# BAB II
# KAJIAN LITERATUR

## 2.1 Profil PT. SUA Soft Accounting dan Urgensi Tata Kelola TI

PT. SUA Soft Accounting adalah perusahaan jasa teknologi yang berfokus pada pengembangan aplikasi dan penyediaan layanan konsultansi laporan keuangan bagi berbagai jenis usaha, mulai dari UMKM dan perusahaan berskala kecil hingga menengah atas. Sebagai penyedia solusi yang menggabungkan aspek teknologi dan akuntansi, perusahaan ini mengandalkan sistem informasi dalam mendukung proses bisnisnya, mulai dari pembuatan aplikasi, pengolahan data keuangan, hingga penyampaian laporan kepada klien. Keberhasilan operasional perusahaan dipengaruhi oleh ketepatan, keamanan, dan keandalan teknologi yang digunakan.

Secara umum, proses bisnis PT. SUA Soft Accounting mencakup beberapa aktivitas utama, seperti:

1. Pengembangan Aplikasi, mencakup analisis kebutuhan pengguna, perancangan sistem, pembangunan aplikasi keuangan, serta pemeliharaan dan pembaruan sistem.
2. Pengelolaan Data Keuangan Klien, melibatkan penerimaan data dari klien, berupa input data keuangan hingga pembuatan laporan keuangan.
3. Layanan Konsultansi, Pelatihan, dan Pendampingan berupa asistensi teknis pembuatan laporan keuangan, pelatihan penggunaan aplikasi, dan penyelesaian kendala teknis dari klien.

Tingkat ketergantungan PT. SUA Soft Accounting terhadap teknologi informasi menunjukkan peran yang signifikan, karena sebagian besar proses operasional dan layanan perusahaan dijalankan melalui sistem berbasis teknologi informasi. Hampir seluruh layanan dan proses operasional berjalan menggunakan sistem berbasis TI, termasuk komunikasi internal, manajemen proyek, pengembangan aplikasi, dan penyimpanan data klien. Kondisi ini menuntut hadirnya tata kelola teknologi informasi yang jelas, terstruktur, dan sesuai praktik terbaik agar perusahaan mampu menjaga kualitas layanan dan kepercayaan klien.

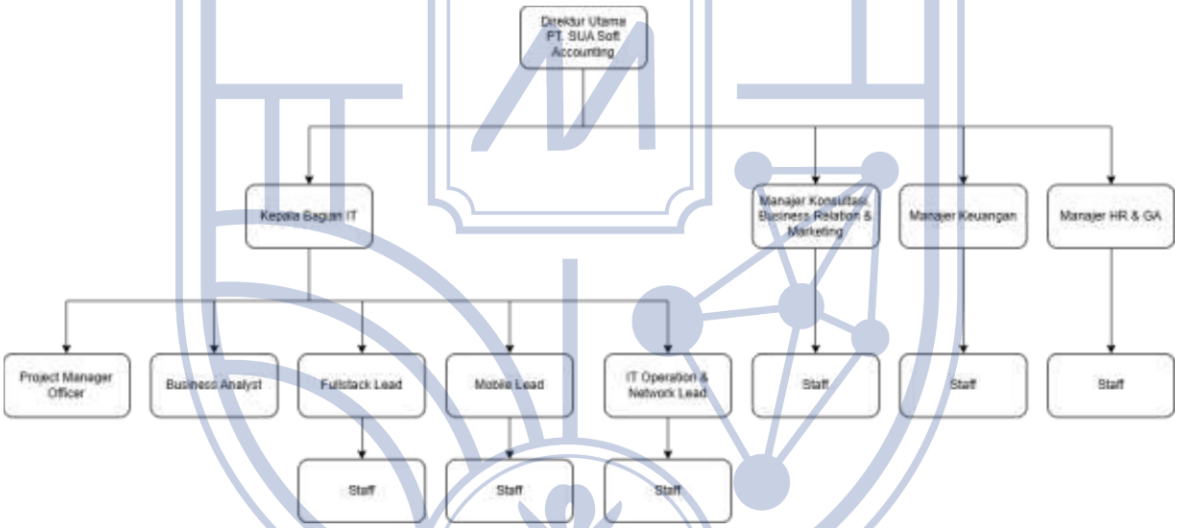
Namun, dalam praktiknya, perusahaan menghadapi beberapa tantangan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan pengelolaan TI, antara lain:

1. Kurangnya dokumentasi resmi proses TI, seperti standar operasional prosedur, kebijakan keamanan informasi, serta mekanisme pemeliharaan sistem.

2. Pengelolaan risiko TI yang belum sistematis, sehingga rentan terhadap kegagalan sistem, kehilangan data, atau ancaman keamanan siber.
3. Tidak adanya kerangka evaluasi formal untuk mengukur kinerja proses TI dan menilai tingkat *capability level* tata kelola TI.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tata kelola TI memiliki peran yang penting bagi PT. SUA Soft Accounting. Tanpa tata kelola yang kuat, perusahaan berisiko mengalami ketidakefisienan operasional, ketidak konsistenan kualitas layanan, serta gangguan pada keamanan data klien yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna jasa. Mengingat fokus bisnis perusahaan yang erat kaitannya dengan pengelolaan informasi keuangan, penerapan tata kelola TI menjadi aspek strategis yang tidak dapat diabaikan.

## 2.2 Struktur Organisasi PT. SUA Soft Accounting




Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT. SUA Soft Accounting dipimpin oleh Direktur Utama yang bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis dan pengawasan seluruh kegiatan perusahaan. Di bawah Direktur Utama, terdapat Kepala Bagian IT yang mengelola dan mengoordinasikan seluruh aktivitas teknologi informasi, termasuk pengembangan dan operasional sistem. Fungsi IT didukung oleh beberapa peran utama, yaitu Project Manager Officer, Business Analyst, Fullstack Lead, Mobile Lead, serta IT Operation & Network Lead, yang masing-masing dibantu oleh staf sesuai bidangnya. Selain itu, Direktur Utama juga membawahi Manajer Konsultasi, Business Relation & Marketing, Manajer Keuangan, serta Manajer HR & GA, yang bertanggung jawab atas fungsi bisnis, keuangan, dan

pengelolaan sumber daya manusia. Secara keseluruhan, struktur ini didukung oleh sekitar 15 orang karyawan yang bekerja secara terkoordinasi untuk mendukung operasional dan layanan perusahaan.

### 2.3 Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*)

Tata kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) merupakan bagian integral dari tata kelola perusahaan (*corporate governance*) yang berfokus pada bagaimana organisasi memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan nilai tambah dan mendukung pencapaian tujuan strategisnya. Tata kelola TI menjadi penting karena teknologi tidak lagi hanya berperan sebagai pendukung operasional, melainkan sebagai pendorong utama dalam penciptaan keunggulan kompetitif organisasi [8]. Menurut Weill dan Ross (2004), tata kelola TI didefinisikan sebagai kerangka kerja yang memastikan penggunaan teknologi informasi selaras dengan strategi bisnis, memberikan nilai tambah, dan mengelola risiko secara efektif. Dalam konteks ini, tata kelola TI berperan menghubungkan antara strategi bisnis dan pengelolaan sumber daya teknologi untuk menghasilkan manfaat yang optimal bagi organisasi [8].

Peterson (2020) menjelaskan bahwa tata kelola TI mencakup struktur organisasi, proses, dan mekanisme pengambilan keputusan yang digunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan penggunaan teknologi informasi [3]. Dengan demikian, tata kelola TI tidak hanya berkaitan dengan manajemen teknologi, tetapi juga bagaimana keputusan strategis terkait TI dibuat dan dievaluasi oleh pihak manajemen. Grembergen dan De Haes (2020) menambahkan bahwa tata kelola TI bertujuan menciptakan keseimbangan antara realisasi manfaat, pengoptimalan risiko, dan pemanfaatan sumber daya TI [9]. Prinsip ini sejalan dengan pandangan ISACA (2019) yang menyatakan bahwa tata kelola TI berfungsi untuk memastikan bahwa penggunaan TI mendukung tujuan bisnis, mengelola risiko dengan baik, serta menggunakan sumber daya secara efisien [2].

Secara umum, tujuan utama tata kelola TI meliputi:

1. Menyelaraskan TI dengan strategi bisnis agar teknologi mendukung pencapaian visi dan misi organisasi [8].
2. Memberikan nilai tambah dari investasi TI melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas proses bisnis [3].
3. Mengelola risiko TI secara efektif, termasuk keamanan informasi, keberlanjutan sistem, dan kepatuhan terhadap regulasi [2].

4. Mengoptimalkan sumber daya TI, baik berupa infrastruktur, aplikasi, maupun kompetensi sumber daya manusia [9].
5. Meningkatkan kinerja layanan TI melalui penerapan praktik terbaik dan evaluasi berkelanjutan [10].

Dengan demikian, tata kelola TI berfungsi sebagai mekanisme yang menjamin bahwa teknologi informasi dikelola secara strategis dan terukur untuk memberikan nilai nyata bagi organisasi. Dalam era transformasi digital saat ini, tata kelola TI tidak hanya menjadi kebutuhan teknis, melainkan juga bagian dari strategi korporasi yang berorientasi pada peningkatan daya saing dan keberlanjutan bisnis.

## 2.4 Kerangka Kerja Tata Kelola TI

Untuk mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi (TI) yang efektif, organisasi memerlukan pedoman yang sistematis dan terstandar. Kerangka kerja (*framework*) tata kelola TI berfungsi sebagai panduan dalam mengatur peran, tanggung jawab, dan mekanisme pengawasan terhadap aset teknologi informasi agar selaras dengan tujuan strategis organisasi (Peterson, 2020). *Framework* ini membantu manajemen memastikan bahwa investasi dan inisiatif TI memberikan nilai tambah, mengelola risiko dengan baik, serta memastikan penggunaan sumber daya TI secara optimal. Di antara berbagai framework yang diakui secara global, tiga yang paling umum digunakan adalah COBIT, ITIL, dan ISO/IEC 38500. Berbagai kerangka kerja telah dikembangkan untuk membantu organisasi dalam mengimplementasikan tata kelola TI yang efektif. Beberapa framework yang umum digunakan antara lain:

1. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*)

COBIT dikembangkan oleh Information Systems Audit and Control Association (ISACA) sebagai kerangka kerja komprehensif yang memberikan panduan mengenai bagaimana organisasi dapat mengelola dan mengatur TI secara efektif. Versi terbarunya, COBIT 2019, memperbarui prinsip-prinsip COBIT 5 dengan memperkenalkan pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan bisnis modern [2].

COBIT 2019 menekankan pentingnya focus areas, design factors, dan goals cascade yang membantu organisasi menyesuaikan tata kelola TI berdasarkan ukuran, strategi, risiko, serta prioritas bisnis. Selain itu, framework ini membagi aktivitas tata kelola ke dalam dua domain besar:

1. *Governance (Evaluate, Direct, and Monitor – EDM)*
2. *Management (Align, Plan, and Organize – APO; Build, Acquire, and Implement – BAI; Deliver, Service, and Support – DSS; dan Monitor, Evaluate, and Assess – MEA)*

Menurut Grembergen dan De Haes (2020), COBIT tidak hanya menjadi alat pengendalian dan evaluasi, tetapi juga sarana untuk meningkatkan nilai bisnis dari TI melalui integrasi antara tujuan bisnis dan manajemen risiko teknologi [9].

2. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)

ITIL dikembangkan oleh Axelos dan merupakan kerangka kerja yang berfokus pada manajemen layanan TI (IT Service Management atau ITSM). ITIL memberikan seperangkat praktik terbaik yang digunakan untuk merancang, mengimplementasikan, dan meningkatkan layanan TI agar dapat memberikan nilai optimal bagi pelanggan dan pengguna akhir [11].

ITIL lebih menekankan pada aspek operasional dan taktis dibandingkan aspek strategis tata kelola. Namun, ITIL tetap berperan penting dalam mendukung tata kelola TI secara keseluruhan karena menyediakan proses yang memastikan kualitas, konsistensi, dan efisiensi layanan teknologi informasi [12].

Versi terbaru, ITIL 4, memperkenalkan konsep Service Value System (SVS) dan Guiding Principles, yang membantu organisasi mengadopsi pendekatan yang lebih holistik terhadap manajemen layanan TI, termasuk integrasi dengan framework lain seperti COBIT dan ISO/IEC 38500 [11].

3. ISO/IEC 38500

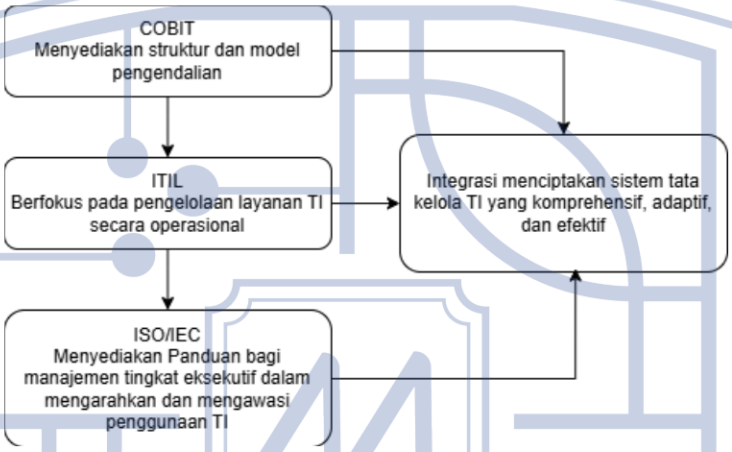
ISO/IEC 38500:2015 merupakan standar internasional yang diterbitkan oleh International Organization for Standardization (ISO) dan memberikan prinsip-prinsip umum tata kelola TI yang baik bagi eksekutif dan dewan direksi.

Standar ini bertujuan membantu pimpinan organisasi dalam menilai, mengarahkan, dan memantau penggunaan TI secara efektif dan bertanggung jawab [13]. ISO/IEC 38500 juga menekankan pada enam prinsip tata kelola yang baik, yaitu:

1. Responsibility (Tanggung Jawab)
2. Strategy (Strategi)
3. Acquisition (Akuisisi)

4. Performance (Kinerja)
5. Conformance (Kepatuhan)
6. *Human Behaviour* (Perilaku Manusia)

Menurut Calder (2016), penerapan ISO/IEC 38500 dapat membantu organisasi mengintegrasikan tata kelola TI ke dalam tata kelola korporasi, sehingga seluruh pengambilan keputusan terkait TI selaras dengan kebijakan bisnis dan tujuan strategis organisasi [14].




Gambar 2.2. Kesinambungan Framework Tata Kelola TI (COBIT, ITIL, ISO)

COBIT, ITIL, dan ISO/IEC 38500 merupakan tiga kerangka kerja yang saling melengkapi dalam pelaksanaan tata kelola TI. COBIT menyediakan struktur dan model pengendalian, ITIL berfokus pada pengelolaan layanan TI secara operasional, sedangkan ISO/IEC 38500 memberikan panduan bagi manajemen tingkat eksekutif dalam mengarahkan dan mengawasi penggunaan TI. Integrasi ketiga framework ini dapat menciptakan sistem tata kelola TI yang komprehensif, adaptif, dan efektif dalam mendukung keberlanjutan organisasi.

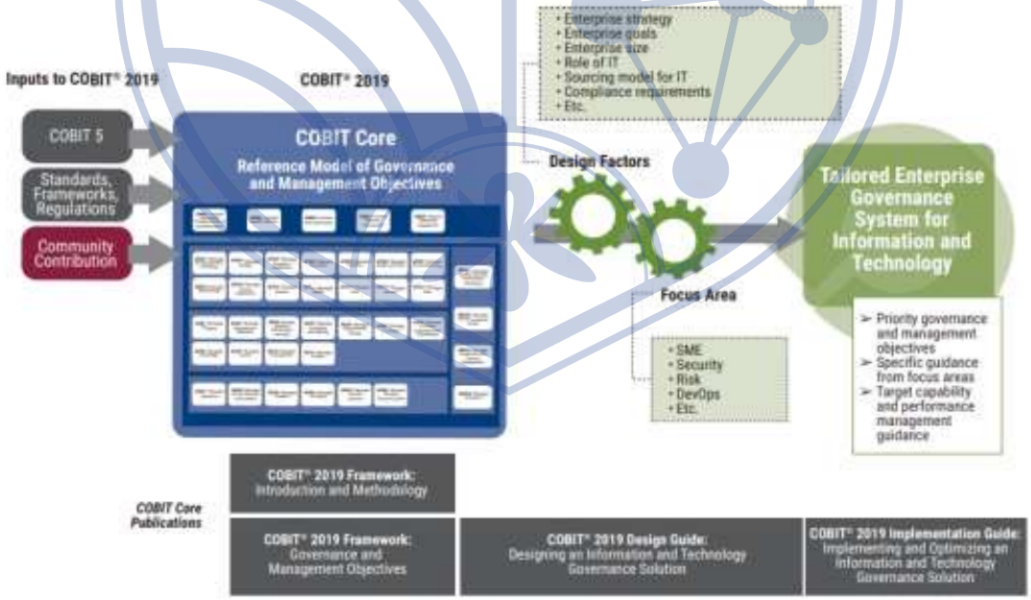
Walaupun ketiga *framework* tersebut memiliki keterkaitan, penelitian ini menegaskan bahwa COBIT 2019 menjadi kerangka kerja utama yang digunakan, mengingat karakteristik COBIT yang dirancang khusus untuk evaluasi tata kelola TI secara menyeluruh dan berbasis kapabilitas proses. Berikut adalah perbandingan dari ketiga *framework* tersebut dan alasan memilih COBIT 2019.

| Aspect | COBIT 2019 | ITIL v 4 | ISO/IEC 38500 |
|---|---|---|---|
| Focus Area | Enterprise IT governance and management [11], [12]. | IT service management | Corporate governance of IT |
| Purpose | Align IT goals with business objectives [12], [13]. | Optimize IT services and delivery. | Guide directors in effective IT governance |
| Structure | Framework with governance and management objectives [14], [15]. | Practices and guiding principles | Principle-based standard |
| Best For | Organizations seeking integrated IT governance [16]. | Organizations focusing on service delivery & IT ops | Organizations needing governance oversight |
| Strengths | End-to-end IT governance; flexible & scalable [17]. | Operational efficiency; customer service focus | Board-level guidance; aligns with corporate goals |
| Limitations | Requires integration with other frameworks (e.g., ITIL) [18], [19], [20], [21]. | Less focus on governance and strategic alignment | Too high-level; lacks detailed implementation. |
| Why Choose COBIT 2019 | Combines governance + management; strong alignment with enterprise goals; integrates well with other frameworks | Focused more on IT service management; may need pairing with COBIT for governance | Too abstract for implementation; often used alongside COBIT |

Gambar 2.3. Perbandingan *IT Governance Framework[15]*.

## 2.5 Kerangka Kerja (*Framework*) COBIT 2019

COBIT dikembangkan oleh Information Systems Audit and Control Association (ISACA) sebagai kerangka kerja komprehensif yang memberikan panduan mengenai bagaimana organisasi dapat mengelola dan mengatur TI secara efektif. COBIT 2019 adalah versi terbaru dari kerangka kerja COBIT yang memperluas cakupan COBIT 5 dengan menyertakan prinsip-prinsip tata kelola yang lebih modern dan pendekatan desain yang fleksibel. COBIT 2019 menekankan pentingnya *focus areas, design factors*, dan *goals cascade* yang membantu organisasi menyesuaikan tata kelola TI berdasarkan ukuran, strategi, risiko, serta prioritas bisnis. Berikut adalah gambaran mengenai COBIT 2019 [2].




Gambar 2.4. *Framework* COBIT 2019

Adapun Komponen utama dalam COBIT 2019 meliputi:

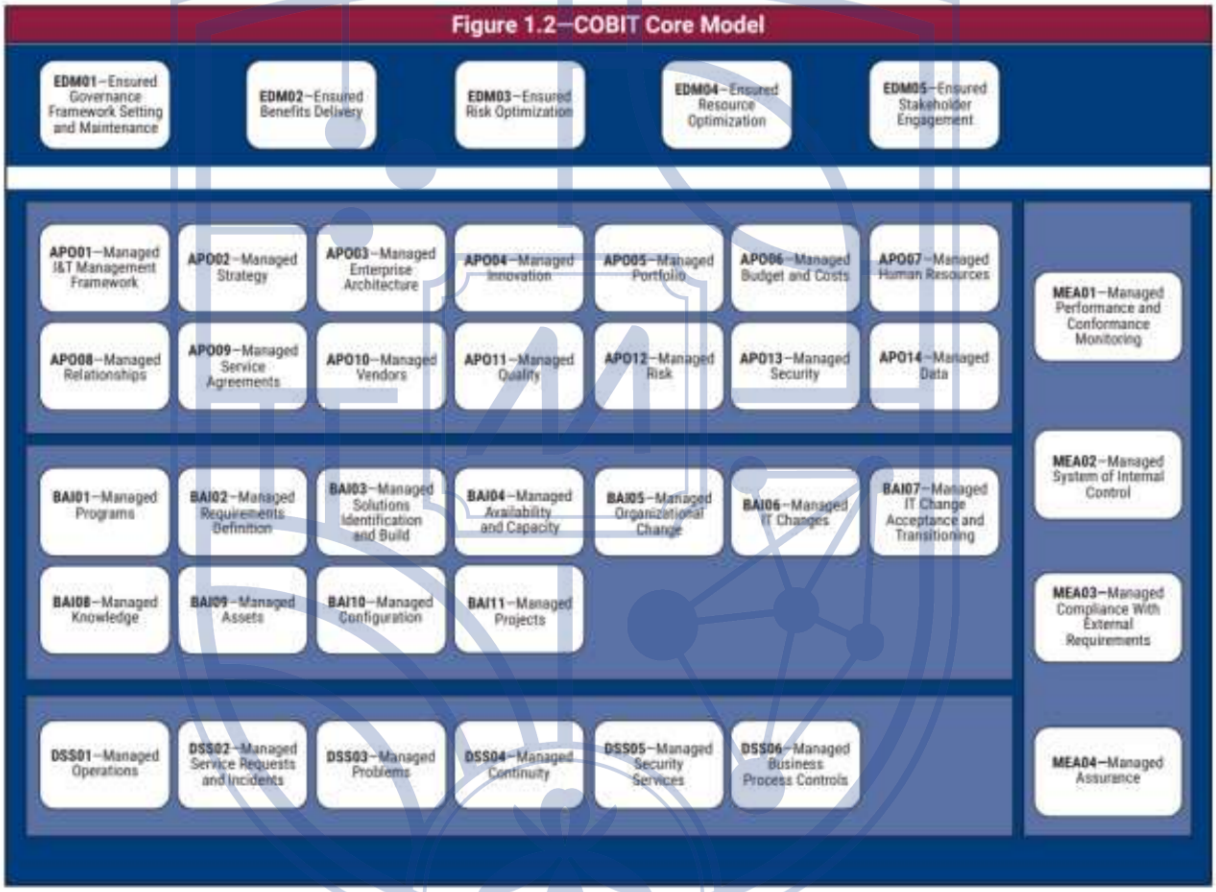
1. *Governance System and Components*: terdiri dari sebagai berikut [2]:


Gambar 2.5. Komponen *Governance System* pada COBIT 2019

a. *Processes*: menggambarkan sekumpulan praktik dan aktivitas yang terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu serta menghasilkan output yang mendukung pencapaian tujuan terkait TI secara keseluruhan.
b. *Organizational structures*: merupakan entitas utama yang berperan sebagai pengambil keputusan dalam perusahaan.
c. *Principles, policies and frameworks:* menerjemahkan perilaku yang diinginkan menjadi panduan praktis untuk pengelolaan operasional sehari-hari.
d. *Information*: tersebar di seluruh organisasi dan mencakup seluruh informasi yang dihasilkan dan digunakan oleh perusahaan. COBIT berfokus pada informasi yang dibutuhkan untuk memastikan sistem tata kelola perusahaan berjalan efektif.
e. *Culture, ethics and behavior*: aspek budaya, etika, dan perilaku individu maupun organisasi yang sering kali diremehkan, namun memengaruhi keberhasilan tata kelola dan manajemen.
f. *People, skills and competencies*: mencakup keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang baik, pelaksanaan tindakan korektif, dan penyelesaian seluruh aktivitas secara efektif.

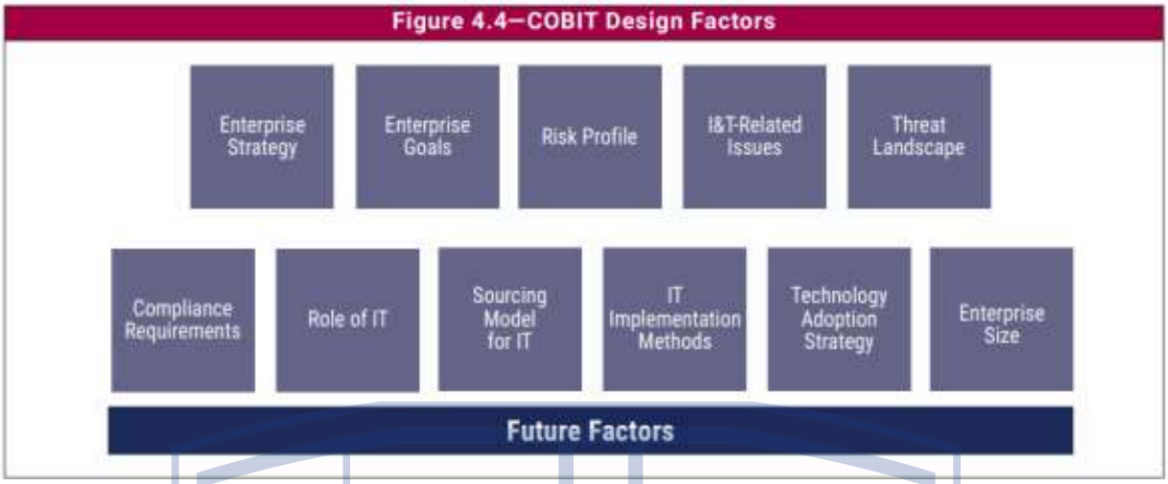
g. *Services, infrastructure and applications*: mencakup layanan, infrastruktur, teknologi, dan aplikasi yang menyediakan sistem tata kelola untuk pemrosesan TI dalam perusahaan.

2. *Governance and Management Objectives*: 40 tujuan yang dikategorikan dalam domain *Evaluate, Direct and Monitor* (EDM), *Align, Plan and Organize* (APO), *Build, Acquire and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS), serta *Monitor, Evaluate and Assess* (MEA) [2].




Gambar 2.6. *COBIT Core Model*

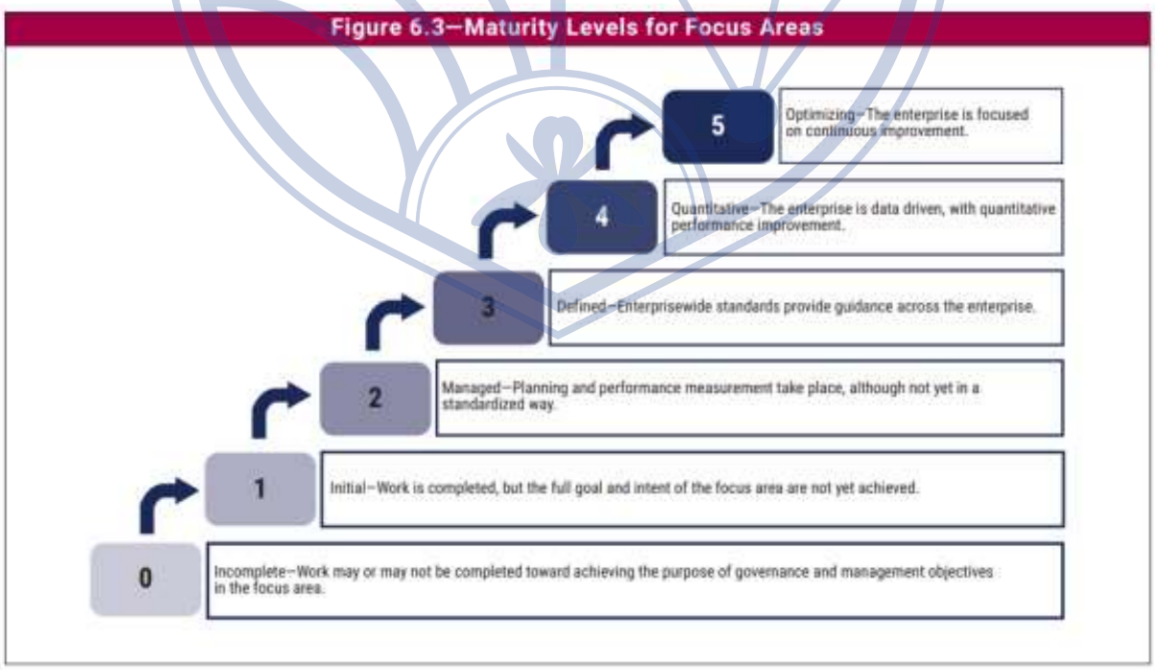
3. *Design Factors & Focus Areas*: digunakan untuk menyesuaikan sistem tata kelola dengan karakteristik unik organisasi. *Design Factor* dalam COBIT 2019 adalah faktor-faktor yang digunakan untuk menyesuaikan (*customize*) sistem tata kelola TI sesuai kebutuhan, karakteristik, dan konteks masing-masing organisasi. Berikut adalah *Design Factors* dalam COBIT 2019 [2]




Gambar 2.7. *Design Factor* pada COBIT 2019

Selain itu COBIT 2019 memperkenalkan konsep *focus area*, yaitu topik atau isu tata kelola tertentu yang memerlukan perhatian khusus dan dapat ditangani melalui kumpulan governance dan management objectives yang relevan. Setiap *focus area* terdiri atas kombinasi komponen tata kelola generik dan komponen yang telah disesuaikan untuk konteks tertentu. Contoh *focus area* antara lain *cybersecurity, cloud computing, digital transformation, DevOps,* dan *privacy.*

4. *Performance Management*: alat ukur *capability level* dan kinerja tata kelola dengan model *Capability Level* 0–5 [2].




Gambar 2.8. *Capability Levels for Focus Area* pada COBIT 2019

## 2.6 Pemilihan dan Justifikasi Domain COBIT 2019 pada perusahaan

Pemilihan dan justifikasi domain COBIT 2019 dalam penelitian ini didasarkan pada analisis *design factors* yang menggambarkan kondisi, kebutuhan, dan karakteristik tata kelola teknologi informasi pada PT. SUA Soft Accounting. Evaluasi tata kelola TI difokuskan pada domain-domain yang memiliki tingkat relevansi tinggi terhadap tujuan bisnis, profil risiko, serta model operasional perusahaan. PT. SUA Soft Accounting merupakan perusahaan jasa pengembangan perangkat lunak sistem informasi akuntansi serta penyedia layanan pembuatan dan konsultansi laporan keuangan bagi klien. Aktivitas utama perusahaan bergantung pada proses pengembangan aplikasi, pengelolaan data keuangan yang bersifat sensitif, serta pengendalian risiko operasional dan keamanan informasi. Oleh karena itu, penerapan tata kelola teknologi informasi yang efektif menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan, efektivitas operasional, serta kepercayaan klien terhadap perusahaan.

Dalam kerangka kerja COBIT 2019, pemilihan domain tata kelola dan manajemen teknologi informasi dapat dilakukan melalui pendekatan *design factors*, yaitu mekanisme yang digunakan untuk menyesuaikan sistem tata kelola TI dengan karakteristik organisasi. Pendekatan ini mempertimbangkan berbagai faktor *seperti enterprise strategy, enterprise goals, risk profile, threat landscape, compliance requirements,* serta *IT implementation methods*. Faktor-faktor tersebut dianalisis menggunakan pendekatan *design factor scoring* melalui COBIT 2019 *Design Factor Toolkit*, yang menghasilkan prioritas terhadap governance and management objectives yang paling relevan dengan kebutuhan organisasi [2].

Berdasarkan karakteristik bisnis serta kebutuhan pengelolaan teknologi informasi pada PT. SUA Soft Accounting, penelitian ini memfokuskan evaluasi pada beberapa domain yang berkaitan dengan keamanan informasi, pengelolaan konfigurasi sistem, serta pengelolaan layanan teknologi informasi. Oleh karena itu, domain yang menjadi ruang lingkup evaluasi dalam penelitian ini adalah APO13 (*Managed Security*), BAI10 (*Managed Configuration*), dan DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*). Ketiga domain tersebut dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan kebutuhan perusahaan dalam menjaga keamanan data, stabilitas sistem, serta kualitas layanan kepada klien.

Penentuan prioritas domain secara kuantitatif melalui *design factor scoring* akan dianalisis lebih lanjut pada bagian hasil penelitian untuk menunjukkan tingkat relevansi

masing-masing domain terhadap kebutuhan tata kelola teknologi informasi pada PT. SUA Soft Accounting.

### 2.6.1 Domain APO13 (*Managed Security*)

Domain APO13 berfokus pada pengelolaan keamanan informasi secara terintegrasi, termasuk penetapan kebijakan keamanan, pengelolaan kontrol keamanan, perlindungan data, serta keselarasan keamanan informasi dengan tujuan bisnis perusahaan. Domain ini menekankan pendekatan preventif dan strategis dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi.

APO13 relevan bagi PT. SUA Soft Accounting karena perusahaan menangani data keuangan klien yang bersifat sensitif dan bernilai tinggi. Risiko kebocoran data, penyalahgunaan akses, maupun serangan siber dapat berdampak langsung pada kepercayaan klien dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan keamanan informasi perlu dilakukan secara terencana, terdokumentasi, dan terkontrol.

Evaluasi pada domain APO13 memungkinkan penilaian terhadap keberadaan dan penerapan kebijakan keamanan informasi, pengelolaan hak akses pengguna, kesadaran keamanan bagi karyawan, serta mekanisme perlindungan data dan sistem. Dengan memilih domain ini, penelitian dapat mengukur sejauh mana perusahaan telah mengintegrasikan aspek keamanan sebagai bagian dari tata kelola TI dan strategi bisnis secara keseluruhan.

### 2.6.2. Domain BAI10 (*Managed Configuration*)

Domain BAI10 berfokus pada pengelolaan konfigurasi aset TI, termasuk perangkat lunak, perangkat keras, dan komponen sistem lainnya agar tetap terdokumentasi, terkendali, dan konsisten dengan kebutuhan operasional. Pengelolaan konfigurasi yang baik bertujuan untuk meminimalkan kesalahan sistem, mendukung stabilitas aplikasi, serta mempermudah proses pemeliharaan dan perubahan sistem.

Bagi PT. SUA Soft Accounting yang mengembangkan dan mengelola aplikasi akuntansi untuk berbagai klien, konsistensi konfigurasi sistem menjadi faktor penting dalam menjaga keandalan aplikasi dan mencegah gangguan layanan. Perubahan konfigurasi yang tidak terdokumentasi atau tidak terkontrol dapat menyebabkan error sistem, ketidaksesuaian data, maupun kegagalan aplikasi.

Pemilihan domain BAI10 bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana perusahaan mengelola konfigurasi sistem, mencatat perubahan (*configuration item*), serta memastikan bahwa setiap perubahan telah melalui prosedur yang sesuai. Penilaian pada domain ini

membantu memastikan bahwa lingkungan TI perusahaan dikelola secara stabil, terdokumentasi, dan mampu mendukung operasional bisnis secara berkelanjutan.

### 2.6.3. Domain DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*)

Domain DSS02 berfokus pada pengelolaan permintaan layanan (*service request*) dan insiden TI, termasuk pencatatan, penanganan, penyelesaian, serta evaluasi insiden yang terjadi dalam operasional sistem. Domain ini menekankan respons yang cepat, terstruktur, dan konsisten terhadap gangguan maupun permintaan dari pengguna.

PT. SUA Soft Accounting sebagai penyedia layanan aplikasi akuntansi harus mampu merespons keluhan, permintaan perbaikan, maupun gangguan sistem dari klien secara efektif. Keterlambatan atau ketidakteraturan dalam penanganan insiden dapat berdampak pada kepuasan klien dan kelangsungan operasional bisnis klien itu sendiri.

Evaluasi pada domain DSS02 memungkinkan penilaian terhadap prosedur penanganan insiden, kejelasan alur pelaporan masalah, waktu respons, serta dokumentasi penyelesaian insiden. Dengan demikian, domain ini dipilih untuk mengukur kualitas layanan TI perusahaan dan kemampuannya dalam menjaga kontinuitas layanan serta kepercayaan pelanggan.

Secara keseluruhan, pemilihan APO13, BAI10, dan DSS02 memberikan cakupan evaluasi yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan tata kelola TI perusahaan. Ketiga domain ini mewakili tiga area paling kritis yang menentukan kualitas, keandalan, dan keamanan layanan PT SUA Soft Accounting, yaitu

1. Keamanan informasi dan perlindungan data klien (APO13)
2. Stabilitas dan pengendalian konfigurasi sistem TI (BAI10)
3. Kualitas layanan dan penanganan insiden TI (DSS02)

Kombinasi ketiga domain ini memungkinkan penelitian memberikan gambaran menyeluruh mengenai kesiapan tata kelola TI dalam mendukung operasional dan layanan perusahaan.

## 2.7 Evaluasi Tingkat *Capability Level* Tata Kelola TI

Penilaian *capability level* tata kelola TI bertujuan untuk mengetahui sejauh mana organisasi telah mengimplementasikan praktik tata kelola TI sesuai dengan standar atau framework tertentu. Dalam COBIT 2019, evaluasi dilakukan menggunakan skala *capability level* sebagai berikut [2]

Tabel 2.1 *Capability Levels for Focus Area* pada COBIT 2019

| No | Level | Deskripsi |
|---|---|---|
| 0 | *Incomplete* | Proses tidak ada atau gagal mencapai tujuannya |
| 1 | *Initial / Performed* | Proses dilakukan namun belum terdokumentasi |
| 2 | *Managed* | Proses dilaksanakan dan didokumentasikan |
| 3 | *Defined / Established* | Proses distandarisasi dan dikomunikasikan |
| 4 | *Quantitative / Predictable* | Proses dimonitor dan dikendalikan |
| 5 | *Optimizing* | Proses ditingkatkan secara berkelanjutan |

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan antara lain:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

| No. | Judul Artikel | Penulis & Tahun | Tujuan Penelitian | Metodologi | Temuan Utama |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Implementation of the COBIT 2019 Framework on Information Technology Governance and Risk Management (Study Case: CV. Syntax Corporation Indonesia) (LINK) | Mar'atus Solikhah, Lena Magdalena, Muhammad Hatta (2024) | Menilai penerapan tata kelola dan manajemen risiko TI di CV. Syntax Corporation Indonesia menggunakan framework COBIT 2019, serta memberikan rekomendasi perbaikan dan dashboard hasil evaluasi. | Pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pemetaan dua sub-domain COBIT 2019 APO12 (Manage Risk) dan BAI09 (Manage Assets) untuk menentukan level kapabilitas dan membuat rekomendasi. | Penerapan tata kelola TI di CV. Syntax Corporation Indonesia berada pada level kapabilitas 3 untuk domain APO12 (Manage Risk) dan level 2 untuk domain BAI09 (Manage Assets), dengan fokus utama pada pengelolaan risiko dan layanan TI [16] |
| 2 | Enhancing IT Governance | Resad Setyadi, | Mengevaluasi tata kelola TI | Menggunakan pendekatan | Ditemukan bahwa integrasi TI mendukung |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Based on Risk and Security Analysis in a Private School: A COBIT 2019 Approach (LINK) | Aedah Abd Rahman (2025) | di sebuah sekolah swasta dengan fokus pada domain Risk and Security menggunakan kerangka COBIT 2019, serta menilai apakah pengelolaan TI telah mendukung tujuan pendidikan secara efektif dan aman. | gabungan kualitatif dan kuantitatif, dengan observasi, identifikasi area TI, dan analisis berbasis indikator domain COBIT 2019 untuk menilai keamanan TI, manajemen risiko, dan proses governance. | operasional sekolah, tetapi aspek risiko & keamanan TI masih belum optimal. Kontrol keamanan masih lemah dan tata kelola TI perlu diperkuat agar investasi TI benar-benar mendukung tujuan pendidikan.[15] |
| 3 | Evaluasi Tata Kelola TI Menggunakan Framework COBIT 2019 pada PT. Pundi Mas Berjaya (Jova Software) Medan (LINK) | Erdio Ulfadinata, Erwin Setiawan Panjaitan (2024) | Mengevaluasi tata kelola TI di PT. Pundi Mas Berjaya menggunakan COBIT 2019, menentukan domain prioritas, mengukur capability level, menganalisis gap, dan | Menentukan domain dengan design factor COBIT 2019. Menyebarkan kuesioner kepada 6 responden divisi TI. Mengukur *capability level.* Melakukan | Domain prioritas: BAI.04, BAI.11, APO.11. BAI.04 berada pada level 4 tanpa gap; BAI.11 level 3 dengan gap 1; APO.11 level 2 dengan gap 2. Perusahaan perlu meningkatkan manajemen proyek dan manajemen kualitas. [17] |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | memberikan rekomendasi. | *gap analysis*. Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil gap. | |
| 4. | Audit It Process Po-01 To Academic Information System In Higher Education Polytechnic Using The Cobit Framework (LINK) | Rendra Trisyanto Surya, Syafrizal Ikram, Murhaban (2022) | Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat tata kelola proses TI PO-01 ("Define a Strategic Information Technology Plan") dalam kaitannya dengan Sistem Informasi Akademik (SIAK) di politeknik-vokasi di Bandung | Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode studi kasus pada sembilan politeknik vokasi di Bandung. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan Detailed Control Objectives (DCO) pada proses PO-01 (Define a Strategic Information Technology Plan) dari framework | Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat tata kelola proses TI **PO-01** pada sistem informasi akademik di politeknik vokasi Bandung berada pada **level kapabilitas 2 (*Repeatable but Intuitive*).** Hal ini berarti bahwa kegiatan tata kelola TI sudah mulai dilakukan secara berulang dan konsisten, namun masih bersifat intuitif dan bergantung pada individu atau personel teknis. Proses belum terdokumentasi dengan baik dan belum mengikuti standar praktik terbaik COBIT, meskipun kesadaran manajemen terhadap pentingnya tata kelola TI mulai meningkat. [18] |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | COBIT. Sebanyak 47 responden terlibat, dan hasil kuesioner dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode scoring untuk menentukan tingkat *capability level* tata kelola TI pada masing-masing institusi. | |
| 5. | Evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: Semen Padang Hospital) (LINK) | Rury Moryanda, Vera Pujani, Yahya Marpaung (2023) | Menentukan dan menganalisis tujuan-teknologi-informasi yang relevan dalam sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di Semen | Dilakukan melalui wawancara dengan pimpinan yang terkait dalam implementasi SIMRS, mengikuti alur desain tata-kelola COBIT 2019 | Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa dalam evaluasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Semen Padang Hospital menggunakan framework COBIT 2019, proses dengan prioritas tertinggi adalah EDM03 (*Optimize Risk*), |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | Padang Hospital dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. | (*design factors*). | APO12 *(Manage Risk*), dan APO13 (*Manage Security*), yang menandakan fokus utama rumah sakit pada pengelolaan risiko dan keamanan informasi.[19] |

Relevansi penggunaan COBIT 2019 ini juga didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya. Dalam konteks ini, evaluasi tata kelola TI menggunakan *framework* COBIT 2019 menjadi relevan karena *framework* ini menyediakan panduan komprehensif untuk memastikan keselarasan antara tujuan bisnis perusahaan dengan praktik pengelolaan TI. COBIT 2019 juga memungkinkan perusahaan untuk menilai tingkat kemampuan proses TI, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, serta merumuskan langkah-langkah peningkatan yang terukur. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat membantu PT. Sua Soft Accounting memperkuat sistem tata kelola TI serta mendukung pencapaian kualitas layanan yang lebih baik dan berkelanjutan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa framework COBIT 2019 banyak digunakan untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi pada berbagai sektor organisasi, seperti perusahaan perangkat lunak, institusi pendidikan, dan rumah sakit. Sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada pengukuran capability level pada domain tertentu serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil gap analysis. Namun demikian, sebagian penelitian masih terbatas pada evaluasi beberapa domain tanpa mengaitkan secara eksplisit proses pemilihan domain dengan analisis design factors atau prioritas kebutuhan organisasi. Selain itu, beberapa penelitian lebih menekankan pada aspek pengukuran tingkat kapabilitas tanpa mengembangkan model konseptual peningkatan tata kelola TI sebagai panduan implementasi perbaikan yang lebih terstruktur. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya melengkapi keterbatasan tersebut dengan menggunakan pendekatan design factor scoring untuk menentukan domain prioritas serta menghasilkan model konseptual peningkatan tata kelola TI yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan tata

kelola TI pada organisasi yang memiliki karakteristik serupa dengan PT. SUA Soft Accounting.