

# Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Aplikasi Layanan Di PT.PQR Dengan Cobit 4.1

<sup>1</sup>Wishnu Aribowo Probonegoro, <sup>2</sup>Lili Indah Sari, <sup>3</sup>Parlia Romadiana

<sup>1,2,3</sup>Institut Sains Dan Bisnis Atma Luhur Pangkalpinang, Indonesia

[1wishnuap77@atmaluhur.ac.id](mailto:wishnuap77@atmaluhur.ac.id); [2lilie@atmaluhur.ac.id](mailto:lilie@atmaluhur.ac.id); [3parliaromadiana@atmaluhur.ac.id](mailto:parliaromadiana@atmaluhur.ac.id)

## Article Info

### Article history:

Received, 2024-12-22

Revised, 2024-12-25

Accepted, 2025-01-13

### Kata Kunci:

cobit 4.1  
tingkat Kematangan  
aplikasi layanan  
tata kelola  
teknologi informasi

### Keywords:

Cobit 4.1  
Maturity level  
Delivery application  
governance  
information technology

## ABSTRAK

PT PQR adalah perusahaan yang bergerak di bidang aplikasi jasa pengiriman. Penting bagi PT PQR untuk mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, tetapi belum pernah dilakukan penilaian terhadap sistem pengelolaan dan penerapannya. Penulis melakukan penelitian untuk menilai pengelolaan teknologi informasi menggunakan standar COBIT 4.1, yang memiliki 34 proses. Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan pengukuran tingkat kematangan, dengan tujuan agar PT PQR mengetahui tata kelola teknologi informasi yang dijalankan, serta mengetahui kesenjangan yang ada agar segera diatasi guna meningkatkan pelayanan dan bersaing dengan perusahaan lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan di PT PQR saat ini mendekati level 3, dengan 14 proses Teknologi Informasi pada dua domain yaitu Delivery Support dan Monitoring Evaluate. PT PQR memiliki prosedur standar yang jelas dan tertulis mengenai tata cara dan pengelolaan teknologi informasi, yang disosialisasikan dalam manajemen dan karyawan. Secara keseluruhan, evaluasi tingkat kematangan menunjukkan bahwa PT PQR memiliki tata kelola TI yang cukup baik, dengan pencapaian rata-rata mendekati target yang diharapkan. Domain DS memiliki performa yang hampir optimal dengan pencapaian 99%, sementara domain ME memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan pencapaian dari 90% ke 100%. Upaya peningkatan yang dilakukan dapat difokuskan pada area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan temuan analisis ini.

## ABSTRACT

PT PQR is a company engaged in the application of shipping services. It is important for PT PQR to manage and utilize information technology well, but there has never been an assessment of the management system and its application. The author conducted research to assess the management of information technology using the COBIT 4.1 standard, which has 34 processes. This research was conducted through observations, interviews, and measurement of maturity levels, with the aim that PT PQR knows the information technology governance that is carried out, and knows the gaps that exist so that they can be resolved immediately to improve services and compete with other companies. The results showed that the current maturity level at PT PQR is close to level 3, with 14 Information Technology processes in two domains, namely Delivery Support and Monitoring Evaluate. PT PQR has clear and written standard procedures regarding the procedures and management of information technology, which are socialized among management and employees. Overall, the maturity level evaluation shows that PT PQR has fairly good IT governance, with an average achievement close to the expected target. The DS domain has an almost optimal performance with an achievement of 99%, while the ME domain requires more attention to increase the achievement from 90% to 100%. Improvement efforts can be focused on areas that require improvement based on the findings of this analysis.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) license.



**Penulis Korespondensi:**

Lili Indah Sari,  
Program Studi Bisnis Digital,  
Institut Sains Dan Bisnis Atma Luhur, Pangkalpinang  
Email: [lilie@atmaluhur.ac.id](mailto:lilie@atmaluhur.ac.id)

---

## 1. PENDAHULUAN

Jasa pengiriman saat ini tengah berkembang pesat karena kebutuhan dan perkembangan teknologi informasi. Penggunaan perangkat lunak yang tepat semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi khususnya dalam transaksi aplikasi jasa pengiriman. Pemanfaatan teknologi dalam bisnis menghasilkan keuntungan bagi pengembangan perangkat lunak dan teknologi informasi, yang menjadi kunci bagi suatu perusahaan agar meningkatkan efisiensi proses yang ada [1].

Pengelolaan teknologi informasi merupakan elemen vital untuk memastikan bisnis dan teknologi yang tersedia dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis. PT. PQR merupakan perusahaan yang fokus pada layanan pengiriman. Perusahaan menganggap teknologi sebagai alat untuk menunjang rancangan penting demi mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, teknologi informasi (TI) memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional dan pengambilan keputusan di berbagai sektor, termasuk di perusahaan. Tidak terkecuali dalam hal ini juga pada Perusahaan PT. PQR. Aplikasi layanan yang berbasis teknologi informasi kini menjadi salah satu tulang punggung utama dalam menjalankan berbagai proses bisnis dan operasional di PT. PQR. Oleh karena itu, pengelolaan teknologi informasi yang efektif dan efisien menjadi suatu hal yang sangat krusial.

Penerapan teknologi informasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan, meningkatkan operasional pekerjaan, serta memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif. Tata kelola teknologi informasi (TI) menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa informasi perusahaan dan teknologi dapat mendukung tujuan bisnis. [2], terintegrasi dengan manajemen organisasi, seperti kepemimpinan, struktur organisasi, dan proses. Karena itu, evaluasi pengelolaan teknologi yang digunakan oleh perusahaan menjadi hal yang perlu dilakukan [3].

PT PQR yang bergerak di bidang jasa pengiriman belum melakukan evaluasi teknologi software jasanya. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui kinerja dan pelayanan kepada klien, serta keamanan aset dan integritas data. Perusahaan perlu menggunakan sumber daya secara efisien dan mengevaluasi apakah sistem informasi dan teknologi berjalan dengan baik. Untuk optimalisasi teknologi informasi, diperlukan pemahaman konsep dasar sistem bisnis, teknologi, perangkat lunak, serta manajemen dan pengembangan sistem [4].

Namun, seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan kompleksitas aplikasi layanan, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa teknologi software jasa yang digunakan benar-benar dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan, sekaligus mengelola risiko yang mungkin timbul akibat penggunaan teknologi tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan tata kelola di PT. PQR adalah dengan menggunakan *framework* yang telah terbukti, salah satunya adalah COBIT 4.1 (*Control Objectives for Information and Related Technology*).

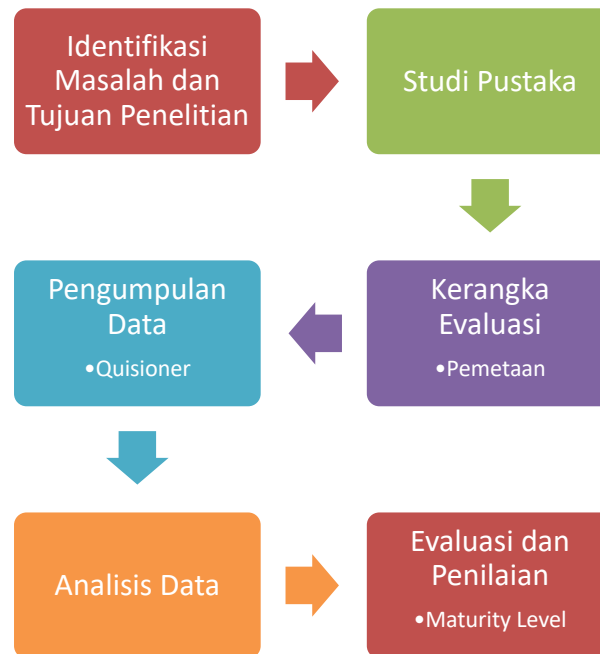
Penelitian ini menggunakan standar COBIT 4.1 karena memberikan pedoman berdasarkan praktik terbaik ISACA. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi pengelolaan teknologi informasi di PT PQR agar dapat diperbaiki di masa yang akan datang [5].

COBIT 4.1 merupakan *framework* yang dirancang untuk membantu organisasi dalam mengelola dan mengatur teknologi informasi secara lebih baik. Dengan menggunakan COBIT 4.1, PT. PQR dapat mengevaluasi sejauh mana tata kelola TI, khususnya pada aplikasi layanan yang digunakan, sudah sesuai dengan standar dan praktik terbaik yang diakui secara internasional. *Framework* ini tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup aspek manajerial dan strategis, sehingga memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai pengelolaan TI di perusahaan.

Evaluasi tata kelola TI dengan menggunakan COBIT 4.1 akan membantu PT. PQR untuk memastikan bahwa aplikasi layanan yang ada dapat berjalan dengan optimal, mendukung tujuan strategis perusahaan, serta menjaga keberlanjutan dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi aplikasi layanan di PT. PQR dengan menggunakan COBIT 4.1 sebagai acuan utama.

## 2. METODE PENELITIAN

Alur penelitian ini dirancang untuk memberikan panduan yang sistematis dalam melaksanakan evaluasi tata kelola TI yang ada dan menganalisis sejauh mana aplikasi layanan yang digunakan di PT. PQR memenuhi standar dan praktik terbaik yang ditetapkan oleh COBIT 4.1. Berikut adalah alur penelitian yang akan dilakukan:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

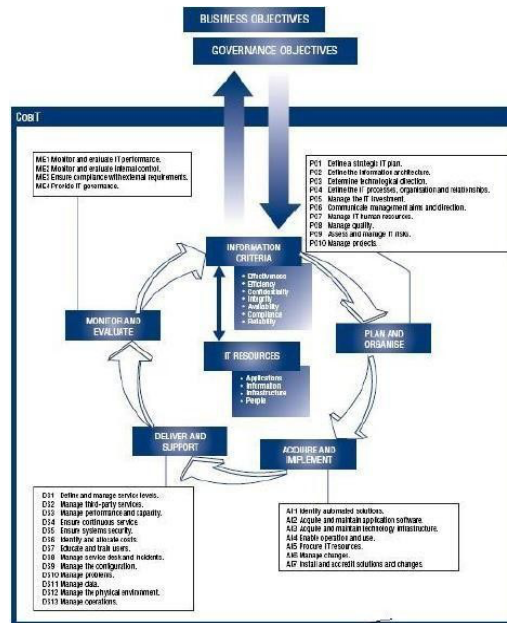
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kesesuaian tata kelola terhadap teknologi informasi aplikasi layanan di PT. PQR dengan framework COBIT 4.1 serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kinerja dan efisiensi pengelolaan TI di perusahaan.

Tata kelola teknologi informasi (*Information Technology Governance*) merupakan bagian penting dari manajemen umum perusahaan yang mencakup kepemimpinan dan struktur organisasi proses yang ada, sehingga teknologi informasi organisasi dapat terus berjalan dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Tujuan dari IT Governance adalah untuk memanfaatkan sumber daya yang ada dengan maksimal, menghindari tumpang tindih alokasi waktu, biaya, dan sumber daya manusia, serta mengurangi risiko yang terkait dengan perkembangan teknologi informasi agar investasi dalam TI dapat memberikan hasil yang optimal [6].

### Studi Pustaka

Tinjauan Framework COBIT 4.1: Memahami komponen utama COBIT 4.1, seperti kontrol objek (control objectives), proses (processes), dan indikator kinerja (performance indicators) yang digunakan untuk mengevaluasi tata kelola TI.

Institut Tata Kelola Teknologi Informasi (ITGI) menyatakan bahwa tanggung jawab tata kelola TI terletak pada Dewan Direksi, manajemen senior, serta manajemen eksekutif, dan merupakan bagian integral dari tata kelola perusahaan. ITGI memiliki lima (5) area fokus, yaitu penyelarasan strategis, penciptaan nilai, manajemen risiko, manajemen sumber daya, dan pengukuran kinerja. Tata kelola perusahaan merupakan sistem yang mengarahkan dan mengendalikan entitas perusahaan, di mana teknologi informasi memiliki dampak terhadap peluang strategis dan secara kritis memengaruhi rencana strategis. Dengan pengelolaan it governance yang baik, perusahaan dapat memanfaatkan informasi dengan maksimal dan juga berperan sebagai mesin tata kelola perusahaan [7].



Gambar 1. Framework COBIT  
(IT Governance Institute. 2007, *COBIT 4.1 Framework, Control Objectives*)

COBIT (Control Objectives for Information and Associated Technology) adalah sebuah standar internasional untuk informasi dan teknologi. COBIT adalah kerangka kerja yang mengatur manajemen teknologi informasi yang terdiri dari 4 area yaitu Plan and Organize (PO), acquisition and Implement (AI), Deliver and Support (DS) dan Monitor and Evaluate (ME).[8]. Panduan COBIT memungkinkan perusahaan untuk mengimplementasikan perjanjian teknologi informasi dengan efektif dan dapat diterapkan di seluruh organisasi. COBIT memungkinkan pengembangan strategi yang jelas dan dapat dilakukan untuk mengelola semua aspek teknologi informasi perusahaan [9]. COBIT memiliki 34 kerangka IT.

PT. Al Ahram Sarana Wisata, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan seperti tiket pesawat, jasa haji, dan umroh, sedang melakukan penilaian kinerja sistem informasi menggunakan COBIT 4.1. Meskipun perusahaan ini telah menggabungkan teknologi informasi dan sistem berbasis web ke dalam operasionalnya, namun belum melakukan evaluasi terhadap teknologi informasi yang digunakan. Dalam mengevaluasi tingkat kematangan teknologi informasi berdasarkan proses pemeliharaan, pemantauan, dan pengelolaan, serta menentukan sejauh mana tingkat kematangan saat ini dibandingkan dengan yang diharapkan, PT. Al Ahram Sarana Wisata menggunakan COBIT 4.1 dengan domain Monitor dan Evaluasi (ME) [10].

Audit sistem informasi dilakukan di bagian administrasi SDN 01 Semarang menggunakan COBIT 4.1 yang fokus pada *domain delivery and support* (DS). Pengelolaan sistem informasi akademik yang baik akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna teknologi informasi. Dengan menerapkan COBIT 4, semua kekurangan dan kelemahan sistem saat ini dapat diperbaiki untuk tujuan pengembangan kualitas tenaga administrasi sekolah[11]. Teknologi informasi PT Sinar Aceh dikelola di area ME. Pemilihan area ini sesuai dengan masalah dan kebutuhan perusahaan dalam pengelolaan teknologi informasi, termasuk penyediaan layanan TI yang optimal. Evaluasi sistem pengelolaan teknologi informasi menggunakan COBIT. Penilaian dilakukan terhadap kinerja internal divisi TI untuk meningkatkan dan mencapai tujuan bisnis perusahaan. Penelitian ini difokuskan pada domain ME. Hasil penilaian ini merupakan rekomendasi yang tepat untuk pengelolaan teknologi informasi di perusahaan sesuai dengan framework COBIT 4.1 [12].

Observasi adalah cara untuk mengumpulkan data dengan melihat langsung kegiatan yang terjadi di lokasi penelitian. Dengan observasi, kita bisa mendapatkan gambaran yang lebih detail tentang teknologi informasi yang digunakan, serta hubungannya dengan masalah dan tujuan penelitian [13]. Penulis melakukan observasi ke PT PQR untuk mengamati bagaimana jasa pengiriman milik PT PQR diterapkan. Wawancara adalah cara untuk mendapatkan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak terkait. Wawancara dilakukan kepada beberapa individu atau pihak terkait di PT PQR, serta kepada konsumen, dengan harapan mendapatkan informasi dan data yang diperlukan terkait dengan permasalahan penelitian. Hasil wawancara digunakan sebagai dukungan saat mengukur tingkat kematangan [14].

### Pemetaan

Pemetaan COBIT adalah proses menyesuaikan tujuan bisnis perusahaan dengan tujuan bisnis dan tujuan Teknologi Informasi sesuai dengan COBIT 4.1 [15]. Penulis melakukan pemetaan sesuai dengan COBIT 4.1

untuk tujuan bisnis PT PQR. Dalam pemetaan ini, penulis mengidentifikasi tujuan bisnis dan tujuan TI sesuai COBIT 4.1 dan menyesuaikannya dengan tujuan bisnis PT PQR. Selanjutnya, dari langkah pemetaan ini, domain atau subdomain mana yang dapat dijadikan dasar dapat ditentukan. Ini dapat membantu proses penyelesaian kuesioner.

**Pengumpulan Data**

Kuesioner digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar. Penulis membuat kuesioner berdasarkan hasil pemetaan Cobit yang telah dilakukannya sebelumnya. Kuesioner dibuat sesuai dengan pedoman standar COBIT. Kemudian kuesioner ini diisi oleh departemen terkait. Penulis menyerahkan kuesioner kepada pihak dan departemen terkait PT PQR. Pemilihan sampel dilakukan secara sengaja. Penulis memilih sampel dengan tujuan tertentu, seperti mengambil responden yang mengetahui bidangnya dengan baik.[16].

**Analisis Data**

Model Tingkat Kematangan digunakan untuk mengukur perkembangan manajemen proses. Skala kematangan adalah alat yang memungkinkan perusahaan/manajer untuk menilai bagaimana mereka mengelola TI. Kuesioner diisi oleh responden dan data tersebut diolah untuk menghasilkan nilai dengan menggunakan model tingkat kematangan. Perhitungan tingkat kematangan ini memakai skala Gutman. Model kematangan pengelolaan dan pengendalian proses TI berdasarkan metode penilaian organisasi, mulai dari tidak ada (0) hingga optimal (5). Dengan menggunakan model kematangan ini, PT PQR dapat mengetahui posisi saat ini dan berupaya untuk meningkatkan levelnya agar aspek tata kelola TI dapat berfungsi secara efektif.

**Evaluasi dan Penilaian**

Berikut ditampilkan langkah evaluasi dan penilaian yang akan dilakukan menggunakan table Maturity Level, yang dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

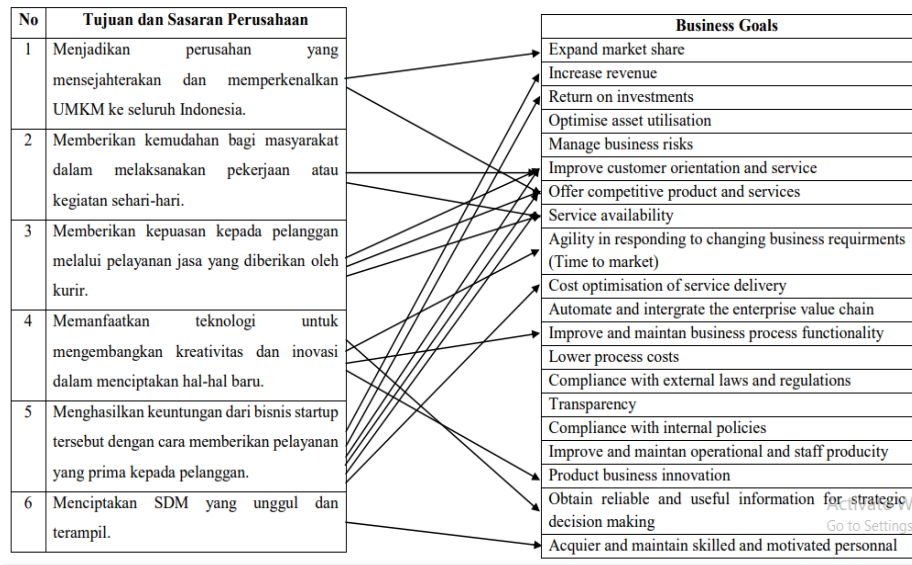
Tabel 1 Tabel Maturity Level

Tingkat Kematangan	Penjelasan
Tingkat 0 <i>Non-existent</i> (Tidak ada)	Level ini sesuai dengan posisi kematangan terendah, dimana organisasi percaya bahwa mereka tidak memerlukan proses investasi TI yang standar, sehingga tidak ada pengawasan terhadap investasi TI yang dikeluarkan oleh organisasi.
Tingkat 1 <i>Initial</i> (Inisialisasi)	Ada banyak usaha untuk merencanakan, mengatur, dan mengontrol sejumlah investasi yang dilakukan, tapi masih dilakukan secara tidak teratur, tidak konsisten, bahkan tidak resmi, dan bersifat reaktif.
Tingkat 2 <i>Repeatable</i> (Dapat diulang)	Organisasi memiliki kebiasaan yang terstruktur dalam merencanakan dan mengelola investasi di bidang teknologi informasi secara berulang dan responsif, namun tanpa melibatkan prosedur dan dokumen formal.
Tingkat 3 <i>Defined</i> (Ditetapkan)	Pada tahap ini, perusahaan memiliki mekanisme dan prosedur yang jelas terkait dengan pengelolaan dan prosedur investasi di bidang teknologi informasi yang telah dikomunikasikan dan disosialisasikan dengan baik kepada pimpinan perusahaan.
Tingkat 4 <i>Managed</i> (Diatur)	Tahap dimana manajer organisasi menggunakan sejumlah indikator pengukuran kinerja kuantitatif untuk memantau seberapa efektifnya mereka dalam mengimplementasikan manajemen investasi teknologi informasi
Tingkat 5 <i>Optimized</i> (Dioptimalisasi)	Tingkat yang lebih tinggi ini diberikan kepada organisasi yang telah berhasil menerapkan prinsip tata kelola secara penuh dan mengacu pada praktik terbaik di mana prinsip tata kelola telah diterapkan sepenuhnya, seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, dan keadilan.

**3. HASIL DAN ANALISIS**

Agar diperoleh hasil yang maksimal untuk penilaian tata kelola TI layanan aplikasi PT PQR, diukur dengan tingkat kematangan pada COBIT 4.1, penulis membaginya menjadi beberapa tahapan, yaitu:

1. Memetakan Tujuan Bisnis Perusahaan dengan Tujuan Bisnis COBIT  
Pemetaan yang dibuat oleh penulis berisi tujuan, visi dan misi PT PQR sesuai dengan COBIT 4.1. Peta awal ini bertujuan untuk mengenali, menghasilkan, dan mengidentifikasi tujuan bisnis COBIT 4.1. Berikut adalah gambar peta yang dibuat oleh penulis, dengan tabel di sebelah kiri berisi tujuan, visi, dan misi PT PQR, dan tabel di sebelah kanan berisi tujuan bisnis 4.1.



Gambar 3 Pemetaan Bussines goals perusaha ke Bussines COBIT 4.1

2. Pemetaan COBIT 4.1 Tujuan Bisnis pada COBIT 4.1 Tujuan TI

Setelah melakukan pemetaan pertama dan mendapatkan hasilnya, penulis melakukan pemetaan selanjutnya yaitu pemetaan dari tujuan bisnis COBIT 4.1 ke tujuan IT COBIT 4.1. Hal ini harus dilakukan untuk mengidentifikasi tujuan TI yang ingin dicapai penulis

Tabel 2 Pemetaan dari *Bussines Goals COBIT* ke *IT Goal COBIT*

No Urut	Business Goals COBIT	IT Goals
1	Expand market share	25, 28
2	Increase revenue	25,28
3	Return on investments	24
6	Improve customer Orientation and service	3,23
7	Offer competitive products and services	5,24
8	Service availability	10,16,22,23
9	Agility in responding to changing business requirements (time to market)	1,5,25
10	Cost optimisation of service delivery	7,8,10,24
12	Improve and maintain business process functionality	6,7,11
18	Product/business innovation	5,25,28
19	Obtain reliable and useful information for strategic decision making	2,4,12,20,26
20	Acquire and maintain skilled and motivated personnel	9

3. Membuat pemetaan tujuan COBIT IT ke dalam proses COBIT IT

Setelah diperoleh hasil identifikasi tujuan IT COBIT 4.1, maka penulis melakukan pemetaan sebagai berikut, yaitu memetakan tujuan IT COBIT dengan proses TI . Ini termasuk mengidentifikasi dan memproduksi proses komputer yang akan digunakan nantinya

4. Keluaran Hasil Proses IT (framework)

Hasil dari semua pemetaan yang dilakukan penulis menghasilkan proses IT (Framework) yang sesuai dengan COBIT 4. Proses IT (Framework) yang dihasilkan mencakup 30 dari 34 Proses IT yang termasuk dalam COBIT 4.1. Namun, dalam konteks ini, penulis hanya akan menggunakan 15 proses (framework) TI yang difokuskan pada bidang Pengiriman dan Dukungan (DS) serta Pemantauan dan Evaluasi.

5. Hasil Tingkat Kematangan

Perhitungan tingkat kematangan dilakukan oleh penulis, merupakan perhitungan akhir sesuai dengan COBIT 4.1 guna menilai tata kelola di PT PQR dalam pelayan jasa. Perhitungan dilakukan pada 15 proses TI yang dipilih oleh penulis, fokus pada Delivery Support (DS) dan Monitoring and Evaluation (ME). DS berfokus pada layanan dan dukungan teknis, sementara ME memerlukan pengendalian proses internal dan eksternal. Perhitungan ini didasarkan pada kuisioner yang diisi oleh responden. Rata-rata kematangan setiap domain adalah 2,97 untuk domain DS dan 2,7 untuk domain ME. Skor kematangan terendah pada domain DS adalah 2,4 untuk Manajemen Masalah (DS10) pada level 2. Hal ini disebabkan oleh kurangnya prosedur dan dokumen formal untuk mengatasi permasalahan di perusahaan. Namun, nilai kematangan yang paling penting untuk domain DS adalah identifikasi dan alokasi biaya (DS6) dengan nilai 3,8 dan tingkat kematangan yang ditargetkan pada level 4. Biaya yang dikeluarkan oleh PT PQR sesuai dengan tujuan perusahaan dan memberikan manfaat yang besar. Dalam domain ME, hanya 2 proses TI yang telah dinilai tingkat kematangannya, yaitu ME1 dengan nilai kematangan saat ini sebesar 3 sesuai dengan kematangan yang diharapkan yaitu 3. PT PQR memiliki mekanisme dan prosedur yang jelas mengenai tata cara, proses, dan evaluasi teknologi informasi mengenai kinerja dan investasi. Hal ini sesuai dengan nilai yang diharapkan. Sementara ME2 memiliki tingkat kematangan saat ini sebesar 2.4 dan perkiraan tingkat kematangannya adalah 2. PT PQR belum memiliki prosedur dan dokumen formal untuk memastikan kepatuhan hukum atas investasi TI yang telah dilakukannya, namun hal ini direncanakan dan dikelola secara baik. Hasil keseluruhan maturity level pada 14 it proses yang sudah dilakukan penulis, yaitu Untuk melihat hasil keseluruhan maturity level pada 14 it proses yang sudah dilakukan penulis, bisa dilihat pada tabel perhitungan maturity level di bawah ini,

Tabel 3 Hasil Perhitungan Maturity Level

IT Proses	Keterangan	Current Maturity	Expected Maturity
<b>DOMAIN DS</b>			
DS1	Menentukan dan mengelola tingkat layanan manajemen	2.6	2
DS2	Mengelola layanan pihak ketiga	2.7	2
DS3	Mengelola kinerja dan kapasitas	2.8	3
DS4	Memastikan layanan berkelanjutan	3.6	3
DS5	Memastikan keamanan sistem	3.0	3
DS6	Mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya	3.8	4
DS7	Mendidik dan melatih pengguna	2.9	3
DS8	Pengelolaan service desk dan insiden	3.2	3
DS10	Manajemen masalah	2.4	2
DS11	Manajemen data	2.6	2
DS12	Manajemen pengelola lingkungan fisik	2.5	2
DS13	Kelola operasi	3.3	3
<b>Nilai Rata rata</b>		<b>2.97</b>	
<b>DOMAIN ME</b>			
ME1	Memantau dan Mengevaluasi Kinerja Teknologi informasi	3	3
ME2	Menjamin Kepatuhan Hukum	2.4	2
<b>Nilai Rata rata</b>		<b>2.7</b>	

Berdasarkan tabel diatas Domain Delivery and Support (DS), Current Average Maturity: 2.97, Expected, Average Maturity: 3.00, Pencapaian: 99%. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa domain DS hampir sepenuhnya mencapai tingkat kematangan yang diharapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa proses tata kelola yang terkait dengan pengelolaan layanan, keamanan, kapasitas, dan operasional TI telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang kecil untuk penyempurnaan guna mencapai skor 3.00 secara penuh.

Domain Monitor and Evaluate (ME), Current Average Maturity: 2.70, Expected Average Maturity: 3.00, Pencapaian: 90%, Untuk domain ME, pencapaian sebesar 90% menunjukkan adanya beberapa kekurangan dalam proses pemantauan dan evaluasi kinerja TI serta kepatuhan terhadap hukum. Hal ini dapat menjadi fokus peningkatan, terutama untuk memastikan bahwa mekanisme kontrol TI sejalan dengan standar hukum dan memberikan manfaat optimal bagi perusahaan.

#### 4 KESIMPULAN

Hasil Evaluasi tata kelola teknologi informasi aplikasi layanan PT. PQR didasarkan pada pengukuran tingkat kematangan rata-rata untuk domain DS sebesar 2,97 dan domain ME sebesar 2,7, dimana tingkat kematangan hampir mencapai level yang ditetapkan yaitu 3. PT. PQR memiliki prosedur standar yang jelas dan tertulis tentang tata cara dan pengelolaan teknologi informasi yang telah disosialisasikan kepada manajemen dan karyawan. Diantara 14 proses IT yang dievaluasi, DS6 memiliki skor tertinggi yaitu 3.8, sedangkan DS10 dan ME2 memiliki skor terendah, menunjukkan bahwa PT. PQR perlu melakukan perbaikan dalam pengelolaan masalah dan solusinya dan juga perlu meningkatkan penghormatan terhadap hukum di perusahaan. Secara keseluruhan, evaluasi tingkat kematangan menunjukkan bahwa PT PQR memiliki tata kelola TI yang cukup baik, dengan pencapaian rata-rata mendekati target yang diharapkan. Domain DS memiliki performa yang hampir optimal dengan pencapaian 99%, sementara domain ME memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan pencapaian dari 90% ke 100%. Upaya peningkatan yang dilakukan dapat difokuskan pada area-area yang memerlukan perbaikan berdasarkan temuan analisis ini.

#### REFERENSI

- [1] S. Handoyo, B. S. WA, and E. T. Luthfi, "Evaluasi implementasi sistem informasi paket aplikasi sekolah menggunakan," *J. Inf.*, vol. 4, no. 1, p. 27, 2018.
- [2] E. Zuraidah, "AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4 . 1 ( PADA STUDI KASUS PT ANUGERAH )," *J. Prosisko*, vol. 7, no. 2, pp. 84–95, 2020.
- [3] A. Budiyantra, J. F. Andry, P. Ranting, and D. Natalia, "Audit aplikasi ITTOS Dengan Framework COBIT Pada PT PDCDP," *Semin. Nas. Teknol. Inf.*, no. November, pp. 1–7, 2018.
- [4] A. F. Tanujaya and W. Wella, "Evaluasi Penyelarasan Strategi Teknologi Informasi dan Strategi Bisnis di PT X Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 . 0," *Ultim. InfoSys*, vol. VIII, no. 2, pp. 81–86, 2017.
- [5] W. A. Probonegoro, L. I. Sari, and P. Romadiana, "Penggunaan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Sebagai Hasil Evaluasi Pengelolaan Teknologi Informasi CV. INDOJAYA," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 2, pp. 783–793, 2021.
- [6] L. I. Sari, W. A. Probonegoro, and L. Lisia, "Audit Sistem Informasi Terhadap Penilaian Teknologi Informasi Pada Maskapai ABC Menggunakan Cobit 4 . 0," *Konfrensi Nas. Sist. Inf.*, pp. 700–704, 2018.
- [7] A. Mulyanto, "Audit Sistem Informasi dengan Menggunakan Cobit 4 . 1 untuk Evaluasi Manajemen Teknologi Informasi," *Semin. Nas. Teknol. dan Bisnis*, pp. 407–417, 2018.
- [8] I. T. G. Institute, *COBIT 4.1 Framework Control Objectives Management Guidelines Maturity Models*. 2017.
- [9] R. Sinaga and I. Permana, "AUDIT SISTEM INFORMASI TERHADAP PT ENSEVAL MENGGUNAKAN COBIT 4.1 DOMAIN ACQUIRE IMPLEMENTATION," *Semin. Nas. Ris. dan Inov. Teknol. (SEMNAS RISTEK)*, pp. 1–6, 2023.
- [10] R. Salsabila, A. L. Zahra, S. T. Rahayu ada, H. H. Putra Anandi, and G. Mukaromah, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Menggunakan COBIT 4.1 Pada PT Al Ahram Sarana Wisata," *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 5, no. 1, pp. 57–67, 2024.
- [11] R. M. Faktara and T. Haryanti, "AUDIT SISTEM INFORMASI PADA TATA USAHA DENGAN MENGGUNAKAN COBIT 4 . 1 DOMAIN DELIVERY AND SUPORT ( DS ) PADA SD N 1 SEMARANG Abstraksi," *J. Ilm. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 1, no. 5, 2022.
- [12] J. F. Andry and R. E. Riwanto, "AUDIT TI PADA PT SINAR ACEH MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 Cobit 4.1," *J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 7–14, 2019.
- [13] M. A. Yowono and L. Ellitan, "Evaluasi Penerapan Information Technology Risk Governance



- Berdasarkan COSO ERM pada PT . Agro,” *Semin. Nas. AMIKOM Surakarta*, no. November, pp. 721–732, 2023.
- [14] I. Tazkiyah, B. R. Prasetyo, M. F. Siswantoro, and S. Mukaromah, “EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN IT PADA SMA XYZ SURABAYA MENGGUNAKAN COBIT 4.1,” *Pros. Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Sist. Inf.*, no. September, pp. 10–11, 2022.
- [15] E. Zuraidah and B. M. Sulthon, “AUDIT SISTEM INFORMASI PERKREDITAN PADA PT . ANEKA OPTIMAL MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.0,” *J. Pro*, vol. 9, no. 1, pp. 67–75, 2022.
- [16] W. A. Probonegoro and L. I. Sari, “Pemanfaatan Cobit Framework 4 . 0 Dalam Pengelolaan Dan Evaluasi Sistem Informasi Pada Bank Syariah ABC,” *J. IT CIDA*, vol. 7, no. 2, pp. 53–68, 2021.