

ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI SISTEM POS AJA PADA PT POS LAMPUNG UTARA MENGGUNAKAN COBIT 5.0

Ferry Susanto¹, Gustina², Febrisania Wanda³,

^{1,2} Program Studi Teknik Informatika, STMIK Surya Intan

³ Program Studi Sistem Informasi, STMIK Surya Intan

Jl. Ibrahim Syarif No.107 Kotabumi, Lampung Utara

ferrysusanto80@gmail.com, gustinastmik@gmail.com, sania.wanda2002@gmail.com.

Abstract

This study analyzes the information technology (IT) governance of the POS AJA system at PT Pos Lampung Utara using the COBIT 5.0 framework. The analysis focuses on three processes related to service delivery, namely BAI1 (Manage Programmes and Projects), DSS2 (Manage Service Requests and Incidents), and MEA1 (Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance). Data were collected through interviews, observation, literature study, and a questionnaire of 200 statements measured on a seven-point Likert scale, which was answered by 40 employees and managers. The questionnaire scores were averaged for each process to determine the capability level, and the gap to the target level of 6 was calculated to formulate recommendations.

The results show average scores of 5.20 for BAI1, 5.26 for DSS2, and 5.34 for MEA1, with an overall average of 5.27, which places the governance of the POS AJA system at level 5 (Optimizing Process). The gaps to the target are 0.80, 0.74, and 0.66, respectively. The weakest aspects are documentation and evaluation at each project stage (BAI1), incident prioritization, incident status information, and incident-handling training (DSS2), and internal audit and review of monitoring results (MEA1). Improving these aspects is recommended so that the governance of the POS AJA system can reach the target level and better support service quality and organizational goals.

Keywords: IT Governance, COBIT 5.0, Capability Level, Gap Analysis, POS AJA System

Abstrak

Penelitian ini menganalisis tata kelola teknologi informasi (TI) Sistem POS AJA pada PT Pos Lampung Utara menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0. Analisis difokuskan pada tiga proses yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan, yaitu BAI1 (Mengelola Program dan Proyek Organisasi), DSS2 (Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden), dan MEA1 (Monitor, Evaluasi, dan Penilaian Kinerja dan Kesesuaian). Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan kuesioner berisi 200 pernyataan dengan skala Likert tujuh poin yang diisi oleh 40 pegawai dan manajer. Skor kuesioner dirata-ratakan pada setiap proses untuk menentukan capability level, kemudian kesenjangan (gap) terhadap target level 6 dihitung untuk menyusun rekomendasi.

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata skor BAI1 sebesar 5,20, DSS2 sebesar 5,26, dan MEA1 sebesar 5,34 dengan rata-rata keseluruhan 5,27, sehingga tata kelola Sistem POS AJA berada pada level 5 (*Optimizing Process*). Gap terhadap target masing-masing sebesar 0,80, 0,74, dan 0,66. Aspek yang paling lemah adalah dokumentasi dan evaluasi pada setiap tahapan proyek (BAI1), penentuan prioritas insiden, informasi status insiden, dan pelatihan penanganan insiden (DSS2), serta audit internal dan peninjauan ulang hasil monitoring (MEA1). Perbaikan pada aspek-aspek tersebut direkomendasikan agar tata kelola Sistem POS AJA mencapai target dan mendukung kualitas layanan serta tujuan organisasi.

Kata Kunci: Tata Kelola TI, COBIT 5.0, Capability Level, Analisis Gap, Sistem POS AJA

1. PENDAHULUAN

Perkembangan layanan logistik digital mendorong perusahaan jasa pos untuk mengandalkan sistem informasi dalam hampir seluruh proses pelayanannya. POS AJA adalah aplikasi dan layanan pengiriman paket digital milik PT Pos Indonesia yang digunakan untuk mengirim, melacak, dan mengelola pengiriman barang. Fitur utamanya meliputi pengiriman paket domestik (instan, *same day*, dan reguler), penjemputan paket, layanan *Cash on Delivery* (COD), pengecekan tarif, serta pelacakan paket secara *real-time*. Ketergantungan layanan terhadap sistem tersebut membuat pengelolaan TI yang baik menjadi syarat agar proses transaksi di loket tetap berjalan lancar.

Berdasarkan observasi awal di PT Pos Lampung Utara, penerapan Sistem POS AJA memberi kemudahan pelayanan, tetapi masih menyisakan beberapa kendala. Kendala tersebut berupa gangguan sistem yang dapat mengganggu proses transaksi, keterlambatan penanganan insiden layanan, dan belum adanya pengukuran tingkat kapabilitas tata kelola TI yang dilakukan secara terstruktur. Di sisi lain, perusahaan membutuhkan pengelolaan risiko TI, pengawasan kinerja sistem, serta keselarasan antara penggunaan TI dan tujuan bisnis. Tanpa tata kelola yang baik, sumber daya TI dapat dimanfaatkan kurang efektif, risiko operasional meningkat, dan kualitas layanan kepada masyarakat menurun.

Salah satu kerangka kerja yang banyak dipakai untuk mengevaluasi tata kelola TI adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) yang dikembangkan oleh ISACA (ISACA, 2012). COBIT 5.0 memungkinkan organisasi mengukur kapabilitas proses, mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa COBIT dapat membantu organisasi menyelaraskan pengelolaan TI dengan tujuan bisnis (Hestiningtyas et al., 2023) dan efektif digunakan untuk mengevaluasi tata kelola TI serta mengelola risiko (Maulana, 2024). Penelitian ini memakai tiga proses yang relevan dengan penyelenggaraan layanan, yaitu BAI1, DSS2, dan MEA1.

Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui tingkat kapabilitas tata kelola TI Sistem POS AJA pada PT Pos Lampung Utara berdasarkan perhitungan COBIT 5.0, dan (2) memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis gap. Penelitian dibatasi pada Sistem POS AJA di PT Pos Lampung Utara dengan proses BAI1, DSS2, dan MEA1. Hasil penelitian diharapkan menjadi gambaran awal kondisi tata kelola TI bagi perusahaan, bahan acuan bagi mahasiswa dan peneliti yang mengevaluasi tata kelola TI dengan COBIT 5.0, serta dasar penyusunan program perbaikan layanan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola TI adalah kerangka kebijakan, prosedur, dan proses untuk mengarahkan serta mengendalikan pemanfaatan TI agar selaras dengan tujuan organisasi, menciptakan nilai bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, dan menekan risiko. Tata kelola TI berperan penting dalam keberhasilan organisasi memanfaatkan TI sebagai aset strategis,

dan COBIT telah diakui luas sebagai panduan yang efektif untuk tujuan tersebut (Hestingtyas et al., 2023) dan telah dipakai sebagai metode tata kelola TI (Novriyanto & Dosmaulina, 2016).

2.2. COBIT 5.0 dan Capability Level

COBIT 5.0 adalah generasi terbaru panduan ISACA untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan (ISACA, 2012). Kerangka ini mengelompokkan proses ke dalam lima domain: EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*), APO (*Align, Plan and Organize*), BAI (*Build, Acquire and Implement*), DSS (*Deliver, Service and Support*), dan MEA (*Monitor, Evaluate and Assess*). Penelitian ini memakai tiga proses, yaitu BAI1 (mengelola program dan proyek organisasi), DSS2 (mengelola bantuan layanan dan insiden), dan MEA1 (monitor, evaluasi, dan penilaian kinerja dan kesesuaian).

Pengukuran kapabilitas proses mengacu pada model penilaian proses COBIT (ISACA, 2013) yang menggambarkan tingkat kapabilitas dari *Incomplete* (0), *Performed* (1), *Managed* (2), *Established* (3), *Predictable* (4), sampai *Optimizing* (5). Pada penelitian ini, rata-rata skor kuesioner (skala 1–7) diinterpretasikan sebagai nilai capability level dan dibandingkan dengan target level 6 yang ditetapkan peneliti. Nilai rata-rata dibulatkan ke bawah untuk menentukan level bulat, misalnya 5,27 menjadi level 5.

COBIT pertama kali dirilis ISACA pada 1996 dengan fokus pada pekerjaan audit, kemudian berkembang melalui COBIT 2, COBIT 3, COBIT 4, dan COBIT 4.1 hingga COBIT 5 yang menggabungkan COBIT, Val IT, dan Risk IT dalam satu kerangka. COBIT 5 berdiri di atas lima prinsip, yaitu memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan, mencakup perusahaan dari ujung ke ujung, menerapkan satu kerangka kerja terintegrasi, memungkinkan pendekatan menyeluruh, dan memisahkan tata kelola dari manajemen (ISACA, 2012).

Jumlah proses pada setiap domain dan contoh prosesnya ditunjukkan pada Tabel 1. Proses yang diteliti adalah BAI1, DSS2, dan MEA1 yang ditandai dengan huruf tebal. Ketiganya dipilih karena berhubungan langsung dengan penerapan sistem baru (BAI1), layanan kepada pengguna ketika sistem bermasalah (DSS2), serta pengawasan kinerja dan kesesuaian sistem (MEA1).

Tabel 1. Domain dan Proses COBIT 5.0

Domain	Jumlah proses	Contoh proses
EDM	5	EDM1 memastikan pengaturan dan pemeliharaan kerangka tata kelola; EDM3 memastikan optimalisasi risiko
APO	13	APO1 mengelola kerangka kerja manajemen TI; APO2 menetapkan rencana strategis TI
BAI	10	BAI1 mengelola program dan proyek organisasi ; BAI2 mengelola kebutuhan
DSS	6	DSS2 mengelola bantuan layanan dan insiden ; DSS5 memastikan keamanan system
MEA	3	MEA1 monitor, evaluasi, dan penilaian kinerja dan kesesuaian ; MEA2 pengendalian internal

Tabel 2. Tingkat Kapabilitas Proses (Capability Level) COBIT 5.0

Level	Nama	Keterangan
0	Incomplete	Proses tidak diimplementasikan atau gagal mencapai tujuannya
1	Performed	Proses diimplementasikan dan mencapai tujuannya
2	Managed	Proses dikelola melalui perencanaan, pemantauan, dan penyesuaian
3	Established	Proses dijalankan menggunakan prosedur yang telah didefinisikan
4	Predictable	Proses beroperasi dalam batas-batas yang terukur
5	Optimizing	Proses terus ditingkatkan untuk memenuhi tujuan bisnis

2.3. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan (Likert, 1932). Penelitian ini memakai skala tujuh poin seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Bobot Skor Skala Likert

Skor	1	2	3	4	5	6	7
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cenderung Tidak Setuju	Ragu-Ragu (Netral)	Cenderung Setuju	Setuju	Sangat Setuju

2.4. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah PT Pos Lampung Utara, yaitu unit pelayanan PT Pos (Persero) Indonesia di Kabupaten Lampung Utara. Kantor pos pertama di Indonesia didirikan di Batavia pada 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk. Sejak itu pelayanan pos mengemban peran pelayanan kepada publik. Pos Indonesia menetapkan visi menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli lingkungan, dikelola sumber daya manusia profesional, dan mampu memberikan layanan terbaik bagi masyarakat. Misionya meliputi penyediaan sarana komunikasi yang andal dan terpercaya serta pengembangan usaha yang bertumpu pada peningkatan mutu pelayanan melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna.

Di wilayah Lampung Utara, perusahaan melayani pengiriman logistik, dokumen, dan surat, serta layanan keuangan seperti pembayaran tagihan, pajak, dan penyaluran dana sosial bagi pensiunan. Struktur organisasi kantor terdiri atas kepala kantor yang mengawasi kegiatan penjualan, keuangan, pembelian, administrasi, dan umum, serta manajer pos dan transportasi, akuntansi, audit manajemen, pelayanan luar dan agen, pelayanan, pemasaran, keuangan, dan dukungan umum.

2.5. Waktu, Tempat, dan Pengumpulan Data

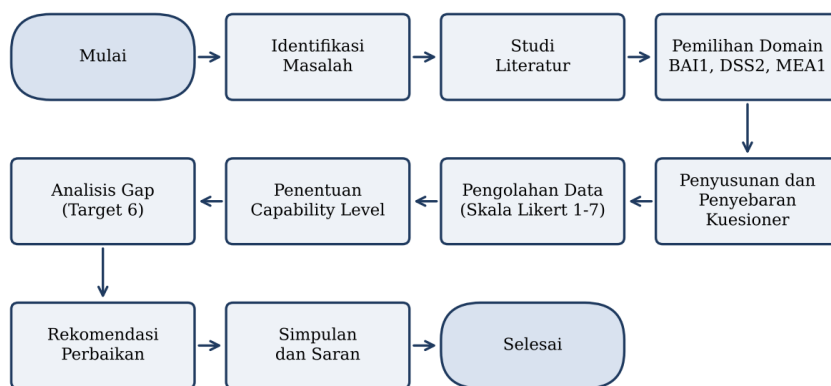
Penelitian dilaksanakan pada 20 April sampai 16 Mei 2026 di Kantor Pos Kotabumi, Jalan Kantor Pos No. 05, Kelurahan Kotabumi Udik, Kabupaten Lampung Utara. Data dikumpulkan melalui empat teknik. Wawancara dilakukan secara lisan dengan petugas Kantor Pos Kotabumi. Observasi dilakukan langsung terhadap penggunaan Sistem POS AJA. Studi pustaka memanfaatkan buku, jurnal, dan dokumen lain yang berkaitan dengan

tata kelola TI dan COBIT. Kuesioner disusun berdasarkan proses BAI1 (67 pernyataan), DSS2 (67 pernyataan), dan MEA1 (66 pernyataan) dan diisi oleh 40 pegawai dan manajer PT Pos Lampung Utara. Pernyataan pada setiap proses disusun dari aspek yang dinilai pada proses tersebut, antara lain perencanaan dan pemantauan proyek (BAI1), penanganan permintaan dan insiden layanan (DSS2), serta monitoring, evaluasi, dan audit (MEA1). Pendekatan penelitian bersifat kuantitatif deskriptif (Sugiyono, 2019).

2.6. Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian dilaksanakan dalam empat tahap, yaitu persiapan (identifikasi masalah dan studi literatur), pemetaan (pemilihan proses COBIT 5.0), pengumpulan data (penyusunan dan penyebaran kuesioner), dan analisis (pengolahan skor, penentuan *capability level*, analisis gap, dan penyusunan rekomendasi) seperti pada Gambar 1. Rata-rata skor pernyataan dihitung dengan membagi total skor dengan jumlah responden (40). Nilai proses diperoleh dari rata-rata seluruh pernyataan pada proses tersebut, sedangkan gap dihitung sebagai selisih antara target (6) dan nilai proses.

$$\text{Rata-rata pernyataan} = \Sigma \text{ skor} / 40 \quad \text{Nilai proses} = \Sigma \text{ rata-rata pernyataan} / \text{jumlah pernyataan}$$
$$\text{Gap} = \text{Target} - \text{Nilai proses}$$



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh dari observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner yang dilakukan di PT Pos Lampung Utara. Bagian ini menyajikan karakteristik responden, hasil kuesioner untuk masing-masing proses, penentuan *capability level* beserta gap, dan pembahasan.

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Pemilihan Proses dan Karakteristik Responden

Proses yang dipilih adalah BAI1, DSS2, dan MEA1. Proses BAI1 dan DSS2 dinilai oleh bagian operator program, sedangkan proses MEA1 dinilai oleh Kepala Kantor Pos. Responden berjumlah 40 orang yang terdiri atas pegawai dan manajer dari berbagai bagian. Petugas operasional lapangan mencakup mandor, petugas transportasi, antaran, kurir, dan pengemasan paket, sedangkan staf mencakup staf pemasaran, staf TI, staf dukungan umum, dan staf pelayanan luar. Karakteristik responden disajikan pada Tabel

4.

Tabel 4. Karakteristik Responden (n = 40)

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	27	67,5
	Perempuan	13	32,5
Usia	≤ 25 tahun	13	32,5
	26–35 tahun	19	47,5
	36–45 tahun	3	7,5
	> 45 tahun	5	12,5
Kelompok jabatan	Pimpinan (kepala kantor)	1	2,5
	Manajer	9	22,5
	Staf	12	30,0
	Petugas operasional lapangan	12	30,0
	Petugas layanan loket	6	15,0

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (67,5%). Rentang usia responden adalah 22 sampai 58 tahun dengan rata-rata 31,0 tahun, dan 32 dari 40 responden berusia 35 tahun ke bawah. Responden berasal dari manajer, staf, petugas lapangan, dan petugas loket sehingga jawaban kuesioner mewakili sudut pandang pengguna dan pengelola Sistem POS AJA.

3.1.2. Hasil Kuesioner

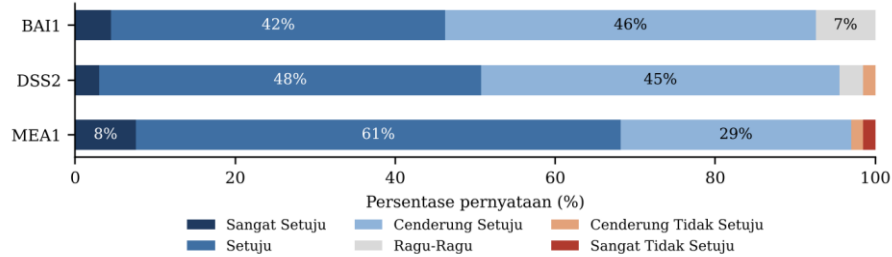
Ringkasan hasil kuesioner pada tiga proses disajikan pada Tabel 5. Seluruh proses memperoleh rata-rata pada kategori positif, yaitu Cenderung Setuju untuk BAI1 dan DSS2 serta Setuju untuk MEA1.

Tabel 5. Ringkasan Hasil Kuesioner per Proses COBIT 5.0

Proses	Jumlah pernyataan	Rata-rata	Kategori	SS	S	CS	RR	CTS	STS
BAI1	67	5,20	Cenderung Setuju	3	28	31	5	0	0
DSS2	67	5,26	Cenderung Setuju	2	32	30	2	1	0
MEA1	66	5,34	Setuju	5	40	19	0	1	1

SS = Sangat Setuju, S = Setuju, CS = Cenderung Setuju, RR = Ragu-Ragu, CTS = Cenderung Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju; kolom SS sampai STS menunjukkan jumlah pernyataan pada kategori tersebut.

Jika dilihat dari sebaran kategori, pernyataan berkategori Setuju dan Sangat Setuju mencapai 46,3% pada BAI1 (31 dari 67), 50,7% pada DSS2 (34 dari 67), dan 68,2% pada MEA1 (45 dari 66). Sementara itu, pernyataan yang berada pada kategori positif (Cenderung Setuju sampai Sangat Setuju) mencapai 92,5% pada BAI1, 95,5% pada DSS2, dan 98,5% pada MEA1. Sebaran ini menunjukkan bahwa kondisi tata kelola secara umum dinilai baik, dan kelemahan terkonsentrasi pada sedikit pernyataan. Distribusi kategori pada setiap proses ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Distribusi Kategori Jawaban pada Proses BAI1, DSS2, dan MEA1

Pada proses BAI1, pernyataan dengan skor tertinggi adalah keterlibatan pengguna dalam proses implementasi (6,73), pemantauan kemajuan proyek secara berkala (6,38), dan penilaian bahwa program telah dikelola dengan sangat baik (6,23). Lima pernyataan berada pada kategori Ragu-Ragu, antara lain penanganan permasalahan implementasi secara cepat (3,80), perbaikan kesalahan sistem sebelum implementasi penuh (3,83), dan evaluasi pada setiap tahapan proyek (4,35).

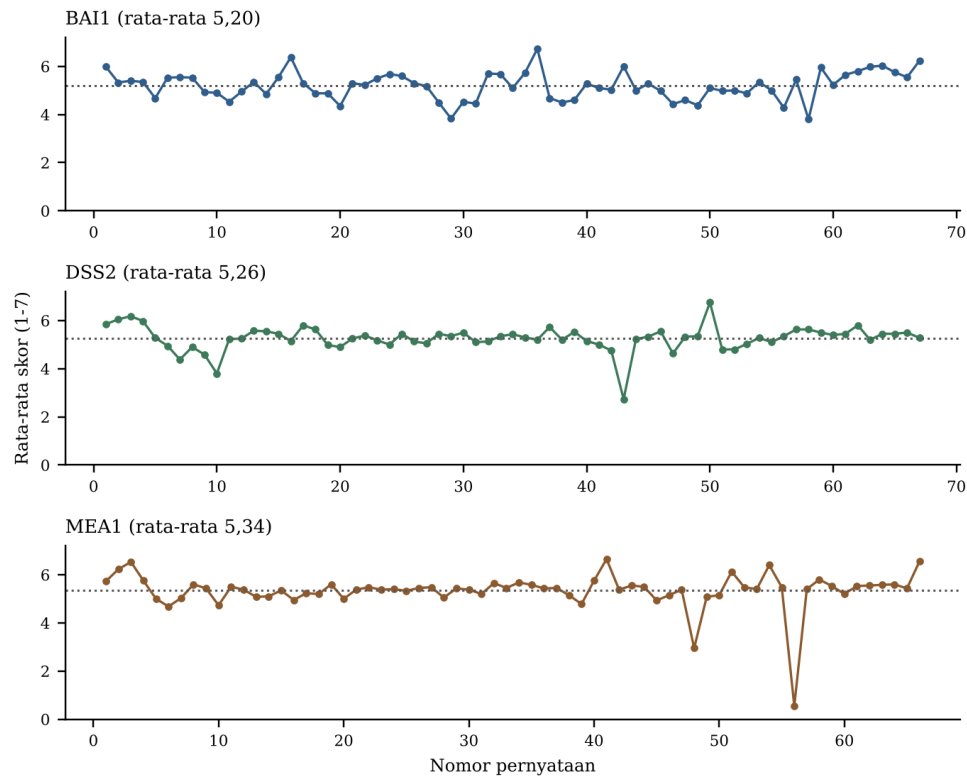
Pada proses DSS2, skor tertinggi dicapai oleh pemanfaatan laporan insiden sebagai bahan evaluasi manajemen (6,75), pemrosesan permintaan layanan sesuai prosedur (6,18), dan kemudahan memahami prosedur penanganan insiden (6,05). Skor terendah adalah pelatihan penanganan insiden bagi operator (2,73; Cenderung Tidak Setuju), informasi status penanganan insiden kepada pengguna (3,80), dan kejelasan prioritas penanganan insiden (4,38).

Pada proses MEA1, skor tertinggi dicapai oleh evaluasi keberhasilan implementasi Sistem POS AJA (6,65), keseluruhan proses monitoring dan evaluasi (6,55), dan monitoring sesuai jadwal (6,53). Dua pernyataan memperoleh skor terendah, yaitu peninjauan ulang terhadap hasil monitoring (kategori Sangat Tidak Setuju) dan audit internal terhadap penggunaan Sistem POS AJA (2,95; Cenderung Tidak Setuju). Pernyataan dengan skor tertinggi dan terendah pada setiap proses dirangkum pada Tabel 6, dan pola rata-rata skor setiap pernyataan ditunjukkan pada Gambar 3.

Tabel 6. Pernyataan dengan Skor Tertinggi dan Terendah pada Setiap Proses

Proses	Posisi	No.	Pernyataan	Skor	Kategori
BAI1	Tertinggi	36	Pengguna dilibatkan dalam proses implementasi	6,73	SS
		16	Kemajuan proyek selalu dipantau secara berkala	6,38	SS
		67	Pengelolaan program dan proyek berjalan sangat baik secara keseluruhan	6,23	SS
	Terendah	58	Permasalahan implementasi diselesaikan secara cepat	3,80	RR
		29	Kesalahan sistem diperbaiki sebelum implementasi penuh	3,83	RR
		56	Sistem dikembangkan sesuai kebutuhan pengguna	4,28	RR
DSS2	Tertinggi	50	Laporan insiden digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen	6,75	SS
		3	Permintaan layanan diproses sesuai prosedur yang berlaku	6,18	SS
		2	Prosedur penanganan insiden mudah dipahami pengguna	6,05	S
	Terendah	43	Pelatihan penanganan insiden diberikan kepada operator	2,73	CTS
		10	Pengguna memperoleh informasi status penanganan insiden	3,80	RR
		7	Prioritas penanganan insiden ditentukan dengan jelas	4,38	RR

Proses	Posisi	No.	Pernyataan	Skor	Kategori
MEA1	Tertinggi	41	Evaluasi dilakukan terhadap keberhasilan implementasi	6,65	SS
		66	Monitoring, evaluasi, dan penilaian kinerja berjalan sangat baik	6,55	SS
		3	Monitoring dilakukan sesuai jadwal yang ditentukan	6,53	SS
	Terendah	56	Peninjauan ulang terhadap hasil monitoring	—	STS
		48	Audit internal terhadap penggunaan Sistem POS AJA	2,95	CTS
		6	Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan	4,68	CS



Gambar 3. Rata-rata Skor Setiap Pernyataan pada Proses BAI1, DSS2, dan MEA1

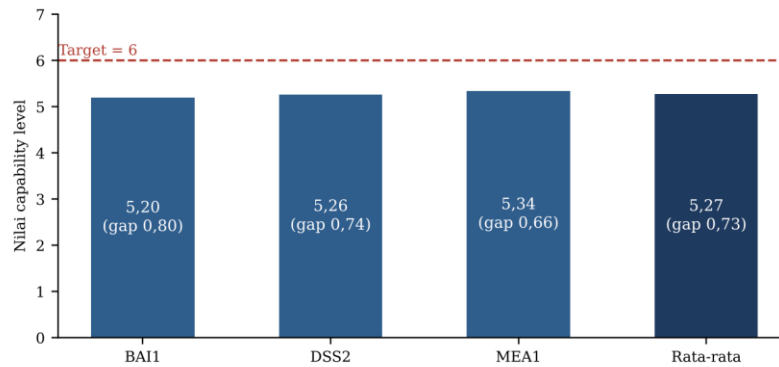
3.1.3. Capability Level dan Analisis Gap

Nilai capability level setiap proses diperoleh dari rata-rata skor kuesioner, sedangkan gap adalah selisih antara target level 6 dan nilai tersebut. Hasilnya disajikan pada Tabel 7 dan Gambar 4. Rata-rata ketiga proses sebesar 5,27 berada pada level 5 (*Optimizing Process*) dengan gap 0,73 terhadap target.

Sebagai contoh perhitungan, pernyataan pertama pada BAI1 memperoleh total skor 239 dari 40 responden sehingga rata-ratanya $239/40 = 5,98$. Rata-rata proses diperoleh dari seluruh pernyataan; jika dihitung dari total skor, rata-ratanya 5,19 untuk BAI1 ($13.918 / (67 \times 40)$), 5,26 untuk DSS2 ($14.100 / (67 \times 40)$), dan 5,34 untuk MEA1 ($14.086 / (66 \times 40)$). Selisih terhadap nilai pada Tabel 7 tidak lebih dari 0,01 sehingga pembulatan tidak mengubah level. Rata-rata ketiga proses adalah $(5,20 + 5,26 + 5,34) / 3 = 5,27$.

Tabel 7. Capability Level dan Gap Analysis

Proses	Nilai	Target	Gap	Level (dibulatkan)	Keterangan
BAI1	5,20	6	0,80	5	Optimizing Process
DSS2	5,26	6	0,74	5	Optimizing Process
MEA1	5,34	6	0,66	5	Optimizing Process
Rata-rata	5,27	6	0,73	5	Optimizing Process



Gambar 4. Capability Level dan Gap Setiap Proses terhadap Target

3.2. Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa tata kelola TI Sistem POS AJA pada PT Pos Lampung Utara sudah berjalan baik dan berada pada level 5, tetapi belum mencapai target level 6. Gap terbesar ada pada proses BAI1 (0,80), diikuti DSS2 (0,74) dan MEA1 (0,66). Pola ini sejalan dengan temuan penelitian COBIT lain bahwa pengukuran kapabilitas dan analisis gap dapat dipakai sebagai dasar perbaikan tata kelola TI yang berkelanjutan (Hestiningtyas et al., 2023; Maulana, 2024). Pembahasan berikut menguraikan kekuatan, kelemahan, dan usulan perbaikan pada setiap proses.

3.2.1. Proses BAI1: Mengelola Program dan Proyek Organisasi

Kekuatan BAI1 terletak pada keterlibatan pengguna (6,73), pemantauan kemajuan proyek (6,38), pengukuran keberhasilan implementasi terhadap target (5,98), kejelasan peran seluruh pihak (6,03), dan komunikasi antara operator dan manajemen (5,95). Implementasi juga dinilai meningkatkan kecepatan pelayanan (6,00). Kelemahan terdapat pada lima pernyataan berkategori Ragu-Ragu, yaitu penyelesaian permasalahan implementasi (3,80), perbaikan kesalahan sistem sebelum implementasi penuh (3,83), kesesuaian pengembangan dengan kebutuhan pengguna (4,28), evaluasi pada setiap tahapan proyek (4,35), dan pemanfaatan laporan proyek untuk pengambilan keputusan (4,38).

Skor rendah pada perbaikan kesalahan sebelum implementasi penuh sejalan dengan masalah yang ditemukan pada observasi awal, yaitu gangguan sistem yang mengganggu transaksi. Dokumentasi tahapan implementasi (4,68), identifikasi risiko sejak awal (4,53), dan evaluasi pasca-implementasi (4,50) juga relatif rendah. Perbaikan yang diusulkan adalah menyusun daftar periksa dokumentasi dan evaluasi pada setiap tahapan proyek (perencanaan, pengujian, implementasi, dan pasca-implementasi), menutup seluruh

temuan kesalahan hasil pengujian sebelum sistem dipakai penuh, serta mencatat kendala implementasi beserta batas waktu penyelesaiannya.

3.2.2. Proses DSS2: Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden

Pada DSS2, prosedur penanganan insiden tersedia (5,85) dan mudah dipahami (6,05), permintaan layanan diproses sesuai prosedur (6,18), operator merespons permintaan dengan cepat (5,98), dan laporan insiden dipakai sebagai bahan evaluasi manajemen (6,75). Kelemahan terbesar adalah pelatihan penanganan insiden bagi operator (2,73), yang menjadi satu-satunya pernyataan berkategori Cenderung Tidak Setuju pada proses ini. Pengetahuan operator mengenai Sistem POS AJA (4,75) dan kemampuan operator dalam menangani insiden (5,15) juga lebih rendah daripada pernyataan lain, sehingga kemampuan operator diduga lebih banyak berasal dari pengalaman kerja daripada pelatihan formal.

Dua kelemahan lain adalah informasi status penanganan insiden kepada pengguna (3,80) dan kejelasan prioritas insiden (4,38). Permintaan layanan dinilai sudah diprioritaskan berdasarkan urgensi (5,43), tetapi penetapan prioritas belum dinilai jelas, sehingga kriteria prioritas kemungkinan belum tertulis dan belum dipahami semua pihak. Kondisi ini dapat menjelaskan keterlambatan penanganan insiden yang ditemukan pada observasi awal. Usulan perbaikan meliputi penetapan matriks prioritas berdasarkan dampak dan urgensi lengkap dengan target waktu penyelesaian, pemberian status penanganan kepada pelapor melalui media pelaporan yang sudah tersedia (5,23), pelatihan penanganan insiden secara berkala, dan pemanfaatan riwayat insiden (5,38) sebagai basis pengetahuan penyelesaian masalah.

3.2.3. Proses MEA1: Monitor, Evaluasi, dan Penilaian Kinerja dan Kesesuaian

MEA1 memperoleh nilai tertinggi dan gap terkecil. Perusahaan memiliki indikator kinerja yang jelas (6,23), melakukan monitoring sesuai jadwal (6,53), menyediakan informasi hasil monitoring tepat waktu (6,40), dan mengevaluasi keberhasilan implementasi (6,65). Kelemahan terdapat pada peninjauan ulang hasil monitoring yang memperoleh kategori Sangat Tidak Setuju, audit internal terhadap penggunaan Sistem POS AJA (2,95), pemanfaatan hasil evaluasi untuk pengambilan keputusan (4,68), kepemilikan standar penilaian kinerja (4,73), dan kemudahan hasil monitoring dipahami manajemen (4,78).

Monitoring sudah berjalan, tetapi siklus kontrol belum tertutup karena hasilnya belum ditinjau ulang dan belum diaudit secara independen. Pernyataan tentang audit internal berkala (5,08) dan pemanfaatan hasil audit (5,15) justru memperoleh skor lebih tinggi daripada pernyataan tentang adanya audit internal (2,95). Perbedaan ini menunjukkan bahwa responden kemungkinan memahami praktik audit secara berbeda, sehingga ruang lingkup audit internal TI perlu diperjelas dan dikomunikasikan. Usulan perbaikan adalah menyusun jadwal audit internal TI yang rutin dan meninjau hasil monitoring secara berkala dalam rapat yang dicatat beserta tindak lanjutnya.

3.2.4. Perbandingan Antarproses dan Rekomendasi

Pada BAI1 dan MEA1, pernyataan yang berkaitan dengan evaluasi, peninjauan ulang, dan pemanfaatan hasil untuk keputusan secara konsisten berada di antara skor terendah. Perusahaan relatif kuat dalam melaksanakan dan memantau kegiatan, tetapi lemah dalam menutup siklus umpan balik, yaitu mengevaluasi, meninjau, lalu memperbaiki. Karena itu perbaikan sebaiknya dimulai dari aspek berskor rendah pada Tabel 6 dan dirangkum pada Tabel 8. Nilai capability level dalam penelitian ini berasal dari persepsi responden sehingga hasilnya perlu dibaca sebagai gambaran kondisi, bukan sertifikasi kapabilitas.

Agar rekomendasi dapat dijalankan, perbaikan dapat dibagi menjadi tiga tahap. Tahap pertama (jangka pendek) berisi tindakan yang tidak memerlukan perubahan besar, yaitu menyampaikan status penanganan insiden kepada pelapor, menetapkan jadwal audit internal TI, dan menjadwalkan rapat peninjauan hasil monitoring. Tahap kedua (jangka menengah) berisi penyusunan dokumen tertulis, yaitu matriks prioritas insiden, daftar periksa dokumentasi dan evaluasi proyek, serta program pelatihan penanganan insiden bagi operator. Tahap ketiga (berkelanjutan) berisi pengukuran ulang capability level secara berkala untuk memastikan gap terhadap target terus mengecil. Pembagian tahap ini merupakan usulan peneliti dan perlu disesuaikan dengan kemampuan sumber daya perusahaan.

Tabel 8. Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Gap Analysis

Proses	Aspek yang perlu diperbaiki	Rekomendasi
BAI1	Dokumentasi dan evaluasi pada setiap tahapan proyek; penyelesaian kendala implementasi	Menyusun dokumentasi dan evaluasi baku pada setiap tahapan proyek serta mempercepat penyelesaian kendala implementasi.
DSS2	Prioritas insiden; informasi status insiden kepada pengguna; pelatihan penanganan insiden	Menetapkan kriteria prioritas insiden, menyampaikan status penanganan kepada pengguna, dan memberi pelatihan penanganan insiden bagi operator.
MEA1	Audit internal; peninjauan ulang hasil monitoring	Melaksanakan audit internal secara rutin dan meninjau ulang hasil monitoring secara berkala.

Penelitian ini memiliki keterbatasan. Nilai capability level diperoleh dari persepsi responden melalui kuesioner pada tiga proses saja sehingga belum menggambarkan seluruh proses COBIT 5.0, dan penelitian belum memeriksa bukti pendukung proses secara langsung.

4. SIMPULAN & SARAN

4.1. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Capability level tata kelola TI Sistem POS AJA pada PT Pos Lampung Utara adalah 5,20 untuk BAI1, 5,26 untuk DSS2, dan 5,34 untuk MEA1, dengan rata-rata keseluruhan 5,27 pada level 5 (*Optimizing Process*). Nilai tersebut mendekati target level 6 dengan gap 0,80 (BAI1), 0,74 (DSS2), dan 0,66 (MEA1).
2. Rekomendasi perbaikan adalah: pada BAI1, meningkatkan dokumentasi dan evaluasi setiap tahapan proyek serta mempercepat penyelesaian kendala

implementasi; pada DSS2, memperjelas prioritas insiden, menyampaikan status penanganan insiden kepada pengguna, dan memberi pelatihan penanganan insiden; pada MEA1, melaksanakan audit internal secara rutin dan meninjau ulang hasil monitoring secara berkala.

4.2. SARAN

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Pos Lampung Utara, menindaklanjuti rekomendasi pada proses BAI1, DSS2, dan MEA1 secara bertahap agar gap capability level dapat diperkecil sampai target tercapai.
2. Bagi PT Pos Lampung Utara, mengukur capability level secara berkala dan tidak terbatas pada tiga proses ini agar tata kelola Sistem POS AJA dapat dipantau dan ditingkatkan secara berkelanjutan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, menambahkan proses lain pada COBIT 5.0, memeriksa bukti pendukung proses, atau memakai metode audit tata kelola TI lain agar evaluasi lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hestiningtyas, A., Muhammad, A. H., & Nasiri, A. (2023). Framework COBIT pada Domain APO02 dalam Tata Kelola Teknologi Informasi Manage Strategy. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (Jinteks)*, 5(3), 316–321. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v5i3.2787>
- [2] ISACA. (2012). *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. ISACA.
- [3] ISACA. (2013). *COBIT Process Assessment Model (PAM): Using COBIT 5*. ISACA.
- [4] Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- [5] Maulana, Y. M. (2024). Information Technology Governance Using Control Objectives for Information and Related Technology: Review. *JuTISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(3), 342–350. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v9i3.6494>
- [6] Novriyanto, N., & Dosmaulina, D. (2016). Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Metode Control Objectives For Information and Related Tehnology (COBIT). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri (SNTIKI) 8*. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
- [7] Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.