



## ABSTRAK

Nama : 1. Muhammad Zainal Abidin  
2. Putri Cahyaningrum  
3. Dina Mulyani Putri  
NIM : 1. 41818120035  
2. 41818120029  
3. 41818120006  
Pembimbing TA : Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom  
Judul : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Divisi Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi

Digitalisasi membuat teknologi informasi menjadi perihal yang harus dimiliki oleh organisasi. Adanya teknologi kerap kali dibutuhkan organisasi untuk menyederhanakan proses, dan mengurangi kesalahan, sebagaimana kebutuhan divisi *Merchandise Inspector* (MI) yang membutuhkan efisiensi proses kerja. Hal tersebut bisa saja tercapai jika tidak ditemukan permasalahan seperti sengaja tidak melengkapi data barang, pembaruan perangkat dan sistem yang tidak ditindak lanjuti serta perakapan yang tidak efektif. Guna menjawab permasalahan yang ditemukan pada divisi MI, dilakukan analisis tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada proses APO02 (*manage strategy*), BAI04 (*manage availability and capacity*), DSS02 (*manage service requests and incidents*) dan DSS06 (*manage business process control*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kapabilitas keseluruhan proses tersebut ada pada *level 3 (Established Process)* yaitu APO02 dengan nilai 3,20, BAI04 dengan nilai 3,42, DSS02 dengan nilai 3,34, dan DSS06 dengan nilai 3,15. Sedangkan kondisi yang diharapkan berada pada *level 4 (Predictable Process)*. Mengacu pada hasil penilaian tersebut dibuatlah rekomendasi untuk proses APO02 adalah mengadakan rencana strategis TI, kapabilitas bisnis dan kualitas TI. Rekomendasi proses BAI04 adalah mengadakan *monitoring* TI, dan tindakan korektifnya. Rekomendasi proses DSS02 adalah mengadakan pelatihan, dokumentasi proses, dan kejelasan tanggung jawab. Rekomendasi proses DSS06 adalah rutin mengkomunikasikan kualitas proses, pelatihan ISO9001, serta dokumen peran dan deskripsi pekerjaan.

**Kata kunci:** tata kelola teknologi informasi, COBIT 5, tingkat kapabilitas, rekomendasi.

## ABSTRACT

Nama : 4. Muhammad Zainal Abidin  
5. Putri Cahyaningrum  
6. Dina Mulyani Putri  
NIM : 4. 41818120035  
5. 41818120029  
6. 41818120006  
Pembimbing TA : Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom  
Judul : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Divisi *Merchandise Inspector* PT Swalayan Sukses Abadi

*Digitalization has made information technology a must-have item for organizations. Existence of technology is often needed by organizations to simplify processes and reduce errors, as is the case for the Merchandise Inspector (MI) division which requires work process efficiency. This could have been achieved if no problems were found, such as intentionally not completing item data, device and system updates that were not followed up, and ineffective arrangements. In order to answer the problems found in the MI division, an analysis of the capability level of information technology governance was carried out using the COBIT 5 framework in the APO02 (manage strategy), BAI04 (manage availability and capacity), DSS02 (manage service requests and incidents) and DSS06 (manage business process control). The results showed that the overall capability level of the process was at level 3 (Established Process), namely APO02 with a value of 3.20, BAI04 with a value of 3.42, DSS02 with a value of 3.34, and DSS06 with a value of 3.15. In contrast, the expected conditions are at level 4 (Predictable Process). Referring to the results of the assessment, recommendations were made for the APO02 process, namely holding an IT strategic plan, business capability, and IT quality. The recommendation for the BAI04 process is to carry out IT monitoring, and corrective actions. The recommendation for the DSS02 process is to conduct training, document the process, and clarify responsibilities. The recommendation for the DSS06 process is to routinely communicate process quality, ISO9001 training, and document roles and job descriptions.*

**Keywords:** *information technology governance, COBIT 5, capability level, recommendations.*