

Strategi Tata Kelola TI Berbasis COBIT 5 untuk Mendukung Digitalisasi Operasional Toko Ritel

Ni Putu Linda Santiari^{1)*}, I Gede Surya Rahayuda²⁾

¹⁾Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali
Jalan Raya Puputan No. 86 Renon, Denpasar, Indonesia

²⁾Universitas Udayana
Jl. Raya Kampus Unud No.9, Mangupura, Indonesia

¹⁾linda_santiari@stikom-bali.ac.id

²⁾igedesuryarahayuda@unud.ac.id

Article history:

Received 26 Des 2024;
Revised 26 Des 2024;
Accepted 26 Des 2024;
Available online 27 Des 2024

Keywords:

Cobit5
Implementasi
Ritel
Tata kelola
Toko

Abstrak

Toko Adex, merupakan salah satu contoh usaha mikro yang berkembang melalui adaptasi strategi bisnis yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Bermula sebagai sebuah toko kecil yang menyediakan kebutuhan pokok sehari-hari. Toko Adex menempatkan pemberdayaan pengusaha kecil dan pemenuhan kebutuhan konsumen sebagai prioritas utama. Namun, pertumbuhan ini tidak terlepas dari tantangan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia dan sistem informasi. Tantangan ini sebagai permasalahan yang di hadapi oleh toko adex yaitu dalam pengelolaan stok barang, data karyawan, dan hubungan dengan pelanggan serta distributor. Dalam dunia bisnis yang terus berkembang penerapan teknologi informasi (TI) telah menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan, termasuk dalam sektor ritel. Oleh karena itu, implementasi kerangka tata kelola TI seperti COBIT 5 menjadi langkah strategis yang dapat membantu organisasi, termasuk Toko Adex, mencapai tujuannya secara efektif. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk: mengidentifikasi kendala yang dihadapi Toko Adex dalam pengelolaan operasionalnya, mengevaluasi penerapan COBIT 5 dalam konteks bisnis ritel, dan menganalisis dampak implementasi COBIT 5 terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di Toko Adex. Langkah yang dilakukan yaitu memetakan tujuan bisnis perusahaan dengan *Enterprise Goals* pada COBIT 5, memetakan IT Related Goals dengan Enterprise Goals, memetakan IT Related Goals dengan Domain proses Cobit 5, pengolahan data, menentukan gap, memberikan rekomendasi. Hasil dari pemetaan IT Related Goals dengan Domain Proses yang sesuai dengan permasalahan Toko Adex, domain terpilih yang akan diaudit adalah domain APO dan DSS meliputi subdomain APO07, APO08, DSS01, DSS01,DSS03. Hasil audit tata Kelola menggunakan Cobit 5 memberikan rekomendasi pada domain APO07, APO08, DSS01,DSS02, dan DSS03.

I. PENDAHULUAN

Toko Adex, yang berdiri sejak tahun 2003, merupakan salah satu contoh usaha mikro yang berkembang melalui adaptasi strategi bisnis yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Bermula sebagai sebuah toko kecil yang menyediakan kebutuhan pokok sehari-hari[1], Toko Adex berhasil memperluas skala usahanya seiring meningkatnya permintaan konsumen. Dengan mengadopsi visi untuk menjadi jaringan distribusi ritel terkemuka, Toko Adex menempatkan pemberdayaan pengusaha kecil dan pemenuhan kebutuhan konsumen sebagai prioritas utama[2]. Namun, pertumbuhan ini tidak terlepas dari tantangan, terutama dalam pengelolaan sumber daya manusia dan sistem informasi.

Dalam konteks perkembangan teknologi yang pesat, penerapan teknologi informasi (TI) telah menjadi salah satu kunci keberhasilan organisasi, termasuk dalam sektor ritel[3]. Teknologi informasi memberikan peluang

* Ni Putu Linda Santiari

signifikan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan pengelolaan sumber daya, dan memperbaiki kualitas layanan kepada pelanggan[4]. Namun, tanpa tata kelola yang tepat, potensi TI sering kali tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, kerangka kerja tata kelola TI seperti COBIT 5 menjadi relevan untuk membantu organisasi mencapai tujuan bisnisnya secara efektif.

COBIT 5, yang dikembangkan oleh ISACA, adalah kerangka kerja terintegrasi yang dirancang untuk menyelaraskan teknologi informasi dengan tujuan strategis Organisasi[5]. COBIT 5 tidak hanya berfokus pada pengelolaan risiko dan optimalisasi sumber daya, tetapi juga menawarkan pendekatan holistik yang mencakup pengelolaan informasi, infrastruktur, dan proses[6]. Dalam konteks Toko Adex, implementasi COBIT 5 bertujuan untuk menjawab tantangan utama dalam pengelolaan stok barang dan data karyawan, yang sebelumnya dilakukan secara manual, serta meningkatkan hubungan dengan pelanggan dan distributor.

Meskipun banyak penelitian telah membahas pentingnya tata kelola TI dalam organisasi besar, masih terdapat kesenjangan pengetahuan mengenai penerapan kerangka kerja seperti COBIT 5 pada usaha mikro dan kecil. Penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada implementasi skala besar dengan anggaran tinggi dan sumber daya melimpah, sementara usaha mikro seperti Toko Adex sering kali menghadapi keterbatasan dalam hal sumber daya manusia, keuangan, dan infrastruktur teknologi. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana kerangka COBIT 5 dapat diterapkan secara fleksibel untuk mendukung digitalisasi operasional pada usaha mikro.

Sebagai sebuah toko ritel yang berkembang, Toko Adex menghadapi berbagai tantangan dalam mempertahankan daya saingnya di tengah perubahan perilaku konsumen dan meningkatnya ekspektasi layanan. Tantangan ini meliputi pengelolaan stok yang tidak efisien, kesalahan pencatatan barang, serta kurangnya pelatihan dan pengelolaan data karyawan yang terintegrasi[8]. Selain itu, hubungan dengan pelanggan dan distributor sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga menghambat efisiensi operasional. Penerapan teknologi yang tepat dipandang sebagai solusi untuk mengatasi tantangan tersebut, namun implementasi ini memerlukan tata kelola yang kuat agar dapat memberikan hasil yang optimal[9].

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi COBIT 5 dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh Toko Adex. Secara khusus, penelitian ini mengidentifikasi kendala utama dalam operasional toko, mengevaluasi penerapan COBIT 5 dalam konteks bisnis ritel, dan menganalisis dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Tujuan ini didasarkan pada literatur mutakhir yang menunjukkan bahwa tata kelola TI yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui pengelolaan risiko, pengoptimalan sumber daya, dan pencapaian nilai bisnis yang lebih besar.

Sebagai contoh, penelitian oleh [10] menunjukkan bahwa implementasi COBIT 5 secara konsisten menghasilkan peningkatan efisiensi operasional dan pengelolaan risiko yang lebih baik di berbagai sektor. Namun, penelitian ini juga menyoroti tantangan dalam menerapkan kerangka ini pada organisasi dengan skala kecil, yang sering kali tidak memiliki infrastruktur teknologi yang memadai. Dalam konteks usaha mikro seperti Toko Adex, keberhasilan implementasi COBIT 5 memerlukan adaptasi terhadap kebutuhan spesifik bisnis, termasuk pelatihan karyawan, penyederhanaan proses, dan pengelolaan hubungan dengan pihak eksternal.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini mencakup analisis dokumen, wawancara dengan pemilik dan karyawan Toko Adex, serta evaluasi sistem yang sudah berjalan[11]. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam meningkatkan tata kelola TI pada usaha mikro, sekaligus memberikan referensi teoritis bagi penelitian selanjutnya. Dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip COBIT 5, Toko Adex diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan, dan memperkuat hubungan dengan pelanggan serta distributor.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai manfaat dan tantangan implementasi COBIT 5 dalam konteks usaha mikro. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi usaha mikro dan kecil lainnya yang ingin mengadopsi kerangka tata kelola TI untuk mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Fokus pada penerapan yang fleksibel dan adaptif diharapkan mampu memberikan hasil yang relevan tidak hanya bagi Toko Adex, tetapi juga bagi sektor ritel pada umumnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Audit adalah suatu analisis yang metode dan tidak memihak terhadap satu atau lebih komponen organisasi yang bertujuan untuk menilai efektivitas organisasi dalam kaitannya dengan tolok ukur yang ditentukan. Perusahaan mempunyai banyak alasan untuk melakukan proses audit, seperti membuktikan efektivitas pengendalian yang digunakan, memverifikasi kepatuhan terhadap kebijakan, proses, dan prosedur internal, serta mengukur kinerja terhadap kriteria mutu atau perjanjian tingkat layanan. Audit adalah proses pengumpulan dan penilaian bukti informasi, serta menentukan dan melaporkan apakah informasi tersebut mematuhi kriteria yang

ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh individu yang kompeten, independen, dan jujur. Banyak audit dengan COBIT telah dilakukan dan hal ini dapat dilihat dari berbagai penelitian [12], [13].

Untuk melakukan audit, bukti-bukti dikumpulkan secara sistematis mengenai klaim-klaim mengenai aktivitas atau peristiwa ekonomi, dievaluasi secara objektif, kesesuaian klaim-klaim dengan kriteria tertentu ditentukan dan hasilnya dikomunikasikan kepada para pemangku kepentingan COBIT 5 merupakan era terbaru dari regulasi ISACA yang mengkaji lebih dalam mengenai TI dan administrasi dewan. COBIT 5 didasarkan pada lebih dari 15 tahun pengalaman klien oleh perusahaan-perusahaan dan klien-klien dari bidang bisnis, kelompok orang TI, perlindungan kerangka kerja dan keamanan. (COBIT 5 menyediakan definisi-definisi komprehensif dari sejumlah konsep tata kelola dan manajemen proses [14], [15], [16].

Terdapat dua jenis audit yaitu audit internal dan audit eksternal. Auditor internal adalah auditor yang bekerja bagi organisasi sebagai karyawan internal untuk memeriksa catatan dan membantu memecahkan proses internal, misalnya: operasi, pengendalian internal, manajemen risiko dan tata kelola [17].

COBIT 5 menawarkan kerangka kerja menyeluruh yang dapat membantu bisnis dalam mencapai manajemen aset dan TI mereka tujuan tata kelola [18]:

1. Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan

Kebutuhan pemangku kepentingan atau stakeholder selalu menjadi prioritas bagi organisasi, suatu konsep tata kelola hanya akan berhasil jika kebutuhan stakeholder terpenuhi. COBIT 5 dapat disesuaikan dengan kebutuhan stakeholder dengan mengelola semua operasi TI di seluruh organisasi dengan baik.

2. Mencakup seluruh perusahaan secara menyeluruh

Mengintegrasikan manajemen TI ke dalam tata kelola perusahaan yang mencakup semua fungsi dan proses di perusahaan. COBIT 5 menganggap semua entitas di perusahaan sebagai bagian yang saling memengaruhi

3. Memanfaatkan fondasi yang terpadu dan kohesif COBIT 5 adalah kerangka kerja yang saling terkait yang mencakup semua brigade, pekerja, dan departemen dalam suatu perusahaan dan menggabungkan persyaratan dan proses organisasi dengan operasi TI dan tata kelola komersial. Kerangka kerja terpadu ini membantu mengidentifikasi jebakan implisit bagi asosiasi dan memperbaiki proses agar beroperasi lebih efisien.

4. Memungkinkan pendekatan holistik

COBIT 5 menawarkan kerangka kerja menyeluruh yang dapat membantu bisnis dalam mencapai manajemen aset dan TI mereka COBIT 5 tidak hanya untuk diterapkan di departemen TI suatu perusahaan. COBIT 5 juga dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas keseluruhan suatu organisasi. Kerangka ini menyediakan pendekatan yang saling terkait dan holistik untuk menyempurnakan proses fungsional guna memaksimalkan efektivitas. Anggota tim dapat berkonsentrasi untuk menjadi lebih produktif dan menghasilkan lebih banyak hal berharga bagi para tamu ketika mereka menggunakan kerangka COBIT 5 di perusahaan mereka

5. Menjaga agar manajemen dan tata kelola tetap terpisah

COBIT 5 memberikan perbedaan yang jelas antara tata kelola dan operasi. COBIT 5 mendefinisikan tata kelola sebagai pengkondisian yang meliputi estimasi persyaratan, kondisi, dan pilihan pemangku kepentingan dalam menentukan objek yang disepakati untuk dicapai. Sementara itu, operasi meliputi pengkondisian perencanaan, struktur, pengoperasian, dan pengkondisian yang selaras dengan arahan asosiasi tata kelola untuk mencapai pretensi perusahaan [19].

1. Proses TI yang diidentifikasi oleh CobiT 5 dapat diukur pada tingkat kematangan. Tingkat fungsionalitas yang disediakan CobiT terdiri dari enam level mulai dari level 0 (tidak lengkap) sampai level 5 (optimal). Enam level tersebut adalah [20], [21] Level 0: Proses Belum Lengkap / Organisasi pada fase ini belum mengimplementasikan proses IT sebagaimana mestinya atau belum mencapai sasaran yang seharusnya dicapai oleh proses IT mereka.
2. Level 1: Eksekusi Proses 1 organisasi telah berhasil menerapkan proses TI dalam fase ini dan tujuan proses TI sebenarnya telah tercapai.
3. Level 2: Proses yang terkendali / Pada fase ini, organisasi menerapkan proses TI dan mencapai tujuannya dengan sukses di bawah manajemen yang tepat. Manajemen mengambil bentuk proses koordinasi untuk lebih meningkatkan perencanaan, evaluasi, dan koordinasi.
4. Level 3: Proses yang dibentuk oleh organisasi dalam fase ini telah menstandarisasi proses TI di semua area organisasi. Ini berarti Organisasi telah memiliki standar proses yang berlaku di seluruh organisasi
5. Level 4: Predictable Processes/ Pada fase ini, organisasi menjalankan proses TI dalam batasan tertentu, seperti batasan waktu. Nilai Batasan ini diperoleh dari pengukuran yang telah dilakukan selama proses TI diimplementasikan

6. Level 5: Proses Optimasi / Pada fase ini, organisasi melakukan inovasi dan melakukan perubahan signifikan perbaikan

Kerangka COBIT 5 berfokus pada dua area utama yaitu area tata kelola dan yang kedua area manajemen. Dalam COBIT 5, area tata kelola hanya memiliki 1 domain yaitu :

1. EDM (Evaluate, Direct, Monitoring) while the management area has 4 domains, namely
 - a. Align, Plan, Organize (APO)
 - b. Build, Acquire, apply (BAI)
 - c. Deliver, Service, Support (DSS)
 - d. Examiner, estimate, Assess (MEA)

III. METODE

Dalam melakukan penelitian, tentu saja harus ada tahapan-tahapan yang diikuti agar penelitian yang dilakukan terukur dan terarah. Berikut ini adalah tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan [22][23]:

A. Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan penelitian ini meliputi empat kegiatan yaitu:

1. Identifikasi masalahnya
Dalam mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, maka harus diperhatikan beberapa aspek, antara lain: masalah yang ada dapat diteliti, dalam melakukan penelitian tidak terkendala oleh waktu, biaya dan sumber daya, data yang dibutuhkan dapat diperoleh, kemudian pemecahannya dapat memberikan manfaat bagi objek penelitian.
2. Studi Pustaka & Literatur
Pada tahap ini peneliti melakukan studi pustaka melalui buku-buku dan jurnal-jurnal yang relevan sebagai landasan teori, serta telah penelitian-penelitian terdahulu untuk dijadikan acuan dalam penyusunan laporan. Studi pustaka juga dapat berarti mempelajari dokumen-dokumen yang ada di perusahaan yang berkaitan dengan objek audit sistem informasi.
3. Tentukan Domainnya
Untuk menentukan domain mana yang akan diaudit, maka peneliti terlebih dahulu melihat kembali identifikasi masalah yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam hal ini fokus permasalahannya adalah Toko Adex dalam menghadapi tantangan dalam mempertahankan daya saingnya di tengah perubahan perilaku konsumen dan meningkatnya ekspektasi layanan TI
4. Menentukan Metode Pengumpulan Data
Dalam penelitian ini, data primer digunakan sebagai sumber data utama. Setelah menentukan domain apa yang akan menjadi target audit, selanjutnya dibuat form pengumpulan data (formulir penilaian) untuk mencatat dokumen atau praktik yang sudah berjalan di Toko Adex terkait dalam pengelolaan stok barang data karyawan, dan hubungan dengan pelanggan serta distributor yang sudah sesuai dengan base practice pada domain COBIT 5. Sebagai pendukung, proses pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data, antara lain: wawancara dan observasi.

B. Tahap Implementasi

1. Pelaksanaan Audit Sistem Informasi
Pada tahap ini, peneliti melakukan audit dengan menggunakan form penilaian yang telah dibuat sebelumnya. Form tersebut berisi base practice pada domain COBIT yang dipilih, kemudian tugas auditee atau pihak yang diaudit dalam hal ini Toko Adex yang diwakili oleh departemen IT adalah mengumpulkan dokumen-dokumen yang sudah ada yang sesuai atau dapat mewakili poin-poin base practice pada COBIT 5.
2. Pengolahan dan Analisis Data Hasil Audit
Setelah melakukan proses audit sistem informasi yang menghasilkan kumpulan dokumen sebagai bukti bahwa praktik dasar dalam COBIT 5 telah diterapkan di Toko Adex, selanjutnya dokumen-dokumen yang telah terkumpul akan dilakukan pengecekan dan validasi serta dilakukan pengolahan data terhadap dokumen-dokumen tersebut. Pengolahan data dilakukan dengan memberikan skor pada setiap domain sesuai dengan banyaknya bukti atau dokumen yang telah terkumpul. Semakin lengkap dokumen atau prosedur yang terkumpul, maka semakin tinggi pula skor untuk domain tersebut

C. Tahap Penulisan Laporan

Setelah semua kegiatan audit selesai dilakukan, hasil audit akan dirangkum dalam sebuah laporan yang akan disampaikan kepada auditee. Tujuan penyampaian laporan ini adalah agar auditee mengetahui hasil audit sistem

informasi yang telah dilakukan, kemudian mengetahui kondisi terkini kapabilitas atau kehandalan yang telah dicapai. Setelah mengetahui tahapan penelitian, langkah selanjutnya adalah memetakan tujuan bisnis perusahaan dengan *Enterprise Goals* pada COBIT 5. Hal ini dilakukan dengan menerjemahkan hubungan antara visi dan misi. Setelah melakukan proses audit sistem informasi yang menghasilkan kumpulan dokumen sebagai bukti bahwa praktik dasar dalam COBIT 5 telah diterapkan di Toko Adex, selanjutnya dokumen-dokumen yang telah terkumpulkan dilakukan pengecekan dan validasi serta dilakukan pengolahan data terhadap dokumen-dokumen tersebut. Pengolahan data dilakukan dengan memberikan skor pada setiap domain sesuai dengan banyaknya bukti atau dokumen yang telah terkumpul. Semakin lengkap dokumen atau prosedur yang terkumpul, maka semakin tinggi pula skor untuk domain tersebut. dan nilai-nilai yang ditanamkan perusahaan dengan *Enterprise Goals* COBIT 5.

IV. HASIL

Contoh Subjudul 3. Pelaksanaan audit pertama dilakukan dengan memetakan tujuan bisnis perusahaan dengan *Enterprise Goals* pada COBIT 5. Pemetaan *Enterprise Goals* COBIT 5 dilakukan dengan memperoleh poin-poin strategis perusahaan yang sesuai dengan *Enterprise Goals* COBIT 5 seperti pada Tabel 1 dibawah ini:

TABEL 1
 PEMETAAN *ENTERPRISE GOALS*

Misi	<i>Enterprise Goals</i>
Memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen dengan berfokus pada produk dan pelayanan yang berkualitas unggul	EG 6 - Budaya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan
Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/etika bisnis yang tinggi.	EG 15 - Kepatuhan terhadap kebijakan internal
Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan menumbuhkan kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha	EG 1 - Nilai investasi bisnis bagi pemangku kepentingan

Data dari Tabel. 1, dapat dilihat bahwa tujuan perusahaan yang terkait adalah yang berwarna hijau. Selanjutnya perlu dilakukan penyesuaian *enterprise goal* tersebut dengan goal terkait IT, berikut ini adalah mapping matrixnya. Titik-titik IT-related goals yang digunakan hanya yang memiliki titik temu antara *Enterprise Goals* dengan IT-related goals yang memiliki simbol 'P', kemudian hasil dari mapping *Enterprise Goals* dengan IT-related goals. Berikut ini adalah hasil mapping yang didapatkan dan di lihat pada Tabel.2 dibawah ini:

TABEL 2
 PEMETAAN *ENTERPRISE GOALS* DAN *IT RELATED GOALS*

<i>Enterprise Goals</i>	<i>IT Related Goals</i>
EG 6 - Budaya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan	ITG 1 - Penyesuaian IT dan strategi bisnis ITG 7 - Pemberian layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis
EG 15 - Kepatuhan terhadap kebijakan internal	ITG 2 - Kepatuhan TI dan dukungan untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum eksternal dan peraturan ITG 10 - Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi ITG 15 - Kepatuhan TI terhadap kebijakan internal
EG 1 - Nilai investasi bisnis bagi pemangku kepentingan	ITG 1 - Penyesuaian IT dan strategi bisnis ITG 2 - Kepatuhan TI dan dukungan untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum eksternal dan peraturan ITG 5 - Realisasi manfaat dari portofolio investasi dan layanan berbasis TI ITG 7 - Pemberian layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis ITG 11 - Optimalisasi aset, sumber daya dan kemampuan TI ITG 13 - Penyampaian program menyampaikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan pertemuan persyaratan dan standar kualitas

Data dari Tabel 2, Selanjutnya, tujuan yang terkait dengan TI dipetakan ke domain COBIT. Hal ini dilakukan untuk mengetahui domain apa saja yang terkait dengan tujuan bisnis perusahaan sebagaimana yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Berikut ini adalah hasil pemetaannya dapat dilihat pada Tabel.3:

TABEL 3
PEMETAAN *IT RELATED GOALS* DAN PROSES COBIT 5

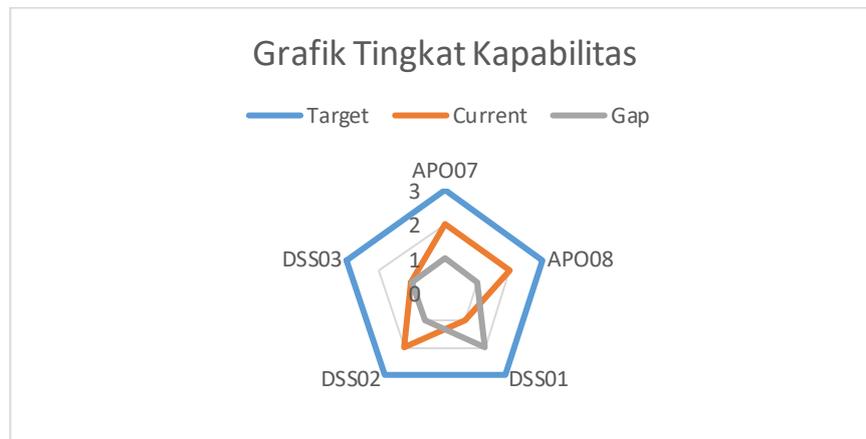
<i>IT Related Goals</i>	DOMAIN COBIT
ITG 1 - Penyelarasan IT dan strategi bisnis	EDM01, EDM02, APO01, APO02, APO03, APO05, APO07, APO08, BAI01, BAI02
ITG 2 - Kepatuhan TI dan dukungan untuk kepatuhan bisnis terhadap hukum eksternal dan peraturan	APO01, APO12, APO13, BAI10, DSS05, MEA03, MEA02
ITG 5 - Realisasi manfaat dari portofolio investasi dan layanan berbasis TI	EDM02, APO04, APO05, APO06, APO11, BAI01
ITG 7 - Pemberian layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis	APO02, APO08, APO09, APO10, APO11, BAI02, BAI03, BAI04, BAI06, DSS01, DSS02, DSS03, DSS04, DSS06, MEA01
ITG 10 - Keamanan informasi, infrastruktur pemrosesan dan aplikasi	EDM03, APO12, APO13, BAI06
ITG 11 - Optimalisasi aset, sumber daya dan kemampuan TI	EDM04, APO01, APO03, APO04, APO07, MEA01
ITG 13 - Penyampaian program menyampaikan manfaat, tepat waktu, sesuai anggaran, dan pertemuan persyaratan dan standar kualitas	APO05, APO07, APO11, APO12, BAI05
ITG 15 - Kepatuhan TI terhadap kebijakan internal	EDM03, APO01, MEA01, MEA02

Data pada Tabel 3, Berdasarkan permasalahan yang dibahas di awal bab, domain terpilih yang akan diaudit adalah domain APO dan DSS meliputi subdomain APO07, APO08, DSS01, DSS02, DSS03. Peneliti menentukan tingkat kapabilitas atau persentase kematangan dalam proses pengelolaan teknologi informasi yang terjadi di Toko Alex dengan menggunakan angka dan nilai.

Penentuan tingkat kapabilitas dilaksanakan dalam proses TI dan dilakukan dari level 0 hingga 5. Output dari seluruh proses yang dihitung dapat dilihat pada tabel Tingkat Kemampuan COBIT 5 dalam Tata Kelola di Toko Adex pada Tabel. 4 dan grafik tingkat kapabilitas dapat dilihat pada Gambar. 1 dibawah ini:

TABEL 4
TINGKAT KAPABILITAS

Proses	Tingkat Kapabilitas		GAP
	Target	Current	
APO07	3	2	1
APO08	3	2	1
DSS01	3	1	2
DSS02	3	2	1
DSS03	3	1	2



Gambar 1 Grafik Tingkat Kapabilitas

Hasil evaluasi kinerja sistem yang diterapkan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengelolaan TI agar lebih efektif dan mendukung kebutuhan operasional Toko Adex. Rekomendasi perbaikan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola TI yang lebih baik di masa depan, sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam

COBIT 5. Dengan mengikuti kerangka kerja ini, Toko Adex dapat menerapkan praktik terbaik dalam pengelolaan TI, memastikan efisiensi dan akurasi dalam setiap proses operasional. Rekomendasi yang dihasilkan melalui proses penilaian tata kelola TI, termasuk pada domain APO07, APO08, DSS01, DSS02, dan DSS03, disusun untuk memberikan panduan spesifik dalam meningkatkan sistem pengelolaan stok, data karyawan, serta hubungan dengan pelanggan dan distributor. Hasil analisis ini disajikan dalam bentuk langkah-langkah implementasi yang rinci dan terukur, memberikan acuan strategis bagi Toko Adex dalam menghadapi tantangan operasional dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Rekomendasi Perbaikan dan Langkah-Langkahnya Berdasarkan Subdomain COBIT 5 dapat dilihat pada Tabel 5, Tabel. 6, Tabel. 7, Tabel.8 , Tabel. 9 dbawah ini:

TABEL 5
REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES APO07

APO07	Manage Human Resources	Area Domain	Institution Align, Plan, Organize
Penjelasan			
Pada rekomendasi proses APO07 ini memastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi untuk meningkatkan produktivitas dan kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi baru. Rekomendasi ini bertujuan agar karyawan dapat lebih efisien dalam mendukung operasional toko, terutama dalam proses digitalisasi.			
Rekomendasi Perbaikan			
Tahapan Tahap 1	Lakukan asesmen keterampilan karyawan untuk mengidentifikasi kesenjangan kemampuan. Tentukan jenis pelatihan yang diperlukan (misalnya, penggunaan perangkat lunak atau aplikasi digital).		
Tahap 2	Adakan pelatihan reguler dengan melibatkan tenaga ahli atau pelatih internal. Pastikan pelatihan mencakup teori dan praktik langsung.		
Tahap 3	Pilih sistem manajemen sumber daya manusia (HRMS) yang sesuai dengan skala bisnis. Migrasikan data karyawan secara bertahap ke sistem baru dan lakukan uji coba.		

TABEL 6
REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES APO08

APO08	Manage Relationships	Area Domain	Institution Align, Plan, Organize
Penjelasan			
Pada rekomendasi proses APO08 ini memastikan bahwa mengoptimalkan hubungan dengan distributor dan meningkatkan komunikasi dengan pelanggan untuk menjaga kepuasan konsumen dan kelancaran suplai barang.			
Rekomendasi Perbaikan			
Tahapan Tahap 1	Buat daftar kebutuhan toko yang harus dipenuhi oleh distributor. Lakukan pertemuan rutin untuk mengevaluasi kinerja distributor.		
Tahap 2	Kembangkan sistem umpan balik pelanggan berbasis aplikasi atau survei. Tanggapi keluhan atau saran pelanggan dalam waktu 24 jam.		
Tahap 3	Gunakan software Customer Relationship Management (CRM) untuk mengelola data pelanggan. Analisis data untuk meningkatkan layanan dan menawarkan promosi yang relevan.		

TABEL 7
REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES DSS01

DSS01	Manage Operations	Area Domain	Institution
Penjelasan			
Pada rekomendasi proses DSS01 ini memastikan bahwa meningkatkan akurasi dan efisiensi operasional melalui digitalisasi sistem inventaris. Dengan rekomendasi ini, Toko Adex dapat meminimalkan kesalahan dalam pencatatan stok, memastikan ketersediaan barang dan mendukung keputusan berbasis data.			
Rekomendasi Perbaikan			
Tahapan Tahap 1	Pilih aplikasi inventarisasi yang kompatibel dengan kebutuhan toko. Masukkan data stok awal dengan akurasi tinggi.		
Tahap 2	Pasang sensor atau barcode untuk mempermudah pelacakan barang. Hubungkan sistem inventaris dengan laporan keuangan untuk transparansi.		
Tahap 3	Lakukan audit stok secara bulanan untuk memastikan akurasi data. Perbaiki prosedur berdasarkan hasil evaluasi.		

TABEL 8
REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES DSS02

DSS02	Manage Service Requests and Incidents	Area Domain	Institution
Penjelasan			
Pada rekomendasi proses DSS02 ini memastikan bahwa keluhan pelanggan dan insiden operasional dapat ditangani secara sistematis, terdokumentasi, dan diselesaikan dengan cepat.			
Rekomendasi Perbaikan			
Tahapan Tahap 1	Tetapkan format standar untuk menerima dan mencatat keluhan pelanggan. Latih karyawan untuk menangani keluhan sesuai prosedur.		

Tahap 2	Implementasikan software pelaporan insiden untuk mencatat setiap keluhan. Prioritaskan insiden berdasarkan tingkat urgensinya.
Tahap 3	Analisis data keluhan secara berkala untuk mengidentifikasi tren masalah. Tindak lanjuti dengan perbaikan layanan yang spesifik.

TABEL 9
 REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES DSS03

Manage Problems	Area Domain	Institution
Penjelasan		
Pada rekomendasi proses DSS03 ini memastikan bahwa mengidentifikasi dan menangani akar penyebab masalah operasional untuk mencegah terulangnya masalah serupa		
Tahapan	Rekomendasi Perbaikan	
Tahap 1	Kumpulkan data dari laporan insiden dan keluhan pelanggan. Gunakan metode Fishbone Diagram untuk menemukan akar masalah.	
Tahap 2	Susun prosedur baru untuk mencegah masalah yang sama. Berikan pelatihan tambahan kepada karyawan terkait solusi tersebut.	
Tahap 3	Pantau implementasi solusi secara rutin. Review efektivitas solusi setelah 3 bulan penerapan.	

V. PEMBAHASAN

Implementasi COBIT 5 pada Toko Adex dirancang untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan stok barang, data karyawan, dan hubungan dengan pelanggan serta distributor. Pembahasan permasalahan yang dianalisis menggunakan domain dan proses COBIT 5, APO07 digunakan untuk memastikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia mendukung tujuan organisasi, APO08 fokus pada peningkatan hubungan antara organisasi dan pihak eksternal, DSS01 bertujuan untuk memastikan bahwa operasi sehari-hari berjalan dengan baik, DSS02 memastikan bahwa setiap permintaan layanan dan insiden ditangani secara efektif, dan DSS03 bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengatasi akar masalah secara sistematis.

Hasil dari rekomendasi perbaikan tata kelola TI pada proses APO07, APO08, DSS01, DSS02, dan DSS03 secara garis besar mencakup tata kelola operasional yang melibatkan seluruh pihak di lingkungan Toko Adex. Kesadaran semua pihak sangat diperlukan untuk memastikan setiap proses berjalan dengan baik dan menghindari potensi kerugian bagi perusahaan. Dokumentasi menjadi hal yang penting untuk merekam data, prosedur, atau proses yang dilakukan dalam pengelolaan stok barang, data karyawan, serta hubungan dengan pelanggan dan distributor.

Evaluasi juga diperlukan untuk setiap proses yang telah berjalan. Evaluasi dilakukan berdasarkan dokumentasi yang ada sehingga perubahan atau kesalahan yang terjadi sebelumnya dapat diidentifikasi dan diperbaiki. Pengawasan terhadap setiap proses operasional juga diperlukan untuk mengukur kinerja dan memastikan tindakan yang diambil sesuai dengan tujuan organisasi. Selain itu, keberadaan SDM yang kompeten menjadi hal krusial untuk mendukung semua proses tersebut. Upaya peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pelatihan yang mencakup pengenalan sistem, prosedur kerja, serta pemahaman tentang tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat dalam operasional toko.

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Pertama, batasan sampel yang hanya mencakup satu usaha mikro membuat hasil penelitian sulit untuk digeneralisasi. Kedua, pendekatan studi kasus memberikan wawasan mendalam tetapi kurang representatif untuk populasi yang lebih luas. Ketiga, fokus pada usaha mikro di sektor ritel membatasi relevansi temuan untuk sektor lain. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak usaha mikro untuk meningkatkan generalisasi temuan. Selain itu, pendekatan kuantitatif dapat digunakan untuk mengukur dampak implementasi COBIT 5 secara statistik. Penelitian juga dapat mengkaji penerapan COBIT 5 di sektor lain untuk memperluas cakupan penelitian.

VI. KESIMPULAN

Implementasi COBIT 5 pada Toko Adex telah menunjukkan efektivitasnya dalam mengatasi berbagai tantangan operasional, termasuk pengelolaan stok barang, data karyawan, dan hubungan dengan pelanggan serta distributor. Domain APO07 berperan dalam meningkatkan kapasitas karyawan melalui pelatihan intensif dan penerapan sistem manajemen berbasis teknologi, mendukung proses digitalisasi yang lebih efisien. Dalam APO08, hubungan dengan distributor dan pelanggan berhasil dioptimalkan melalui penerapan sistem CRM dan komunikasi yang terstruktur. Digitalisasi sistem inventaris yang diterapkan melalui DSS01 secara signifikan mengurangi kesalahan pencatatan stok dan meningkatkan efisiensi operasional. Sementara itu, DSS02 memastikan bahwa keluhan pelanggan ditangani secara responsif dan terdokumentasi dengan baik, memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. DSS03 membantu mengidentifikasi akar masalah operasional, memungkinkan Toko Adex mencegah terulangnya masalah yang sama di masa depan.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperluas pemahaman tentang penerapan COBIT 5 dalam konteks usaha mikro, khususnya di sektor ritel. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan yang jelas bagi usaha mikro lain dalam meningkatkan tata kelola TI mereka. Meskipun hasilnya positif, penelitian ini memiliki keterbatasan, termasuk ruang lingkup yang terbatas pada satu usaha mikro dan pendekatan studi kasus yang kurang representatif untuk populasi yang lebih luas. Penelitian di masa depan disarankan untuk melibatkan lebih banyak usaha mikro dengan pendekatan kuantitatif untuk memperluas generalisasi temuan. Dengan rekomendasi ini, diharapkan implementasi COBIT 5 dapat terus dioptimalkan dan mendukung keberlanjutan usaha mikro di berbagai sektor.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Sunyoto and A. Mulyono, "Manajemen Bisnis Ritel," 2022.
- [2] M. L. Rhussary, "Persepsi Toko Kelontong Terhadap Ritel Modern Di Samarindatahun 2019," *CENDIKIA*, vol. 4, no. 2, pp. 1–10, 2020.
- [3] M. Bahruzen and P. Nugraha, "Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pembelian ulang konsumen pada toko ritel," *Jurnal Perspektif Bisnis*, vol. 3, no. 1, pp. 33–43, 2020. doi:10.23960/jpb.v3i1.9.
- [4] R. P. Aisyah, A. P. A. Masa, and H. J. Setyadi, "Penerapan Model Prototype Untuk Pembangunan Sistem Point of Sale (POS) Pada Toko Ritel," *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer*, vol. 4, no. 2, pp. 77–86, 2023. doi:10.37148/bios.v4i2.84.
- [5] A. F. Rahman, "Definisi kembali business process penjualan ritel akibat pengaruh teknologi informasi," 2020. doi:10.36406/jemi.v27i2.131.
- [6] A. Christian and A. Mukhayaroh, "Audit Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Setia Baru Bekasi Menggunakan Framework COBIT 5," *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, vol. 9, no. 2, pp. 171–180, 2024. doi:10.51211/isbi.v9i2.3199.
- [7] W. Safira, A. T. Priandika, M. Muhaqiqin, and D. Irawan, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus: Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung)," *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi*, vol. 2, no. 2, 2021. doi: 10.33365/jiti.v1i1.267.
- [8] C. I. S, A. Ramadhan, A. F. Saputra, and N. Yalina, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Pada PT. Matahari Department Store TBK.," *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, vol. 6, no. 1, May 2021, doi: 10.31294/ijcit.v6i1.8911.
- [9] F. Achmad, O. Nurdian, and Y. A. Wijaya, "Analisa Pola Transaksi Pembelian Konsumen Pada Toko Ritel Kesehatan Menggunakan Algoritma FP-Growth," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 1, pp. 168–175, 2023. doi: 10.36040/jati.v7i1.6210.
- [10] A. Christian and A. Mukhayaroh, "Audit Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Setia Baru Bekasi Menggunakan Framework COBIT 5," *Journal of Information System*, vol. 9, no. 2, p. 171, Dec. 2024, doi: 10.51211/isbi.v9i2.3199.
- [11] H. Riyadli and A. Arliyana, "Analisis Perencanaan Dan Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT Pada Usaha Toko Plastik," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 21–26, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i1.813.
- [12] D. A. Putri, R. Handayani, N. Yunita, and S. Marlina, "Audit Sistem Informasi Inventaris Toko Cielyn Menggunakan Framework Cobit 5," *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, vol. 13, no. 2, pp. 134–143, 2023, doi: 10.51920/jd.v13i2.349.
- [13] Z. Khusna and S. Ali, "Information Technology Governance In A Sharia Microfinance Institution: An Evaluation Based On Cobit 5 Framework," *Share: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, vol. 9, no. 1, p. 22, Jun. 2020, doi: 10.22373/share.v9i1.6288.
- [14] A. Nurdin and M. Lubis, "The IT Governance Measurement using Cobit 5 Framework in Quality Assurance Department," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 1, pp. 80–88, 2023, doi: 10.36499/jinrpl.v5i1.7963.
- [15] D. Putra and M. I. Fianty, "Capability Level Measurement of Information Systems Using COBIT 5 Framework in Garment Company," *Journal of Information Systems and Informatics*, vol. 5, no. 1, pp. 333–346, 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i1.454.
- [16] A. Nurdin and M. Lubis, "The IT Governance Measurement using Cobit 5 Framework in Quality Assurance Department," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 1, pp. 80–88, 2023, doi: 10.36499/jinrpl.v5i1.7963.
- [17] I. S. Audit and C. Association, *Cobit 5: implementation*. ISACA, 2012.
- [18] S. Tangprasert, "A study of information technology risk management of government and business organizations in Thailand using COSO-ERM based on the COBIT 5 framework," *Journal of Applied Science and Emerging Technology*, vol. 19, no. 1, pp. 13–24, 2020, doi: 10.14416/j.appsci.2020.01.002.

- [19] E. V. A. Zuraidah, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Management Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Pt Simona," *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 1–6, 2023, doi: 10.30656/prosisko.v10i1.6099.
- [20] S. Aminah, M. Ula, and M. Ula, "Pengukuran Tingkat Kemampuan (Capability Level) Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Perpustakaan Universitas Malikussaleh Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Apo (Align, Plan and Organize)," *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, 2020, doi: 10.29103/sisfo.v4i2.6293.
- [21] K. Rizki and N. Bahtiar, "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance) Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus di UPT Puskom Universitas Diponegoro)," *Jurnal Masyarakat Informatika*, vol. 11, no. 1, pp. 49–58, 2020, doi: 10.14710/jmasif.11.1.31458.
- [22] A. Hanif, M. Giatman, and A. Hadi, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Menggunakan Framework Cobit 5," *JST (Jurnal Sains dan Teknologi)*, vol. 9, no. 1, pp. 94–101, Sep. 2020, doi: 10.23887/jst-undiksha.v9i1.28401.
- [23] Ni Made Rai Masita Dewi, I Made Candiasa, and Kadek Yota Ernanda Aryanto, "Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola SION menggunakan Framework COBIT 5 pada Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali," *Jurnal Sistem dan Informatika (JSI)*, vol. 15, no. 2, pp. 144–154, May 2021, doi: 10.30864/jsi.v15i2.365.