

STRATEGI TATA KELOLA TI UNTUK CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI KAWASAN INDUSTRI BERDASARKAN COBIT 2019

IT GOVERNANCE STRATEGY FOR CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT IN INDUSTRIAL AREAS BASED ON COBIT 2019

Rudiyanto¹, Erma Suryani^{2*}

Institut Teknologi Sepuluh Nopember^{1,2}

rudiyanto.ryt@gmail.com¹

ABSTRACT

Customer Relationship Management (CRM) is a critical aspect of industrial estate management as it directly affects tenant satisfaction and loyalty. However, Industrial Areas in Surabaya faces challenges related to fragmented tenant data sources and the use of multiple supporting applications for complaint handling, indicating suboptimal IT governance alignment with business objectives. This study aims to formulate an IT governance strategy to enhance CRM effectiveness at Industrial Areas using the COBIT 2019 framework. The research method includes a literature review, questionnaires, interviews, and an assessment of IT process capability levels within the APO08, BAI02, BAI03, DSS01, and DSS04 domains. The expected results are an applicable IT governance strategy, an implementation roadmap, and recommendations for improving CRM process capability levels to support better customer service quality and strengthen the company's competitive advantage.

Keywords: COBIT2019, CRM, IT Maturity, Industrial Area

ABSTRAK

Customer Relationship Management (CRM) merupakan aspek krusial dalam pengelolaan kawasan industri karena berperan langsung terhadap loyalitas dan kepuasan tenant. Namun, salah satu Kawasan Industri di Surabaya masih menghadapi permasalahan berupa fragmentasi sumber data tenant dan penggunaan beberapa aplikasi terpisah dalam pengelolaan keluhan, yang menunjukkan belum optimalnya tata kelola TI yang selaras dengan tujuan bisnis. Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi tata kelola TI untuk meningkatkan efektivitas CRM di Kawasan Industri dengan pendekatan kerangka kerja COBIT 2019. Metode penelitian meliputi studi literatur, kuesioner, wawancara, serta penilaian kapabilitas proses TI pada domain APO08, BAI02, BAI03, DSS01, dan DSS04. Hasil penelitian diharapkan menghasilkan strategi tata kelola TI, peta jalan implementasi, serta rekomendasi peningkatan kapabilitas proses CRM sebagai dasar peningkatan kualitas layanan dan keunggulan kompetitif perusahaan.

Kata Kunci: COBIT 2019, CRM, IT Maturity, Kawasan Industri.

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi (TI) menjadi kebutuhan utama dalam mendukung operasional dan strategi bisnis perusahaan. Kawasan industri sebagai pusat kegiatan manufaktur dan logistik memerlukan pengelolaan TI yang

terstruktur dan adaptif, terutama dalam mendukung Customer Relationship Management (CRM). CRM merupakan sistem penting dalam menjaga hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan, sehingga dibutuhkan strategi tata kelola TI yang andal agar layanan pelanggan dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Sistem

otomatisasi, kecerdasan buatan, dan teknologi informasi menjadi bagian integral dari proses manajemen modern yang mendukung kecepatan dan akurasi dalam pengambilan keputusan (Chayadi, 2025).

Namun, tantangan utama yang sering dihadapi oleh salah satu pengelola kawasan industri di Surabaya adalah belum optimalnya pemanfaatan data sebagai pendukung sistem CRM dengan proses bisnis utama. Adanya permasalahan ini karena data customer kawasan yang berada pada beberapa aplikasi serta layanan customer yang masih menggunakan beberapa aplikasi dengan fitur yang sama, yang menyebabkan kurangnya efisiensi, keandalan data pelanggan, dan ketidakmampuan sistem dalam merespons kebutuhan pelanggan secara dinamis. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan sistematis dalam merancang dan mengevaluasi strategi pengelolaan TI, terutama dalam domain CRM. Terdapat permasalahan redundant data customer sehingga data yang dapat diberikan kepada stakeholder maupun pemegang saham akan membutuhkan waktu verifikasi serta pengecekan dalam kontak lanjutan. Pada portal customer yang dapat diakses oleh customer, namun terdapat kesamaan fitur seperti helpdesk, dan tagihan sehingga belum ada kepastian dalam *Service Level Agreement* maupun pemantauan tindak lanjut atas keluhan. Tata kelola TI merupakan suatu tanggung jawab manajemen tingkat atas maupun dewan direksi. tata kelola TI sendiri merupakan bagian dari sistem pengelolaan yang terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun strategi tata kelola TI yang tepat untuk mendukung sistem CRM di salah satu kawasan industri di Surabaya dengan menggunakan pendekatan COBIT 2019. COBIT 2019 adalah kerangka kerja tata kelola TI yang menyediakan panduan terstruktur dalam menyelaraskan tujuan bisnis dengan kapabilitas TI, termasuk dalam aspek value delivery, risk optimization, dan resource optimization

(Beato & Fianty, 2024). Dengan memanfaatkan framework ini, diharapkan sistem CRM dapat dikelola secara efektif dan memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan.

Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, analisis dokumen kebijakan dan proses bisnis di kawasan industri, serta wawancara atau kuesioner untuk menilai tingkat kapabilitas dan kematangan proses TI yang mendukung CRM. Penilaian dilakukan terhadap domain dan praktik tata kelola berdasarkan COBIT 2019, terutama yang terkait dengan pengelolaan hubungan pelanggan, keamanan informasi, dan integrasi sistem. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah tersusunnya strategi tata kelola TI yang spesifik dan aplikatif untuk CRM di kawasan industri. Strategi ini mencakup rekomendasi domain COBIT yang perlu dioptimalkan, *roadmap* implementasi, serta model peningkatan tingkat kapabilitas proses CRM berbasis tata kelola TI. Dengan demikian, kawasan industri akan memiliki pedoman yang kuat untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan dan daya saing melalui penguatan tata kelola TI.

TINJAUAN PUSAKA

Definisi Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk mengolah data yang terdiri dari pemrosesan data, mendapatkan data, menyimpan data, menyusun data dan memanipulasi data agar informasi yang dihasilkan lebih berkualitas. Informasi yang berkualitas yaitu informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan (Siska et al., 2023)

Sedangkan teknologi informasi dan komunikasi adalah sebuah payung besar yang mencakup semua jenis peralatan teknis yang digunakan untuk menyampaikan dan memproses sebuah informasi. Dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ada dua aspek yakni teknologi informasi dan teknologi komunikasi, yang saling terikat dan tidak

dapat dipisahkan (Siska et al., 2023). Artinya definisi teknologi informasi dan komunikasi secara luas adalah semua kegiatan yang berhubungan dengan proses pengelolaan, pemindahan, manipulasi data dan informasi ke sesama media.

Definisi Tata Kelola

Tata kelola TI adalah mekanisme di suatu perusahaan atau organisasi yang melibatkan pimpinan dan seluruh elemen organisasi, serta proses-proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa TI mampu mendukung pencapaian strategi dan tujuan organisasi (Muliani, 2023).

Selain itu tata kelola TI juga bisa diartikan sebagai proses dan hubungan untuk bisa mengendalikan dan mengarahkan suatu organisasi agar mencapai tujuannya dengan cara menyeimbangkan risiko yang ada (Farhana et al., 2023). AS-8015 (standar tata kelola Australia) mendefinisikan bahwa tata kelola merupakan sebuah proses dalam mengendalikan dan juga mengarahkan TI yang terdapat pada suatu organisasi (Harahap et al., 2025). Baik yang masih direncanakan maupun yang sudah diawasi dan juga diarahkan pada rencana yang ada serta mengevaluasi pelaksanaan kebijakan dan juga strategi agar suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang sudah dibuat. Meskipun definisi dari tata kelola itu berbeda beda namun aspek yang digunakan tetap sama yakni bagaimana suatu teknologi informasi dapat memberikan sebuah nilai dengan cara menyelaraskan hubungan antara TI dan bisnis agar dapat mengurangi potensi terjadinya risiko.

Cobit

Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) merupakan kerangka tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh ISACA yang bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi (TI) selaras dengan tujuan strategis organisasi. COBIT 2019 merupakan pembaruan dari COBIT 5 yang terbit tahun 2012, yang lebih

baik karena dapat disesuaikan dengan tujuan organisasi dan memiliki faktor desain sehingga dapat membantu organisasi merancang sistem tata kelola TI serta penentuan strategi proses yang spesifik (Howard et al., 2023). tidak hanya berfokus pada kinerja dan kepatuhan, tetapi juga pada penciptaan nilai dari investasi TI melalui pengelolaan risiko dan optimalisasi sumber daya.

COBIT 2019 dibangun atas dua prinsip utama. Prinsip pertama mengatur sistem tata kelola yang terdiri dari enam elemen: penciptaan nilai bagi pemangku kepentingan, pendekatan tata kelola yang menyeluruh dan holistik, kemampuan adaptasi terhadap dinamika lingkungan, penyesuaian terhadap konteks organisasi, penerapan tata kelola menyeluruh dari hulu ke hilir, serta integrasi dengan kerangka kerja lainnya seperti ITIL, TOGAF, dan ISO 27001. Prinsip kedua berkaitan dengan kerangka kerja tata kelola, yang menekankan pada penggunaan model konseptual, keterbukaan dan fleksibilitas sistem, serta keselarasan dengan standar industri yang relevan (Indrawati et al., 2023)

Salah satu pembaruan signifikan dalam COBIT 2019 adalah pengenalan faktor desain (design factors), yaitu elemen-elemen kontekstual yang mempengaruhi bagaimana sistem tata kelola dirancang. Faktor-faktor ini mencakup strategi dan tujuan perusahaan, profil risiko, isu-isu terkait TI, tingkat ancaman keamanan informasi, kebutuhan kepatuhan, peran strategis TI dalam organisasi, model pengadaan layanan TI, metode implementasi teknologi, strategi adopsi teknologi, serta ukuran organisasi (F. Harahap & Wasilah, 2025). Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, sistem tata kelola dapat disesuaikan agar lebih relevan dan efektif dalam konteks spesifik organisasi.

COBIT menggunakan model tingkat kemampuan berbasis CMMI yang terdiri dari enam level, mulai dari Level 0 (tidak lengkap) hingga Level 5 (pengoptimalan

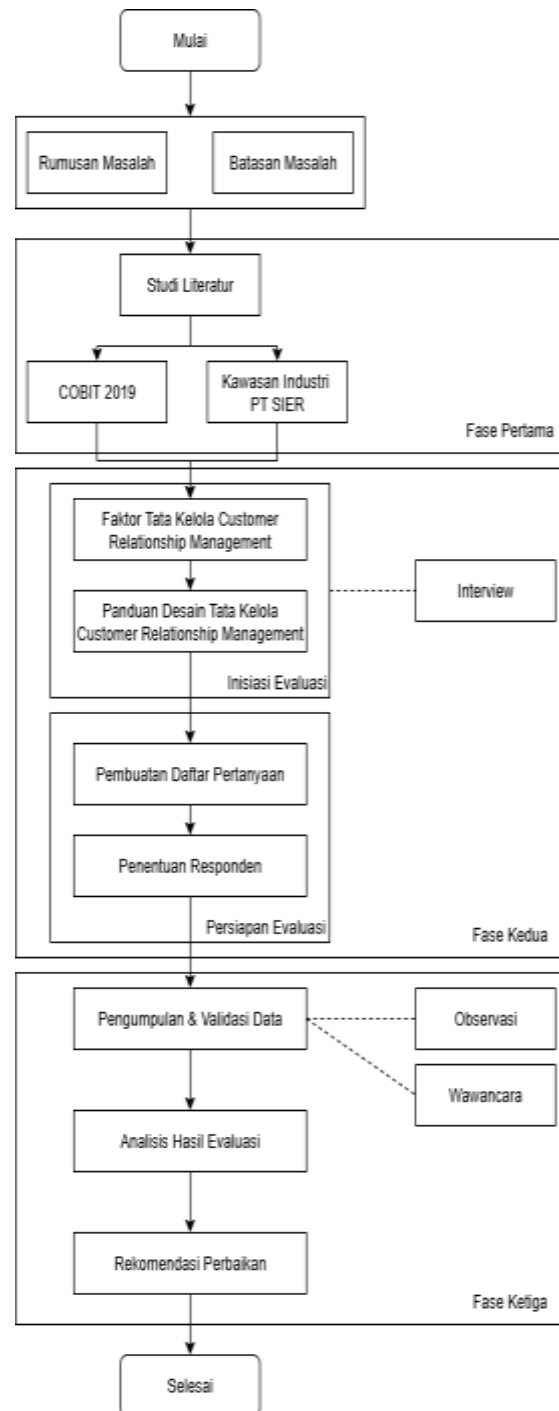
berkelanjutan) khususnya Dalam menilai kapabilitas tata kelola TI (Ulfadinata & Panjaitan, 2024). Model ini memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi sejauh mana proses TI telah diimplementasikan, dikelola, dan terus ditingkatkan secara sistematis.

Sebagai pelengkap, COBIT juga menerapkan struktur tanggung jawab yang dikenal dengan RACI (*Responsible, Accountable, Consulted Informed*) untuk mendefinisikan peran dan akuntabilitas setiap pemangku kepentingan dalam proses tata kelola (Thenu & Rudianto, 2024). Pendekatan ini memastikan adanya kejelasan wewenang dan komunikasi antarunit organisasi dalam pelaksanaan tata kelola TI.

Secara keseluruhan, COBIT 2019 menawarkan kerangka kerja yang terstruktur, adaptif, dan terintegrasi untuk mendukung tata kelola dan manajemen TI yang selaras dengan strategi bisnis, sekaligus mampu menjawab tantangan perubahan teknologi, regulasi, dan kebutuhan pemangku kepentingan secara berkelanjutan.

METODE

Bagian Penelitian yang dilakukan akan melalui beberapa fase. Fase yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada proses evaluasi tatakelola dan manajemen teknologi informasi yang telah dijelaskan dalam landasan teori. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1 Metodologi Penelitian Fase Pertama: Studi Literatur dan Konteks Penelitian

Penelitian dimulai dengan melakukan studi literatur mengenai metode dan standar kontrol yang akan digunakan dalam pelaksanaan Customer Relationship Management di Kawasan Industri. Termasuk penerapan kerangka kerja COBIT 2019 yang telah banyak digunakan dalam berbagai sektor untuk meningkatkan efektivitas tata kelola TI.

Tabel 1. Studi Literatur Penelitian Terdahulu

| Penulis (Tahun) | Fokus Utama Penelitian (Sektor/Organisasi) |
|---|---|
| Identifikasi Level Pengelolaan Tata Kelola SIPERUMKIM Kota Salatiga berdasarkan COBIT 2019 (Safitri et al., 2021) | |
| Safitri et al (2021) | Penelitian ini bertujuan agar organisasi mencapai optimalisasi resiko, tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada layanan SIPERUMKIM |
| Perancangan Tata Kelola Menggunakan COBIT 2019 Untuk Meningkatkan Layanan dan Dukungan TIK pada PUSTIK STMIK LOMBOK (Fitriyani & Muhammad, 2025) | |
| Fitriyani & Muhammad Hendi (2025) | Penelitian ini menunjukkan relevansi COBIT 2019 di lingkungan akademik, serta menyediakan panduan untuk mengatasi kesenjangan kapabilitas dan menyelaraskan layanan TIK dengan tujuan institusi |
| Perancangan Tata Kelola TI Menggunakan Framework COBIT 2019 pada Pusat Data dan Informasi Kementerian (Afdhani & Soewito, 2024) | |
| Afdhani & Soewito (2024) | Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian tingkat kapabilitas, mengetahui nilai kesenjangan, dan memberikan rekomendasi rancangan tata kelola TI di Pusdatin Kementerian XYZ berdasarkan kerangka kerja COBIT 2019 |
| Framework COBIT 2019: Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus pada CV Ifadah Daya Bersama) (Rasmila et al., 2025) | |
| Rasmila et al (2025) | Permasalahan pada CV Ifadah Daya Bersama yaitu masih menjalankan perusahaan secara tradisional dan belum menerapkan evaluasi tata kelola TI dalam pengelolaan informasi pemesanan internal dan data inventaris. |
| Penerapan Framework COBIT 2019 pada Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Yayasan Pendidikan (Sopacua & Haryani, 2024) | |
| Sopacua & Haryani (2024) | Urgensi penerapan COBIT 2019 pada tata kelola yayasan pendidikan ini adalah dalam |

kepentingan menghasilkan layanan TI yang lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Fase Kedua: Inisiasi dan Persiapan Evaluasi

Fase kedua merupakan tahap perancangan dan perencanaan evaluasi terhadap praktik tata kelola TI dalam mendukung sistem CRM. Dimulai dengan identifikasi faktor-faktor tata kelola CRM yang sesuai dengan domain COBIT 2019. Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, disusun panduan desain tata kelola CRM yang akan dijadikan acuan dalam proses evaluasi. Tahapan ini dilanjutkan dengan inisiasi evaluasi, yaitu perencanaan teknis yang mencakup penyusunan daftar pertanyaan evaluatif yang akan digunakan dalam proses pengumpulan data. Selain itu, dilakukan penentuan responden yang relevan dan kompeten, yaitu pihak-pihak dari Kawasan Industri yang terlibat dalam pengelolaan sistem CRM. Informasi dan klarifikasi awal dikumpulkan melalui interview guna menyempurnakan instrumen evaluasi.

Fase Ketiga: Pelaksanaan Evaluasi dan Rekomendasi

Fase ketiga merupakan inti dari proses evaluasi dan penyusunan strategi tata kelola TI. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan dan validasi data melalui teknik observasi dan wawancara langsung dengan para responden yang telah ditentukan sebelumnya. Data yang dikumpulkan mencakup aspek teknis dan strategis dari pengelolaan CRM, serta penerapannya dalam konteks kawasan industri. Setelah data diperoleh, dilakukan analisis terhadap hasil evaluasi dengan mengacu pada kerangka COBIT 2019, khususnya domain yang berkaitan dengan layanan dan relasi pelanggan. Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi perbaikan yang bersifat aplikatif dan dapat diterapkan oleh Kawasan Industri untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem CRM melalui strategi tata kelola TI yang lebih matang dan terstruktur. Fase ini

diakhiri dengan kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan tujuan perusahaan Kawasan Industri, didapatkan beberapa hasil yang dapat dianalisa untuk kemudian dijadikan sebagai evaluasi strategi tata kelola teknologi informasi di Kawasan Industri. Analisa *enterprise goals* Kawasan Industri dapat dianalisa sesuai dengan Tabel 1.

Tabel 1. Pemilihan Enterprise Goals

| Value | Note |
|-------|---|
| EG01 | Kesesuaian dengan tujuan perusahaan pada Rencana Jangka Panjang Perusahaan |
| EG05 | Kesesuaian dengan tujuan layanan yang disediakan untuk tenan atau customer serta kesesuaian dengan topik penelitian |
| EG13 | Kesesuaian dengan pengembangan produk yang makin beragam |

Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals

Setelah dilakukan pemilihan *enterprise goals* yang sesuai dengan tujuan perusahaan maka tahap selanjutnya adalah *mapping enterprise goals dan alignment goal*. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tujuan perusahaan memiliki keterkaitan yang jelas dengan tujuan pengelolaan TI. Hasil pemetaan tersebut disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Mapping EG dan AG

| | EG01 | EG05 | EG13 |
|------|------|------|------|
| AG01 | | | |
| AG02 | | | |
| AG03 | S | S | |
| AG04 | | | |
| AG05 | P | S | |
| AG06 | P | S | S |
| AG07 | | | |
| AG08 | P | P | S |
| AG09 | P | S | S |
| AG10 | | | |
| AG11 | | | |
| AG12 | | S | |
| AG13 | P | | P |

Mapping Governance and Management Objectives to Alignment Goals

Sesuai dengan hasil mapping *enterprise goals* dan *alignment goals* maka didapatkan hasil alignment goals yaitu AG05, AG06, AG08, AG09, AG13 yang selanjutnya akan dilakukan *mapping governance and management objectives to alignment goals*

Penentuan Management Objective

Setelah dilakukan mapping governance dan *management objectives to alignment goals* maka didapatkan manajemen objective yang paling relevan dengan kategori primary pada minimal 3 *Alignment Goals* serta yang paling relevan untuk CRM di Kawasan Industri pada Tabel 3

Tabel 3. Manajemen Objective

| Objektif | Keterangan |
|----------|--|
| APO08 | Managed relationships |
| BAI02 | Managed requirements definition |
| BAI03 | Managed solutions identification and build |
| DSS01 | Managed Operations |
| DSS04 | Managed Continuity |

Pengumpulan dan Validasi Data Evaluasi

Pengumpulan data dalam evaluasi tata kelola teknologi informasi Kawasan Industri dilakukan dengan cara pengumpulan dokumen atau *evidence*. Teknik pengumpulan data dan validasi dilakukan sesuai dengan metode evaluasi berdasarkan Cobit 2019 menggunakan RACI Matrix yang diadopsi dalam kertas kerja yang digunakan. Responden dalam validasi data adalah Kepala Divisi TIK beserta staff serta Kepala Divisi Pemasaran beserta dan staf terkait.

Gambar 2. RACI Matrix APO08

Untuk mempermudah penghitungan skala *rating* gabungan, digunakan teknik pemberian nilai untuk masing-masing skala *rating*. Untuk mengetahui skala *rating* akhir untuk masing-masing aktifitas, digunakan teknik pengambilan nilai rata-rata dari setiap jawaban responden dalam kuesioner dan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 4. Skor Objective

| Objective | Skor |
|-----------|------|
| APO08 | 1,38 |
| BAI02 | 2,76 |
| BAI03 | 2,73 |
| DSS01 | 1,49 |
| DSS04 | 1,47 |

Dari Tabel 4 maka pada objektif APO08, DSS01 dan DSS04 dengan skor di bawah 2 maka skala *rating Partially Achieved*, serta untuk BAI02 dan BAI03 dengan skor diantara 2-3 maka skala *rating Largely Achieved*.

Karena masih terdapat aktivitas dengan skala *rating* di L, maka evaluasi tidak dilanjutkan ke level kapabilitas 4. Rekapitulasi keseluruhan evaluasi tata kelola teknologi informasi untuk CRM di Kawasan Industri dari ketiga objektif tatakelola dan manajemen teknologi informasi yang di evaluasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Skala Rating

| Objektif | Skala Rating | | | |
|----------|--------------|---|---|---|
| | 2 | 3 | 4 | 5 |
| APO08 | P | | | |
| BAI02 | F | L | | |
| BAI03 | F | L | | |
| DSS01 | P | | | |
| DSS04 | P | | | |

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Strategi Peningkatan Tata Kelola TI untuk *Customer Relationship Management (CRM)* di Kawasan Industri berdasarkan COBIT 2019” pada Kawasan Industri, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Kondisi Tata Kelola CRM

Hasil analisis menunjukkan bahwa tata kelola TI pada layanan CRM Kawasan Industri belum sepenuhnya terstruktur, baik dari sisi proses, dokumentasi, maupun integrasi sistem. Beberapa temuan penting adalah:

1. Belum adanya SOP untuk pengelolaan CRM seperti input data, pengendalian keluhan, dan manajemen layanan.
2. Data pelanggan masih tersebar di banyak sistem, sehingga belum terdapat *single source of truth*.

Strategi Tata Kelola CRM

Berdasarkan hasil evaluasi dan analisis objektif APO08, BAI02, BAI03, DSS01, DSS04 terdapat sejumlah strategi yang dapat diterapkan oleh Kawasan Industri dalam meningkatkan tata kelola CRM. Strategi tersebut mencakup penyusunan dokumen-dokumen penting seperti portofolio layanan CRM, roadmap CRM, RACI matrix, form inovasi, analisis biaya-manfaat, laporan gap analysis antara kondisi eksisting dan target, surat keputusan (SK) pembentukan tim layanan CRM, topologi aplikasi CRM, serta SOP layanan.

Berdasarkan rekomendasi strategi tersebut maka pengelolaan Kawasan Industri dapat melakukan implementasi paling utama adalah pembuatan SOP Layanan CRM serta *Roadmap* CRM agar perusahaan pengelola Kawasan Industri memiliki peta jalan dalam penerapan CRM.

DAFTAR PUSTAKA

Afdhani, R., & Soewito, B. (2024). Perancangan Tata Kelola TI Menggunakan Framework COBIT

- 2019 pada Pusat Data dan Informasi Kementerian. *Jurnal Tata Kelola Dan Kerangka Kerja TI*, 10(1), 22–33.
- Beato, J., & Fianty, M. I. (2024). COBIT 2019 Framework: Evaluating Knowledge and Quality Management Capabilities in a Printing Machine Distributor. *Journal of Information Systems and Informatics*, 6(1), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i1.638>
- Chayadi, Y. D. (2025). *Dasar-Dasar Manajemen (Teori, Praktik, Dan Penerapan Dalam Organisasi)* (1st ed.). Penerbit Naga Pustaka.
- Farhana, R., Dwitawati, I., Noviana, L. P. R., & I Putu Yoga Bawantara. (2023). Penerapan Prinsip Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Himpunan Mahasiswa Teknologi Informasi UIN Arraniry Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Teknologi Informasi (JMTI)*, 13(2), 10–23. <https://doi.org/DOI: 10.59819>
- Fitriyani, B. Y., & Muhammad, A. H. (2025). Perancangan Tata Kelola Menggunakan Cobit 2019 Untuk Meningkatkan Layanan dan Dukungan TIK Pada Pustik STMIK Lombok. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1), 120–129. <https://doi.org/https://doi.org/10.36595/misi.v8i1.1484>
- Harahap, F., & Wasilah. (2025). Analisis Tata Kelola dan Evaluasi Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 di Sekolah X. *Jurnal Informatika*, 25(1), 1–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.30873/jurnalinformatika>
- Harahap, M. A. S., Rasyad, M. H., & Ananda, F. (2025). *Analisa Audit Sistem Informasi Pada Perpustakaan Mtsn 1 Binjai Menggunakan Cobit Framework*. 19(1), 66–82. <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/wdw.v19i1.5532>
- Howard, S., Wijaya, T., Yunis, R., & Megawati. (2023). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT Indako Trading Coy Dengan Menggunakan Framework COBIT 2019 Domain APO12. *Jurnal Sifo Mikroskil (JSM)*, 24(2), 157–172. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.55601/jsm.24i2.pg>
- Indrawati, A. R., Rozas, I. S., & Wahyudi, N. (2023). Penyusunan Instrumen Maturity Assessment Design Toolkit Berbasis COBIT 2019. *Edu Komputika Journal*, 10(1), 64–71. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.15294/edukomputika.v10i1.59761>
- Muliani, A. (2023). *Tata Kelola Teknologi Informasi* (1st ed.). PT Cahaya Rahmat Rahmani.
- Rasmila, Riansyah, S., Firnando, M. I., Wahyudi, M. R., & Anugrah, M. F. (2025). Framework COBIT 2019: Analisis dan Desain Tata Kelola Teknologi Informasi (Studi Kasus pada CV Ifadah Daya Bersama). *Jurnal Nasional Ilmu Komputer*, 6(1), 6–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.47747/jurnalnik.v6i1.2582>
- Safitri, A., Syafii, I., & Adi, K. (2021). Identifikasi Level Pengelolaan Tata Kelola SIPERUMKIM Kota Salatiga berdasarkan COBIT 2019. *Jurnal RESTI*, 5(3), 429–438. <https://doi.org/https://doi.org/10.29207/resti.v5i3.3060>
- Siska, S. T., Hermanto, D. M. C., Nofiar, A., Pratiwi, I. Y. R., Maulini, R., Widiastuti, R. Y., Fitrianiingsih, N., Zain, A., Chayadi, Y. D., Niqotaini, Z., Kurniabudi, Fitriati, I., Jaya, S., & Jannah, M. (2023). *Pengantar Teknologi Informasi*. PT Penamuda Media.
- Sopacua, F. J., & Haryani, E. (2024). Penerapan Framework COBIT 2019 pada Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Yayasan Pendidikan. *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 10(2), 323–

332.

<https://doi.org/https://doi.org/10.26418/jp.v10i2.79297>

Thenu, G. B., & Rudianto, C. (2024). Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 2019 (Studi Kasus: PT X). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(4), 762–767. <https://doi.org/https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i4>

Ulfadinata, E., & Panjaitan, E. S. (2024). Evaluating IT Governance Using COBIT 2019 at PT. Pundi Mas Berjaya Jova Software Medan. *Techno.COM*, 23(3), 502–511.