

Analisis Kinerja Pelayanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Manajemen Pelayanan di PT.XYZ

Rapina^{1*}, Umar Faruq Vista²

^{1,2}Department of Information Technology, Universitas Bangka Belitung, Balunijuk, Merawang, Bangka, Bangka Belitung Islands 33172, Indonesia

¹rafinapkp@gmail.com*, ²umar.vista@ubb.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received: April 16, 2024

Accepted: May 8, 2024

Published: May 9, 2024

Keywords:

Technology Information Service

PT. XYZ

Cobit 4.1

Analysis

Management

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of Information Technology services in Service Management at PT. XYZ using the COBIT 4.1 Framework. Information Technology has a crucial role in supporting the company's business operations and strategies, therefore it is important to ensure that the performance of IT services meets the established standards. The research method used is a qualitative approach with data collection through observation, interviews, and document analysis. This research will evaluate key aspects of IT services, such as risk management, internal control, and performance measurement, using the COBIT 4.1 framework. The results of this study show that PT XYZ's IT service performance has been successful in some areas, but there is still room for improvement. One of the key findings is that risk management needs to be improved to effectively identify and manage potential risks that could disrupt IT operations. In addition, internal controls should be strengthened to ensure the security and reliability of information systems. The recommendations provided in this study include the implementation of specific measures to improve IT service performance. First, the company should develop a clearer and more detailed risk management policy, including procedures to mitigate identified risks. Second, internal controls should be strengthened through stricter control mechanisms and regular monitoring of system security. In addition, steps are needed to improve IT performance measurement, including the use of measurable and more systematic measures to evaluate the effectiveness and efficiency of IT services. The findings and recommendations of this research are expected to provide a deeper understanding of IT. PT. XYZ's service performance and practical improvements are needed to improve the effectiveness, efficiency and security of IT management. The implications of this research can assist companies in making strategic decisions regarding the right IT infrastructure investment and development to improve competitiveness and achieve long-term business goals.

INFO ARTIKEL

Proses Artikel:

Diterima di sistem: 16 April 2024

Dinyatakan diterima: 8 Mei 2024

Diterbitkan: 9 Mei 2024

Kata Kunci:

Pelayanan Teknologi Informasi

PT.XYZ

Cobit 4.1

Analisis

Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan Teknologi Informasi pada Manajemen Pelayanan di PT. XYZ dengan menggunakan Framework COBIT 4.1. Teknologi Informasi memiliki peran yang krusial dalam mendukung operasional dan strategi bisnis perusahaan, oleh karena itu penting untuk memastikan bahwa kinerja layanan TI memenuhi standar yang ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Penelitian ini akan mengevaluasi aspek-aspek kunci dalam pelayanan TI, seperti manajemen risiko, pengendalian internal, dan pengukuran kinerja, menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja layanan TI PT. XYZ telah berhasil di beberapa bidang, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Salah satu temuan utamanya adalah manajemen risiko

perlu ditingkatkan agar dapat secara efektif mengidentifikasi dan mengelola potensi risiko yang dapat mengganggu operasional TI. Selain itu, pengendalian internal harus diperkuat untuk memastikan keamanan dan keandalan sistem informasi. Rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini mencakup penerapan langkah-langkah khusus untuk meningkatkan kinerja layanan TI. Pertama, perusahaan harus mengembangkan kebijakan manajemen risiko yang lebih jelas dan rinci, termasuk prosedur untuk memitigasi risiko yang teridentifikasi. Kedua, pengendalian internal harus diperkuat melalui mekanisme pengendalian yang lebih ketat dan pemantauan keamanan sistem secara berkala. Selain itu, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan pengukuran kinerja TI, termasuk penggunaan langkah-langkah yang terukur dan lebih sistematis untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan TI. Temuan dan rekomendasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang TI. Kinerja layanan PT. XYZ dan perbaikan praktis diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan keamanan manajemen TI. Implikasi dari penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan strategis terkait investasi dan pengembangan infrastruktur TI yang tepat guna meningkatkan daya saing dan mencapai tujuan bisnis jangka panjang.

I. Pendahuluan

Saat ini, teknologi informasi berkembang dengan begitu cepat sehingga hampir setiap aspek kehidupan sehari-hari kita memiliki sistem informasi. Teknologi Informasi (TI) telah menjadi tulang punggung bagi berbagai organisasi dalam mengelola operasi mereka dengan efisiensi dan efektivitas yang tinggi [1].

Selain itu, perusahaan (PT) di berbagai industri menghadapi tantangan besar dalam mengelola dan mengendalikan teknologi informasi (TI) mereka di era digital yang semakin berkembang pesat. Teknologi informasi tidak lagi hanya membantu operasional, tetapi juga menjadi faktor penting untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan memenuhi tuntutan pasar yang terus berubah. Banyak perusahaan telah beralih ke penggunaan kerangka kerja terstruktur dan terstandarisasi untuk mengatasi kesulitan dan risiko yang terkait dengan pengelolaan TI. PT. XYZ sebagai salah satu perusahaan yang mengandalkan TI dalam menjalankan aktivitasnya juga memahami pentingnya memastikan kinerja layanan TI yang optimal. PT. XYZ adalah sebuah perusahaan yang memiliki fokus pada layanan Teknologi Informasi (TI). Mereka melakukan penelitian untuk menganalisis kinerja pelayanan TI mereka dengan menggunakan Framework COBIT 4.1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi berbagai aspek kunci dalam pelayanan TI, seperti manajemen risiko, pengendalian internal, dan pengukuran kinerja [2].

Dalam COBIT, manajemen kinerja layanan TI berkaitan dengan memastikan bahwa sistem TI beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan pengguna, dengan mempertimbangkan berbagai aspek seperti ketersediaan, keandalan, responsivitas, dan keamanan layanan yang disediakan oleh sistem TI.

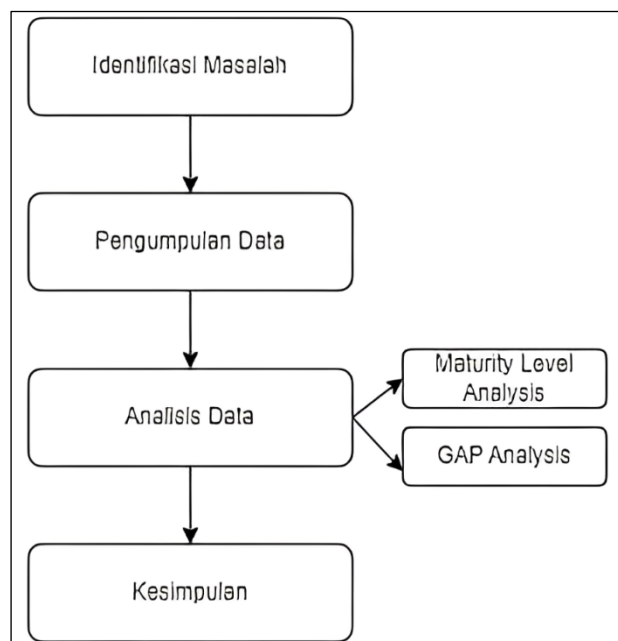
Menurut pendekatan COBIT, terutama dalam domain Monitoring and Evaluate (ME), manajemen pelayanan melibatkan pemantauan dan evaluasi kinerja layanan TI, evaluasi pencapaian tujuan layanan, dan pengambilan tindakan perbaikan jika diperlukan. Proses-proses ini termasuk pengukuran kinerja, pelaporan hasil, analisis tren, dan identifikasi area yang membutuhkan peningkatan. Perusahaan dapat memastikan bahwa layanan TI mereka dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan bisnis dan standar industri sambil mempertahankan keamanan dan kepatuhan dengan menggunakan pendekatan manajemen pelayanan yang didasarkan pada COBIT.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) adalah salah satu kerangka kerja yang paling dikenal dan banyak digunakan. ISACA (Association for Audit and Control of Information Systems) mengembangkan COBIT, sebuah framework yang menetapkan prinsip-prinsip untuk manajemen, pengendalian, dan pengukuran kinerja TI yang efisien. Ada beberapa versi COBIT, seperti 4.0, 4.1, dan 5. Terdapat empat domain COBIT yakni Planning and Organization (PO), Acquisition and Implementation (AI), Delivery and Support (DS), dan Monitoring and Evaluate (ME). Pada penelitian ini akan menggunakan domain COBIT ME. Perusahaan dapat memastikan bahwa investasi mereka dalam TI memenuhi tujuan bisnis, meminimalkan risiko, dan mencapai kepatuhan yang diperlukan dengan mengikuti COBIT [3].

Dalam situasi ini, sangat penting bagi perusahaan (PT) untuk menerapkan COBIT dalam berbagai aspek pengelolaan TI, seperti manajemen aset dan keamanan informasi hingga pengelolaan perubahan dan kinerja TI. Dengan menerapkan prinsip-prinsip COBIT dalam penyediaan pelayanan TI, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan, dan meminimalkan risiko yang terkait dengan penggunaan teknologi inovasi[4].

II. Metodologi

Tahapan Dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

A. Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan TI pada bagian manajemen pelayanan di PT. XYZ dengan menggunakan framework COBIT 4.1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang hasilnya dapat dihitung dan diukur untuk mendapatkan hasil kesimpulannya, sedangkan data kualitatif yang bersifat deskriptif dan analitis yang memungkinkan untuk menjelaskan dan menggambarkan makna dari fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu dengan menggunakan kata-kata dan kalimat. Ciri utama dari pendekatan kualitatif termasuk penekanan pada keadaan alami, upaya untuk menemukan makna, perspektif, dan pemahaman, serta fokus pada tahapan proses. Selain itu, pendekatan ini memberikan perhatian khusus pada analisis induktif dan teori yang didasarkan pada data yang ditemukan dalam penelitian [5].

B. Pengumpulan Data

Dalam penelitian Analisis Kinerja Pelayanan TI pada bagian manajemen pelayanan di PT. XYZ Menggunakan Framework Cobit 4.1, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, di antaranya:

1. Wawancara: Dalam konteks ini, wawancara akan difokuskan pada stakeholder atau pemangku kepentingan PT. XYZ yang terkait langsung dengan penggunaan teknologi informasi (TI) dan implementasi Framework Cobit 4.1. Peneliti akan menggunakan pendekatan Metode RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) untuk mengidentifikasi responden yang tepat, seperti IT managers, IT governance officers, atau anggota tim TI yang terlibat dalam proses pengelolaan TI. Daftar pertanyaan yang disusun akan dirancang untuk mengevaluasi pemahaman mereka tentang implementasi Cobit 4.1, kendala yang dihadapi, dan tingkat kematangan (maturity level) yang telah dicapai dalam pengelolaan TI [6].
2. Observasi: Peneliti akan melakukan observasi langsung untuk mengamati kinerja sistem informasi di PT. XYZ. Ini akan melibatkan bagaimana proses-proses yang diatur oleh Framework Cobit 4.1 yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat melibatkan pengamatan langsung terhadap operasional TI, memastikan kepatuhan terhadap standar prosedur, dan menemukan potensi area perbaikan atau kelemahan dalam manajemen TI [7].
3. Analisis Dokumen: Selain itu, penelitian ini juga akan menggunakan analisis dokumen sebagai teknik pengumpulan data. Analisis dokumen akan membantu dalam memahami struktur organisasi, strategi TI yang digunakan, dan dokumentasi yang ada untuk mendukung proses pengelolaan TI, serta kebijakan, prosedur, dokumentasi yang berkaitan dengan pengelolaan TI dan penerapan Framework Cobit 4.1 di PT. XYZ [8].

C. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik dalam menganalisis data, di antaranya adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Selain itu, pembuatan pertanyaan wawancara tentang audit terkait kinerja sistem informasi PT. XYZ juga dilakukan. Hasil wawancara kemudian diolah dan dianalisis menggunakan pengukuran kuesioner agar mudah dipahami. Dalam konteks analisis kinerja pelayanan TI pada bagian manajemen pelayanan di PT. XYZ menggunakan Framework COBIT 4.1, pengukuran yang digunakan dalam analisis hasil wawancara terkait kinerja sistem informasi adalah pengukuran maturity level dan pengukuran GAP analysis [9].

1. Pengukuran Maturity Level

Pengukuran Maturity Level digunakan untuk mengukur tingkat kematangan kinerja sistem informasi perusahaan saat ini. Untuk menentukan tingkat keterampilan proses yang ditetapkan oleh kerangka kerja COBIT 4.1, tabel 1 menggambarkan keterangan dari rentang 0 hingga 5. Dalam konteks penelitian ini, analisis data akan dilakukan dengan membandingkan hasil pengukuran tingkat keterampilan dengan standar yang ditetapkan oleh COBIT 4.1. Rentang nilai yang sudah ditentukan akan digunakan untuk menilai setiap proses. Ini akan

memungkinkan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kinerja aktual dan tujuan yang diinginkan. Hal ini akan menunjukkan seberapa baik PT. XYZ menjalankan proses TI sesuai dengan standar COBIT 4.1 dan di mana kinerja harus ditingkatkan [10].

Tabel 1. Nilai Maturity Level

Nilai	Keterangan
0	Non-existent (Tidak Ada)
1	Initial (Awal)
2	Repeatable (Berulang)
3	Defined (Didefinisikan)
4	Managed (Dikelola)
5	Optimized (Dioptimalkan)

Adapun penjelasan lebih lanjut tentang nilai-nilai yang tertera pada tabel diatas, sebagai berikut :

- a) Level 0 - Non-existent (Tidak Ada): Pada level ini, perusahaan tidak menyadari atau tidak memahami sistem informasi organisasinya dengan baik. Mereka mungkin tidak memiliki sistem sama sekali atau tidak menyadari pentingnya mengikuti prosedur yang jelas untuk mengelola dan mengembangkan sistem informasi.
- b) Tahap 1 - Initial (Awal): Pada tahap ini, perusahaan mungkin belum memiliki rencana pengembangan sistem informasi yang formal. Mereka mungkin telah menemukan masalah atau kekurangan pada sistem mereka, tetapi mungkin belum memiliki prosedur yang jelas untuk mengatasi masalah tersebut.
- c) Tahap 2 - Repeatable (Berulang): Pada tahap ini, perusahaan telah menetapkan standar dan prosedur yang dapat diulang untuk memastikan konsistensi dalam pengelolaan sistem informasi dan mengembangkan kebijakan dan proses yang konsisten selama pengembangan dan pemeliharaan sistem informasinya.
- d) Tahap 3 - Defined (Didefinisikan): Pada tahap ini, perusahaan telah mendokumentasikan proses pengembangan sistem informasinya secara menyeluruh. Mereka telah mengidentifikasi dan mendokumentasikan setiap langkah yang diperlukan dalam siklus hidup pengembangan sistem, dari perencanaan hingga pengujian dan implementasi.
- e) Level 4 - Managed (Dikelola): Pada tingkat ini, perusahaan telah mengambil langkah-langkah untuk mengelola dan mengendalikan pengembangan sistem informasinya dengan lebih baik. Mereka telah membuat kerangka kerja yang memungkinkan mereka untuk mengukur kinerja sistem informasi mereka, menetapkan batasan yang jelas, dan mengambil tindakan koreksi jika diperlukan untuk memastikan proses pengembangan berfungsi dengan baik.
- f) Tahap 5 - Optimized (Dioptimalkan): Ini adalah tahap tertinggi dalam kematangan pengembangan sistem informasi. Perusahaan pada level ini tidak hanya berkonsentrasi pada pengelolaan dan pemeliharaan sistem informasi, tetapi juga melakukan evaluasi dan peningkatan terus-menerus. Mereka tidak berhenti mencari cara untuk meningkatkan efisiensi, kualitas, dan nilai sistem informasi mereka serta mengintegrasikannya ke dalam strategi dan tujuan bisnis perusahaan [11].

2. Pengukuran GAP Analysis

Pengukuran GAP Analysis, digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara kinerja aktual dan target yang diinginkan. Dengan memahami kesenjangan ini, organisasi dapat mengembangkan strategi untuk mengatasi perbedaan tersebut dan mencapai tujuan yang ditetapkan. GAP analysis sering digunakan dalam berbagai konteks bisnis, termasuk manajemen proyek, pengembangan produk, perencanaan strategis, dan manajemen kinerja[12].

III. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Pengukuran Maturity Level

1. Monitor and Evaluate IT Performance (ME1)

Pada tahap ini, PT. XYZ telah melakukan proses pengawasan terhadap kinerja TI dengan baik. Namun, belum ada struktur yang komprehensif untuk menangani semua masalah yang muncul, sehingga pelaporan dan evaluasi masih dilakukan secara manual dan tidak terorganisir. Menurut COBIT 4.1, tingkat kematangan ME1 dapat dikategorikan sebagai Level 2, yang berarti "Repeatable But Intuitive" [13].

2. Monitor and Evaluate Internal Control (ME2)

PT. XYZ bekerja dengan baik untuk memenuhi persyaratan manajemen internal. Sistem TI perusahaan telah berhasil mencapai tujuan bisnisnya. Perusahaan memiliki sistem untuk melaporkan masalah dan menanganinya. Menurut COBIT 4.1, tingkat kematangan ME2 dapat didefinisikan sebagai Level 3, atau "Defined Process" [14].

3. Ensure Compliance with External Requirements (ME3)

PT. XYZ telah memahami pentingnya mematuhi peraturan dan telah mematuhi peraturan hukum yang berlaku. Ketaatan terhadap peraturan, kontrak, dan kewajiban, termasuk mengawasi karyawan sesuai dengan perjanjian kerja, telah dilakukan. Menurut COBIT 4.1, tingkat kematangan ME3 dapat diklasifikasikan sebagai Level 3, yang berarti "Defined Process" [15].

4. Provide IT Governance (ME4)

Perusahaan telah memahami peran kepemimpinan TI dan telah berhasil mengelola investasi TI untuk mendukung tujuan perusahaan dengan cara yang paling efektif. Baik komunikasi antara pihak bisnis dan divisi IT telah terjadi, dan pengawasan rutin terhadap operasi TI untuk memastikan bahwa sumber daya digunakan dengan benar. Selain itu, pelaporan tentang pencapaian target telah dilakukan sesuai dengan prosedur bisnis. Menurut COBIT 4.1, tingkat kematangan ME4 dapat ditunjukkan pada Tahap 3, atau "Defined Process".

Tabel 2. Hasil Maturity Level

Monitor and Evaluate		Tingkat Kematangan	Level
ME1	ME1 Monitor and Evaluate IT Performance	2.75	2
ME2	ME2 Monitor and Evaluate Internal Control	3.46	3
ME3	ME3 Ensure Compliance with External Requirements	3.52	3
ME4	ME4 Provide IT Governance	3.35	3
Rata-rata level		3.27	2.75

Secara keseluruhan, hasil perhitungan tingkat kematangan pada Tabel 2 menunjukkan nilai 3,27, yang termasuk ke dalam tingkat 3, yaitu Defined (didefinisikan). Nilai ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan prosedur terstruktur dan mematuhi standar yang sedang berjalan atau yang sudah ada, meskipun proses ini tidak mengikuti standar, tetapi diawasi oleh perusahaan.

B. Hasil GAP Analysis

Tujuan dari GAP Analysis adalah untuk mengevaluasi seberapa baik kinerja layanan PT. XYZ sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam COBIT 4.1. Tabel 3 menunjukkan perbedaan antara tingkat kinerja aktual perusahaan dan tingkat kinerja yang diinginkan berdasarkan kerangka COBIT 4.1.

Tabel 3. Hasil GAP Analysis

Domain	Monitor and Evaluate		
	<i>Level Sekarang</i>	<i>Level Sekarang</i>	<i>Level Sekarang</i>
ME 1	2	4	1.58
ME 2	3	4	1.61
ME 3	3	4	1.69
ME 4	3	4	1.76
Rata-rata			1.66

Dilihat dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai maturity level yang diharapkan dan maturity level saat ini pada domain ME berbeda, dengan nilai yang berkisar antara 1 dan 2. Nilai maturity level saat ini adalah 2 hingga 3.

Dari perbandingan tersebut, diperoleh GAP rata-rata sebesar 1,66 antara maturity level saat ini dan maturity level yang diharapkan. Dapat dilihat bahwa subdomain dengan nilai tertinggi berada pada ME3, dengan nilai 3,52, sedangkan subdomain dengan nilai terendah berada pada ME1, dengan nilai 2,75. Nilai maturity level saat ini rata-rata berada pada level 3 (Defined), dan nilai maturity level yang diharapkan berada pada level 4. Dengan rata-rata GAP sebesar 1,66, organisasi perlu melakukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki proses dan praktik mereka untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan pada level 4, menunjukkan bahwa organisasi telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas dan kesiapan dalam domain ME3, sementara menunjukkan area perbaikan yang diperlukan dalam domain ME1.

Perusahaan dapat memperoleh beberapa keuntungan dari analisis manajemen pelayanan TI PT. XYZ yang dilakukan dengan COBIT 4.1 dan hasil pengukuran GAP berdasarkan penelitian yang kami lakukan diantaranya:

1. Pemahaman Kinerja TI yang Lebih Baik: PT. XYZ dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana sistem TI mereka beroperasi, termasuk kekuatan dan kelemahan yang ada, dengan menggunakan analisis kinerja yang disediakan oleh COBIT 4.1. Analisis ini membantu dalam menentukan seberapa efektif TI mereka mendukung tujuan bisnis perusahaan.
2. Menemukan Area Perbaikan: PT. XYZ dapat menemukan area kinerja yang kurang optimal dengan menggunakan metode analisis sistematis seperti pengukuran tingkat maturitas dan analisis GAP. Ini memungkinkan mereka untuk fokus pada perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan TI mereka.
3. Peningkatan Proses dan Praktik: Hasil analisis membantu PT. XYZ menemukan kebijakan, prosedur, dan praktik yang perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan. Oleh karena itu, sesuai dengan persyaratan COBIT 4.1, perusahaan dapat melakukan tindakan strategis untuk meningkatkan pengelolaan TI mereka.
4. Peningkatan Kepatuhan dan Governance: PT. XYZ dapat meningkatkan kepatuhan mereka terhadap peraturan internal dan luar melalui pemahaman yang lebih baik tentang proses TI dan kinerja aktual. Selain itu, perusahaan dapat memastikan bahwa investasi TI mereka secara optimal mendukung tujuan bisnis dengan menerapkan praktik governance IT yang lebih baik.
5. Optimalisasi Penggunaan Sumber Daya: PT. XYZ dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien untuk memperbaiki proses dan praktik yang membutuhkan lebih banyak perhatian dengan mengetahui gap antara kinerja aktual dan yang diharapkan. Ini

membantu perusahaan mencapai tingkat kematangan yang diinginkan dengan cara yang paling efektif.

Oleh karena itu, PT. XYZ dapat menggunakan COBIT 4.1 dan analisis GAP untuk meningkatkan manajemen pelayanan TI, mengoptimalkan operasi, dan, pada akhirnya, mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan secara lebih efisien.

Selain itu, PT. XYZ dapat mempertimbangkan beberapa rekomendasi untuk meningkatkan manajemen layanan TI mereka dengan menggunakan COBIT 4.1 berdasarkan jurnal di atas:

1. Implementasi Proses Terstruktur: PT. XYZ masih memiliki ruang untuk meningkatkan proses yang masih berada pada tingkat "Repeatable But Intuitive" (Level 2) meskipun telah mencapai tingkat kematangan yang didefinisikan dalam beberapa domain, seperti ME2 dan ME3. Untuk memastikan bahwa semua proses didokumentasikan dengan baik dan disusun sesuai dengan standar COBIT 4.1, PT. XYZ harus mempertimbangkan untuk mengembangkan prosedur yang lebih jelas dan dapat diulang untuk memastikan konsistensi dalam pengelolaan TI.
2. Automatisasi dan Organisasi Pelaporan: Analisis kinerja menunjukkan bahwa beberapa proses pelaporan dan evaluasi masih dilakukan secara manual dan tidak terorganisir (seperti pada ME1). PT dapat mempertimbangkan untuk mengotomatisasi proses-proses ini sebanyak mungkin dan menerapkan sistem pelaporan yang terorganisir dan sistematis.
3. Fokus pada Area Perbaikan: Analisis GAP menunjukkan bahwa ada perbedaan antara kinerja aktual dan yang diharapkan, terutama di domain ME1. Oleh karena itu, PT. XYZ harus berkonsentrasi pada area perbaikan yang ditemukan dalam analisis ini. Ini mungkin termasuk membayar untuk pelatihan dan pengembangan karyawan, menerapkan sistem baru, atau memperbaiki prosedur yang ada.
4. Peningkatan Keseluruhan Kematangan: Perusahaan dapat terus berupaya untuk meningkatkan kematangan keseluruhan meskipun PT. XYZ telah mencapai tingkat kematangan yang didefinisikan dalam beberapa domain. Ini dapat dicapai dengan melakukan evaluasi rutin terhadap proses TI, menemukan area yang perlu diperbaiki, dan melakukan perbaikan yang sesuai.
5. Komitmen Terhadap Peningkatan Berkelanjutan: PT. XYZ harus memastikan bahwa upaya untuk meningkatkan manajemen layanan TI adalah komitmen jangka panjang. Peningkatan harus dilihat sebagai proses yang berkelanjutan, dan perusahaan harus siap untuk terus mengevaluasi dan menyesuaikan praktik mereka untuk mengikuti kemajuan teknologi dan perubahan kebutuhan bisnis.

PT. XYZ dapat memastikan kepatuhan terhadap standar dan peraturan, meningkatkan efisiensi dan efisiensi layanan TI, dan membantu mencapai tujuan bisnis perusahaan dengan lebih efisien dengan menerapkan rekomendasi ini.

IV. Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian yaitu perusahaan masih memiliki ruang untuk berkembang, seperti yang ditunjukkan oleh Tabel 2 Hasil Maturity pada domain ME, di mana rata-rata tingkat kematangan perusahaan adalah 3.27. Angka ini berada di tingkat 3, yang berarti Defined (Didefinisikan). Hal ini menunjukkan bahwa PT. XYZ telah menerapkan prosedur yang sistematis dan mematuhi standar yang berlaku dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja TI serta kepatuhan eksternal. Kedua, PT. XYZ saat ini sudah menggunakan rangka kerja pengawasan pada tingkat proses yang defined process. Tingkat ini didapat dari hasil wawancara dari domain ME1, ME2, ME3, dan ME4. Hasil wawancara tersebut menghasilkan rata-rata nilai maturity tingkat sebesar 3.27, dengan harapan tingkat tersebut berada pada tingkat 4 yang dapat diawasi dan diukur, dengan perbedaan nilai antara 1 dan 2. Ketiga, selain itu, hasil analisis GAP menunjukkan bahwa ada perbedaan antara tingkat kinerja

perusahaan yang sebenarnya dan yang diharapkan; GAP rata-rata adalah 1,66. Nilai GAP tertinggi ditemukan di ME3, menunjukkan bahwa PT. XYZ telah berusaha meningkatkan kualitas dan kesiapan untuk memenuhi persyaratan eksternal. Namun, ada kemungkinan perbaikan di area lain, seperti ME1. Keempat, secara keseluruhan, PT. XYZ telah menunjukkan komitmennya untuk meningkatkan kualitas dan kesiapan dalam bidang ME. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam menghadapi masalah pengawasan kinerja TI. Dengan mempertimbangkan hasil analisis GAP, perusahaan dapat mengarahkan upaya mereka untuk mencapai tingkat kematangan yang diharapkan dan meningkatkan efektivitas operasional mereka secara keseluruhan. Kelima, dengan menggunakan COBIT 4.1 dan analisis GAP, PT. XYZ memiliki kesempatan besar untuk meningkatkan manajemen layanan TI mereka secara signifikan. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang kinerja TI, identifikasi area perbaikan, dan implementasi rekomendasi yang disarankan, perusahaan dapat mengoptimalkan operasi mereka, meningkatkan kepatuhan, dan mendukung pencapaian tujuan bisnis dengan lebih efisien. Dengan fokus pada strukturisasi proses, otomatisasi pelaporan, dan komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan, PT. XYZ dapat memastikan bahwa upaya mereka dalam meningkatkan manajemen layanan TI adalah langkah yang berkelanjutan dan mendukung pertumbuhan jangka panjang perusahaan.

Daftar Pustaka

- [1] M. D. S. Asyari and Y. S. Triana, "Credit Analysis Tool System Application Using Cobit 4.1 Method Approach," *Int. J. Comput. Sci. Mob. Comput.*, vol. 7, no. 4, pp. 153–165, 2018.
- [2] H. Hambali, "Penerapan Domain Monitor and Evaluate Framework Cobit 4.1 Dalam Pelaksanaan Audit Sistem Informasi," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 4, no. 2, p. 205, 2021.
- [3] B. Hartanti, "Analyzing the Strategic Alignment Between Information System Technology and Business Process in Small Medium Enterprise (Sme) Using Framework Cobit 4.1– a Case Study in Universal Trading, Surabaya," *TIJAB (The Int. J. Appl. Business)*, vol. 1, no. 1, p. 47, 2019.
- [4] P. Itba and D. Cipta, "Jurnal Sains dan Informatika," *J. Sains dan Inform.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–7, 2018.
- [5] A. Jananto and D. E. Supriyanto, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi," *Dinamik*, vol. 11, no. 2, pp. 84–92, 2006.
- [6] F. Kusuma, R. Sanjaya, and E. W. Nugroho, "Design and Build Educational Game 'New Normal,'" *Sisforma*, vol. 8, no. 2, pp. 66–71, 2022.
- [7] A. Madubun and A. D. Manuputty, "Monitoring dan Evaluasi Sistem Informasi Akademik Universitas Halmahera Menggunakan Cobit 4.1," *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 2, no. 2, pp. 62–76, 2021.
- [8] F. Muttaqin, F. P. Aditiawan, P. W. Atmaja, F. T. Anggraeny, and M. R. Arief, "Evaluation of Maturity Level Information System And Technology Using Cobit 4.1 (Case Study Diskominfo East Java Province)," vol. 1, no. 1, pp. 1029–1033, 2018.
- [9] V. Octavianus, H. Nagata, and J. F. Andry, "Assessment of Business Process Alignment to IT Business Objectives," *Techno.Com*, vol. 17, no. 3, pp. 290–301, 2018.
- [10] A. Prayitno, N. Patawaran, and Marsujitullah, "Measuring the Maturity Level of Information Technology Governance in the Informatics Engineering Department Using COBIT 4.1," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1569, no. 2, 2020.
- [11] A. Prayitno, T. K. Rahayu, L. Sumaryanti, and A. Efendi, "Assessment of ripeness analysis of information technology supervision on DS and ME domains using COBIT 4.1 in the information engineering department of Musamus Merauke," *IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci.*, vol. 343, no. 1, 2019.
- [12] D. E. Purnama, A. F. Wijaya, and A. D. Cahyono, "Performance Analysis Of Information System/Information Technology using COBIT 4.1," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 105–113, 2020.
- [13] N. I. Sholihat, "The Implementation of COBIT 4.1 and COBIT 5-Based IT Governance Audits in the Ministry of Finance of Indonesia," *Indones. J. Account. Res.*, vol. 21, no. 2, pp. 147–170, 2018.

-
- [14] R. T. Surya and J. F. Ishak, "Audit of IT Process DS-11 for Academic Information System based on Framework COBIT 4.1," *Indones. Account. Res. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 396–404, 2021.
- [15] Y. D. Wabiser and Y. A. Singgalen, "An Evaluation of Control Objective for Information Related Technology (COBIT) 4.0 or 4.1: Systematic Literature Review," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 2, pp. 300–320, 2022.
- [16] Elia Juniarti Simbolon, Hanna Prillysca Chernovita, and Melkior N. N. Sitokdana, "Analisis Tata Kelola Aplikasi Presensi Karyawan (COBIT 4.1 Domain Monitoring and Evaluate)," *Jurnal Teknik Informatikadan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 2, pp.
- [17] Sabila, R., Zahra, A. L., Ada, S. T. R., Anandi, H. H. P., Gabriel, G., & Mukaromah, S. (2024). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Menggunakan COBIT 4.1 Pada PT. Al Ahram Sarana Wisata. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 5(1), 57-67.