	3	1	3
DSS06-4	2	2	3	2
DSS06-5	3	3	3	3
DSS06-6	4	4	4	4
DSS06-7	4	4	4	3
DSS06-8	4	4	4	4

No	Criteria	Pretest
		1st (4 respondents)
1	Sangat Tidak Setuju	9%
2	Tidak Setuju	12%
3	Cukup	32%
4	Setuju	46%
5	Sangat Setuju	1%
	Total %	100%

FORM RESPONDEN

Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi
DSS03-1	S	S	S	S
DSS03-2	SS	S	S	SS
DSS03-3	S	S	S	S
DSS03-4	S	S	SS	SS
DSS03-5	SS	SS	S	SS
DSS03-6	S	SS	SS	S
DSS03-7	SS	S	SS	S
DSS03-8	S	SS	S	SS
DSS03-9	SS	S	S	S
Nomor pernyataan yang kurang dipahami				
DSS06-1	SS	SS	S	SS
DSS06-2	S	SS	S	SS
DSS06-3	S	S	SS	S
DSS06-4	S	S	SS	SS
DSS06-5	S	S	SS	S
DSS06-6	S	SS	SS	SS
DSS06-7	S	SS	SS	SS
DSS06-8	S	S	S	S
Nomor pernyataan yang kurang dipahami				

TABULASI DATA				
Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi
DSS03-1	4	4	4	4
DSS03-2	5	4	4	5
DSS03-3	4	4	4	4
DSS03-4	4	4	5	5
DSS03-5	5	5	4	5
DSS03-6	4	5	5	4
DSS03-7	5	4	5	4
DSS03-8	4	5	4	5
DSS03-9	5	4	4	4
Nomor pernyataan yang kurang dipahami				
DSS06-1	5	5	4	5
DSS06-2	4	5	4	5
DSS06-3	4	4	5	4
DSS06-4	4	4	5	5
DSS06-5	4	4	5	4
DSS06-6	4	5	5	5
DSS06-7	4	5	5	5
DSS06-8	4	4	4	4
Nomor pernyataan yang kurang dipahami				

Q. No	Respondent No			
	1	2	3	4
DSS03-1	4	4	4	4
DSS03-2	5	4	4	5
DSS03-3	4	4	4	4
DSS03-4	4	4	5	5
DSS03-5	5	5	4	5
DSS03-6	4	5	5	4
DSS03-7	5	4	5	4
DSS03-8	4	5	4	5
DSS03-9	5	4	4	4
DSS06-1	5	5	4	5
DSS06-2	4	5	4	5
DSS06-3	4	4	5	4
DSS06-4	4	4	5	5
DSS06-5	4	4	5	4
DSS06-6	4	5	5	5
DSS06-7	4	5	5	5
DSS06-8	4	4	4	4

No	Criteria	Pretest
		1st (4 respondents)
1	Sangat Tidak Setuju	0%
2	Tidak Setuju	0%
3	Cukup	0%
4	Setuju	57%
5	Sangat Setuju	43%
	Total %	100%

REKAPITULASI KUESIONER				
Nama Lengkap	Sri Devi	Lediana	Dewi R	Tya
Jabatan	Founder	Owner	Manager	Administrasi
DSS03-1	SS	SS	SS	S
DSS03-2	S	S	S	S
DSS03-3	SS	SS	S	SS
DSS03-4	SS	SS	S	S
DSS03-5	S	S	S	SS
DSS03-6	S	S	S	S
DSS03-7	S	S	S	S
DSS03-8	SS	SS	SS	SS
DSS03-9	SS	S	SS	SS
DSS06-1	S	S	S	S
DSS06-2	S	S	SS	S
DSS06-3	S	S	S	SS
DSS06-4	S	S	SS	SS
DSS06-5	S	S	S	S
DSS06-6	S	S	S	S
DSS06-7	SS	S	S	S
DSS06-8	S	S	S	SS

TABULASI KUESIONER

Nama Lengkap	Sri Devi	Ledia a	Dewi R	Tya	Tota l	Rata - Rata	Persentas e
Jabatan	Founde r	Owner	Manag e r	Administ ras i			
DSS03-1	5	5	5	4	19	4,75	95
DSS03-2	4	4	4	4	16	4	80
DSS03-3	5	5	4	5	19	4,75	95
DSS03-4	5	5	4	4	18	4,5	90
DSS03-5	4	4	4	5	17	4,25	85
DSS03-6	4	4	4	4	16	4	80
DSS03-7	4	4	4	4	16	4	80
DSS03-8	5	5	5	5	20	5	100
DSS03-9	5	4	5	5	19	4,75	95
Total						4,4	88,9
DSS06-1	4	4	4	4	16	4	80
DSS06-2	4	4	5	4	17	4,25	85
DSS06-3	4	4	4	5	17	4,25	85
DSS06-4	4	4	5	5	18	4,5	90
DSS06-5	4	4	4	4	16	4	80
DSS06-6	4	4	4	4	16	4	80
DSS06-7	5	4	4	4	17	4,25	85
DSS06-8	4	4	4	5	17	4,25	85
Total						3,7	74,4