

# AUDIT IT GOVERNANCE BERBASIS COBIT 2019 DAN OPERATIONAL PERFORMANCE OPTIMIZATION: STUDI KASUS PT TUNAS DWIPA MATRA HONDA LAMPUNG

Ilham Abi Yansyah<sup>1</sup>, Reni Oktavia<sup>2</sup>

[abiyansyah252@gmail.com](mailto:abiyansyah252@gmail.com)<sup>1</sup>, [reni.oktavia@feb.unila.ac.id](mailto:reni.oktavia@feb.unila.ac.id)<sup>2</sup>

Universitas Lampung

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan tata kelola teknologi informasi (TI) serta menilai tingkat kapabilitas sistem informasi penjualan pada PT Tunas Dwipa Matra (TDM) Honda Lampung dengan menggunakan framework COBIT 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah mixed methods dengan desain sequential explanatory, yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional, wawancara semi-terstruktur dengan staf TI, serta kuesioner. Evaluasi difokuskan pada domain EDM, APO, BAI, DSS, dan MEA untuk mengukur tingkat kapabilitas dan kematangan tata kelola TI dalam mendukung proses penjualan, pengelolaan suku cadang, dan manajemen data pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola TI di PT TDM Honda Lampung telah berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan konsistensi proses dan optimalisasi pengelolaan TI agar lebih selaras dengan tujuan bisnis perusahaan.

**Kata Kunci:** Cobit 2019, System Audit, Teknologi Informasi.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam operasional perusahaan, termasuk pada industri otomotif yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan integrasi data antarproses bisnis. Pemanfaatan TI yang selaras dengan tujuan bisnis terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus menjaga kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga penerapan tata kelola TI yang baik menjadi faktor krusial dalam memastikan teknologi memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan (Weill & Ross, 2004).

Dalam konteks ini, transformasi digital tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional, tetapi juga sebagai enabler pengambilan keputusan strategis berbasis data yang terintegrasi. PT Tunas Dwipa Matra (TDM) Honda sebagai main dealer resmi Honda di Provinsi Lampung telah mengadopsi berbagai sistem informasi terintegrasi untuk mendukung proses penjualan, pengelolaan leads, distribusi suku cadang, dan layanan purna jual melalui jaringan dealer dan AHASS. Implementasi sistem seperti Motoran, Hoki, dan TEDS berperan sebagai tulang punggung operasional yang memungkinkan konsolidasi data lintas fungsi, percepatan alur kerja, serta peningkatan akurasi pengelolaan data pelanggan dan persediaan, sebagaimana telah dibuktikan dalam berbagai studi terkait Dealer Management System (DMS) dan Customer Relationship Management (CRM) di sektor otomotif (Beken et al., 2024; Agarwal et al., 2024). Namun, hasil observasi menunjukkan masih terdapat kendala operasional, seperti keterlambatan pembaruan data, keterbatasan panduan teknis, serta proses validasi dan approval yang belum sepenuhnya real-time, yang berpotensi memengaruhi efektivitas layanan dan konsistensi data antar cabang.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan audit tata kelola TI secara sistematis terhadap sistem informasi penjualan dan operasional PT TDM Honda Lampung. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 sebagai standar evaluasi

karena kerangka ini menawarkan pendekatan tata kelola TI yang lebih adaptif terhadap dinamika digitalisasi dan mampu memetakan keterkaitan antara tujuan bisnis dan tujuan TI secara komprehensif (ISACA, 2018). Evaluasi difokuskan pada domain APO, BAI, DSS, dan MEA, dengan penekanan pada domain DSS yang berkaitan langsung dengan keandalan layanan TI, manajemen insiden, keamanan informasi, dan kesinambungan layanan, guna mengukur tingkat kapabilitas tata kelola TI serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang selaras dengan kebutuhan operasional perusahaan.

## **LANDASAN TEORI**

### **Tata Kelola Teknologi Informasi**

Tata kelola teknologi informasi (TI) bertujuan untuk mengontrol penggunaan TI sehingga sesuai dengan kinerja yang diharapkan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Tujuan utama tata kelola TI meliputi keselarasan TI dengan strategi organisasi untuk meningkatkan keuntungan, pemanfaatan maksimal TI, tanggung jawab dalam penggunaan sumber daya TI, dan penyediaan informasi yang cepat untuk manajemen risiko (P. N. A. Putra et al., 2022).

### **Audit Sistem Informasi**

Audit sistem informasi adalah proses pengujian terhadap infrastruktur teknologi informasi untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan dapat menjamin keamanan aset, integritas data, dan efektivitas operasional dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Audit ini melibatkan pengumpulan dan evaluasi bukti untuk menilai apakah sistem informasi mampu mempertahankan integritas data, mendorong pencapaian tujuan organisasi secara efektif, dan memanfaatkan sumber daya dengan efisien (Dharmayanti et al., 2018). Audit TI adalah salah satu bentuk audit operasional yang berfokus pada peningkatan tata kelola TI.

### **COBIT 19**

COBIT 2019 merupakan kerangka kerja tata kelola dan manajemen Teknologi Informasi (TI) yang dikembangkan oleh ISACA sebagai pembaruan dari COBIT 5. Framework ini dirancang untuk memastikan bahwa TI mendukung pencapaian tujuan bisnis, memberikan nilai tambah, serta dikelola secara efektif melalui pengaturan proses, struktur organisasi, budaya, dan informasi (ISACA, 2018). Dibandingkan versi sebelumnya, COBIT 2019 memiliki desain yang lebih fleksibel karena memperkenalkan design factors, yaitu faktor-faktor yang memungkinkan organisasi menyesuaikan tata kelola TI sesuai dengan kebutuhan, ukuran, dan tingkat risiko yang dihadapi (Nugroho & Arif, 2020).

COBIT 2019 membagi proses TI ke dalam dua kelompok besar, yaitu Governance Objectives dan Management Objectives. Governance Objectives berada pada domain EDM, sementara Management Objectives terdiri atas domain APO, BAI, DSS, dan MEA. Struktur ini membantu organisasi mengevaluasi TI secara holistik mulai dari perencanaan, implementasi, layanan, hingga evaluasi berkelanjutan (Sutanto & Lestari, 2021).

#### **1. EDM (Evaluate, Direct, and Monitor)**

Domain EDM berfokus pada fungsi tata kelola yang mencakup evaluasi kinerja TI, pengarahan strategi, dan pemantauan pengelolaan TI. Proses di dalamnya memastikan bahwa keputusan TI mendukung tujuan perusahaan, risiko TI terkendali, dan sumber daya digunakan secara optimal. EDM juga mengarahkan bagaimana manfaat TI dapat diwujudkan dan bagaimana kepatuhan terhadap regulasi dijaga (ISACA, 2018).

Fungsi EDM menempatkan manajemen puncak sebagai penanggung jawab utama dalam mengawasi efektivitas keseluruhan tata kelola TI.

## 2. APO (Align, Plan, and Organise)

Domain APO mencakup proses perencanaan strategis TI, penetapan kebijakan organisasi, pengelolaan arsitektur, pengelolaan sumber daya manusia TI, risiko, serta keamanan informasi. APO bertujuan memastikan bahwa strategi TI selaras dengan tujuan bisnis dan seluruh rencana operasional TI terdokumentasi dengan baik (Purwanto & Nugraha, 2021). Dalam domain ini, organisasi memastikan bahwa struktur peran, tanggung jawab, strategi, serta kapabilitas TI dipetakan secara sistematis agar mampu mendukung kebutuhan bisnis jangka panjang.

## 3. BAI (Build, Acquire, and Implement)

Domain BAI berfokus pada pembangunan, pengadaan, dan implementasi solusi TI. Proses ini mencakup pengembangan sistem, manajemen proyek, integrasi aplikasi, pengelolaan perubahan, serta manajemen aset TI. BAI memastikan bahwa solusi TI yang dikembangkan sesuai kebutuhan bisnis, diimplementasikan dengan terstruktur, serta didukung oleh prosedur transisi yang memadai (Sari & Utomo, 2020). Domain ini meningkatkan efektivitas implementasi TI melalui kontrol terhadap risiko proyek, pengujian sistem, dan kesiapan pengguna dalam menerima perubahan.

## 4. DSS (Deliver, Service, and Support)

Domain DSS berkaitan dengan penyampaian layanan TI, operasi harian, dukungan pengguna, dan pengelolaan insiden. Proses dalam DSS meliputi penanganan layanan operasional, manajemen masalah, manajemen kontinuitas layanan, serta perlindungan data dan keamanan sistem. Domain ini bertujuan memastikan bahwa layanan TI dapat diberikan secara konsisten, stabil, dan aman kepada pengguna (ISACA, 2018).

Dengan demikian, DSS berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional sekaligus meminimalkan gangguan layanan.

## 5. MEA (Monitor, Evaluate, and Assess)

Domain MEA mencakup pemantauan kinerja TI, evaluasi pengendalian internal, serta penilaian kepatuhan terhadap kebijakan organisasi maupun peraturan eksternal. Proses dalam MEA membantu organisasi melakukan pengawasan berkelanjutan terhadap efektivitas tata kelola TI, termasuk mengidentifikasi celah (gap) dan menetapkan rekomendasi perbaikan (Sutanto & Lestari, 2021). MEA menjadi domain yang memastikan bahwa seluruh aktivitas TI tetap berada pada jalur yang selaras dengan tujuan perusahaan.

## METODE PENELITIAN

### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian adalah rangkaian langkah yang dijalankan dalam sebuah penelitian secara terstruktur, logis, dan sistematis oleh peneliti (Wibowo, 2021). Tahapan penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan kasus ini secara garis besar dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar.1 Tahapan Penelitian.

### Identifikasi Masalah

Langkah awal penelitian dilakukan dengan menganalisis Sistem Informasi yang digunakan oleh TDM Honda Lampung untuk mengidentifikasi berbagai kendala

operasional maupun teknis yang muncul dalam proses harian. Analisis ini bertujuan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai efektivitas sistem dalam mendukung aktivitas yang dilakukan oleh TDM Honda Lampung.

### **Pengumpulan Data**

Penelitian ini menerapkan pendekatan mixed methods dengan desain sequential explanatory, yaitu menggabungkan hasil analisis kuantitatif sebagai tahap awal yang kemudian diperdalam melalui data kualitatif. Desain ini banyak direkomendasikan dalam penelitian sistem informasi karena mampu memberikan gambaran yang lebih utuh, menghubungkan temuan numerik dengan konteks operasional organisasi (Venkatesh et al., 2013). Melalui kombinasi kedua pendekatan tersebut, penelitian ini dapat mengevaluasi tingkat penerapan tata kelola TI secara objektif sekaligus memahami faktor-faktor yang memengaruhi implementasi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut

#### **a. Observasi**

Observasi dilakukan secara langsung pada aktivitas operasional TDM Honda Pramuka Lampung untuk memahami alur kerja Sistem Informasi penjualan yang digunakan. Fokus observasi meliputi proses input data pelanggan, pengelolaan stok unit dan suku cadang, pemrosesan transaksi, serta pembuatan laporan penjualan harian dan bulanan. Teknik ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi kendala sistem yang sering muncul, pola penggunaan aplikasi oleh karyawan, serta tingkat ketergantungan unit bisnis terhadap sistem informasi tersebut. Observasi juga memberikan gambaran awal mengenai kesesuaian praktik yang berjalan dengan standar tata kelola TI yang direkomendasikan dalam COBIT 2019.

#### **b. Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan staf Teknologi Informasi (TI) di TDM Honda Pramuka Lampung yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pemeliharaan, dan pengawasan sistem penjualan. Wawancara bersifat semi-terstruktur untuk memungkinkan eksplorasi lebih dalam terhadap aspek-aspek teknis dan manajerial.

#### **c. Kuisioner**

Instrumen kuesioner dibagikan kepada para responden yang terlibat dalam operasional TDM Honda Pramuka Lampung, khususnya karyawan yang berinteraksi langsung dengan Sistem Informasi. Setiap pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan domain COBIT 2019 yang relevan dengan proses tata kelola TI di dealer, sehingga mampu menangkap tingkat kesesuaian antara praktik yang berjalan dengan standar tata kelola yang direkomendasikan. Jawaban responden diukur menggunakan skala Likert, memungkinkan data diolah secara kuantitatif untuk menghasilkan penilaian yang objektif mengenai efektivitas, konsistensi, dan tingkat kematangan tata kelola TI pada TDM Honda Pramuka Lampung.

### **Proses Audit dan Analisis Data**

Pada tahap ini, dilakukan audit terhadap sistem informasi yang digunakan oleh TDM Honda Provinsi Lampung Cabang Pramuka untuk menilai sejauh mana tata kelola Teknologi Informasi (TI) telah berjalan secara efektif. Penilaian difokuskan pada penggunaan sistem digital yang berperan penting dalam pengelolaan data penjualan, prospek konsumen, laporan operasional, serta layanan purna jual. Audit dilakukan dengan menggunakan kerangka COBIT 2019, yang memberikan pendekatan terstruktur untuk menilai keselarasan antara TI dan tujuan bisnis, efektivitas pengelolaan risiko, kualitas layanan, serta tingkat kepatuhan terhadap prosedur operasional. Melalui pengukuran berbasis domain COBIT 2019 yang relevan bagi

aktivitas dealer, peneliti menilai proses perencanaan, implementasi, pengawasan, hingga dukungan layanan TI.

Setelah proses observasi, wawancara staf TI, dan pengisian kuesioner oleh pengguna sistem, dilakukan penghitungan tingkat kapabilitas proses TI menggunakan rumus indeks kuisisioner, yaitu:

$$\text{Indeks Kuisisioner} = \frac{\sum \text{Jawaban Kuisisioner}}{\sum \text{Domain Proses}}$$

Perhitungan ini memungkinkan peneliti untuk menentukan level kematangan tiap domain berdasarkan skor rata-rata yang diperoleh dari responden, terutama staf TI dan pengguna sistem di TDM Honda Lampung. Hasilnya memberikan gambaran kuantitatif mengenai kondisi tata kelola TI, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan keandalan sistem informasi yang digunakan dalam mendukung kegiatan operasional.

Tabel.1 Nilai Ketercapaian

| Notasi | Deskripsi                 | %Ketercapaian |
|--------|---------------------------|---------------|
| N      | <i>Not Archived</i>       | 0-15%         |
| P      | <i>Partially Archived</i> | >15-50%       |
| L      | <i>Largely Archived</i>   | >50-85%       |
| F      | <i>Fully Archive</i>      | >85-100%      |

Setelah nilai indeks kuesioner dihitung, langkah berikutnya adalah menentukan maturity index untuk setiap domain. Perhitungan ini dilakukan dengan mengalikan persentase ketercapaian work product dengan nilai indeks kuesioner, sesuai rumus:

$$\text{Maturity Index} = \% \text{Ketercapaian Work Product} \times \text{Indeks Kuisisioner}$$

Tahap terakhir adalah menentukan tingkat kematangan (maturity level) secara keseluruhan. Nilai ini diperoleh dengan menghitung rata-rata maturity index dari seluruh domain yang dinilai, menggunakan persamaan:

$$\text{Maturity Level} = \frac{\sum \text{Maturity Index Domain}}{\sum \text{Domain Proses}}$$

Proses ini memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kematangan tata kelola TI berdasarkan COBIT 5, sehingga area yang memerlukan peningkatan dapat diidentifikasi secara lebih akurat.

Tabel 2. Skala Pembulatan Indeks

| Skala Pembulatan | Tingkat Modal Kapabilitas           |
|------------------|-------------------------------------|
| 4.5 - 5.0        | Sangat Baik (Optimal)               |
| 3.5 - 4.4        | Baik (Perlu Peningkatan)            |
| 2.5 - 3.4        | Cukup (Perlu Pembenahan)            |
| 1.5 - 2.4        | Kurang (Perlu Perbaikan Signifikan) |
| 1.0 - 1.4        | Rendah (Belum Diterapkan)           |

## Pelaporan

### A. EDM (Evaluate, Direct, and Monitor)

Domain EDM berfungsi memastikan bahwa tata kelola TI dijalankan secara strategis dan terukur. Proses ini mencakup evaluasi efektivitas struktur tata kelola TI (EDM01), pemberian arahan untuk memastikan manfaat TI tercapai sesuai tujuan organisasi (EDM02), pengawasan dan pengendalian risiko TI secara komprehensif (EDM03), serta pengoptimalan penggunaan sumber daya TI agar selaras dengan kebutuhan operasional (EDM04). Domain ini menegaskan bahwa tata kelola TI harus mampu mendukung pencapaian tujuan bisnis secara berkelanjutan (ISACA, 2012).

### B. APO (Align, Plan, and Organise)

Domain APO berfokus pada penyelarasan antara strategi TI dan tujuan bisnis

melalui proses perencanaan yang sistematis. Prosesnya mencakup pembentukan struktur organisasi TI dan pembagian tanggung jawab (APO01), penyusunan strategi TI yang selaras dengan rencana bisnis (APO02), penataan arsitektur informasi dan aplikasi (APO03), perencanaan dan penganggaran sumber daya TI (APO06), pengelolaan risiko TI melalui identifikasi dan mitigasi risiko (APO12), serta penetapan kebijakan keamanan informasi untuk melindungi aset digital organisasi (APO13). Domain ini memastikan perencanaan TI dilakukan secara terstruktur dan berbasis tata kelola yang baik (ISACA, 2012).

### **C. BAI (Build, Acquire, and Implement)**

Domain BAI mencakup proses pengembangan, akuisisi, serta implementasi solusi TI yang mendukung kebutuhan organisasi. Proses ini mencakup manajemen proyek TI sejak tahap perencanaan hingga evaluasi (BAI01), pengembangan atau akuisisi aplikasi berdasarkan analisis kebutuhan pengguna (BAI03), manajemen perubahan sistem guna memastikan transisi berjalan terkendali (BAI06), serta manajemen aset TI mulai dari pendataan hingga perawatan berkelanjutan (BAI09). Domain ini memastikan bahwa solusi TI dibangun secara terkendali dan sesuai dengan standar organisasi (ISACA, 2012).

### **D. DSS (Deliver, Service, and Support)**

Domain DSS mengatur penyampaian layanan TI yang handal dan responsif. Prosesnya mencakup pengelolaan layanan operasional TI (DSS01), penanganan insiden dan permintaan layanan untuk menjaga stabilitas operasional (DSS02), penerapan mekanisme pemulihan dan backup guna menjamin keberlanjutan layanan (DSS04), serta penerapan keamanan operasional untuk menjaga data dan infrastruktur dari ancaman (DSS05). Domain ini memastikan TI memberikan dukungan operasional yang optimal bagi organisasi (ISACA, 2012).

### **E. MEA (Monitor, Evaluate, and Assess)**

Domain MEA berfungsi untuk memantau, mengevaluasi, dan menilai efektivitas tata kelola TI. Proses di dalamnya mencakup pengukuran terhadap kinerja TI (MEA01), penilaian pengendalian internal untuk memastikan kesesuaian praktik dengan kebijakan organisasi (MEA02), serta evaluasi kepatuhan terhadap standar eksternal seperti regulasi, lisensi perangkat lunak, dan kebijakan perlindungan data (MEA03). Domain ini memastikan TI berada pada jalur pengelolaan yang sesuai dengan standar tata kelola (ISACA, 2012).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Data**

Pada tahap analisis data, dilakukan kajian mendalam terhadap temuan audit sistem informasi PT TDM HONDA LAMPUNG dengan menggunakan framework COBIT 2019 sebagai standar acuan. Proses ini bertujuan untuk menentukan tingkat kapabilitas (Capability Level) dan kematangan (Maturity Level) Tata Kelola TI perusahaan. Penilaian didasarkan pada perhitungan rata-rata Maturity Indeks dari setiap proses (control) yang dievaluasi di dalam lima domain utama COBIT 2019.

## A. Menentukan Tingkat Kematangan

### 1. Level Kematangan EDM (*Evaluate, Direct and Monitor*)

Tabel 3 . *Maturity Level EDM*

| Domain                                                  | Nama Kontrol                                                     | Maturity Indeks |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------|
| EDM<br>( <i>Evaluate, Direct and Monitoring</i> )       | EDM01 <i>Ensure Governance Framework Setting and Maintenance</i> | 5               |
|                                                         | EDM02 <i>Ensure Benefits Delivery</i>                            | 5               |
|                                                         | EDM03 <i>Ensure Risk Optimization</i>                            | 5               |
|                                                         | EDM04 <i>Ensure Resource Optimization</i>                        | 5               |
|                                                         | EDM05 <i>Ensure Stakeholder Engagement</i>                       | 5               |
| <i>Total Maturity Indeks</i>                            |                                                                  | 25              |
| <i>Maturity Level Domain EDM = 25/5 (total kontrol)</i> |                                                                  | 5               |

Setelah memperoleh nilai *maturity index*, seluruh skor dijumlahkan dan dihitung untuk menentukan *maturity level*. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel di atas, Maturity Level domain EDM adalah 5 atau 100%. Pencapaian persentase ini menempatkan domain pada kategori F (Fully Achieved). Level 5, dalam konteks COBIT 2019, mengindikasikan bahwa proses tata kelola TI (Governance) telah beroperasi pada level Optimizing. Artinya, proses evaluasi, pengarahan, dan pemantauan telah menjadi praktik standar, terintegrasi secara penuh, dan terus ditingkatkan secara proaktif untuk mengantisipasi perubahan kebutuhan bisnis dan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa kapabilitas TI, yang meliputi kompetensi sumber daya manusia (SDM), proses kerja, dan teknologi, sudah diterapkan dengan sangat baik dan optimal.

Tabel 4 . *Maturity Level APO*

| Domain                                                  | Nama Kontrol                                    | Maturity Indeks |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------|
| APO ( <i>Align, Plan and Organise</i> )                 | APO01 <i>Manage the IT Management Framework</i> | 5               |
|                                                         | APO02 <i>Manage Strategy</i>                    | 5               |
|                                                         | APO03 <i>Manage Enterprise Architecture</i>     | 5               |
|                                                         | APO06 <i>Manage Budget and Costs</i>            | 5               |
|                                                         | APO012 <i>Manage Risk</i>                       | 5               |
|                                                         | APO013 <i>Manage Security</i>                   | 5               |
| <i>Total Maturity Indeks</i>                            |                                                 | 30              |
| <i>Maturity Level Domain APO = 30/6 (total kontrol)</i> |                                                 | 5               |

Domain APO juga mencapai Maturity Level tertinggi, yaitu 5 atau 100%, yang dikategorikan F (Fully Achieved). Level ini menegaskan bahwa TDM HONDA LAMPUNG telah menerapkan kerangka kerja, strategi, dan perencanaan TI yang terintegrasi, adaptif, dan berkelanjutan. Strategi dan arsitektur perusahaan telah selaras dengan tujuan bisnis, dan manajemen risiko serta keamanan telah dimasukkan sebagai bagian integral dari perencanaan. Capaian ini menunjukkan bahwa TDM HONDA LAMPUNG telah menjalankan inovasi dan penyesuaian terkait strategi dan perencanaan TI dengan sangat baik dan optimal. Nilai *maturity index* diperoleh, seluruh skor dijumlahkan kemudian dihitung untuk menentukan *maturity level*.

Berdasarkan tabel sebelumnya, domain APO memiliki *maturity level* sebesar 5 atau 100%. Persentase ini menandakan bahwa domain tersebut telah berada pada level F (*Fully Achieved*). Hal ini menunjukkan bahwa TDM HONDA LAMPUNG sudah menerapkan dan menjalankan inovasi tersebut dengan sangat baik.

Tabel 5 . *Maturity Level BAI*

| Domain                                                  | Nama Kontrol                                           | Maturity Indeks |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------|
| BAI ( <i>Build, Acquire and Implement</i> )             | BAI01 <i>Manage Programs and Projects</i>              | 5               |
|                                                         | BAI03 <i>Manage Solutions Identification and Build</i> | 4               |
|                                                         | BAI06 <i>Manage Changes</i>                            | 4               |
|                                                         | BAI09 <i>Manage Assets</i>                             | 5               |
| <i>Total Maturity Indeks</i>                            |                                                        | 18              |
| <i>Maturity Level Domain BAI = 18/4 (total kontrol)</i> |                                                        | 4,5             |

Setelah Domain BAI memperoleh Maturity Level sebesar 4,5 atau 90%, dikategorikan F (Fully Achieved). Meskipun secara domain berada di kategori sangat baik, analisis mendalam menunjukkan adanya ketidaksempurnaan pada dua proses spesifik, yaitu BAI03 (Manage Solutions Identification and Build) dan BAI06 (Manage Changes), yang hanya mencapai nilai 4. Hal ini mengindikasikan bahwa, meskipun proses pembangunan dan akuisisi solusi TI sudah terstruktur dan teruji (Level 4: Predictable Process), upaya untuk mengoptimalkan dan meningkatkan efisiensi proses secara proaktif (Level 5) masih belum tercapai sepenuhnya. Hasil ini mengisyaratkan bahwa inovasi terkait penyesuaian sistem dan teknologi telah diterapkan dengan baik, namun masih perlu adanya pembenahan signifikan untuk mencapai kondisi optimal.

Tabel 6. *Maturity Level DSS*

| Domain                                                  | Nama Kontrol                                        | Maturity Indeks |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
| DSS<br>( <i>Deliver, Service, and Support</i> )         | DSS02 <i>Manage Service Request &amp; Incidents</i> | 5               |
|                                                         | DSS03 <i>Manage Problem</i>                         | 4               |
|                                                         | DSS04 <i>Manage Continuity</i>                      | 5               |
|                                                         | DSS05 <i>Manage Security Services</i>               | 5               |
| <i>Total Maturity Indeks</i>                            |                                                     | 19              |
| <i>Maturity Level Domain DSS = 19/4 (total kontrol)</i> |                                                     | 4,75            |

Domain DSS menghasilkan Maturity Level sebesar 4,75 atau 94%, yang juga dikategorikan F (Fully Achieved). Nilai ini menunjukkan bahwa aktivitas operasional yang berfokus pada pemberian layanan, dukungan, dan keamanan telah dijalankan dengan sangat baik. Namun, seperti domain BAI, terdapat satu proses kontrol yang menjadi perhatian, yaitu DSS03 (Manage Problem), yang hanya mencapai nilai 4. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun insiden (incidents) dikelola dengan optimal (DSS02=5), proses untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah (root cause analysis) dan mencegah masalah berulang (problem management) belum sepenuhnya terintegrasi dalam kerangka perbaikan berkelanjutan (Level 5). Layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah dikelola dengan cukup baik, namun masih perlu pembenahan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan.

Tabel 7 . *Maturity Level MEA*

| Domain                                                  | Nama Kontrol                                           | Maturity Indeks |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------|
| MEA<br>( <i>Monitor, Evaluate and Assess</i> )          | MEA01 <i>Monitor Performamnce &amp; Confermance</i>    | 5               |
|                                                         | MEA02 <i>Monitor, Evaluate Internal Control System</i> | 5               |
|                                                         | MEA03 <i>Compliance with External Requirements</i>     | 5               |
| <i>Total Maturity Indeks</i>                            |                                                        | 15              |
| <i>Maturity Level Domain MEA = 15/3 (total kontrol)</i> |                                                        | 5               |

Domain MEA mencapai Maturity Level 5 (100%) dengan kategori *Fully Achieved*, yang menunjukkan bahwa proses pemantauan, evaluasi pengendalian internal, dan kepatuhan terhadap regulasi telah diterapkan secara optimal dan proaktif. PT TDM Honda Lampung telah memenuhi ketentuan hukum serta

persyaratan eksternal dengan sangat baik, dan pelaksanaannya terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

## B. Menentukan Tingkat *Maturity Level* dan Nilai Ketercapaian

Tabel 8. *Maturity Level* Sistem Digital PT TDM HONDA LAMPUNG

| No | Domain | Indikator                                      | Maturity Level | Nilai Ketercapaian | Kapabilitas TI |
|----|--------|------------------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|
| 1  | EDM    | EDM ( <i>Evaluate, Direct and Monitoring</i> ) | 5              | Fully Achieved     | Sangat Baik    |
| 2  | APO    | APO ( <i>Align, Plan and Organise</i> )        | 5              | Fully Achieved     | Sangat Baik    |
| 3  | BAI    | BAI ( <i>Build, Acquire and Implement</i> )    | 4,5            | Fully Achieved     | Sangat Baik    |
| 4  | DSS    | DSS ( <i>Deliver, Service, and Support</i> )   | 4,75           | Fully Achieved     | Sangat Baik    |
| 5  | MEA    | MEA ( <i>Monitor, Evaluate and Assess</i> )    | 5              | Fully Achieved     | Sangat Baik    |

Hasil audit menunjukkan bahwa rata-rata *Maturity Level* dari keseluruhan lima domain COBIT 2019 yang dievaluasi adalah 4,85 (atau 97%). Nilai ini secara mutlak menempatkan Tata Kelola TI TDM HONDA LAMPUNG pada level F (Fully Achieved). Dalam konteks model kapabilitas COBIT 2019, nilai rata-rata 4,85 sangat mendekati Level 5, yaitu *Optimizing Process*. Hal ini memberikan deskripsi kapabilitas TI yang sangat kuat, yaitu:

1. Pencapaian (Level 5: *Optimizing Process*): Proses TI tidak hanya diterapkan secara terdefinisi dan terukur (seperti Level 3 dan 4), tetapi juga berfokus pada peningkatan berkelanjutan dan adaptasi proaktif terhadap perubahan lingkungan bisnis dan teknologi. Proses ini telah terintegrasi penuh, dimonitor secara otomatis, dan ditingkatkan melalui identifikasi akar masalah dan pemanfaatan praktik terbaik.
2. Implikasi Kapabilitas: Kapabilitas TI PT TDM HONDA LAMPUNG dikategorikan Sangat Baik. Ini menandakan bahwa TI perusahaan tidak hanya mendukung bisnis, tetapi juga secara aktif menjadi pendorong value creation, dengan sistem yang sangat stabil, terukur, dan memiliki mekanisme self-correction.

| No | Domain | Maturity Level | Kapabilitas TI Kritis                    | Fokus Operasional                                                                        |
|----|--------|----------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | EDM    | 5              | Optimizing (Proaktif)                    | Tata Kelola, Pengawasan, dan Penyelarasan Nilai (Governance) telah sempurna.             |
| 2  | APO    | 5              | Optimizing (Proaktif)                    | Perencanaan, Strategi, dan Pengamanan Risiko TI berjalan terintegrasi dan berkelanjutan. |
| 3  | BAI    | 4,5            | Predictable with Optimization Gaps       | Implementasi solusi dan Pengelolaan Perubahan masih memiliki ruang untuk optimalisasi.   |
| 4  | DSS    | 4,75           | Predictable with Minor Optimization Gaps | Layanan dan Dukungan Teknis sudah sangat kuat, namun perbaikan akar masalah (Problem     |

| No | Domain | Maturity Level | Kapabilitas TI Kritis        | Fokus Operasional                                                                                                                                     |
|----|--------|----------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | MEA    | 5              | <b>Optimizing (Proaktif)</b> | Management) belum mencapai Level 5.<br><br>Monitoring Kinerja, Kontrol Internal, dan Kepatuhan Eksternal berjalan optimal dan <i>self-improving</i> . |

- a. Domain EDM, APO, dan MEA (Maturity Level 5): Kapabilitas Optimal  
Pencapaian Level 5 pada ketiga domain ini merupakan indikator kinerja TI yang superior di tingkat strategis dan tata kelola:
1. Tata Kelola (EDM): Fungsi Evaluate, Direct and Monitoring telah mencapai tingkat kapabilitas Optimizing. Hal ini memastikan bahwa pengambilan keputusan TI, mulai dari pengiriman manfaat (Benefits Delivery) hingga optimalisasi risiko dan sumber daya, dilakukan secara proaktif dan terintegrasi dengan strategi bisnis. Kinerja ini menunjukkan bahwa SDM dan kapabilitas TI telah diterapkan secara optimal untuk mendukung tujuan perusahaan.
  2. Perencanaan Strategis (APO): Align, Plan and Organise berada pada Level 5, yang berarti strategi TI (APO02), arsitektur perusahaan (APO03), dan manajemen keamanan (APO013) telah selaras sempurna dan terus disempurnakan. Ini adalah fondasi yang kuat bagi inovasi strategis dan jangka panjang.
  3. Kepatuhan & Pengawasan (MEA): Monitor, Evaluate and Assess Level 5 menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap hukum dan persyaratan eksternal telah menjadi budaya dan dipantau melalui sistem kontrol internal yang matang dan terus ditingkatkan.
- b. Domain BAI (Maturity Level 4,5): Kesenjangan dalam Optimalisasi Implementasi
1. Meskipun BAI (Build, Acquire and Implement) secara rata-rata sangat baik (4,5), adanya nilai 4 pada BAI03 (Manage Solutions Identification and Build) dan BAI06 (Manage Changes) mengindikasikan bahwa proses ini baru berada pada tahap Predictable Process (Proses Terukur).
  2. Implikasi Kesenjangan 0,5: Kapabilitas di domain ini menunjukkan bahwa proses pembangunan dan penerapan solusi baru telah distandarisasi, didokumentasikan, dan dikelola, tetapi belum sepenuhnya mencapai tingkat optimalisasi (Level 5).
  3. Area Kritis: Hal ini menunjukkan bahwa inovasi terkait penyesuaian sistem dan teknologi belum sepenuhnya menerapkan inovasi yang dibutuhkan. Pengelolaan perubahan sistem (BAI06) belum memiliki mekanisme perbaikan berkelanjutan yang proaktif untuk mencegah masalah berulang pasca-implementasi. Kesenjangan ini mengisyaratkan perlunya pembenahan signifikan dalam metodologi pengembangan dan manajemen aset TI untuk mencapai Level 5 secara penuh.

c. Domain DSS (Maturity Level 4,75): Fokus pada Problem Management

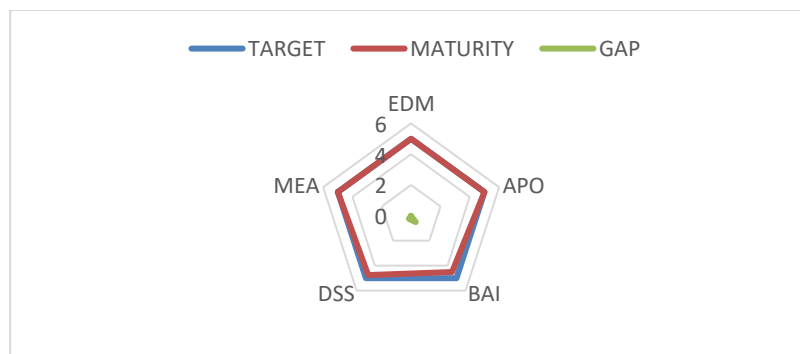
1. Domain DSS (Deliver, Service, and Support) dengan Maturity Level 4,75 menunjukkan layanan dan dukungan teknis berada di ambang optimalisasi. Proses penting seperti manajemen insiden (DSS02) dan kontinuitas (DSS04) telah optimal (Level 5).
2. Implikasi Kesenjangan 0,25: Kesenjangan ini disebabkan oleh proses DSS03 (Manage Problem) yang hanya mencapai nilai 4. Hal ini berarti bahwa, meskipun Layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah dikelola dengan cukup baik (Level 4: Predictable), proses untuk menganalisis akar masalah (root cause analysis) dan mencegah terulangnya insiden belum sepenuhnya terintegrasi dalam kerangka perbaikan berkelanjutan Level 5.
3. Area Kritis: Untuk memaksimalkan kinerja perusahaan, diperlukan pembenahan dalam sistem pengelolaan masalah guna mengubah proses reaktif menjadi proaktif, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas Informasi dan Pengetahuan yang dibutuhkan berbagai pihak. Kesenjangan ini mengisyaratkan perlunya perbaikan signifikan dalam Knowledge Management yang berkaitan dengan solusi masalah teknis.

### Nilai Kesenjangan

Mengacu pada hasil perhitungan *capability level* sebelumnya, diperoleh nilai kesenjangan atau GAP yang dihitung dari selisih antara maturity level tiap domain dengan level yang menjadi target. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 9. GAP *Capability Level*

| No | Domain | Indikator                                      | Target Level | Maturity Level | GAP  |
|----|--------|------------------------------------------------|--------------|----------------|------|
| 1  | EDM    | EDM ( <i>Evaluate, Direct and Monitoring</i> ) | 5            | 5              | 0    |
| 2  | APO    | APO ( <i>Align, Plan and Organise</i> )        | 5            | 5              | 0    |
| 3  | BAI    | BAI ( <i>Build, Acquire and Implement</i> )    | 5            | 4,5            | 0,5  |
| 4  | DSS    | DSS ( <i>Deliver, Service, and Support</i> )   | 5            | 4,75           | 0,25 |
| 5  | MEA    | MEA ( <i>Monitor, Evaluate and Assess</i> )    | 5            | 5              | 0    |



Gambar 2 . Grafik Radar Analisis GAP dengan *Maturity Level*

Berdasarkan hasil perhitungan GAP, meskipun seluruh domain berada di tingkat kematangan yang Sangat Baik, terdapat dua domain yang menunjukkan selisih dari target Level 5, yaitu:

1. Domain BAI (GAP 0,5): Kesenjangan terbesar ini menjadi indikator utama perlunya perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun tata kelola TI sudah terimplementasi secara matang, fungsi implementasi solusi dan pengelolaan perubahan (change management) memerlukan pembenahan signifikan untuk dapat menjalankan inovasi secara optimal.
2. Domain DSS (GAP 0,25): Kesenjangan yang lebih kecil ini mengindikasikan bahwa layanan

dan dukungan telah berjalan sangat baik, namun proses pengelolaan masalah (problem management) belum mencapai tingkat optimasi tertinggi, sehingga membutuhkan pembenahan untuk memaksimalkan kinerja perusahaan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran Restoran Pampisnyus dan Mie Hotpang di Jambi diterapkan melalui bauran pemasaran (marketing mix) yang meliputi aspek produk, harga, tempat, dan promosi. Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi yang memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan pendapatan restoran antara lain inovasi produk dengan menghadirkan Mie Hotpang sebagai menu tambahan sejak tahun 2020, penerapan strategi harga yang tidak berorientasi pada keuntungan besar per transaksi melainkan pada konsistensi dan keberlanjutan usaha, pemindahan lokasi ke tempat yang lebih strategis dan nyaman pada tahun 2022, serta pemanfaatan media sosial secara aktif sebagai sarana promosi untuk menarik minat pelanggan.

Selain itu, implementasi etika bisnis Islam dalam strategi pemasaran Restoran Pampisnyus dan Mie Hotpang telah dijalankan secara menyeluruh dengan menerapkan prinsip kesatuan (tauhid), keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, serta kebenaran dan kebajikan. Prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam sikap pelaku usaha yang tidak semata-mata mengejar keuntungan, tetapi juga mengutamakan kepuasan pelanggan dan keberkahan usaha, bersikap adil dalam pelayanan, memberikan kebebasan kepada pelanggan, bertanggung jawab terhadap kualitas produk dan pelayanan, serta menjunjung tinggi kejujuran dalam setiap aktivitas pemasaran. Penerapan etika bisnis Islam ini terbukti memberikan dampak positif terhadap kepercayaan pelanggan, loyalitas konsumen, dan keberlangsungan usaha restoran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, M., & Hendra, H. (2023). Inovasi Produk Dalam Konteks Pemasaran Internasional: Strategi Dan Implementasi. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2523–2528. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13306>
- Djadjuli, D. (2018). PERAN PEMERINTAH DALAM PEMBANGUNAN EKONOMI DAERAH. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 8–21. <https://doi.org/10.25157/dinamika.v5i2.1409>
- Eflianti, D. (2018). ETIKA BISNIS DALAM PANDANGAN ISLAM: KONSEP DAN IMPLEMENTASI PADA PELAKU USAHA KECIL. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 1(2), 171–203.
- Farisi, S. A., Fasa, M. I., & Suharto. (2022). PERAN UMKM (USAHA MIKRO KECIL MENENGAH) DALAM MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT | *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*. <https://ejurnal.iaipd-nganjuk.ac.id/index.php/es/article/view/307>
- Maulidya, D. (2025). Peran Etika Bisnis dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen dalam Perspektif Syariah. *At-Tajir: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(1), 41–50.
- Nandavita, A. Y., Salsabila, P., Zaxhela, D. M., & Nuraini, N. (2025). Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Perilaku Pedagang dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Pedagang Hasil Bumi di Pasar Koga Bandar Lampung). *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 2259–2270. <https://doi.org/10.62710/km5nwh92>
- Novitasari, A. T. (2022). KONTRIBUSI UMKM TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI ERA DIGITALISASI MELALUI PERAN PEMERINTAH. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 9(2), 184–204. <https://doi.org/10.30998/jabe.v9i2.13703>
- Pane, A. S. A. S., Putri, H. R., Purba, A. T., & Harahap, L. M. (2025). Peran Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 1(02), 122–129.
- Rahayu, S., Diatmika, I. P. G., & Haryadi, W. (2022). ANALISIS POTENSI WISATA KULINER

- DALAM MENDUKUNG PEREKONOMIAN UMKM PESISIR SALIPER ATE DI KABUPATEN SUMBAWA. *Jurnal Riset Kajian Teknologi Dan Lingkungan*, 5(1), 01–08. <https://doi.org/10.58406/jrktl.v5i1.954>
- Rahmadani, N., Wirangga, R., Zarna, A. D., & Sanjaya, V. F. (2023). THE INFLUENCE OF PRODUCT PRICE AND QUALITY ON INTEREST IN BUYING ABU AHDA GEPREK. *Journal for Management Student (JFMS)*, 3(2), 9–25. <https://doi.org/10.35706/jfms.v3i2.10767>
- Rasha, N., & Suwar, A. (2025). Konsep Etika Bisnis Islam dalam Penguatan UMKM: Relevansi, Tantangan, dan Model Implementasi. *AL-UKHWAH - JURNAL PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM*, 96–113. <https://doi.org/10.47498/jau.v4i1.5883>
- Sari, Y., Setiawan, A., Marina, B. F., & Mukhtar, A. (2024). Analisis Sinergis Antara Perencanaan Manajemen Strategik Dan Kepuasan Kerja Dalam Mengoptimalkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMAWA)*, 1(3), 149–164.
- Sartika, D. (2019). Perencanaan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Simeulue Aceh Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran (Marketing Mix). *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 3(2), 102–116. <https://doi.org/10.47766/idadah.v3i2.746>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Yanti, I. F. A., Ulfian, U., Febriani, F., Bayulpa, D. O., Safitra, M., & Tarigan, D. J. (2024). Konsep Etika Bisnis Dan Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Syariah. *Journal of Economics and Business*, 2(1), 21–33. <https://doi.org/10.61994/econis.v2i1.456>