

Journal of Informatics and Computer Science

<https://www.jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/joincos>

Vol. 2 No. 2, 2024, Hal. 1-4

Diserahkan: 19-05-2025; Direvisi: 27-05-2025; Diterima: 1 Juni 2025

Analisa Tata Kelola Sistem Informasi PT XYZ Menggunakan *Framework* COBIT 2019

Amelia Rahmadani ^{a,1}, Nur Fitri Ayu Jelita ^{b,2}, Megawati ^{c,3}

^{a,b,c} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Panam, Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293, Indonesia

¹12250320334@students.uin-suska.ac.id, ²12250320374@students.uin-suska.ac.id*, ³megawati@uin-suska.ac.id

Abstrak—*Sistem Integrated Customer Relationship Management Plus (iCRM+)* digunakan oleh PT XYZ sebagai platform utama dalam pengelolaan layanan pelanggan, pelacakan distribusi material, dan dokumentasi gangguan operasional. Sistem ini dirancang untuk mendukung efisiensi dan akuntabilitas proses bisnis melalui fitur digital seperti ticketing, dashboard monitoring, dan notifikasi otomatis. Meskipun sistem telah berjalan secara fungsional, evaluasi tata kelola dan pengelolaan proyek TI perlu dilakukan guna memastikan keselarasan sistem dengan tujuan strategis perusahaan. Penelitian ini menggunakan framework COBIT 2019 dengan fokus pada domain EDM02 (*Ensure Benefits Delivery*) dan BAI01 (*Manage Programs and Projects*), serta metode *Process Assessment Model (PAM)*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner berdasarkan RACI Chart. Hasil evaluasi menunjukkan domain EDM02 berada pada level kapabilitas 3 (*Managed Process*) dengan beberapa kelemahan pada atribut PA 4.1 (*Process Measurement*) dan PA 4.2 (*Process Control*). Sedangkan domain BAI01 mencapai level kapabilitas 2 (*Managed Process*), namun masih terdapat kesenjangan pada atribut PA 1.1 (*Process Performance*) dan PA 3.1 (*Process Definition*). Kesenjangan ini menunjukkan perlunya strategi perbaikan dalam aspek pengukuran, kontrol, dan inovasi proses untuk meningkatkan efektivitas tata kelola TI dan pemanfaatan sistem iCRM+ secara berkelanjutan.

Kata Kunci : iCRM+, COBIT 2019, Tata Kelola TI, EDM02, BAI01, Kapabilitas Proses .

1. Pendahuluan

PT XYZ adalah suatu entitas yang beroperasi di sektor layanan infrastruktur telekomunikasi dan teknologi informasi, serta telah mengimplementasikan sistem berbasis web bernama iCRM+ sebagai komponen esensial dalam mendukung pelaksanaan proses bisnis dan pengelolaan aktivitas operasional perusahaan. Sistem ini berperan dalam memfasilitasi berbagai aktivitas, antara lain pemantauan aktivitas mitra dalam proses instalasi kabel, pelacakan ketersediaan serta distribusi material, pencatatan insiden gangguan layanan, pendataan material oleh mitra kerja, dan pelaksanaan mekanisme autoreservasi [1] [2]. Pemanfaatan sistem iCRM+ ditujukan untuk meningkatkan kemudahan bagi pegawai internal maupun mitra eksternal dalam proses pengumpulan data, perolehan informasi yang relevan mengenai material, serta pemantauan status pekerjaan secara efektif dan efisien. Dalam konteks kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, penggunaan sistem berbasis web telah menjadi salah satu elemen krusial yang mendukung integrasi data, transparansi proses operasional, serta

pengambilan keputusan yang responsif dan tepat waktu [3]. Pernyataan tersebut sejalan dengan komitmen PT XYZ dalam mengimplementasikan tata kelola layanan informasi yang sistematis dan berkelanjutan, yang diwujudkan melalui pemanfaatan sistem yang andal dan terintegrasi sebagai sarana pendukung utama. Meskipun sistem iCRM+ telah menunjukkan performa yang optimal tanpa mengalami kendala teknis yang signifikan sejak implementasinya, pelaksanaan evaluasi terhadap aspek tata kelola dan manajemen proyek sistem informasi tetap merupakan langkah yang krusial untuk menjamin keberlanjutan kinerja sistem[4][5]. Evaluasi ini merupakan bagian integral dari mekanisme pengendalian internal yang bertujuan memastikan bahwa sistem informasi tidak hanya beroperasi secara teknis, melainkan juga memberikan kontribusi strategis terhadap pencapaian tujuan organisasi. Tujuan dari evaluasi tersebut tidak terbatas pada identifikasi kekurangan atau kelemahan dalam penerapan sistem, melainkan lebih diarahkan pada upaya penggalian potensi perbaikan, peningkatan efisiensi proses, serta penyelarasan fungsionalitas sistem dengan dinamika kebutuhan bisnis yang terus berkembang. Dalam konteks organisasi modern, sistem informasi yang efektif harus memiliki kapabilitas adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan para pemangku kepentingan, serta mampu mendukung proses pengambilan keputusan yang berbasis data secara responsif dan akurat[6].

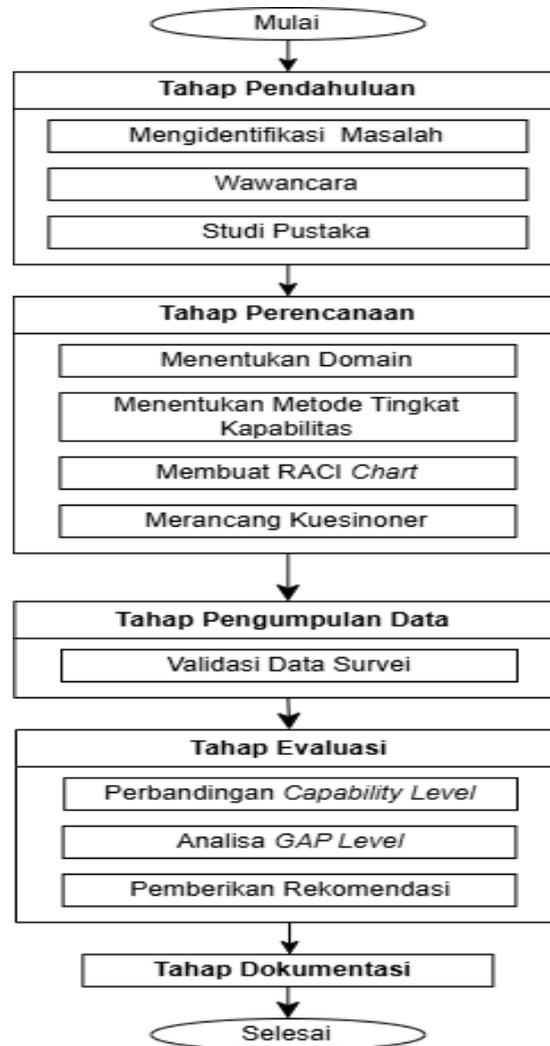
Evaluasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada kerangka kerja COBIT, yang dikembangkan oleh ISACA [7], COBIT 2019 merupakan versi terkini dari kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang telah mengalami pembaruan serta penyempurnaan fitur dibandingkan dengan versi sebelumnya, yaitu COBIT 5. Framework ini menyediakan panduan yang lebih komprehensif untuk mengelola dan mengawasi teknologi informasi dalam konteks organisasi, serta mendukung penerapan Enterprise Governance of IT (EGIT) guna memastikan terpenuhinya kebutuhan strategis organisasi dalam bidang tata kelola teknologi informasi [8].

COBIT mencakup beragam domain tata kelola, salah satunya adalah EDM02 (Ensured Benefits Delivery) yang berfokus pada optimalisasi proses bisnis, layanan teknologi informasi, dan pemanfaatan aset. Tujuannya adalah untuk memastikan penyediaan layanan TI yang optimal sesuai dengan alokasi anggaran, serta menghasilkan informasi yang akurat dan andal guna mendukung kelancaran operasional bisnis (Irhandyaningsih, 2020). Selain itu, domain BAI01 (Manage Programs and Projects) dalam kerangka kerja COBIT berperan dalam pengelolaan program dan proyek, khususnya yang berkaitan dengan pengembangan, akuisisi, dan implementasi sistem informasi. Fokus utamanya adalah memastikan bahwa seluruh aktivitas dalam proyek dan program TI dilaksanakan secara terstruktur, terkendali, serta selaras dengan sasaran strategis organisasi [9]. Pada hasil penelitian yang dilakukan oleh [A. Irhandyaningsih] menunjukkan bahwa implementasi COBIT dalam konteks yang berbeda menghasilkan temuan yang bervariasi. Dan dalam penelitian oleh [A. Irhandyaningsih], proses EDM02 (Ensure Benefit Delivery) ditemukan berada pada Level 0, mengindikasikan tingkat kematangan yang sangat rendah dalam pengelolaan penyampaian manfaat proyek TI, dengan kekurangan dalam feedback realisasi manfaat dan tindakan perbaikan. Di sisi lain, penelitian lain yang dilakukan oleh [E. Sorongan] menunjukkan tingkat kapabilitas domain EDM02 yang lebih tinggi, yaitu 2.07 (Level 2 - Managed Process), dan bahkan level 4 untuk domain EDM01 dan APO02. Sementara itu, terkait dengan BAI01 (Manage Programs and Projects). Tingkat kematangan BAI01 dalam penelitian yang dilakukan oleh [B.S Sukmara, et al.] ditemukan berada pada Level 1, yang mengindikasikan bahwa proses-proses terkait pengelolaan program dan proyek TI telah dilakukan, namun belum terorganisir dengan baik. Oleh karena itu, paper ini memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tata kelola proyek TI perusahaan, termasuk pada domain BAI01, dengan tujuan mencapai level kematangan yang lebih tinggi [13].

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan domain EDM02 dan BAI01 dalam pengelolaan sistem iCRM+ di PT XYZ dengan menggunakan kerangka kerja COBIT. Fokus utama dari penelitian ini adalah menyusun panduan praktis bagi organisasi dalam menerapkan COBIT sebagai alat bantu untuk mengelola layanan teknologi informasi, mencapai target kapabilitas yang telah ditetapkan, serta meningkatkan efisiensi operasional, keandalan layanan TI, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang spesifik dan aplikatif dalam memperkuat tata kelola TI di PT XYZ, sekaligus mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien berbasis data.

2. Metode penelitian

Metodologi Penelitian adalah langkah-langkah dalam penyusunan laporan penelitian dimulai dari tahap perencanaan hingga tahap analisa dan hasil. Berikut akan membahas tentang metodologi penelitian yang dilakukan dalam penyusunan penelitian yang dibuat. Adapun Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 1.



Gmb. 1. Metodologi Penelitian

2.1. Pendahuluan

2.1.1 Identifikasi Masalah

Fokus penelitian ini adalah sistem ICRM+ PT XYZ, yang beroperasi sejak 2023 dan mengelola data pelanggan. Meskipun tidak ada masalah teknis, evaluasi tata kelola dan manajemen proyek tetap diperlukan untuk memastikan kinerja sistem berkelanjutan dan selaras dengan tujuan strategis. Evaluasi ini bertujuan untuk menemukan peluang untuk peningkatan, efisiensi proses, dan kesesuaian sistem dengan kebutuhan bisnis yang terus berubah.

2.1.2 Observasi

Untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan, observasi langsung terhadap sistem ICRM+ di PT XYZ dilakukan. Ini dilakukan untuk mempelajari alur kerja, integrasi dalam proses bisnis, kemudahan akses, dan kendala penggunaan.

2.1.3 Wawancara

Pengalaman langsung pengguna ICRM+ di Divisi Aktivasi dan Pembangunan PT XYZ dipelajari melalui wawancara. Ini dilakukan untuk melengkapi data observasi dan meningkatkan pemahaman tentang masalah dan implementasi sistem secara menyeluruh.

2.1.4 Studi Pustaka

Untuk membangun landasan teoretis yang kuat untuk manajemen dan tata kelola proyek TI yang sesuai dengan tujuan organisasi, tahap ini mencakup pencarian dan analisis literatur, termasuk studi COBIT 2019.

2.2. Tahap Perencanaan

2.2.1 Menentukan Domain

Domain dipilih berdasarkan topik penelitian. Pada penelitian kali ini domain pada framework COBIT 2019 yang dipilih yaitu EDM02 (Ensure Benefits Delivery) dan BAI01 (Manage Programmes And Projects).

A. EDM02 (*Ensure Benefits Delivery*)

EDM02 berfokus pada pengelolaan investasi Teknologi Informasi (TI) untuk memastikan bahwa nilai yang diperoleh dari investasi tersebut maksimal dan sesuai dengan tujuan bisnis. Tujuan utama EDM02 adalah memastikan bahwa semua investasi TI yang dilakukan memberikan hasil yang optimal dan sejalan dengan kebutuhan serta tujuan organisasi [12].

Tabel 1. Domain EDM02

Domain EDM02 : <i>Ensure Benefits Delivery</i>	
EDM02.01	<i>Establish the Target Investment Mix</i>
EDM02.02	<i>Establish the Target Investment Mix</i>
EDM02.03	<i>Evaluate Value Optimization</i>
EDM02.04	<i>Direct Value Optimization</i>

B. BAI01 (Manage Programmes And Projects)

BAI01 adalah tentang bagaimana sebuah organisasi mengelola program-programnya, memastikan bahwa setiap program yang dimulai bisa direncanakan, dilaksanakan, dipantau, dan diselesaikan dengan sukses. Ada beberapa langkah atau praktik manajemen yang harus dilakukan untuk memastikan program-program ini berjalan dengan baik [14].

Tabel 2. Domain BAI01

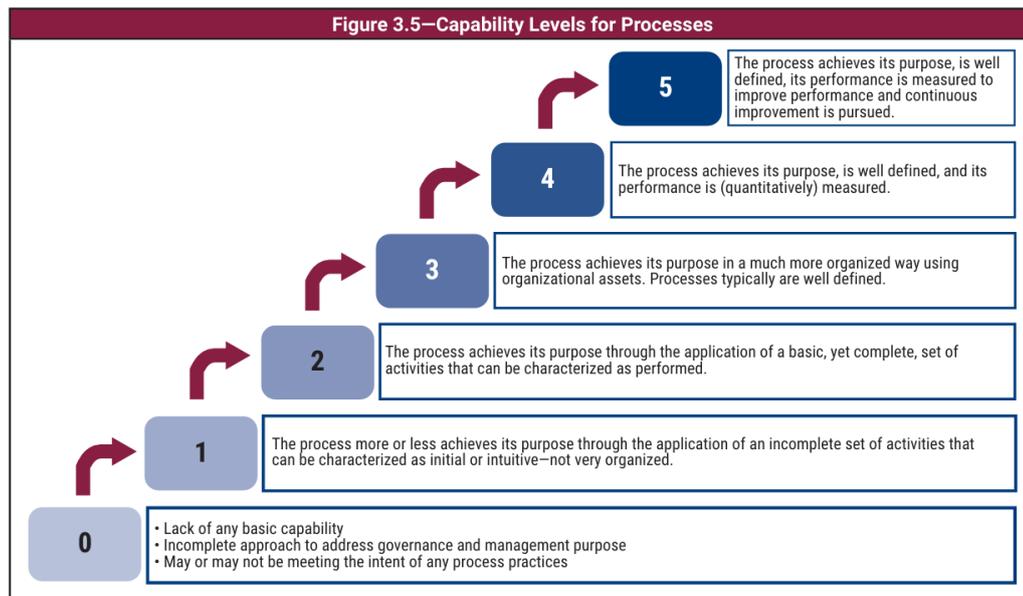
Domain BAI01 : <i>Manage Programmes And Projects</i>	
BAI01.01	<i>Manage Programs and Projects</i>
BAI01.02	<i>Initiate a Program</i>
BAI01..03	<i>Manage Stakeholder Engagement</i>
BAI01..04	<i>Develop and Maintain the Program Plan</i>
BAI01.05	<i>Launch and Execute the Program</i>
BAI01.06	<i>Monitor, Control, and Report on the Program Outcomes</i>
BAI01.07	<i>Manage Program Quality</i>
BAI01.08	<i>Manage Program Risk</i>
BAI01.08	<i>Close a Program</i>

2.2.2 Menentukan Tingkat Kapabilitas

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Tingkat Kematangan atau Capability Level sebagai alat untuk menilai seberapa efektif manajemen risiko Teknologi Informasi diterapkan. Dengan menggunakan capability level, organisasi dapat mengevaluasi kondisi saat ini dan membandingkannya dengan posisi yang diinginkan di masa depan [15].

Gambar 2 menampilkan kerangka tingkat kapabilitas proses dalam COBIT 2019, yang terdiri dari enam level, dimulai dari Level 0 (proses tidak diterapkan atau gagal mencapai tujuan) hingga Level 5 (proses terukur dan mengalami perbaikan berkelanjutan). Kerangka ini diadaptasi berdasarkan ISACA (2018) dalam buku COBIT 2019: Governance and Management Objectives [16].

Pendekatan ini sangat penting untuk memastikan bahwa proses tidak hanya berjalan, tetapi juga terstruktur, terdokumentasi, serta memberikan kontribusi nyata terhadap nilai bisnis organisasi[17]. Hasil evaluasi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan dan merumuskan strategi peningkatan berkelanjutan sesuai dengan prinsip tata kelola yang adaptif dan terukur [18].



Gmb 1. Capability Levels For Processes

2.2.3 Membuat Raci Chart

Langkah berikutnya adalah memilih responden dari Divisi Aktivasi dan Pembangunan yang memahami operasional ICRM+. Jumlah total responden berdasarkan ISACA (2018) dalam buku COBIT 2019: Governance and Management Objectives [16]. RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) merupakan sebuah matriks yang menggambarkan tingkat tanggung jawab, peran, serta akuntabilitas dalam struktur organisasi, baik di bidang bisnis maupun teknologi informasi.

Peran dan tanggung jawab akan diidentifikasi menggunakan pendekatan RACI, dan kuesioner penilaian akan diberikan kepada responden yang sesuai. Responden yang memenuhi kriteria akan diberikan kuesioner penilaian. Berdasarkan RACI chart yang telah dirancang, kami mengambil divisi General Manager, Manager Pembangunan dan Aktivasi, dan Project Team Leader Aktivasi sebagai responden untuk proses evaluasi dikarenakan perannya sebagai responsible dan accountable.

A. RACI Chart untuk Control Objective EDM02

Tabel 3. Pemetaan RACI CHART EDM O2

EDM02	General Manager	Manager Pembangunan & Aktivasi	Team Leader Aktivasi	Team Leader Pembangunan	Engineer Aktivasi	Junior Technician Aktivasi	Project Team Leader Aktivasi	Admin Aktivasi
Memastikan manfaat dari TI	A	R	C	C	I	-	R	I
Menilai kinerja dan hasil dari TI	A	R	C	C	I	-	R	R
Mengelola optimalisasi nilai	A	R	C	C	I	-	R	I
Menetapkan indikator manfaat utama	A	R	C	C	I	-	R	I
Memantau keberlanjutan manfaat	A	R	C	C	I	-	R	I

B. RACI Chart untuk Control Objective BAI01

Tabel 4. Pemetaan RACI CHART BAI 01

BAI01	General Manager	Manager Pembangunan & Aktivasi	Team Leader Aktivasi	Team Leader Pembangunan	Engineer Aktivasi	Junior Technician Aktivasi	Project Team Leader Aktivasi	Admin Aktivasi
Mengelola program dan proyek TI	A	R	C	C	I	I	R	I
Menentukan ruang lingkup proyek dan sumber daya	A	R	C	C	I	-	R	I
Mengelola risiko proyek	A	R	C	C	I	-	R	I
Melacak dan mengontrol pelaksanaan proyek	A	R	R	R	C	I	R	I
Menyediakan pelaporan proyek	A	R	C	C	I	-	R	R

2.2.4 Merancang Kuesioner

Setelah menentukan domain COBIT EDM02 dan BAI01, langkah selanjutnya adalah menyebarkan kuesioner kepada responden di PT XYZ. Kuesioner ini fokus pada aspek realisasi manfaat (EDM02) dan pengelolaan proyek (BAI01) dalam implementasi sistem ICRM+.

2.3. Tahap Pengumpulan Data

2.4. Validasi Data Survey

Pada langkah ini, peneliti merangkum jawaban responden, menghitung hasil, memvalidasi data survei sesuai tabel RACI, dan menginterpretasikan data. Hasil dari proses ini menunjukkan tingkat kemampuan saat ini dan akan digunakan untuk analisis kesenjangan di langkah berikutnya.

2.5. Tahap Evaluasi

2.1.1. Perbandingan *Capability Level*

Untuk menemukan perbedaan, tahap evaluasi membandingkan kemampuan saat ini dan target pada domain EDM02 dan BAI01 sesuai COBIT 2019. Hasil menunjukkan seberapa baik proses ICRM+ memenuhi standar dan akan menjadi dasar analisis yang akan datang[19]. Berikut adalah nilai rentang nilai kapabilitas.

Tabel 5. Nilai Rentang Kapabilitas

Level	Keterangan	Pencapaian (%)
N	<i>Not Achieved</i>	0-14
P	<i>Partially Achieved</i>	15-49
L	<i>Largely Achieved</i>	50-84
F	<i>Fully Achieved</i>	85-100

2.1.2. Analisa *Gap Level*

Analisis GAP Level dilakukan untuk mengukur perbedaan antara kemampuan saat ini dan target untuk menemukan area yang membutuhkan perbaikan. Hasil ini digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan rekomendasi untuk meningkatkan tata kelola TI pada sistem ICRM+ di PT XYZ.

2.1.3. Pemberian Rekomendasi

Untuk mengatasi kesenjangan, langkah-langkah seperti perbaikan proses, penerapan best practices, atau pemanfaatan teknologi untuk mendukung sistem ICRM+ di PT XYZ dimasukkan dalam Tahap Pemberian Rekomendasi.

3. Hasil dan Pembahasan

Evaluasi tingkat kapabilitas proses pada PT XYZ DAB dilakukan dengan mengacu pada kerangka kerja COBIT 2019, khususnya pada domain EDM02 (*Ensure Benefits Delivery*) dan BAI01 (*Manage Programs and Projects*). Proses penilaian menggunakan pendekatan tingkat kapabilitas (*capability level*) yang mengukur sejauh mana aktivitas dalam tiap subdomain dijalankan secara konsisten dan terdokumentasi sesuai dengan standar tata kelola TI.

Pemilihan responden didasarkan pada pemetaan peran melalui RACI Chart, yang menetapkan General Manager, Manager Pembangunan dan Aktivasi, serta Project Team Leader Aktivasi sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab utama (*Responsible*) dan pengambil keputusan (*Accountable*) dalam pelaksanaan proses-proses terkait. Penilaian dilakukan terhadap masing-masing subdomain dengan rentang level kapabilitas mulai dari Level 0 (*Incomplete*) hingga Level 5 (*Optimizing*).

Berikut hasil perhitungan data pada Level Domain EDM02 dan Level Domain BAI01. Perhitungan Data pada Level Domain EDM02. Tabel 6 menyajikan ringkasan hasil perhitungan capability level untuk domain EDM02.

Tabel 6. Tabel Pencapaian Level Proses EDM02

Nama Proses	EDM 02 (<i>Evaluate Value Optimization</i>)									
Tujuan	Mengevaluasi dan mengoptimalkan nilai yang dihasilkan oleh teknologi informasi, dengan memastikan bahwa keputusan investasi TI memberikan manfaat maksimal yang selaras dengan tujuan strategis dan kebutuhan organisasi.									
Level	1	2		3		4		5		
Proses Atribut	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
Rating by Percentage	87,49	87,49	86,1	87,45	87,45	70,83	75,00	79,16	83,33	
Rating by criteria	F	F	F	F	F	L	L	L	L	
Capability Level Percentase Achieved	87,49	86,8		87,45		72,91		81,24		
Status	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Tercapai	Level Target	Level Target	Level Target	Level Target	

Sementara itu, pada domain EDM02, hasil kuesioner menunjukkan pencapaian persentase di setiap level, dengan sebagian besar mencapai nilai tinggi, pada Level 1, Level 2, dan Level 3, yang menunjukkan pencapaian *Fully Achieved* (F). Sementara itu, Level 4 dan 5 memiliki pencapaian lebih rendah, sekitar 72,91% dan 81,24%, yang menunjukkan status *Largely Achieved* (L). Secara keseluruhan, pencapaian ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses TI telah dikelola dengan baik, meskipun ada ruang untuk perbaikan di beberapa area. Tabel berikut menyajikan ringkasan hasil perhitungan *capability level* untuk domain BAI01.

Tabel 7. Tabel Pencapaian Level Proses BAI01

Nama Proses	BAI 01 (<i>Manage Programs and Projects</i>)									
	Memberikan pendekatan yang terstruktur dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program serta proyek teknologi informasi agar sejalan dengan kebutuhan bisnis, selesai tepat waktu, sesuai anggaran, dan menghasilkan manfaat yang diharapkan.									
Level	1	2		3		4		5		
<i>Proses Atribut</i>	PA 1.1	PA 2.1	PA 2.2	PA 3.1	PA 3.2	PA 4.1	PA 4.2	PA 5.1	PA 5.2	
<i>Rating by Percentage</i>	83,33	87,49	87,49	79,16	83,33	79,16	75,00	75,00	79,16	
<i>Rating by criteria</i>	L	F	F	L	L	L	L	L	L	
<i>Capability Level Percentase Achieved</i>	83,33	87,49		81,47		77,08		77,08		
<i>Status</i>	Level Target	Tercapai	Tercapai	Level Target						

Hasil evaluasi pada domain BAI01 menunjukkan. Pada Level 1, diperoleh nilai sebesar 83,33% dengan kriteria *Largely Achieved* (L), yang menunjukkan bahwa pelaksanaan proses pada level ini belum sepenuhnya memenuhi kriteria Fully Achieved, namun telah berjalan secara signifikan. Kemudian pada Level 2, diperoleh capaian sebesar 87,49% dengan kriteria *Fully Achieved* (F), yang berarti level ini telah tercapai sepenuhnya sesuai dengan kriteria COBIT. Sementara itu, pada Level 3 dengan nilai 83,33%, serta Level 4 dan 5 masing-masing sebesar 77,08%, masih berada pada kategori *Largely Achieved* (L). Hal ini menunjukkan bahwa pencapaian proses pada level-level tersebut belum sepenuhnya memenuhi standar Fully Achieved dan oleh karena itu menjadi target untuk peningkatan pengelolaan ke depannya, agar selaras dengan tujuan pengendalian program dan proyek teknologi informasi yang efektif dan efisien.

3.1. Pembahasan

A. Analisis GAP *Capability Level* EDM02

Tabel 7 menyajikan hasil evaluasi kapabilitas proses berdasarkan atribut-atribut yang ditetapkan dalam kerangka kerja COBIT 2019. Penilaian dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual (*as-is*) dengan target yang ditetapkan (*to-be*) untuk setiap *Process Atribut* (PA), serta mengukur besarnya gap yang terjadi.

Analisis ini mencakup pembahasan atas tingkat pencapaian saat ini, identifikasi kesenjangan, serta rekomendasi yang relevan guna mendorong peningkatan kapabilitas proses. Nilai presentase menunjukkan sejauh mana organisasi telah memenuhi persyaratan pada masing-masing atribut, sementara rekomendasi diarahkan untuk memperkuat area yang masih memiliki deviasi terhadap target kapabilitas.

Tabel 8. Gap *Capability* EDM02

<i>Process Atribut</i>	<i>Presentase as is</i>	<i>Presentase To be</i>	GAP	Pembahasan	Rekomendasi
PA 1.1 <i>Process Performace</i>	87,49	85,01	2,48	Pada level ini, proses sudah dijalankan dan menghasilkan keluaran yang diharapkan. Nilai <i>as is</i> sebesar 87,49% , lebih tinggi dari target <i>to be</i> yaitu 85,01% , menghasilkan GAP positif sebesar +2,48% . Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah berhasil menjalankan proses secara konsisten dengan hasil yang baik. Oleh karena itu, tidak diperlukan perbaikan signifikan	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.

<i>Process Atribut</i>	<i>Presentase as is</i>	<i>Presentase To be</i>	GAP	Pembahasan	Rekomendasi
Level 2					
PA 2.1 <i>Process Management</i>	87,49	85,01	2,48	Nilai <i>as is</i> tercatat sebesar 87,49% , dengan target <i>to be</i> sebesar 85,01% , menciptakan GAP sebesar +2,48% . Capaian ini menunjukkan bahwa aspek pengelolaan proses, termasuk perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi sudah dikelola dengan baik. Proses manajemen telah terstandarisasi dan menunjukkan kontrol yang memadai.	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.
PA 2.2 <i>Product Management</i>	86,10	85,01	1,09	Nilai <i>as is</i> sebesar 86,10% juga sedikit lebih tinggi dibanding target <i>to be</i> (85,01%) dengan GAP +1,09% . Ini berarti organisasi telah cukup baik dalam mengelola produk, mulai dari perencanaan, pengembangan, hingga pemeliharaan. Namun demikian, perbaikan minor tetap dapat dilakukan untuk memastikan keberlanjutan mutu produk dan efisiensi pengelolaan.	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.
Level 3					
PA 3.1 <i>Process Definition</i>	87,45	85,01	2,44	Proses sudah terdokumentasi dengan baik dan dijalankan secara konsisten. Hal ini terlihat dari nilai <i>as is</i> sebesar 87,45% , melebihi target 85,01% , dengan GAP +2,44% . Dokumentasi dan standarisasi telah berjalan sesuai harapan, dan memberikan fondasi kuat bagi keberlanjutan serta replikasi proses di berbagai bagian organisasi.	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.
PA 3.2 <i>Process Deployment</i>	87,45	85,01	2,44	Nilai <i>as is</i> juga sebesar 87,45% , lebih tinggi dari target, dengan GAP +2,44% . Hal ini mengindikasikan bahwa proses yang telah didefinisikan sudah diterapkan secara menyeluruh. Penerapan ini mencerminkan kesiapan dan komitmen organisasi terhadap implementasi proses yang sudah baku.	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.
Level 4					
PA 4.1 <i>Process Measurement</i>	70,83	85,01	-14,18	Pada level ini ditemukan GAP negatif yang signifikan, yaitu -14,18% (nilai <i>as is</i> 70,83% vs <i>to be</i> 85,01%). Ini menunjukkan kelemahan dalam pengukuran proses, seperti kurangnya indikator kinerja	Untuk mengatasi kelemahan dalam pengukuran proses, organisasi disarankan untuk mengembangkan sistem pengukuran yang lebih komprehensif dengan menetapkan indikator kinerja

<i>Process Atribut</i>	<i>Presentase as is</i>	<i>Presentase To be</i>	GAP	Pembahasan	Rekomendasi	
				(KPI) yang relevan, belum optimalnya pengumpulan data, serta minimnya evaluasi berbasis data. Untuk itu, organisasi perlu memperkuat sistem pengukuran proses agar dapat menilai efektivitas dan efisiensi secara akurat.	utama yang relevan, meningkatkan mekanisme pengumpulan data berbasis sistem, serta melakukan evaluasi kinerja secara berkala berbasis data. Langkah ini diperlukan agar efektivitas dan efisiensi proses dapat diukur secara lebih akurat dan mendukung pencapaian target strategis.	
PA <i>Process Control</i>	4.2	75,00	85,01	-10,01	Dengan GAP -10,01% (<i>as is</i> 75,00%), proses pengendalian juga menjadi perhatian penting. Kelemahan di sini bisa mencakup kurangnya kontrol atas deviasi proses, keterlambatan dalam tindakan korektif, atau lemahnya pemantauan real-time. Untuk mencapai level <i>predictable process</i> , organisasi harus meningkatkan kapabilitas kontrol internal, termasuk penggunaan alat bantu kontrol otomatis.	Organisasi perlu memperkuat kapabilitas pengendalian proses dengan membangun sistem pemantauan berbasis waktu nyata (<i>real-time monitoring</i>), meningkatkan kecepatan respons terhadap deviasi, serta memanfaatkan alat bantu kontrol otomatis. Penguatan ini akan mendukung pengambilan tindakan korektif secara cepat dan tepat, sekaligus mengarahkan proses menuju level yang lebih terkendali dan dapat diprediksi (<i>predictable process</i>).
Level 5						
PA <i>Process Innovation</i>	5.1	79,16	85,01	-5,85	Nilai <i>as is</i> 79,16% , GAP -5,85% terhadap target. Meskipun masih dalam kategori baik, perlu ada dorongan untuk membudayakan inovasi dalam setiap aktivitas proses. Pendekatan seperti <i>continuous improvement</i> , <i>benchmarking</i> , dan pemanfaatan teknologi baru bisa diakselerasi untuk mendorong pencapaian target.	Untuk mendorong pencapaian target yang lebih tinggi, organisasi disarankan untuk menumbuhkan budaya inovasi melalui penerapan prinsip perbaikan berkelanjutan (<i>continuous improvement</i>), benchmarking terhadap praktik terbaik industri, serta pemanfaatan teknologi baru. Pendekatan ini dapat memperkuat daya saing proses dan mempercepat pencapaian tingkat kematangan proses yang diharapkan.
PA <i>Process Optimisation</i>	5.2	83,33	85,01-	-1,68	Nilai <i>as is</i> 83,33% , mendekati target dengan GAP -1,68% . Ini menunjukkan proses optimalisasi hampir mencapai level yang diinginkan, namun masih terdapat ruang perbaikan, terutama dalam hal automasi, efisiensi sumber daya, dan adaptasi terhadap dinamika kebutuhan pelanggan.	Meskipun tingkat kematangan sudah mendekati target, optimalisasi proses masih dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan automasi, efisiensi pengelolaan sumber daya, serta penyesuaian terhadap kebutuhan dan ekspektasi pelanggan yang dinamis. Langkah ini bertujuan untuk memastikan proses tetap adaptif, hemat biaya, dan bernilai tambah tinggi.

B. Analisis GAP Capability Level BAI01

Tabel 8 menyajikan hasil evaluasi kesenjangan (gap) kapabilitas proses pada domain BAI01 (*Manage Programs and Projects*) berdasarkan kerangka COBIT 2019. Penilaian dilakukan terhadap masing-masing *Process Atribut* (PA) dengan membandingkan nilai aktual (*as-is*) dengan nilai target (*to-be*) yang diharapkan, untuk mengidentifikasi area yang sudah sesuai serta yang masih membutuhkan perbaikan.

Pembahasan dalam tabel mencakup interpretasi terhadap besar kecilnya kesenjangan, tingkat pencapaian kapabilitas proses saat ini, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh organisasi. Evaluasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kesiapan organisasi dalam mengelola program dan proyek secara efektif, sekaligus menjadi dasar dalam menyusun langkah-langkah peningkatan kapabilitas ke jenjang yang lebih tinggi.

Tabel 9. Gap Capability BAI01

<i>Process Atribut</i>	<i>Presentase as is</i>	<i>Presentase To be</i>	GAP	Pembahasan	Rekomendasi
PA 1.1 <i>Process Performace</i>	83,33	85,01	-1,68	Kesenjangan bernilai -1,68. Pada PA 1.1, persentase <i>as is</i> menunjukkan bahwa sebagian besar kriteria atribut proses telah terpenuhi (<i>Large Achieved</i>). PTXYZ perlu terus mempertahankan kinerja proses yang sudah baik ini untuk mencapai target <i>Fully Achieved</i> .	Organisasi disarankan mempertahankan kinerja proses yang sudah baik serta mengevaluasi secara berkala untuk mencapai target <i>Fully Achieved</i> .
Level 2					
PA 2.1 <i>Process Management</i>	87,49	85,01	2,48	Kesenjangan bernilai 2,48. Pada PA 2.1, persentase <i>as is</i> sudah melampaui target <i>Fully Achieved</i> . Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan proses telah berjalan dengan baik dan terstruktur sesuai dengan rencana yang ditetapkan.	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.
PA 2.2 <i>Product Management</i>	87,49	85,01	2,48	Kesenjangan bernilai 2,48. Pada PA 2.1, persentase <i>as is</i> sudah melampaui target <i>Fully Achieved</i> menunjukkan bahwa sebagian besar kriteria atribut pengelolaan produk telah terpenuhi mencapai target <i>Fully Achieved</i> .	Telah menunjukkan capaian yang cukup memadai.
Level 3					
PA 3.1 <i>Process Definition</i>	79,16	85,01	-5,85	Kesenjangan bernilai -5,85. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam pendefinisian proses agar mencapai target <i>Fully Achieved</i> . Standar operasional prosedur (SOP) dan dokumentasi proses perlu diperjelas dan disosialisasikan.	Pendefinisian proses perlu ditingkatkan agar standar operasional prosedur (SOP) dan dokumentasi proses menjadi lebih jelas dan komprehensif, sehingga dapat mendukung pelaksanaan proses secara konsisten. Disarankan untuk memperkuat penyusunan dan sosialisasi SOP secara sistematis agar seluruh pihak terkait memahami dan menerapkan proses sesuai standar, guna mendukung pencapaian target <i>Fully Achieved</i> .
PA 3.2 <i>Process Deployment</i>	83,33	85,01	-1,68	Kesenjangan bernilai -1,68. Pada PA 3.2, implementasi proses sudah berjalan dengan	Implementasi proses sudah berjalan dengan baik namun masih memerlukan perbaikan

<i>Process Atribut</i>	<i>Presentase as is</i>	<i>Presentase To be</i>	GAP	Pembahasan	Rekomendasi	
				baik (<i>Large Achieved</i>), namun masih terdapat sedikit ruang untuk perbaikan agar mencapai target <i>Fully Achieved</i> .	untuk mencapai target <i>Fully Achieved</i> . Disarankan untuk melakukan evaluasi dan pemantauan pelaksanaan proses secara rutin, serta memperkuat pelatihan dan komunikasi antar tim agar proses yang telah didefinisikan dapat diterapkan secara optimal dan berkelanjutan.	
Level 4						
PA <i>Process Measurement</i>	4.1	79,16	85,01	-5,85	Pengukuran proses perlu ditingkatkan agar dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan relevan untuk pengambilan keputusan dalam rangka mencapai target <i>Fully Achieved</i> .	Pengukuran proses perlu ditingkatkan melalui pengembangan indikator yang lebih akurat dan relevan, guna menghasilkan data yang valid sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam rangka mendukung pencapaian target <i>Fully Achieved</i> .
PA <i>Process Control</i>	4.2	75,00	85,01	-10,01	Pengendalian proses memerlukan perhatian lebih agar dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan mencapai target <i>Fully Achieved</i> . Mekanisme pemantauan dan koreksi perlu diperkuat.	Disarankan untuk memperkuat mekanisme pengendalian proses melalui peningkatan sistem pemantauan dan tindak korektif yang terstruktur, guna memastikan proses berjalan sesuai dengan rencana dan mendukung pencapaian target <i>Fully Achieved</i> .
Level 5						
PA <i>Process Innovation</i>	5.1	75,00	85,01	-10,01	Inovasi proses masih perlu ditingkatkan secara signifikan untuk mencapai target <i>Fully Achieved</i> . Budaya inovasi dan identifikasi peluang perbaikan berkelanjutan perlu didorong.	Diperlukan upaya peningkatan inovasi proses secara berkelanjutan melalui pengembangan budaya inovatif, pelibatan aktif seluruh pemangku kepentingan, serta identifikasi peluang perbaikan yang sistematis, agar proses dapat terus berkembang dan mencapai target <i>Fully Achieved</i> .
PA <i>Process Optimisation</i>	5.2	79,16	85,01-	-5,85	Optimalisasi proses perlu ditingkatkan agar mencapai target <i>Fully Achieved</i> . Analisis dan implementasi praktik terbaik dalam pengelolaan proses dapat menjadi fokus.	Optimalisasi proses perlu difokuskan pada penerapan analisis mendalam terhadap efektivitas proses yang berjalan serta adopsi praktik terbaik (<i>best practices</i>) sebagai acuan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas kinerja proses, sehingga dapat mendukung pencapaian target <i>Fully Achieved</i> .

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengelolaan sistem ICRM+ di XYZ, terdapat dua domain utama yang dievaluasi, yaitu EDM02 (*Ensure Benefits Delivery*) dan BAI01 (*Manage Programs and Projects*). Keduanya berfokus pada pengelolaan teknologi informasi yang efektif dalam mencapai tujuan bisnis organisasi. Pada EDM02, hasil analisis menunjukkan bahwa PT XYZ telah berhasil mencapai kapabilitas hingga level 3 dengan status *Fully Achieved* pada sebagian besar atribut, namun terdapat kesenjangan pada level 4 dan 5. Terutama pada atribut PA 4.1 (*Process Measurement*) dan PA 4.2 (*Process Control*), yang menunjukkan kelemahan dalam pengukuran dan pengendalian proses. Hal ini menandakan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek evaluasi dan pengelolaan manfaat TI secara berkelanjutan. Sementara itu, pada BAI01, PT XYZ berhasil mencapai *Fully Achieved* pada level 2, namun terdapat kesenjangan pada level 1, level 3, level 4, dan level 5 khususnya pada atribut PA 1.1 (*Process Performance*) dan PA 3.1 (*Process Definition*). Pengelolaan program dan proyek TI di PT XYZ sudah dilakukan dengan baik pada level 2, namun pada level 1, level 3, level 4, dan level 5 masih memerlukan peningkatan dalam hal kinerja dan dokumentasi proses yang lebih terstandarisasi dan efisien. Secara keseluruhan, meskipun pencapaian yang diperoleh sudah baik, perbaikan pada aspek pengukuran, kontrol, dan inovasi proses perlu dilakukan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang lebih tinggi. Dengan strategi perbaikan yang tepat, PT XYZ dapat meningkatkan pengelolaan TI secara lebih efektif dan efisien, mendukung pencapaian tujuan bisnis yang lebih optimal..

Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Tim Jurnal JOINCOS atas dedikasi dan waktu yang telah diluangkan untuk membuat template ini.

Referensi

- [1] Annisa Fitri Aulia and Tata Sutabri, "Analisa ITSM Pada Website ICRM+ PT.PLN ICON PLUS Menggunakan Framework ITIL V3," *Jurnal RESTIKOM : Riset Teknik Informatika dan Komputer*, vol. 6, no. 1, pp. 32–38, 2024, doi: 10.52005/restikom.v6i1.306.
- [2] J. Yuan Mambu et al., "Identifikasi Level Kapabilitas IT Governance Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada PT Icon+," *Jurnal Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i1.322.
- [3] D. Elsa, M. Shella, and D. Widowati, "Prosedur Pelayanan Pelanggan Berbasis ICRM (Interactive Customer Relationship Management) Pada PT PLN Icon Plus Divisi Retail SBU Jawa Bagian Timur," vol. 4, no. 2, pp. 2720–2724, 2025.
- [4] J. Tonapa and E. Suryani, "Design of Information Technology Governance in the Information Technology Division of Pt Pln Using the Framework Cobit 2019," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, vol. 6, no. 2, pp. 97–105, 2023, doi: 10.33387/jiko.v6i2.6349.
- [5] J. Tonapa and E. Suryani, "DESIGN OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE IN THE INFORMATION TECHNOLOGY DIVISION OF PT PLN USING THE FRAMEWORK COBIT 2019," *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, vol. 6, no. 2, Aug. 2023, doi: 10.33387/jiko.v6i2.6349.
- [6] D. Febrina, "Analisis Adaptasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Model Bisnis Berkelanjutan dan Green Economy," vol. 1, no. 4, pp. 311–320, 2024.
- [7] COBIT 2019, *Governance and Management Objectives*. 2019.
- [8] M. Ikhsan, A. P. Widodo, and K. Adi, "Systematic Literature Review on Corporate Information Technology Governance in Indonesia using Cobit 2019," *Prisma Sains: Jurnal Pengkajian Ilmu dan Pembelajaran Matematika dan IPA IKIP Mataram*, vol. 9, no. 2, p. 354, 2021, doi: 10.33394/j-ps.v9i2.4370.
- [9] R. S. Anggraeni, A. F. Rochim, and A. P. Widodo, "Komparasi COBIT 2019 dan ISO 27001 Terhadap Audit ISO 21001 untuk Akurasi Rekomendasi Audit SI / TI Pendidikan," vol. 01, 2025, doi: 10.21456/vol15iss1pp142-151.
- [10] A. Irhandayaningsih, "Performance Measurement of Information Technology Governance in the Library of Diponegoro University Using COBIT Assessment Framework," *E3S Web of Conferences*, vol. 202, 2020, doi: 10.1051/e3sconf/202020215001.
- [11] E. Sorongan, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan," vol. VI, no. 2, pp. 157–164, 2018.

- [12] B. S. Sukmara, G. F. Nama, and R. A. Pradipta, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Framework Cobit 5 Subdomain Edm02 (Studi Kasus Pt Bank Lampung Kantor Pusat)," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 12, no. 3, pp. 1789–1795, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4440.
- [13] D. Febrina, "Analisis Adaptasi Sistem Informasi Manajemen dalam Mendukung Model Bisnis Berkelanjutan dan Green Economy," *Jurnal Akademik Ekonomi dan Manajemen*, vol. 1, no. 4, pp. 311–320, 2024, doi: 10.61722/jaem.v1i4.3392.
- [14] I. Recommendations, "Penerapan COBIT 2019 dalam Merancang Rekomendasi Perbaikan Kinerja Rumah Sakit Implementation of COBIT 2019 for Designing Hospital Performance," vol. 14, pp. 1176–1185, 2025.
- [15] I. G. Wikan Aditya, I. G. Putu Krisna Juliharta, and I. G. Agung Pramesti Dwi Putri, "PENERAPAN FRAMEWORK COBIT 2019 DALAM AUDIT TATA KELOLA SISTEM INFORMASI PADA LPD DESA BERABAN," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 4, pp. 2592–2599, Jan. 2024, doi: 10.36040/jati.v7i4.7142.
- [16] I. S. A. and C. Association, *COBIT® 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. ISACA, 2018.
- [17] M. Lestari, A. Iriani, and H. Hendry, "Information Technology Governance Design in DevOps-Based E-Marketplace Companies Using COBIT 2019 Framework," *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 233–252, 2022, doi: 10.29407/intensif.v6i2.18104.
- [18] R. Widayanti and G. N. V. Lestari, "TINGKAT CAPABILITY TATA KELOLA TI PADA SIAKAD MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019," *Sebatik*, vol. 26, no. 1, pp. 377–386, Jun. 2022, doi: 10.46984/sebatik.v26i1.1854.
- [19] J. Y. Mambu, V. Fanesa, M. Pythagoras, and C. Lumingkewas, "Identifikasi Level Kapabilitas IT Governance Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada PT Icon+," *Jurnal Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, pp. 19–29, 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i2.322.