

Audit Tata Kelola TI Dengan Menggunakan COBIT 2019 Domain DSS01-DSS02

Sandra Jamu Kuryanti^{1*}, Ade Suryadi², Diah Ayu Ambarsari³, Cep Adiwihardja⁴

^{1*}Teknologi Informasi Kampus Kota Bogor, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

²Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

³Akuntansi, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

⁴Rekayasa Perangkat Lunak, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

e-mail: ^{1*}sandra.sjk@bsi.ac.id

e-mail: ²ade.axd@bsi.ac.id

e-mail: ³diah.das@bsi.ac.id

e-mail: ⁴cep.caw@bsi.ac.id

Keywords:

Governance;
Information Technology;
COBIT;
DSS Domain;
GAP.

ABSTRACT

The utilization of information technology in supporting business processes requires organizations to implement effective IT governance. Mukti Laser Cutting, as a company that uses information systems in its operations, requires an evaluation to determine the capability level of its IT services. This study aims to audit IT governance using the COBIT 2019 framework, focusing on DSS01 (Manage Operations) and DSS02 (Manage Service Requests and Incidents). The research employed a quantitative descriptive method, with data collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires. The analysis was conducted using COBIT 2019 to measure capability levels and identify the gap between the current condition and the expected target. The results indicate that IT governance has been implemented effectively; however, improvements are still needed in operational activities, incident management, and service documentation. The proposed recommendations are expected to enhance the effectiveness, efficiency, and quality of IT governance at Mukti Laser Cutting. Questionnaire processing results show that DSS01 achieved a score of 82% and was categorized as Largely Achieved, while DSS02 achieved 86% and was categorized as Fully Achieved. Based on the capability level analysis, DSS01 is at Level 2 (Managed Process), whereas DSS02 is at Level 3 (Established Process).

Kata Kunci:

Tata Kelola;
Teknologi Informasi;
Cobit;
Domain DSS;
GAP.

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung proses bisnis menuntut organisasi menerapkan tata kelola TI yang efektif. Mukti Laser Cutting sebagai perusahaan yang menggunakan sistem informasi dalam operasionalnya memerlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kapabilitas layanan TI. Penelitian ini bertujuan mengaudit tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 pada domain DSS01 (Manage Operations) dan DSS02 (Manage Service Requests and Incidents). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Analisis dilakukan menggunakan COBIT 2019 untuk mengukur tingkat kapabilitas dan menganalisis kesenjangan antara kondisi saat ini dengan target yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola TI telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan pada aspek operasional, pengelolaan insiden, dan dokumentasi layanan. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas tata kelola TI di Mukti Laser Cutting. Hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa domain DSS01 memperoleh persentase sebesar 82% dengan kategori Largely Achieved, sedangkan domain DSS02 memperoleh persentase sebesar 86% dengan kategori Fully Achieved. Berdasarkan hasil analisis capability level, DSS01 berada pada Level 2 (Managed Process) dan DSS02 berada pada Level 3 (Established Process).

Korespondensi Penulis *):

Sandra Jamu Kuryanti
Universitas Bina Sarana Informatika
Jl. Kramat Raya No 98, Kwitang, Senen, Jakarta Pusat

Diajukan: 13-06-2026 | Direvisi: 14-07-2026 | Diterima: 20-07-2026 | Diterbitkan: Juli 2026

This Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) |  CC BY-SA 4.0

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting karena dengan adanya teknologi informasi makan akan mempermudah interaksi antar manusia dan dapat memenuhi berbagai kebutuhan untuk mencapai suatu jutujuan organisasi secara bersama-sama [1]. Kemajuan teknologi informasi Kemajuan teknologi informasi (TI) saat ini telah berfungsi sebagai komponen penting diberbagai bidang organisasi guna meraih efisiensi serta efektivitas dalam proses bisnis demi mencapai tujuan yang ditetapkan [2]. Penggunaan sistem informasi yang berbasis web telah menjadi salah satu pendekatan kunci dalam memperbaiki efisiensi layanan dan interaksi dengan klien. Situs web tidak hanya berperan sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai alat yang membantu dalam menyampaikan layanan kepada pengunjung. Tata kelola teknologi informasi merupakan serangkaian kebijakan, proses, dan mekanisme yang bertujuan untuk memastikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif, efisien, dan terukur. Melalui penerapan tata kelola TI yang baik, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan, mengelola risiko, mengoptimalkan sumber daya, serta memastikan keselarasan antara strategi bisnis dan strategi teknologi informasi. [3]

Mukti Laser Cutting adalah sebuah usaha jasa yang menggunakan laman web sebagai sarana penyebaran informasi dan penyediaan layanan untuk para konsumennya. Di sektor industri dan jasa, seperti yang dijalankan oleh Mukti Laser Cutting, penggunaan sistem informasi yang andal sangat krusial untuk memastikan efisiensi layanan dan operasional yang berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya, sistem informasi yang berdasarkan laman web memerlukan pengelolaan yang efisien agar dapat berfungsi dengan baik, terutama dalam hal operasional layanan dan pengelolaan permintaan dari pengguna. Namun, penerapan sistem informasi yang menyeluruh sering kali menghadapi masalah manajerial yang rumit, seperti kemungkinan terjadinya kesalahan dalam sistem, risiko keamanan, serta ketidakberesan dalam mengelola permintaan layanan [4].

Audit merupakan suatu proses yang dilaksanakan secara sistematis, independen, dan objektif untuk mengumpulkan serta mengevaluasi bukti atau informasi yang diperoleh dari suatu kegiatan. Hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar dalam menilai tingkat kesesuaian pelaksanaan suatu proses terhadap kriteria atau standar yang telah ditetapkan, kemudian dikomunikasikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai bahan pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan[5]. Audit informasi sistem merupakan salah satu cara yang bisa diterapkan untuk menilai seberapa efektif dan efisien pengelolaan teknologi informasi di dalam sebuah organisasi[6]. Untuk menilai serta memperbaiki kualitas pengelolaan tersebut, diperlukan suatu kerangka acuan standar yang diakui secara internasional, yakni COBIT 2019 [7]. COBIT 2019 menyediakan kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang komprehensif untuk membantu organisasi menyelaraskan kebutuhan pengendalian, pengelolaan aspek teknis, serta mitigasi risiko bisnis. Dengan pendekatan tersebut, organisasi dapat meningkatkan efektivitas tata kelola TI sekaligus mendukung pencapaian tujuan strategis secara berkelanjutan[8]. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) sangat terkait karena berfokus pada penyediaan layanan TI yang berkualitas serta dukungan yang tepat untuk pengguna. Domain yang berfokus pada penyampaian layanan teknologi informasi, operasional sistem, serta dukungan kepada pengguna agar layanan TI dapat berjalan secara efektif, efisien, aman, dan berkelanjutan[1]. Domain ini memastikan bahwa layanan TI yang telah dirancang dapat dioperasikan, dipelihara, dan didukung sesuai dengan kebutuhan organisasi serta mampu memenuhi tujuan bisnis[9].

Domain DSS terdiri dari [10]:

- DSS01 - *Manage Operations*: Mengelola operasional layanan TI sehari-hari agar berjalan secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- DSS02 - *Manage Service Requests and Incidents*: Mengelola permintaan layanan dan insiden untuk memulihkan layanan TI secara cepat dan meminimalkan dampak terhadap pengguna.
- DSS03 - *Manage Problems*: Mengidentifikasi akar penyebab masalah dan mencegah terulangnya insiden yang sama.
- DSS04 - *Manage Continuity*: Menjamin keberlangsungan layanan TI ketika terjadi gangguan atau bencana melalui perencanaan dan pemulihan layanan.
- DSS05 - *Manage Security Services*: Mengelola layanan keamanan informasi untuk melindungi aset, data, dan sistem organisasi dari ancaman.
- DSS06 - *Manage Business Process Controls*: Memastikan pengendalian pada proses bisnis berbasis TI berjalan secara efektif dan sesuai dengan kebijakan organisasi.

COBIT 2019 merupakan kerangka kerja tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang dirancang untuk membantu organisasi dalam merencanakan, mengelola, mengendalikan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Framework ini mendukung pencapaian tujuan bisnis melalui penerapan proses tata kelola yang efektif, efisien, terukur, serta selaras dengan kebutuhan dan strategi organisasi.[11].

Penerapan domain DSS pada framework COBIT 2019 dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola layanan teknologi informasi sekaligus menyusun rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan audit sistem informasi pada situs web Mukti Laser Cutting menggunakan framework COBIT 2019 dengan fokus pada domain DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*). Audit ini bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola layanan teknologi

informasi yang telah diterapkan serta menghasilkan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas operasional sistem informasi.[12].

Penelitian riansyah, dkk (2025) dengan judul framework COBIT 2019: analisis dan desain tata kelola teknologi informasi (studi kasus pada cv ifadah daya bersama) di jelaskan bahwa pengidentifikasian masalah dan cara membuat berbagai desain tata kelola untuk mencapai kinerja tingkat tinggi pada situasi yang kritis [13]. Penelitian berikutnya oleh salimuddin (2025) dengan judul analisis kinerja tata kelola teknologi informasi menggunakan framework cobit 2019 pada universitas jabal ghofur dijelaskan bahwa untuk mencapai kapabilitas yang diinginkan, unigha perlu memperkuat pengelolaan risiko yang berkelanjutan eksternal, termasuk pengembangan sistem yang lebih terintegrasi, dan rekomendasi untuk meningkatkan kapabilitas ini meliputi penguatan pengelolaan risiko, peningkatan infrastruktur TI, dan program pelatihan berkelanjutan bagi SDM.[14]. Penelitian selanjutnya oleh fahrudin, dkk (2025) dengan judul evaluasi tata kelola teknologi infrmasi menggunakan cobit 2019 dijelaskan bahwa rekomendasi *capability* mencapai tingkat kapabilitas standar maksimum yaitu 85% [15]. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa framework COBIT 2019 merupakan kerangka kerja yang efektif dalam mengevaluasi dan meningkatkan tata kelola teknologi informasi pada berbagai jenis organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa COBIT 2019 mampu mengidentifikasi permasalahan tata kelola TI, mengukur tingkat kapabilitas proses, serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, pengelolaan risiko, penguatan infrastruktur teknologi informasi, dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Selain itu, penerapan rekomendasi yang dihasilkan dari evaluasi COBIT 2019 terbukti dapat membantu organisasi mencapai tingkat kapabilitas yang lebih tinggi sehingga tata kelola teknologi informasi menjadi lebih efektif, efisien, dan selaras dengan tujuan organisasi.

Tujuan dari audit sistem informasi ini adalah untuk menilai level kemampuan pada domain DSS01 (mengelola Operasi), dan DSS02 (mengelola permintaan dan insiden layanan), mengevaluasi seberapa efektif pengelolaan operasi situs mukti laser cutting dalam mendukung layanan kepada pelanggannya, mengidentifikasi perbedaan (gap) antara keadaan saat ini dan target yang diinginkan, dan memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan teknologi informasi.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode audit seperti yang terlihat pada gambar 1 dibawah ini :



Gambar 1. Tahapan Metode Audit

Pada gambar 1 diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Wawancara
Dilakukan kepada pihak yang terlibat langsung dalam operasional sistem, untuk memperoleh informasi mengenai pengelolaan layanan, operasional website, dan penanganan masalah. Responden yang disarankan adalah Total: 5 responden. yang terdiri dari pengelola system, staff dan pengguna layanan.
2. Observasi
Dilakukan dengan mengamati:
 - a. tampilan website.
 - b. proses pemesanan layanan.
 - c. kendala penggunaan system.
3. Dokumentasi
Dokumen yang dikumpulkan: screenshot website.
4. Kuesioner
Digunakan untuk mengukur capability level berdasarkan COBIT 2019 pada DSS01 dan DSS02. Instrumen menggunakan skala Guttman (Ya/Tidak). Instrumen kuesioner menggunakan pendekatan sederhana dengan skala Guttman (Ya/Tidak). Hasil kuesioner kemudian divalidasi melalui wawancara dan observasi untuk memperoleh gambaran kondisi aktual sistem.

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1 Hasil Penilaian *Capability*

Menjelaskan sub section 3.1 dari bab 3, jelaskan disini yang berkaitan dengan hasil dari penelitian secara detail dan ringkas. Silahkan tambahkan sub judul lain jika diperlukan (sesuai kebutuhan).

Penilaian kemampuan dilakukan dengan melihat hasil kuesioner, wawancara, dan pengamatan terhadap sistem informasi website Mukti Laser Cutting. Penilaian ini menggunakan framework ISACA COBIT 2019 khususnya pada

domain DSS01 dan DSS02. Hasil dari penilaian kemampuan didapat dengan mengolah jawaban dari responden menggunakan skala Guttman (Ya/Tidak). Penilaian dilakukan untuk memahami seberapa baik proses pengelolaan layanan teknologi informasi pada sistem yang sedang diaudit.

Tabel 1. Rekap Hasil *Capability Level*

Proses/Praktik	Current Capability	Target Capability	Gap	Catatan
DSS01 - <i>Manage Operations</i>	2	3	-1	Monitoring operasional dan dokumentasi sistem belum dilakukan secara konsisten
DSS02 - <i>Manage Service Requests and Incidents</i>	3	4	-1	Penanganan layanan dan respon pelanggan sudah berjalan cukup baik namun belum terdokumentasi secara formal

A. Hasil Penilaian DSS-01 – *Manage Operations*

Berdasarkan analisis data dari kuesioner, domain DSS01 mendapatkan total 41 jawaban “Ya” dari 50 jawaban yang diberikan responden, dengan persentase mencapai 82%. Menurut skema penilaian COBIT 2019, hasil ini masuk dalam kategori Sebagian Besar Tercapai. Hasil ini menunjukkan bahwa cara kerja website di Mukti Laser Cutting sudah berjalan dengan baik. Sistem informasi telah dipakai untuk membantu kegiatan layanan dan operasi bisnis, dan bisa diakses oleh pengguna untuk mendukung proses komunikasi dan layanan kepada pelanggan.

Namun, berdasarkan pengamatan dan wawancara, masih ada beberapa kekurangan yang ditemukan, seperti belum adanya pemantauan sistem yang dilakukan secara rutin, belum adanya prosedur operasional standar (SOP) yang tertulis, dan dokumentasi tentang gangguan serta aktivitas operasional yang masih terbatas. Berdasarkan situasi itu, tingkat kemampuan DSS01 berada di Level 2 (*Managed Process*). Ini menunjukkan bahwa proses telah dilakukan dan dikelola, tetapi masih belum sepenuhnya terstandarisasi dan terdokumentasi dengan baik.

B. Hasil Penilaian DSS02 – *Manage Service Request And Incidents*

Berdasarkan hasil analisa dari kuisisioner, domain DSS02 mendapatkan total 43 jawaban “Ya” dari 50 jawaban yang diberikan oleh responden, dengan persentase mencapai 86%. Menurut skema penilaian COBIT 2019, hasil ini termasuk dalam kategori Sepenuhnya Tercapai. Hasil ini menunjukkan bahwa cara menangani permintaan layanan dan insiden di situs web Mukti Laser Cutting sudah berjalan dengan baik. Website admin sudah bisa menjawab permintaan pelanggan, menangani keluhan, dan memberikan informasi tentang layanan kepada pengguna dengan aktif.

Selain itu, komunikasi antara pelanggan dan pengelola website juga sudah dilakukan untuk mendukung layanan yang diberikan kepada pelanggan. Masalah yang terjadi pada layanan website sudah ditangani langsung oleh pengelola sistem. Walaupun begitu, masih ada beberapa kekurangan seperti tidak adanya dokumentasi resmi tentang penanganan insiden, laporan layanan yang belum disediakan secara rutin, dan belum ada standar tertulis mengenai cara menangani layanan untuk pengguna. Berdasarkan hasil yang ada, tingkat kemampuan DSS02 berada pada Level 3 (*Established Process*) Ini menunjukkan bahwa proses layanan sudah berjalan dengan lebih teratur dan diterapkan dengan konsisten dalam operasional layanan website

3.2 Analisa Hasil *Capability*

Secara keseluruhan, hasil audit menunjukkan bahwa sistem informasi website Mukti Laser Cutting telah berhasil mendukung proses operasional bisnis dan pelayanan pelanggan dengan baik. Domain DSS01 dan DSS02 menunjukkan bahwa layanan teknologi informasi sudah diterapkan dan digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Hasil penilaian kemampuan menunjukkan bahwa domain DSS01 ada di Level 2 (*Managed Process*), sementara domain DSS02 ada di Level 3 (*Established Process*). Ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan dan penanganan permintaan pelanggan sudah berlangsung lebih baik daripada pengelolaan operasional sistem.

Namun, organisasi masih perlu memperbaiki beberapa hal, seperti pemantauan sistem, pencatatan operasional, penyeragaman prosedur layanan, dan pelaporan insiden, agar kemampuan mereka bisa meningkat di masa depan. Target kemampuan yang ingin dicapai adalah Level 3 untuk DSS01 dan Level 4 untuk DSS02, sehingga pengelolaan layanan teknologi informasi dapat berjalan dengan lebih baik, terukur, dan terdokumentasi dengan baik.

3.3 Hasil Perhitungan *Maturity*

Menjelaskan sub section 3.2 dari bab 3, jelaskan pada sub bab ini tentang pembahasan atau analisis penelitian secara detail dan ringkas. Silahkan tambahkan sub judul lain jika diperlukan (sesuai kebutuhan).

A. Rekap *Maturity* per Domain

Tabel 2. Rekap Maturity Perdomain

Domain/Area	Metode	Nilai (0-5)	Level	Catatan
DSS01 - <i>Manage Operations</i>	Rata-rata	2,00	Level 2	Monitoring dan dokumentasi belum konsisten
DSS02 - <i>Manage Service Request and Incidents</i>	Rata-rata	3,00	Level 3	Layanan pelanggan sudah berjalan cukup baik
Keseluruhan Scope Audit	Rata-rata	2,50	Level 2	Perlu peningkatan standard proses

B. Perhitungan Maturity Level

Perhitungan maturity level dilakukan dengan menghitung rata-rata capability level pada domain yang dianalisis. Rumus perhitungan maturity:

$$\text{Maturity Level} = \frac{\text{Jumlah Capability Level}}{\text{Jumlah Doman}} = \frac{2 + 3}{2} = 2.5$$

Hasil :

DSS=01 = Level 2

DSS02 = Level 3

Nilai rata-rata maturity = 2.5

C. Temuan Audit dan Analisa Resiko

Tabel 3. Temuan Audit dan Analisa Resiko

No.	Temuan	Risiko	Severity	Proses COBIT
1.	Domain dan hosting website pernah mengalami ketidakstabilan.	Website sulit diakses pelanggan dan mengganggu layanan.	High	DSS01
2.	Penanganan error masih dilakukan oleh satu orang.	Ketergantungan terhadap individu tertentu.	Medium	DSS01
3.	Pencatatan pesanan masih dilakukan manual melalui WhatsApp dan Excel.	Risiko kehilangan data dan kesalahan pencatatan.	Medium	DSS02
4.	Belum terdapat dokumentasi sistem website.	Sulit melakukan evaluasi dan pengembangan sistem.	Medium	DSS01
5.	Keluhan pelanggan pernah terjadi akibat domain yang tidak stabil	Menurunkan kepuasan pelanggan	Medium	DSS02

Dari tabel 3 dapat terlihat bahwa sistem informasi dari website mukti laser cutting telah mendukung proses layanan dan komunikasi dengan pelanggan melalui website dan whatsapp. Namun, masih ada beberapa kekurangan dalam pengelolaan operasional sistem, terutama yang berkaitan dengan stabilitas domain dan hosting, dokumentasi sistem, serta proses pencatatan layanan yang masih dilakukan secara manual. Hasil audit menunjukkan bahwa organisasi perlu memperbaiki beberapa hal, yaitu pemantauan sistem, dokumentasi website, dan standar pengelolaan layanan. Dengan melakukan perbaikan ini, layanan teknologi informasi akan bisa berjalan dengan lebih efektif dan stabil.

D. Analisis Gap

Berdasarkan hasil penilaian *capability* dan *maturity* menggunakan *framework* ISACA COBIT 2019, dilakukan analisis gap untuk mengetahui perbedaan antara kondisi saat ini (*current capability*) dengan target *capability* yang diharapkan pada sistem informasi website Mukti Laser Cutting.

Tabel 4. Rekap Analisis Gap

Proses/Aktivitas	Current	Target	Gap	Dampak	Prioritas
DSS01 – Manage Operations	2	3	1	Monitoring sistem belum berjalan konsisten	4
DSS02 – Manage Service Requests and Incidents	3	4	1	Dokumentasi layanan dan penanganan insiden belum standar	4

Pada tabel 4 dijelaskan bahwa Hasil audit menunjukkan bahwa domain DSS01 berada pada Level 2 (*Managed Process*), sedangkan target yang ingin dicapai adalah Level 3 (*Established Process*). Gap sebesar 1 menunjukkan bahwa proses operasional sistem telah berjalan namun belum memiliki standardisasi dan dokumentasi yang konsisten. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, monitoring sistem masih dilakukan secara manual dan belum rutin. Selain itu, belum terdapat SOP tertulis terkait pengelolaan operasional website serta belum adanya dokumentasi sistem yang lengkap. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses operasional website bergantung pada individu tertentu dan berisiko menimbulkan keterlambatan penanganan gangguan sistem.

Domain DSS02 memperoleh capability level 3 (*Established Process*), sedangkan target yang ingin dicapai adalah Level 4 (*Predictable Process*). Gap sebesar 1 menunjukkan bahwa proses layanan pelanggan telah berjalan dengan cukup baik namun belum sepenuhnya terukur dan terdokumentasi secara formal. Berdasarkan hasil wawancara, proses pemesanan pelanggan dilakukan melalui website dan diteruskan ke WhatsApp admin untuk diproses lebih lanjut. Pencatatan pesanan masih dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel. Selain itu, belum terdapat laporan layanan berkala dan dokumentasi formal terkait penanganan insiden atau keluhan pelanggan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan kesulitan dalam evaluasi layanan dan pengelolaan data pelanggan.

E. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil audit sistem informasi website Mukti Laser Cutting menggunakan framework ISACA COBIT 2019 pada domain DSS01 dan DSS02, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi dan mendukung pencapaian target capability yang lebih tinggi. Rekomendasi disusun berdasarkan temuan audit, analisis risiko, dan analisis gap yang telah dilakukan.

Tabel 5. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

No.	Rekomendasi	Output/Deliverible	PIC	Timeline	Indikator Sukses	Prioritas
1	Menyusun SOP pengelolaan website dan layanan pelanggan	Dokumen SOP operasional website	Pemilik Usaha/Admin	1 Bulan	SOP terdokumentasi dan digunakan	High
2	Melakukan monitoring website secara berkala	Jadwal monitoring dan checklist pemeriksaan	Admin Website	1 Bulan	Monitoring dilakukan rutin setiap minggu	High
3	Membuat dokumentasi sistem website	Dokumentasi arsitektur dan panduan penggunaan sistem	Admin Website	2 Bulan	Dokumentasi sistem tersedia	Medium
4	Membuat Pencatatan insiden dan gangguan sistem	Log insiden dan gangguan website	Admin Website	2 Bulan	Seluruh insiden tercatat	Medium
5	Meningkatkan stabilitas hosting dan domain	Website lebih stabil dan minim downtime	Pemilik Usaha	3 Bulan	Tidak terdapat gangguan domain berulang	High
6	Mengembangkan sistem pencatatan pesanan yang lebih	Database atau sistem pencatatan digital	Admin Website	3-6 Bulan	Data pesanan tersimpan secara terpusat	Medium

terintergrasi						
7	Membuat Laporan layanan pelanggan secara berkala	Laporan layanan bulanan	Admin Website	3 Bulan	Laporan layanan tersedia setiap bulan	Medium

Pada tabel 5 dijelaskan bahwa rekomendasi yang diberikan difokuskan pada peningkatan pengelolaan operasional sistem, stabilitas layanan website, dokumentasi sistem, dan pengelolaan layanan pelanggan. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu Mukti Laser Cutting meningkatkan capability level pada domain DSS01 dan DSS02 serta mencapai target tata kelola teknologi informasi yang lebih baik

4. KESIMPULAN

Kesimpulan menjelaskan jawaban dari apa yang diharapkan dari sebuah penelitian yang telah dijelaskan dibagian Pendahuluan. Pada bagian ini dapat ditambahkan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya berdasarkan hasil dan analisa yang telah dilakukan. Kesimpulan dapat berupa paragraf atau berupa poin-poin. Berdasarkan audit sistem informasi website pada Mukti Laser Cutting menggunakan framework ISACA COBIT 2019 dengan fokus pada domain DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*), dapat disimpulkan bahwa sistem informasi yang digunakan telah mendukung operasional dan pelayanan pelanggan dengan cukup baik. Hasil pengolahan kuesioner menunjukkan bahwa domain DSS01 memperoleh persentase sebesar 82% dengan kategori *Largely Achieved*, sedangkan domain DSS02 memperoleh persentase sebesar 86% dengan kategori *Fully Achieved*. Berdasarkan hasil analisis capability level, DSS01 berada pada Level 2 (*Managed Process*) dan DSS02 berada pada Level 3 (*Established Process*). Hasil audit juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kelemahan dalam tata kelola sistem informasi, antara lain belum tersedianya dokumentasi sistem website, belum adanya pencatatan insiden secara formal, monitoring website yang belum terstruktur, serta proses pencatatan pesanan yang masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp dan Microsoft Excel. Berdasarkan analisis gap yang dilakukan, terdapat selisih antara capability level saat ini dengan capability level yang diharapkan organisasi. Oleh karena itu diperlukan peningkatan pada aspek dokumentasi, monitoring sistem, pengelolaan layanan pelanggan, dan standarisasi proses operasional agar tata kelola teknologi informasi dapat berjalan lebih efektif dan terukur. Secara keseluruhan, audit menunjukkan bahwa sistem informasi website Mukti Laser Cutting telah berjalan dan mendukung proses bisnis organisasi, namun masih memerlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola teknologi informasi di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kontribusi dalam proses penyelesaian penelitian ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Multi Laser Cutting yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan.

REFERENSI

- [1] R. Ishak and S. Jamu Kuryanti, "Audit Teknologi Informasi Pada Kantor Pelayanan Hukum Dengan Menggunakan Cobit 5.0," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 6, pp. 3088–3092, 2024, doi: 10.36040/jati.v7i6.8760.
- [2] H. Kusbandono, D. Ariyadi, and T. Lestariningsih, "Ebook - Tata Kelola Teknologi Informasi," pp. 1–134, 2019.
- [3] S. K. Gouwmalan and A. R. Tanaamah, "Penggunaan Framework Cobit 2019 dalam Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 2, Aug. 2023, doi: 10.28932/jutisi.v9i2.6373.
- [4] A. Suprayitno, M. Murinto, and K. Firdausy, "Peningkatan Kualitas Citra Hilal Berdasarkan Kontras Menggunakan Metode Histogram Equalization, AHE, dan CLAHE," *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, vol. 6, no. 3, pp. 421–429, Dec. 2025, doi: 10.37859/coscitech.v6i3.10376.
- [5] A. Winarni, H. Mulyani, and R. Agus Setiawan, "Audit Sistem Informasi Menggunakan COBIT 2019 (Studi Kasus SISFO Politeknik Enjinerind Indorama)," *Information System For Educators And Professionals*, vol. 7, no. 2, pp. 107–116, 2023.
- [6] E. Zuraidah *et al.*, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada," *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, vol. 10, no. 2, pp. 17–22, 2021, doi: 10.23887/karmapati.v10i1.31993.
- [7] P. Purwadi and H. Santoso, "Comparison of Information Technology Governance Maturity Levels Based on COBIT 2019 at PT Kereta Commuter Indonesia in 2023 and 2024," *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, vol. 6, no. 5, pp. 2962–2974, Oct. 2025, doi: 10.52436/1.jutif.2025.6.5.5200.
- [8] C. Adiwiharja, S. Jamu Kuryanti, A. Suryadi, and D. Ayu Ambarsari, "Penilaian Tingkat Kematangan Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Domain PO (Plan And Organise)," vol. 10, no. 2, pp. 208–214, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>

- [9] A. Nuratmojo, E. Darwiyanto, and G. Wisudiawan, "Penerapan COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service, Support) untuk Audit Infrastruktur Teknologi Informasi FMS PT Grand Indonesia," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 2, no. 2, pp. 6499–6506, 2018.
- [10] H. Said *et al.*, "Audit Menggunakan COBIT 5 . 0 Domain DSS Dan MEA pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) UPN Veteran Jakarta," *Senamika*, no. September, pp. 504–511, 2021, [Online]. Available: <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/view/1783%0Ahttps://conference.upnvj.ac.id/index.php/senamika/article/download/1783/1373>
- [11] H. Ikhwan *et al.*, "Penggunaan Framework Cobit 2019 Pada Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus Program Studi Teknik Lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh)," *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, p. 136, 2023, doi: 10.22373/cj.v7i2.18847.
- [12] A. Syifa Al Khoeriyah Subang Teguh Sabar Iman, M. Destriani, A. Rifki Ridwaudin, and T. Sabar Iman, "AUDIT TATA KELOLA SISTEM INFORMASI e-SA MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 DOMAIN DSS PADA YAYASAN AS SYIFA AL KHOERiyAH SUBANG." [Online]. Available: <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/Fasilkom>
- [13] S. Riansyah, M. Iksan Firnando, M. Rizki Wahyudi, and M. Fani Anugrah, "Framework COBIT 2019: Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus pada CV Ifadah Daya Bersama)," 2025.
- [14] S. Salimuddin, M. Ula, and N. Nurdin, "Analisis Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 Pada Universitas Jabal Ghafur," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2, Apr. 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6130.
- [15] F. Edi Nugroho Saputro, A. Sri Widagdo, N. Akbar Rizky Putri, F. Kesehatan dan Teknologi, U. Muhammadiyah Klaten, and J. K. Ir Sockarno, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 2019," vol. 07, no. 04, 2025, doi: 10.54209/jatilima.v7i04.1793.