

EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA PT TANGARA MITRAKOM

LISA FEBRIYANTI

ABSTRAK

Di era transformasi digital yang dinamis ini, tata kelola teknologi informasi (TI) yang efektif telah menjadi pilar strategis penting bagi industri telekomunikasi untuk memastikan efisiensi operasional dan mitigasi risiko bisnis yang berkelanjutan. Sebagai penyedia VSAT berbasis satelit B2B, PT Tangara Mitrakom menghadapi tantangan termasuk manajemen gangguan jaringan reaktif, ketergantungan pada personil kunci, fragmentasi risiko, asimetri informasi eksekutif, dan evaluasi kepatuhan tingkat makro yang suboptimal. Studi ini mengevaluasi tingkat kemampuan yang ada, mengidentifikasi kesenjangan, dan merumuskan peningkatan strategis menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dengan pendekatan metode campuran. Melalui analisis Faktor Desain (ambang batas ≥ 75), lima domain prioritas diidentifikasi yaitu EDM03, EDM05, DSS03, MEA03, dan MEA04. Data dikumpulkan melalui tinjauan dokumen, wawancara mendalam, dan kuesioner yang telah divalidasi dari 38 responden. Hasil menunjukkan bahwa ekosistem TI perusahaan sedang bertransisi dari proses yang terdefinisi menjadi proses yang terukur. Meskipun EDM05 berhasil mencapai target Level 4 (Proses yang Dikelola Secara Kuantitatif), domain EDM03, DSS03, MEA03, dan MEA04 tetap berada di Level 3, sehingga terdapat kesenjangan kemampuan 1 level. Rekomendasi tanpa biaya produk dikategorikan menjadi tiga tingkatan, yaitu prioritas tinggi untuk repositori kepatuhan digital, rencana jaminan berkala, dan integrasi data risiko; prioritas menengah untuk optimasi tiket berbasis SLA dan sistem manajemen pengetahuan; dan prioritas rendah untuk dasbor *Business Intelligence* eksekutif. Kesimpulannya, optimasi bertingkat ini memberikan cetak biru proaktif yang diproyeksikan untuk meminimalkan latensi birokrasi dan mengurangi penalti kontrak layanan di masa mendatang.

Kata Kunci : Analisis Kesenjangan, COBIT 2019, Evaluasi Kapabilitas, Faktor Desain, Tata Kelola Teknologi Informasi

EVALUASI TINGKAT KAPABILITAS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 PADA PT TANGARA MITRAKOM

LISA FEBRIYANTI

ABSTRACT

In this dynamic era of digital transformation, effective information technology (IT) governance has become a crucial strategic pillar for the telecommunications industry to ensure operational efficiency and the sustainable mitigation of business risks. As a B2B satellite-based VSAT provider, PT Tangara Mitrakom faces challenges including reactive network outage management, key-person dependency, risk fragmentation, executive information asymmetry, and suboptimal macro-level compliance evaluation. This study evaluates existing capability levels, identifies gaps, and formulates strategic improvements using the COBIT 2019 framework with a mixed-methods approach. Through Design Factor analysis (threshold ≥ 75), five priority domains were identified EDM03, EDM05, DSS03, MEA03, and MEA04. Data were collected via document reviews, in-depth interviews, and validated questionnaires from 38 respondents. The results indicate that the company's IT ecosystem is transitioning from defined to measurable processes. While EDM05 successfully achieved the Level 4 target (Quantitatively Managed Process), the EDM03, DSS03, MEA03, and MEA04 domains remain at Level 3, leaving a 1-level capability gap. Zero-product-cost recommendations are categorized into three tiers which is high priority for digital compliance repositories, periodic assurance plans, and risk data integration, medium priority for SLA-based ticketing optimization and knowledge management systems, and low priority for executive Business Intelligence dashboards. In conclusion, this tiered optimization provides a proactive blueprint projected to minimize bureaucratic latency and mitigate future service contract penalties.

Keywords: Gap Analysis, COBIT 2019, Capability Assessment, Design Factors, Information Technology Governance.