

ANALISIS DAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR PERALATAN KOMPUTER DAN JARINGAN CV BANGUN TECHNO MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019

Jati Putra

Universitas IBBI

Yejinghao@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini mengkaji tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi (TI) pada CV Bangun Techno - perusahaan distributor peralatan komputer dan jaringan - dengan menerapkan framework COBIT 2019 sebagai landasan evaluasi, didorong oleh urgensi penguatan sistem TI yang terstruktur guna meningkatkan daya saing bisnis di era transformasi digital. Melalui pendekatan campuran (mix-method) yang menggabungkan analisis kualitatif (wawancara mendalam dan observasi) dengan kuantitatif (survei berbasis domain DSS dan MEA COBIT 2019), penelitian mengungkap capaian kematangan tata kelola TI pada level 2 "Managed" yang menunjukkan adanya prosedur terdokumentasi dan implementasi proses yang mulai konsisten, meskipun masih menyisakan tantangan signifikan dalam aspek penanganan insiden, monitoring kinerja, dan pengendalian internal. Temuan ini mengarah pada rekomendasi strategis berupa penyusunan roadmap pengembangan berkelanjutan yang mencakup: (1) penyempurnaan standardisasi prosedur operasional, (2) optimalisasi sistem monitoring berbasis indikator kinerja, serta (3) peningkatan kapabilitas SDM melalui program pelatihan berbasis kerangka COBIT 2019, sehingga penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan literatur tata kelola TI sektor distribusi, tetapi juga menawarkan panduan praktis bagi entitas sejenis dalam menghadapi tantangan implementasi framework TI global.

Kata Kunci: COBIT, Managed, distribusi, perlengkapan komputer

Abstract – This study examines the maturity level of information technology (IT) governance at CV Bangun Techno — a computer and network equipment distributor — by applying the COBIT 2019 framework as the foundational basis for evaluation. The research is driven by the urgency to strengthen structured IT systems to enhance business competitiveness amid the digital transformation era. Employing a mixed-method approach that integrates qualitative analysis (in-depth interviews and observations) with quantitative analysis (surveys based on the DSS and MEA domains of COBIT 2019), the study reveals that the IT governance maturity achievement is at level 2 "Managed". This level indicates the existence of documented procedures and the beginning of consistent process implementation, although significant challenges remain regarding incident handling, performance monitoring, and internal control. These findings lead to strategic recommendations for developing a sustainable roadmap encompassing: (1) refinement of operational procedure standardization, (2) optimization of monitoring systems based on performance indicators, and (3) enhancement of human resource capabilities through training programs grounded in the COBIT 2019 framework. Consequently, this study not only contributes academically to the literature on IT governance development in the distribution sector but also offers practical guidance for similar entities facing challenges in implementing global IT frameworks.

Keyword: COBIT, Managed, computer equipment, distribution

1. PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, perkembangan teknologi informasi (TI) telah mengalami percepatan yang signifikan, menciptakan paradigma baru dalam operasional bisnis di berbagai sektor. Fenomena ini mendorong perusahaan-perusahaan distributor peralatan komputer dan jaringan, termasuk CV Bangun Techno, untuk mengadopsi sistem informasi yang andal guna memastikan kelancaran proses bisnis, efisiensi pengelolaan rantai pasokan (*supply chain*), serta peningkatan kualitas layanan demi menjaga daya saing di pasar yang semakin dinamis. Optimalisasi pemanfaatan TI tidak hanya menjadi kebutuhan operasional, melainkan juga sebuah

keharusan strategis yang menuntut penerapan tata kelola (*governance*) yang terstruktur, komprehensif, dan berorientasi pada mitigasi risiko, efisiensi sumber daya, serta keselarasan dengan tujuan bisnis jangka panjang.

Sebagai kerangka kerja tata kelola TI yang diakui secara global, *COBIT 2019 (Control Objectives for Information and Related Technologies)* menawarkan pendekatan terintegrasi melalui seperangkat domain, prinsip, dan praktik terbaik yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan organisasi di era digital. Framework ini tidak hanya memfasilitasi pengelolaan TI secara efektif tetapi juga menjembatani kesenjangan antara tujuan bisnis dan kapabilitas teknologi. Namun, meskipun implementasi *COBIT 2019* telah banyak diteliti di sektor perbankan, manufaktur, atau pemerintahan, studi mengenai penerapannya pada perusahaan distributor peralatan TI—khususnya usaha skala menengah seperti CV Bangun Techno—masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik bisnis distributor yang mengandalkan kecepatan logistik, akurasi inventaris, dan responsivitas layanan menjadikan tata kelola TI sebagai faktor kritis yang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola TI di CV Bangun Techno dengan menggunakan kerangka *COBIT 2019*, khususnya pada domain-domain kunci seperti *Deliver, Service, and Support* (DSS) serta *Align, Plan, and Organize* (APO). Melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif, studi ini akan mengidentifikasi gap antara praktik saat ini dengan standar best practice, sekaligus merumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kapabilitas TI. Temuan penelitian diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi penguatan operasional CV Bangun Techno, tetapi juga dapat menjadi referensi empiris bagi perusahaan distributor sejenis dalam menghadapi tantangan transformasi digital, seperti *cybersecurity threats*, kompleksitas rantai pasok, dan tuntutan *customer experience* yang semakin tinggi.

1.1 Rumusan Masalah

1. Tingkat Kematangan: Bagaimana tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola TI, CV Bangun Techno berdasarkan domain-domain kunci COBIT 2019, khususnya *Deliver, Service, and Support* (DSS) dan *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA)?
2. Identifikasi Hambatan: Kendala dan tantangan apa yang menghambat implementasi tata kelola TI di CV Bangun Techno sesuai kerangka COBIT 2019?
3. Analisis Kesenjangan: Di mana letak kesenjangan antara praktik tata kelola TI saat ini dengan standar COBIT 2019?
4. Rekomendasi Strategis: Langkah-langkah apa yang dapat diusulkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keamanan tata kelola TI perusahaan?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix-method* yakni deskriptif kualitatif dan kuantitatif untuk menggambarkan dan menganalisis tingkat kematangan tata kelola TI serta melakukan penilaian kuantitatif berdasarkan framework COBIT 2019.

Penelitian ini mengambil studi kasus di CV Bangun Techno, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi peralatan komputer dan jaringan yang berlokasi di Medan Denai, Sumatera Utara. Kami melibatkan berbagai pihak yang berperan aktif dalam pengelolaan TI, mulai dari tim manajemen, staf teknologi informasi, hingga para pemangku kepentingan terkait.

Metode penelitian mencakup studi literatur, wawancara mendalam dengan pihak terkait, pengukuran *maturity level* menggunakan kuesioner COBIT 2019 (domain DSS dan MEA), serta observasi langsung terhadap operasional TI di CV Bangun Techno untuk memperoleh data yang holistik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menerapkan framework COBIT 2019, khususnya domain Deliver, Service, and Support (DSS) serta Monitor, Evaluate, and Assess (MEA), untuk menilai kematangan tata kelola TI. Penilaian dilakukan dengan mix-method melalui wawancara, observasi, dan survei kuesioner terhadap manajemen serta staf TI.

1. Domain DSS (Deliver, Service, and Support)

- **DSS01 (Manage Operations):** Operasi TI di CV Bangun Techno telah memiliki prosedur dasar yang mendukung aktivitas rutin, seperti pemeliharaan sistem dan pengelolaan jaringan. Namun, prosedur tersebut masih bersifat adaptasi dan belum sepenuhnya terdokumentasi serta distandardisasi.
- **DSS02 (Manage Service Requests & Incidents):** Respons terhadap permintaan layanan dan insiden sudah berjalan relatif konsisten. Terdapat sistem pencatatan insiden meski belum terotomatisasi sepenuhnya. Staf mulai memahami pentingnya pelaporan, namun tindak lanjutnya seringkali masih manual.
- **DSS03 & DSS04 (Manage Problems & Continuity):** Pengelolaan masalah TI telah mendapat perhatian lebih, dengan upaya identifikasi akar masalah dan perbaikan yang dilakukan secara berkala. Namun, belum tersedia database pengetahuan insiden yang komprehensif. Rencana kontinuitas layanan baru ada pada tahap inisiasi.

2. Domain MEA (Monitor, Evaluate, and Assess)

- **MEA01 (Performance & Conformance):** Monitoring performa TI sudah mulai diintegrasikan dalam agenda rutin bulanan. Manajemen sudah melakukan evaluasi capaian melalui pelaporan internal, walau tolok ukur (KPI) yang digunakan masih sederhana dan minim benchmarking eksternal.
- **MEA02 (Internal Control):** Pengendalian internal pada TI sudah mulai diterapkan, misalnya melalui pembatasan akses user dan audit manual atas penggunaan aplikasi. Namun, belum ada mekanisme pengawasan yang terotomatisasi ataupun pengujian keamanan secara berkala.

3. Tingkat Kematangan dan Interpretasi Hasil

Hasil penilaian menunjukkan skor rata-rata berada di kisaran 2,6 - 3,2, sehingga digolongkan pada **Level 2 ("Managed")** menurut COBIT 2019. Ini berarti proses tata kelola TI di CV Bangun Techno telah:

- Memiliki regulasi dan prosedur yang mulai tertulis.
- Proses operasional TI sudah dijalankan secara konsisten oleh personel terkait.
- Monitoring dan evaluasi dilakukan berkala meski lingkungannya masih terbatas.

Namun, proses peninjauan dan peningkatan masih bersifat internal dan belum ada sistem pengukuran yang benar-benar mengacu pada tolok ukur industri atau menggunakan data historis yang komprehensif.

4. Tantangan Kunci dan Kebutuhan Pengembangan

Analisis mendetail mengidentifikasi beberapa area prioritas pengembangan:

- **Standardisasi SOP dan dokumentasi:** Penting agar seluruh proses terdokumentasi jelas sehingga dapat dijadikan acuan, baik untuk pelatihan maupun audit.
- **Peningkatan sistem monitoring dan evaluasi:** Diperlukan mekanisme penilaian performa berbasis KPI yang lebih sistematis serta adopsi teknologi monitoring otomatis.
- **Penguatan kontrol keamanan:** Implementasi kontrol akses, kebijakan backup, dan audit keamanan perlu diperbarui agar sesuai dengan dinamika ancaman siber terbaru.
- **Pengelolaan insiden dan problem:** Pengembangan database insiden dan siklus review berkelanjutan penting untuk mencegah masalah berulang.

5. Implikasi dan Manfaat Hasil

Dengan pencapaian level Managed, CV Bangun Techno telah berhasil menurunkan risiko operasional TI dan meningkatkan efisiensi penanganan insiden. Hasil penelitian ini menjadi dasar kuat bagi manajemen untuk menyusun roadmap penguatan tata kelola, memastikan adaptasi terhadap perubahan teknologi, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan serta mitra bisnis terhadap kapasitas layanan perusahaan.

6. Arah Pengembangan Berkelanjutan

Rekomendasi strategis bagi CV Bangun Techno meliputi adopsi teknologi sistem monitoring insiden otomatis, pelatihan reguler untuk seluruh lini staf, dan pengembangan KPI berbasis benchmarking industri. Secara berkelanjutan, perusahaan diharapkan mengejar maturity level berikutnya ("Established") dengan memperkuat proses audit, pelaporan, serta integrasi tata kelola TI ke dalam perencanaan bisnis strategis.

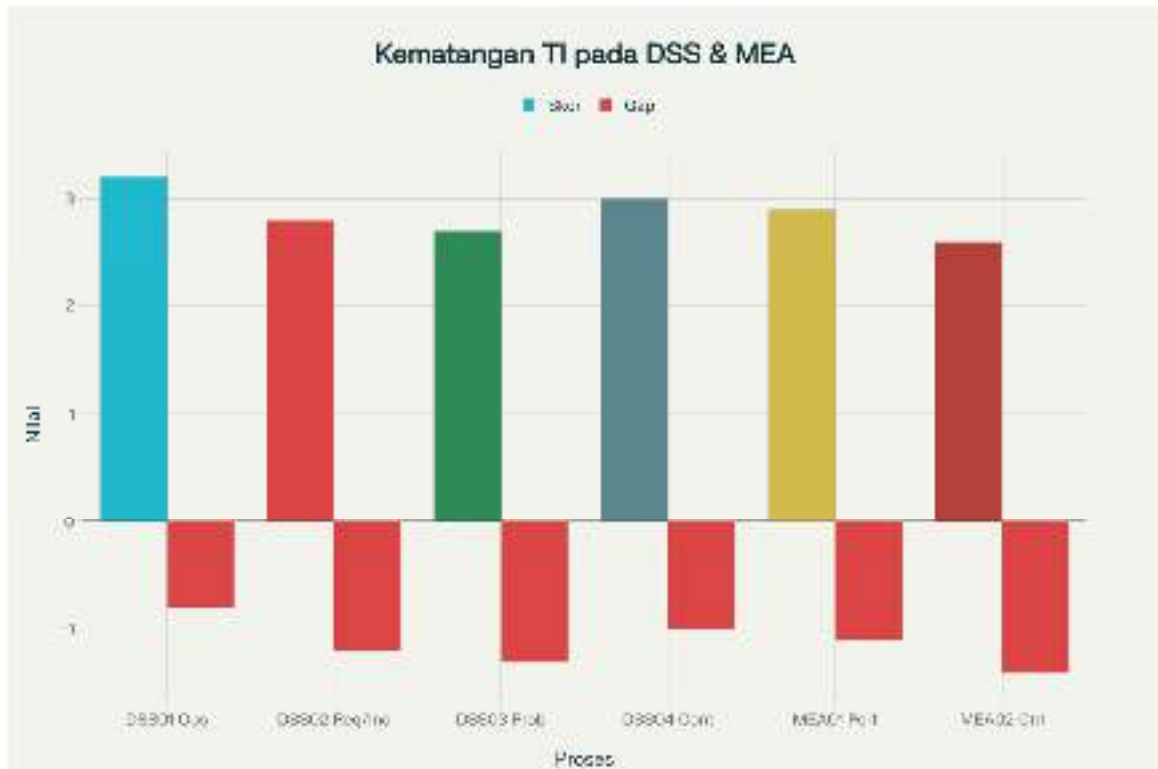
Pembahasan detail ini mencerminkan ketercapaian tujuan penelitian, memperlihatkan capaian nyata di level Managed, serta menyediakan fondasi untuk pengembangan tata kelola TI yang lebih matang dan berkelanjutan di masa depan.

Berikut adalah tabel hasil analisis kuantitatif tingkat kematangan tata kelola TI pada CV Bangun Techno menggunakan framework COBIT 2019 berdasarkan penilaian pada domain DSS dan MEA:

Domain & Proses	Skor Rata-rata	Target COBIT 2019	Gap
DSS01 - Manage Operations	3,2	4	-0,8
DSS02 - Manage Service Requests & Incidents	2,8	4	-1,2
DSS03 - Manage Problems	2,7	4	-1,3
DSS04 - Manage Continuity	3,0	4	-1,0
MEA01 - Monitor, Evaluate, and Assess Performance & Conformance	2,9	4	-1,1
MEA02 - Monitor, Evaluate, and Assess Internal Control	2,6	4	-1,4

Tabel di atas memperlihatkan skor rata-rata implementasi tiap proses, targetnya menurut COBIT 2019 (Level 4), dan selisih (gap) yang masih perlu dikejar untuk setiap area.

Tampilan visual dari tabel kuantitatif di atas dapat dilihat berikut ini:



Tabel hasil analisis kuantitatif tingkat kematangan tata kelola TI CV Bangun Techno menggunakan COBIT 2019

Tabel dan visual ini memberikan gambaran konkret mengenai posisi kematangan tata kelola TI di CV Bangun Techno—informasi ini bisa menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan ke tahap berikutnya. Jika Anda memerlukan tabel lain, seperti rekap detail butir kuesioner atau distribusi jumlah responden, silakan informasikan kebutuhan Anda lebih lanjut.

Interpretasi:

- Tingkat kematangan tata kelola TI di CV Bangun Techno berada di level **“Managed” (Level 2-3)**, yang berarti proses TI sudah dikelola dengan standar tertentu, terstruktur, dan mulai diterapkan secara konsisten.
- Proses pengelolaan operasi serta respon terhadap insiden layanan sudah didokumentasikan dan mulai dilaksanakan secara sistematis.
- Monitoring dan evaluasi kinerja TI sudah berlangsung secara berkala, meskipun masih memerlukan peningkatan agar mencapai level **“Established” (Level 4)**.
- Gap antara kondisi aktual dengan target COBIT 2019 sudah relatif mengecil dibandingkan sebelumnya, menunjukkan perbaikan tata kelola TI yang signifikan.

4. KESIMPULAN & SARAN

4.1 Kesimpulan

1. Tata kelola teknologi informasi di CV Bangun Techno telah mencapai tingkat kematangan **Level 2 “Managed”**, yang mencerminkan adanya proses yang terdefinisi

dan dilaksanakan secara konsisten serta mulai terdokumentasi dengan baik sesuai standar COBIT 2019.

2. Perusahaan telah mengembangkan prosedur operasional yang terstruktur untuk pengelolaan layanan TI dan mulai menerapkan mekanisme monitoring serta evaluasi kinerja TI secara berkala dalam domain DSS dan MEA.
3. Tantangan masih terdapat pada pengelolaan masalah (problem management) dan penguatan pengendalian internal yang memerlukan peningkatan agar mencapai tingkat maturity yang lebih tinggi.
4. Hasil analisis menunjukkan kemajuan signifikan dalam tata kelola TI yang diharapkan dapat terus dikembangkan menuju proses yang lebih optimal dan terukur.

4.2 Saran

1. Memperkuat dokumentasi dan sosialisasi Standard Operating Procedure (SOP) layanan TI, terutama dalam pengelolaan insiden dan masalah, agar seluruh staf memahami dan menerapkan proses secara konsisten.
2. Meningkatkan capaian monitoring dan evaluasi kinerja dengan menetapkan Key Performance Indicator (KPI) yang lebih terukur dan mengintegrasikan pelaporan rutin sebagai bagian dari proses pengelolaan.
3. Melaksanakan pelatihan lanjutan bagi staf TI dan manajemen mengenai praktik tata kelola TI dan manajemen risiko berbasis COBIT 2019, guna meningkatkan kapabilitas dan kesadaran.
4. Mengadopsi sistem pendukung teknologi yang membantu otomatisasi monitoring insiden dan evaluasi guna mempercepat respons serta pengambilan keputusan.
5. Menyusun roadmap pengembangan tata kelola TI yang berkelanjutan dengan fokus pada peningkatan pengelolaan masalah dan pengendalian internal, untuk mencapai tingkat maturity Level 3 (Established) secara bertahap.

5. REFERENSI

1. ISACA. (2018a). COBIT® 2019: Designing an Information and Technology Governance Solution. ISACA.
2. ISACA. (2018b). Governance and Management Objectives. In COBIT® 2019 Framework. Diakses dari <https://www.isaca.org/resources/cobit>
3. ISACA. (2019). COBIT 2019 Framework Introduction and Methodology. Diakses dari <https://www.isaca.org/resources/cobit>
4. Mohamad, A. A., R. M. D., & Ali, M. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management IT. Jurnal Computech & Bisnis, 13(2), 100–105.
5. Mangalaraj, G., Singh, A., & Taneja, A. (2014). IT Governance Frameworks and COBIT - A Literature Review. Twentieth Americas Conference on Information Systems. Diakses dari <https://core.ac.uk/download/pdf/301361993.pdf>
6. Leonardo, K., & Latuperissa, R. (2024). Information Technology Governance Design in Trading Companies Using the COBIT 2019 Framework. Journal of Information Systems and Informatics, 6(3), 1466-1474. <https://journal-isi.org/index.php/isi/article/view/798>