

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. INDAKO TRADING COY DENGAN FRAMEWORK COBIT 2019

PROYEK

Oleh:

**STANLEY HOWARD
NIM. 231232267**



**PROGRAM STUDI S-2 TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE
AT PT. INDAKO TRADING COY WITH THE COBIT 2019
FRAMEWORK**

FINAL PROJECT

By:

**STANLEY HOWARD
ID NUMBER. 231232267**



**MAJOR OF S-2 INFORMATION TECHNOLOGY
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT.
INDAKO TRADING COY DENGAN FRAMEWORK COBIT 2019**

PROYEK

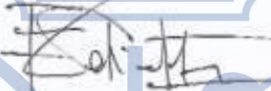
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Magister
Program Studi S-2 Teknologi Informasi

Oleh:

STANLEY HOWARD
NIM. 231232267

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing.


Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Medan, 4 September 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-2 Teknologi Informasi.




Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Stanley Howard
NIM : 231232267

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir / Tesis *) dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tesis : Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT. Indako Trading Coy Dengan Framework COBIT 2019
Tempat Penelitian : PT. Indako Trading Coy
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Pemuda No.22, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan
No. Telp. Tempat Penelitian : (-)

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 29 Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan,



Stanley Howard

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. INDAKO TRADING COY DENGAN FRAMEWORK COBIT 2019

Abstrak

Evaluasi tata kelola TI dapat membantu suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI, mengurangi risiko, memaksimalkan kinerja layanan TI dan dapat mencapai tujuannya secara efektif. PT Indako Trading Coy merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan penggunaan TI dalam mendukung proses bisnisnya. PT Indako Trading Coy memiliki departemen TI yang bertanggung jawab dalam pengelolaan TI dan juga tata kelola TI serta yang menangani permasalahan terkait TI/SI. Berdasarkan penilaian yang dilakukan terdapat beberapa masalah pada PT Indako Trading Coy, sehingga perlu dilakukan evaluasi. Dalam penelitian ini digunakan framework COBIT 2019 dikarenakan framework COBIT 2019 lebih bersifat fleksibel. Domain yang menjadi objektif dalam penelitian ini adalah BAI10, DSS02, DSS03, DSS04. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa, capability level PT Indako Trading Coy berada pada level 1. Berdasarkan hasil nilai capability akan dicari nilai kesenjangan (gap) untuk digunakan sebagai dasar pembuatan rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan kepada PT Indako Trading Coy untuk mencapai target yang diharapkan.

Kata kunci: Tata kelola TI, framework COBIT 2019, capability level

Abstract

IT governance evaluation can help an organization improve the quality of IT services, reduce risks, maximize IT service performance, and achieve its goals effectively. PT Indako Trading Coy is one of the companies that utilizes IT to support its business processes. PT Indako Trading Coy has an IT department responsible for IT management and IT governance, as well as handling IT/IS-related issues. Based on the assessment, there are several problems at PT Indako Trading Coy, so an evaluation is needed. In this study, the COBIT 2019 framework was used because the COBIT 2019 framework is more flexible. The domains that are the objectives in this study are BAI10, DSS02, DSS03, DSS04. The evaluation results show that PT Indako Trading Coy's capability level is at level 1. Based on the results of the capability value, a gap value will be sought to be used as a basis for making improvement recommendations. The results of this study provide improvement recommendations to PT Indako Trading Coy to achieve the expected targets.

Keywords: IT Governance, framework COBIT 2019, capability level

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas diberikannya berkat dan kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir proyek ini yang berjudul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT. Indako Trading Coy Dengan Framework COBIT 2019” demi melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan strata dua, yang diselesaikan tepat waktu pada Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Mikroskil.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya menyadari banyak menghadapi kendala dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan yang tiada hentinya dari banyak pihak serta berkat dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga kami mampu melewati kesulitan-kesulitan yang dihadapi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ibu Sofiana Nurjanah, S.Kom., M.IT, selaku Dosen Pendamping
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S-2 Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. PT Indako Trading Coy, sebagai tempat dilakukannya penelitian dan semua narasumber yang telah bersedia untuk meluangkan waktu untuk penelitian ini.
7. Orang tua dan adik yang selalu memberikan semangat dalam melaksanakan penelitian.

Saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian tugas akhir ini baik dari teknik penulisan maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, kami membuka diri untuk menerima segala pemikiran dan analisis kritis yang membangun untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini. Akhir kata, kami berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, dan dengan ini kami mengucapkan terima kasih

Medan, 29 Juli 2025

Penulis,

Stanley Howard

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	5
2.1.1 Manfaat Tata Kelola Teknologi Informasi pada Perusahaan	6
2.2 Kerangka Kerja (Framework) COBIT 2019	7
2.2.1 Prinsip Dalam COBIT 2019	7
2.2.2 <i>Design Factor</i> COBIT 2019	11
2.2.3 <i>Capability Level</i>	11
2.2.4 <i>Maturity Level</i>	12
2.2.5 Analisa Kesenjangan	13
2.2.6 <i>RACI Chart</i>	13
2.3 Tinjauan Perusahaan	14
2.3.1 Struktur Organisasi IT <i>Department</i>	16
BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN PROYEK	19
3.1 Metodologi Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi	20
3.1.1 Pengumpulan Data	20
3.1.2 Pengidentifikasi <i>Domain</i> Proses	24
3.1.3 Penilaian Kapabilitas Level	26
3.2 Analisis <i>Gap</i>	27
3.3 Penyusunan Rekomendasi Perbaikan	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Identifikasi <i>Design Factor</i>	29

4.1.1 <i>Design Factor 1 – Enterprise Strategy</i>	29
4.1.2 <i>Design Factor 2 – Enterprise Goals</i>	30
4.1.3 <i>Design Factor 3 – IT Risk Profile</i>	31
4.1.4 <i>Design Factor 4 – IT Related Issues</i>	33
4.1.5 <i>Design Factor 5 – Threat Landscape</i>	35
4.1.6 <i>Design Factor 6 – Compliance Requirement</i>	36
4.1.7 <i>Design Factor 7 – Role of IT</i>	37
4.1.8 <i>Design Factor 8 – Sourcing Model of IT</i>	38
4.1.9 <i>Design Factor 9 – Implementation Method</i>	39
4.1.10 <i>Design Factor 10 – Technology Adoption Strategy</i>	40
4.1.11 <i>All Design Factor (Governance and Management Objective)</i>	41
4.2 <i>Domain Proses Evaluasi</i>	43
4.2.1 <i>Domain BAI10 – Managed Configuration</i>	43
4.2.2 <i>Domain DSS02 – Managed Service Request and Incident</i>	44
4.2.3 <i>Domain DSS03 – Managed Problem</i>	46
4.2.4 <i>Domain DSS04 – Managed Continuity</i>	47
4.3 <i>Perhitungan Capability Level</i>	48
4.3.1 <i>BAI10 – Managed Configuration</i>	48
4.3.2 <i>DSS02 – Managed Service Request and Incident</i>	50
4.3.3 <i>DSS03 – Managed Problems</i>	53
4.3.4 <i>DSS04 – Managed Continuity</i>	55
4.4 <i>Analisa Kesenjangan (Gap) Capability Level</i>	59
4.5 <i>Rekomendasi Perbaikan</i>	60
4.5.1 <i>Rekomendasi Perbaikan Capability Level 2</i>	60
BAB V PENUTUP	63
5.1 <i>Kesimpulan</i>	63
5.2 <i>Saran</i>	65
DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prinsip <i>Governance System</i>	8
Gambar 2. 2 Prinsip <i>Governance Framework</i>	9
Gambar 2. 3 <i>Domain COBIT 2019</i>	10
Gambar 2. 4 Logo Perusahaan PT Indako Trading Coy.....	14
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Departemen IT PT Indako Trading Coy.....	16
Gambar 3. 1 Tahapan Pelaksanaan Proyek.....	19
Gambar 4. 1 Grafik <i>Design Factor 1</i>	30
Gambar 4. 2 Grafik <i>Design Factor 2</i>	31
Gambar 4. 3 Grafik <i>Design Factor 3</i>	33
Gambar 4. 4 Grafik <i>Design Factor 4</i>	35
Gambar 4. 5 Grafik <i>Design Factor 5</i>	36
Gambar 4. 6 Grafik <i>Design Factor 6</i>	37
Gambar 4. 7 Grafik <i>Design Factor 7</i>	38
Gambar 4. 8 Grafik <i>Design Factor 8</i>	39
Gambar 4. 9 Grafik <i>Design Factor 9</i>	40
Gambar 4. 10 Grafik <i>Design Factor 10</i>	41
Gambar 4. 11 Hasil <i>All Design Factor</i>	42
Gambar 4. 12 <i>RACI Chart BAI10</i>	44
Gambar 4. 13 <i>RACI Chart DSS02</i>	45
Gambar 4. 14 <i>RACI Chart DSS03</i>	46
Gambar 4. 15 <i>RACI Chart DSS04</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Core Value</i> PT Indako Trading Coy.....	14
Tabel 3. 1. Pertanyaan kuesioner aktivitas level 1	20
Tabel 3. 2 Pertanyaan kuesioner aktivitas level 2	20
Tabel 4. 1 Tabel <i>Design Factor</i> 1	29
Tabel 4. 2. Tabel <i>Design Factor</i> 2.....	30
Tabel 4. 3 Tabel <i>Design Factor</i> 3.....	32
Tabel 4. 4 Tabel <i>Design Factor</i> 4.....	33
Tabel 4. 5 Tabel <i>Design Factor</i> 5.....	36
Tabel 4. 6 Tabel <i>Design Factor</i> 6.....	37
Tabel 4. 7 Tabel <i>Design Factor</i> 7.....	38
Tabel 4. 8 Tabel <i>Design Factor</i> 8.....	39
Tabel 4. 9 Tabel <i>Design Factor</i> 9.....	40
Tabel 4. 10 Tabel <i>Design Factor</i> 10.....	41
Tabel 4. 11 Tabel RACI <i>Chart</i> PT. Indako Trading Coy pada <i>Domain</i> BAI11.....	44
Tabel 4. 12 Tabel RACI <i>Chart</i> PT. Indako Trading Coy pada <i>Domain</i> DSS02	45
Tabel 4. 13 Tabel RACI <i>Chart</i> PT. Indako Trading Coy pada <i>Domain</i> DSS03	47
Tabel 4. 14 Tabel RACI <i>Chart</i> PT. Indako Trading Coy pada <i>Domain</i> DSS04	48
Tabel 4. 15 Perhitungan <i>Capability Level</i> 1 pada <i>Domain</i> BAI10.....	49
Tabel 4. 16 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 pada <i>Domain</i> BAI10.....	49
Tabel 4. 17 Perhitungan <i>Capability Level</i> 1 pada <i>Domain</i> DSS02	50
Tabel 4. 18 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 pada <i>Domain</i> DSS02	51
Tabel 4. 19 Perhitungan <i>Capability Level</i> 1 pada <i>Domain</i> DSS03	53
Tabel 4. 20 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 pada <i>Domain</i> DSS03	54
Tabel 4. 21 Perhitungan <i>Capability Level</i> 1 pada <i>Domain</i> DSS04	56
Tabel 4. 22 Perhitungan <i>Capability Level</i> 2 pada <i>Domain</i> DSS04	56
Tabel 4. 23 <i>Gap Capability Level Domain</i> Proses	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti Pelaksanaan Riset.....	68
---	----

