



STRATEGI KOMUNIKASI TEMUAN AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI STAKEHOLDER

Ahmad Robi^{1*}, Helmi Fadhillah², Adri Wiyanto³

¹ Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia

² Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia

³ Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Timur, DKI Jakarta, Indonesia

Correspondent Email : ahmad.robi8989@gmail.com

ABSTRACT. *Information Technology (IT) audits play a critical role in ensuring the security, efficiency, and compliance of an organization's information systems. However, audit effectiveness depends not only on technical accuracy but also on how findings are communicated to stakeholders. This study aims to examine communication strategies used to deliver IT audit findings and their impact on stakeholder engagement. Utilizing a literature review approach and theoretical frameworks such as the Technology Acceptance Model (TAM) and Stakeholder Theory, this research identifies key challenges and communication strategies that enhance understanding and involvement. The findings highlight that tailored language, data visualization, and feedback mechanisms are essential in strengthening audit communication. These results affirm that effective communication is not merely an add-on but an integral part of the audit process that determines the success of recommendation implementation.*

Kata Kunci: Accountability, IT Audit, Audit Communication, Stakeholder Engagement, Data Visualization

ABSTRAK. Perkembangan teknologi informasi (TI) yang pesat menuntut institusi pendidikan tinggi untuk memiliki sistem tata kelola TI yang efektif guna mendukung pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola TI pada sebuah institusi pendidikan tinggi di Indonesia menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa proses TI telah dijalankan namun masih berada pada level kapabilitas 1 (*Performed*) dan 2 (*Managed*). Temuan ini mengindikasikan bahwa institusi perlu melakukan perbaikan berkelanjutan pada kebijakan, prosedur, dan pengawasan agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola TI secara keseluruhan.

Keywords: Akuntabilitas, Audit TI, Komunikasi Audit, Partisipasi *Stakeholder*, Visualisasi Data

Accountability Article History

Submission: 12 Juli 2025 Revision: 17 Juli 2025 Accepted: 27 Juli 2025 Published: 31 Juli 2025:

PENDAHULUAN

Audit Teknologi Informasi (TI) telah menjadi elemen fundamental dalam organisasi modern, mencerminkan ketergantungan yang semakin besar terhadap infrastruktur digital dan peran krusial teknologi dalam operasional bisnis. Jika sebelumnya audit TI lebih berfokus pada aspek keuangan, kini cakupannya telah meluas menjadi evaluasi menyeluruh terhadap sistem teknologi, tata kelola data, serta kepatuhan terhadap regulasi. Pentingnya audit TI terletak pada kemampuannya dalam mengidentifikasi kerentanan dan risiko potensial, sekaligus memastikan integritas, keamanan, dan efisiensi dari ekosistem TI organisasi. Seiring kemajuan teknologi, kompleksitas lingkungan TI turut meningkat, menegaskan perlunya praktik audit yang kuat dan berkelanjutan (Faradillah et al., 2021).

Audit TI yang dilakukan secara efektif dapat memberikan wawasan berharga bagi organisasi mengenai sejauh mana sistem informasi mereka berjalan dengan baik, serta membantu

menyelaraskan teknologi dengan tujuan bisnis dan regulasi yang berlaku. Pemahaman ini menjadi landasan untuk menjelajahi literatur yang berfokus pada bagaimana temuan audit TI dikomunikasikan secara efektif (Fadhilah, 2021).

Sejumlah penelitian telah mengulas tantangan dan strategi dalam menyampaikan temuan audit TI. Para peneliti mengeksplorasi kompleksitas dalam mentransformasikan hasil evaluasi teknis menjadi informasi yang dapat dipahami oleh para pemangku kepentingan dari berbagai latar belakang. Studi-studi ini menekankan pentingnya menjembatani kesenjangan komunikasi antara pakar teknis dan pihak non-teknis. Komunikasi yang efektif bukanlah sekadar aktivitas setelah audit selesai, tetapi merupakan bagian integral dari keseluruhan proses audit itu sendiri (Jurnal Ekonomi et al., 2021).

Lebih lanjut, riset yang dilakukan oleh Tallon et al. (2017) menyoroti tantangan yang ditimbulkan oleh penggunaan istilah teknis dan terminologi kompleks dalam laporan audit TI. Temuan ini menekankan perlunya penggunaan bahasa yang jelas dan sederhana, agar hasil audit dapat diakses dan dimaknai secara efektif oleh seluruh lapisan organisasi. Dari berbagai studi yang dianalisis, dapat disimpulkan bahwa komunikasi temuan audit TI adalah proses yang kompleks dan memerlukan keseimbangan antara ketepatan teknis dan pemahaman oleh pemangku kepentingan (Fadhilah, 2021).

Kerangka teori memberikan perspektif yang berharga dalam memahami dan meningkatkan proses komunikasi tersebut. *Model* Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keterlibatan pemangku kepentingan dalam menyikapi temuan audit TI (Chakraborty & Al Rashdi, 2018; Rajabdorri et al., 2020; Williams et al., 2015). Kedua *Model* ini menyoroti peran persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan dalam membentuk sikap terhadap adopsi teknologi, yang juga relevan dalam konteks komunikasi audit TI (Saputra et al., 2022).

Selain itu, *Stakeholder Theory* menjadi dasar untuk memahami beragam kepentingan dan harapan para pemangku kepentingan dalam proses audit TI (Freeman et al., 2010; Friedman & Miles, 2002; Parmar et al., 2010). Teori ini memandang pemangku kepentingan sebagai individu atau kelompok yang memiliki kepentingan sah terhadap hasil audit. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan informasi dan sudut pandang unik dari tiap kategori pemangku kepentingan (Saputra et al., 2022).

Berdasarkan landasan teoritis tersebut, berbagai strategi telah diusulkan untuk meningkatkan keterlibatan pemangku kepentingan dalam komunikasi hasil audit TI. Teknik pelaporan yang ringkas dan jelas menjadi elemen dasar, di mana informasi teknis kompleks dirangkum dalam format yang mudah dipahami tanpa mengurangi akurasi. Penyesuaian pesan komunikasi terhadap karakteristik audiens merupakan strategi penting, mengingat perbedaan tingkat pemahaman teknis antara eksekutif, profesional TI, dan regulator (Ayu et al., 2022).

Integrasi media visual dan teknologi komunikasi juga berperan besar dalam memperjelas informasi. Penggunaan *dashboard* interaktif, alat visualisasi data, dan presentasi multimedia menjadi cara yang efektif untuk menyajikan informasi teknis dalam format yang lebih mudah dipahami, sejalan dengan preferensi audiens yang melek digital (Handayani & Aziz, 2020).

METODE PENGABDIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif eksploratif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi komunikasi diterapkan dalam menyampaikan temuan audit Teknologi Informasi (TI), serta bagaimana strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder*) dalam proses tindak lanjut audit. Fokus utama dari penelitian ini bukan hanya pada isi temuan audit, tetapi lebih pada bagaimana pesan-pesan teknis yang kompleks tersebut diterjemahkan ke dalam bentuk komunikasi yang efektif, inklusif, dan dapat dipahami oleh berbagai kategori *stakeholder*.

Dalam membangun kerangka teoritis, penelitian ini mengacu pada dua *Model* utama, yakni *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Stakeholder Theory*. TAM digunakan untuk menilai bagaimana persepsi *stakeholder* terhadap kemudahan pemahaman dan manfaat dari penyampaian informasi audit dapat mempengaruhi sejauh mana mereka menerima dan merespons temuan tersebut. Di sisi lain, *Stakeholder Theory* membantu dalam memahami keberagaman kepentingan, kebutuhan, dan harapan dari para pihak yang terlibat, sehingga strategi komunikasi dapat disesuaikan secara kontekstual dengan karakteristik masing-masing audiens.

Penelitian ini bersifat konseptual dengan menggunakan metode studi pustaka (*literature review*) sebagai teknik pengumpulan data utama. Penulis mengkaji berbagai sumber akademik dan profesional, termasuk jurnal ilmiah, artikel audit TI, teori komunikasi organisasi, serta publikasi terkait adopsi teknologi dan keterlibatan *stakeholder*. Literatur-literatur tersebut dianalisis

secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola umum dalam praktik komunikasi audit TI, tantangan yang dihadapi, serta solusi yang telah diuji dalam konteks nyata.

Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis isi kualitatif (*qualitative content analysis*), di mana peneliti menelaah narasi-narasi yang muncul dari berbagai literatur untuk mengekstraksi strategi komunikasi yang terbukti efektif, kendala-kendala dalam proses komunikasi audit, serta faktor-faktor organisasi dan budaya yang mempengaruhi keberhasilan keterlibatan *stakeholder* (Apriadi et al., 2024).

Selain itu, studi ini mengembangkan sebuah kerangka konseptual yang mengintegrasikan tiga aspek utama: (1) karakteristik audit TI yang kompleks dan dinamis, (2) teknik komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan hasil audit, dan (3) tingkat partisipasi *stakeholder* terhadap informasi yang diterima. Kerangka ini bertujuan untuk menjelaskan keterkaitan antara kejelasan komunikasi dengan kualitas keterlibatan *stakeholder* dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan risiko berbasis temuan audit.

Meskipun penelitian ini tidak melibatkan observasi langsung di lapangan atau wawancara dengan praktisi, kedalaman analisis diperoleh dari luasnya cakupan literatur dan kejelasan struktur konseptual yang ditawarkan. Dengan demikian, metode penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam membangun pemahaman teoritis dan praktis mengenai pentingnya komunikasi audit TI sebagai fondasi utama dalam penguatan tata kelola dan resiliensi organisasi di era digital

HASIL DAN PEMBAHASAN PENGABDIAN

Studi ini dilakukan untuk menggali lebih dalam bagaimana komunikasi hasil audit Teknologi Informasi (TI) dipraktikkan di berbagai organisasi, serta strategi apa saja yang terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi pemangku kepentingan. Dengan menggunakan pendekatan studi pustaka yang dikombinasikan dengan analisis teoritis berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Stakeholder Theory*, penelitian ini mengkaji berbagai literatur dan praktik komunikasi audit TI yang telah diterapkan secara nyata di lingkungan bisnis dan institusi publik.

Melalui proses analisis tematik terhadap temuan-temuan sebelumnya, studi ini mengidentifikasi bahwa komunikasi dalam audit TI bukan sekadar aktivitas pelaporan teknis

yang terjadi di akhir proses audit. Sebaliknya, komunikasi merupakan elemen integral dan berkelanjutan yang mempengaruhi keberhasilan audit secara keseluruhan, mulai dari pemahaman terhadap temuan, penerimaan atas rekomendasi, hingga implementasi langkah perbaikan.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini menemukan bahwa peran komunikasi dalam audit TI semakin penting seiring meningkatnya kompleksitas sistem informasi dan beragamnya latar belakang *stakeholder* yang terlibat. Temuan-temuan dalam studi ini dapat dikategorikan ke dalam lima fokus utama, yaitu: (1) hambatan bahasa teknis dalam penyampaian hasil audit, (2) pentingnya penyesuaian pesan dengan profil audiens, (3) peran teknologi visual dalam memfasilitasi pemahaman, (4) mekanisme umpan balik sebagai penguat partisipasi, serta (5) pengaruh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan terhadap keberhasilan komunikasi.

Kompleksitas Bahasa dan Kesenjangan Pemahaman

Salah satu hambatan utama dalam komunikasi hasil audit TI adalah penggunaan istilah teknis dan struktur laporan yang sulit dipahami oleh pihak non-teknis. Hasil studi menunjukkan bahwa auditor sering kali menggunakan bahasa yang terlalu teknis, yang dapat menimbulkan *communication gap* antara auditor dan *stakeholder* seperti manajemen, regulator, atau divisi fungsional lainnya. Akibatnya, banyak rekomendasi audit yang diabaikan atau tidak dipahami secara menyeluruh karena kurangnya penerjemahan konteks teknis ke dalam bahasa bisnis atau kebijakan.

Strategi Komunikasi yang Berbasis Audiens

Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa strategi komunikasi yang paling efektif adalah strategi yang mampu menyesuaikan bentuk, isi, dan gaya komunikasi dengan profil audiens. Dalam praktiknya, hal ini berarti penyampaian laporan audit harus dikustomisasi:

- Manajemen eksekutif lebih menyukai informasi berbasis ringkasan, seperti dampak risiko strategis dan rekomendasi prioritas tinggi.
- Profesional TI membutuhkan detail teknis, kerangka waktu implementasi, dan spesifikasi sistem.

- Regulator atau auditor eksternal fokus pada kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan.

Kustomisasi konten dan saluran komunikasi berdasarkan karakteristik *stakeholder* ini mencerminkan implementasi prinsip dari *Stakeholder Theory*, di mana organisasi harus memahami kebutuhan dan harapan setiap pihak yang terdampak oleh proses audit.

Peran Teknologi dalam Menyampaikan Temuan Audit

Penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi modern, seperti *dashboard* interaktif, infografik, dan presentasi digital, meningkatkan pemahaman dan daya serap informasi secara signifikan. Alat bantu visual ini memungkinkan penyajian data audit secara real-time, intuitif, dan kontekstual.

Misalnya, *dashboard* dapat menampilkan status implementasi rekomendasi audit, kategori risiko, hingga tren kepatuhan dalam bentuk grafik. Hasil audit yang disampaikan secara visual terbukti lebih mudah dipahami oleh *stakeholder* dari berbagai latar belakang, serta meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses evaluasi dan tindak lanjut.

Hal ini sejalan dengan prinsip dari *Technology Acceptance Model* (TAM), bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) akan meningkatkan penerimaan teknologi, termasuk dalam konteks komunikasi audit TI.

Feedback dan Kolaborasi sebagai Pilar Keterlibatan

Salah satu faktor pembeda antara komunikasi audit yang berhasil dan yang gagal adalah keberadaan mekanisme umpan balik dua arah. Penelitian ini menemukan bahwa forum pasca-audit, sesi klarifikasi, dan sistem pelaporan tindak lanjut sangat penting dalam meningkatkan keterlibatan *stakeholder*. Mekanisme ini memungkinkan *stakeholder* untuk menyampaikan pertanyaan, memberikan klarifikasi atas konteks temuan audit, serta membangun dialog konstruktif terkait implementasi rekomendasi.

Ketiadaan ruang untuk umpan balik menyebabkan komunikasi bersifat top-down dan berisiko tidak menjawab kebutuhan aktual penerima laporan. Oleh karena itu, komunikasi audit yang baik bersifat dialogis, bukan hanya monologis.

Budaya Organisasi dan Kepemimpinan sebagai Faktor Kontekstual

Budaya organisasi dan gaya kepemimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas komunikasi hasil audit. Organisasi dengan budaya terbuka, partisipatif, dan adaptif cenderung merespons temuan audit secara positif dan segera melakukan tindak lanjut. Sebaliknya, organisasi yang memiliki budaya birokratis dan enggan menerima kritik sering kali menunjukkan resistensi terhadap hasil audit.

Kepemimpinan yang mendukung proses audit secara aktif, memberi ruang dialog, dan mendorong perbaikan berkelanjutan, terbukti meningkatkan tingkat partisipasi *stakeholder* dalam setiap siklus audit. Kepemimpinan yang responsif dan transparan merupakan pengungkit utama dari keberhasilan strategi komunikasi audit

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi dalam audit Teknologi Informasi (TI) merupakan komponen krusial yang sangat memengaruhi efektivitas hasil audit secara keseluruhan. Melalui kajian konseptual berbasis literatur dan teori seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) serta *Stakeholder Theory*, diperoleh pemahaman bahwa penyampaian hasil audit yang efektif tidak hanya bergantung pada akurasi teknis, tetapi juga pada sejauh mana informasi tersebut dapat dipahami, diterima, dan ditindaklanjuti oleh berbagai pemangku kepentingan.

Kesimpulan utama yang dapat ditarik adalah bahwa komunikasi hasil audit TI harus dipandang sebagai proses strategis, bukan sekadar formalitas administratif. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan temuan audit diabaikan, sementara komunikasi yang efektif mampu mendorong transparansi, memperkuat akuntabilitas, serta meningkatkan partisipasi *stakeholder* dalam implementasi rekomendasi.

Terlepas dari keuntungan-keuntungan tersebut, organisasi masih perlu mengatasi hambatan untuk memastikan kampanye komunikasi mereka berhasil. Komunikasi yang efektif terhambat oleh variabel organisasi dan budaya, keengganan untuk berubah, jargon teknis, kurangnya saluran umpan balik yang terorganisir, dan kurangnya sumber daya. Bagi perusahaan yang ingin mengoptimalkan dampak dari hasil audit TI mereka, mengidentifikasi dan menyelesaikan hambatan-hambatan ini sangatlah penting. Studi ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi sangat bergantung pada kemampuan auditor dan manajemen untuk

membaca konteks organisasi dan mengelola ekspektasi *stakeholder*. Dalam lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan terdigitalisasi, pendekatan komunikasi yang fleksibel, adaptif, dan berbasis data menjadi semakin penting. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman konseptual, tetapi juga menawarkan dasar bagi perbaikan praktik komunikasi audit TI di berbagai organisasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan adanya studi lapangan empiris guna menguji langsung efektivitas strategi komunikasi dalam konteks organisasi yang berbeda-beda, baik dari sisi budaya, struktur, maupun sektor industrinya

DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, A., Bagus, M., Mokoginta, R., & Kuntadi, C. (2024). PT. Media Akademik Publisher PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN TEKNOLOGI BLOCKCHAIN TERHADAP LAPORAN KINERJA AUDIT. *Jma*, 2(5), 3031–5220.
- Ayu, I., Padmi, A., Putra Githa, D., Ngurah, A. A., & Susila, H. (2022). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Rumah Sakit Umum X Menggunakan Framework Cobit 2019. *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Komputer*, 3(1), 894–901. <https://www.neliti.com/publications/432949/>
- Fadhilah, R. (2021). Rencana Audit Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 2019 Pada Unit Isti Universitas Telkom. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 4(3), 157–163. <https://doi.org/10.33387/jiko.v4i3.3325>
- Faradillah, F. (Faradillah), Astuti, L. W. (Latri), Purnamasari, E. D. (Endah), & Desitama, L. (Leriza). (2021). Pelatihan dan Pendampingan Audit Internal Sistem Informasi Manajemen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 5(1), 564175. <https://doi.org/10.36982/JAM.V5I1.1500>
- Handayani, R. D. (Retno), & Aziz, R. A. (RZ). (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29–35. <https://doi.org/10.36448/JSIT.V11I1.1456>
- Jurnal Ekonomi, J., Maulidah, M. R., Rizqi Ardhiani Widodo, I., & Amanda Surjono, S. (2021). Analisis Implementasi Teknologi Informasi terhadap Audit Internal dan Pengendalian Internal Bank SulutGo. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 3(2), 134–142. <https://doi.org/10.32897/JEMPER.V3I2.690>
- Saputra, B. A., Nabilah, F., Illahi, K., & Mukaromah, S. (2022). Audit Sistem Informasi Akademik STIKES Salsabila Menggunakan Cobit 5 Domain Dss. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 8(1), 9–13. <https://doi.org/10.35329/JIJK.V8I1.209>