

## EVALUASI KAPABILITAS PENGGUNAAN SISTEM POS DI LAFERA SPACE BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 2019

Kia Kurniawan<sup>1</sup>, Dirga Media<sup>2</sup>, Yogi Haryadi<sup>3</sup>, Megawati<sup>4</sup>

Program Studi Sistem Informasi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Jl. Soebrantas, Pekanbaru – Riau, Indonesia  
 Email: <sup>1</sup>12250311811@students.uin-suska.ac.id, <sup>2</sup>12250315292@students.uin-suska.ac.id,  
<sup>3</sup>12250310340@students.uin-suska.ac.id, <sup>4</sup>megawati@uin-suska.ac.id

### ABSTRAK

Sistem *Point of Sale* (POS) telah menjadi komponen penting dalam operasional bisnis ritel dan kuliner, termasuk pada usaha mikro seperti Lafera Space. Namun, pemanfaatan sistem POS masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kapabilitas pengelolaan sistem POS di Lafera Space dengan menggunakan *framework* COBIT 2019 pada tiga domain: APO04 (*Manage Innovation*), BAI02 (*Manage Requirements Definition*), dan MEA01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*). Metode penelitian meliputi observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner berbasis atribut proses COBIT 2019. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa ketiga domain berada pada capability level 1 hingga 2. Rekomendasi strategis diajukan untuk mengatasi kesenjangan dan meningkatkan tata kelola sistem POS secara berkelanjutan.

Kata kunci: Audit Sistem Informasi, APO04, BAI02, COBIT 2019, MAE01

### ABSTRACT

*Point of Sale (POS) systems have become an important component in retail and culinary business operations, including micro businesses such as Lafera Space. However, the utilization of POS systems is still not optimal. This study aims to evaluate the level of POS system management capabilities at Lafera Space using the COBIT 2019 framework in three domains: APO04 (Manage Innovation), BAI02 (Manage Requirements Definition), and MEA01 (Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance). The research methods include observation, interviews, and the distribution of a questionnaire based on the COBIT 2019 process attributes. The evaluation results indicate that all three domains are at capability levels 1 to 2. Strategic recommendations are proposed to address the gaps and improve the management of the POS system sustainably.*

Keywords: Information Systems Audit, APO04, BAI02, COBIT 2019, MAE01

## 1. PENDAHULUAN

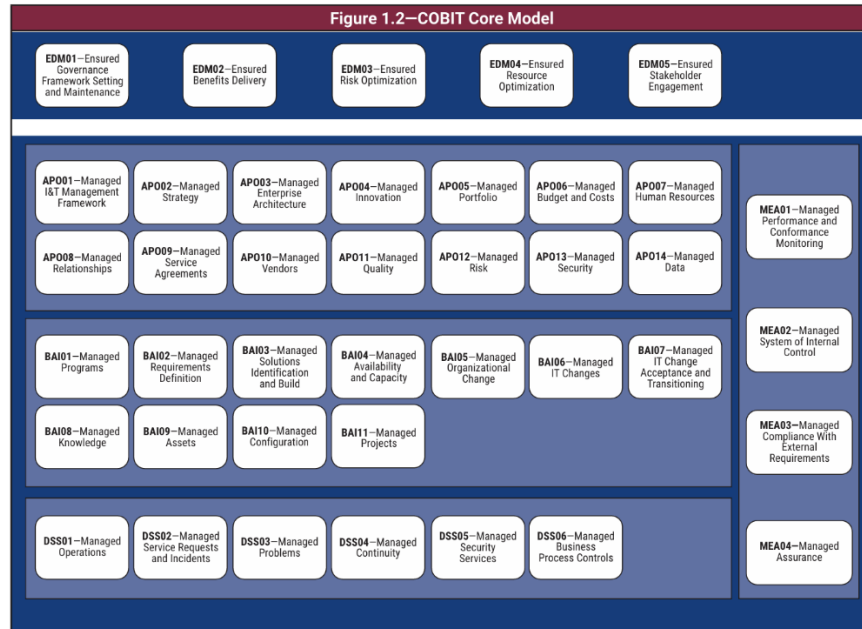
Lafera Space merupakan *coffee shop* yang telah menggunakan sistem POS untuk mendukung transaksi dan operasional. Namun, implementasi sistem tersebut belum mencakup aspek strategis seperti inovasi berkelanjutan, identifikasi kebutuhan pengguna, dan evaluasi performa sistem. Dalam era digital, sistem POS tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat pencatat transaksi, melainkan menjadi tulang punggung pengambilan keputusan berbasis data. POS modern dapat terintegrasi dengan berbagai modul seperti manajemen inventori, *loyalty program*, hingga sistem analitik penjualan yang mendukung perumusan strategi bisnis secara *real-time* [1]. Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk tidak hanya mengimplementasikan sistem POS secara teknis, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut dikelola secara efektif dan selaras dengan tujuan strategis organisasi. *Framework* COBIT 2019 menawarkan pendekatan sistematis untuk mengelola dan mengevaluasi tata kelola TI. Dengan struktur berbasis domain dan atribut proses, *framework* ini memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi tingkat kapabilitas yang dimiliki dan menyusun strategi peningkatan secara terstruktur [2]. Dalam konteks Lafera Space, penerapan COBIT 2019 dapat membantu mengoptimalkan sistem POS sebagai alat strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kapabilitas tiga domain utama COBIT 2019 di Lafera Space, yaitu APO04 (pengelolaan inovasi), BAI02 (pendefinisian kebutuhan), dan MEA01 (pemantauan dan evaluasi performa) [3], [4], [5].



## 2. METODE PENELITIAN

### COBIT 2019

COBIT 2019 (Control Objectives for Information and Related Technologies) adalah kerangka kerja global yang dikembangkan oleh ISACA, digunakan untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi. COBIT 2019 membantu organisasi dalam menyelaraskan TI dengan tujuan bisnis, serta menyediakan model evaluasi kapabilitas proses dari level 0 hingga level 5 [6], [7].



Gambar 1. Cobit Core Model

Model Inti COBIT 2019 merupakan kerangka dasar dalam sistem tata kelola dan manajemen Teknologi Informasi (TI) yang membagi aktivitas ke dalam lima domain utama, yaitu:

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

Domain ini berperan dalam mengevaluasi, mengarahkan, dan memantau tata kelola TI secara strategis. Terdiri atas lima proses inti yang memastikan bahwa arah dan kinerja TI selaras dengan tujuan organisasi.

#### 2. APO (*Align, Plan and Organize*)

Domain ini mencakup aktivitas perencanaan, pengorganisasian, serta penyelarasan strategi TI dengan strategi bisnis secara menyeluruh. APO memiliki 14 proses utama.

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

Domain ini menitikberatkan pada pengembangan, pengadaan, dan implementasi solusi TI yang mendukung kebutuhan operasional dan strategis organisasi.

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

Domain ini bertanggung jawab atas penyediaan layanan TI dan dukungan operasional harian, dengan tujuan menjaga layanan tetap efektif, efisien, dan andal.

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

Fokus utama domain ini adalah melakukan pemantauan, evaluasi, dan penilaian terhadap kinerja TI, kepatuhan terhadap kebijakan internal, regulasi eksternal, serta pencapaian tujuan bisnis.

Model ini menunjukkan keterkaitan serta ruang lingkup proses-proses yang dirancang untuk mendukung tercapainya tujuan tata kelola Teknologi Informasi secara menyeluruh. Setiap proses dalam COBIT 2019 dirancang secara sistematis untuk membantu organisasi dalam mengelola risiko TI, mengoptimalkan nilai yang dihasilkan dari investasi TI, serta menjamin keberlangsungan operasional melalui mekanisme tata kelola yang terdokumentasi dan terstruktur dengan baik.

#### Domain APO04

APO04 berfokus pada pengelolaan inovasi teknologi dalam organisasi. Proses ini mencakup identifikasi peluang inovasi, pengembangan ide baru, dan integrasi hasil inovasi ke dalam proses bisnis. Tujuannya adalah memastikan bahwa inovasi dikelola secara sistematis untuk menciptakan nilai tambah [5].

**Domain BAI02**

BAI02 mengatur proses identifikasi, analisis, dokumentasi, dan validasi kebutuhan pengguna terkait solusi teknologi. Domain ini memastikan bahwa sistem yang dikembangkan benar-benar relevan dengan kebutuhan operasional dan strategis organisasi [3].

**Domain MAE01**

MAE01 bertujuan untuk memastikan bahwa kinerja sistem informasi dipantau secara konsisten, hasilnya dievaluasi, dan kesesuaiannya dengan kebijakan, standar, serta tujuan organisasi dinilai. Domain ini penting untuk pengambilan keputusan berbasis data dan peningkatan berkelanjutan [4].

**RACI Matrix**

RACI Matrix adalah alat bantu manajemen yang digunakan untuk memetakan tanggung jawab dalam suatu proses. RACI adalah akronim dari *Responsible* (bertanggung jawab menjalankan), *Accountable* (bertanggung jawab utama), *Consulted* (dikonsultasikan), dan *Informed* (diberi informasi). Matriks ini digunakan untuk memastikan kejelasan peran dalam implementasi proses TI [8].

B. Component: Organizational Structures													
Key Management Practice	Executive Committee	Chief Information Officer	Chief Technology Officer	Chief Digital Officer	Business Process Owners	Data Management Function	Head Human Resources	Relationship Manager	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Service Manager	Information Security Manager
AP004.01 Create an environment conducive to innovation.	A	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R
AP004.02 Maintain an understanding of the enterprise environment.	A	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R
AP004.03 Monitor and scan the technology environment.	A	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R
AP004.04 Assess the potential of emerging technologies and innovative ideas.	A	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R
AP004.05 Recommend appropriate further initiatives.	A	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R
AP004.06 Monitor the implementation and use of innovation.	A	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R
<b>Related Guidance (Standards, Frameworks, Compliance Requirements)</b>		<b>Detailed Reference</b>											
No related guidance for this component													

Gambar 2. RACI Matrix APO04

B. Component: Organizational Structures													
Key Management Practice	Chief Risk Officer	Chief Information Officer	Business Process Owners	Steering (Programs/Projects) Committee	Program Manager	Project Manager	Project Management Office	Relationship Manager	Head Architect	Head Development	Head IT Operations	Information Security Manager	Privacy Officer
BAI02.01 Define and maintain business functional and technical requirements.			R	A	R	R	R	R	R	R			R
BAI02.02 Perform a feasibility study and formulate alternative solutions.			R	A	R	R	R			R			
BAI02.03 Manage requirements risk.	R	R	R	A	R	R	R			R	R	R	R
BAI02.04 Obtain approval of requirements and solutions.			R	A	R	R	R					R	R
<b>Related Guidance (Standards, Frameworks, Compliance Requirements)</b>		<b>Detailed Reference</b>											
No related guidance for this component													

Gambar 3. RACI Matrix BAI02

B. Component: Organizational Structures											
Key Management Practice	Executive Committee	Chief Executive Officer	Chief Financial Officer	Chief Operating Officer	Chief Information Officer	I&T Governance Board	Business Process Owners	Relationship Manager	Head Development	Head IT Operations	Service Manager
MEA01.01 Establish a monitoring approach.	R	A									
MEA01.02 Set performance and conformance targets.	A						R	R	R	R	R
MEA01.03 Collect and process performance and conformance data.					A		R	R	R	R	R
MEA01.04 Analyze and report performance.				A			R	R	R	R	R
MEA01.05 Ensure the implementation of corrective actions.				A			R	R	R	R	R
<b>Related Guidance (Standards, Frameworks, Compliance Requirements)</b>		<b>Detailed Reference</b>									
No related guidance for this component											

Gambar 4. RACI Matrix MAE01

Penerapan matriks RACI berperan penting dalam mencegah tumpang tindih peran, memperjelas alur komunikasi antar anggota tim, serta memastikan bahwa setiap individu memahami peran dan tanggung jawabnya secara jelas dalam suatu proyek. Oleh karena itu, matriks ini menjadi instrumen yang efektif untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam pelaksanaan kegiatan proyek.

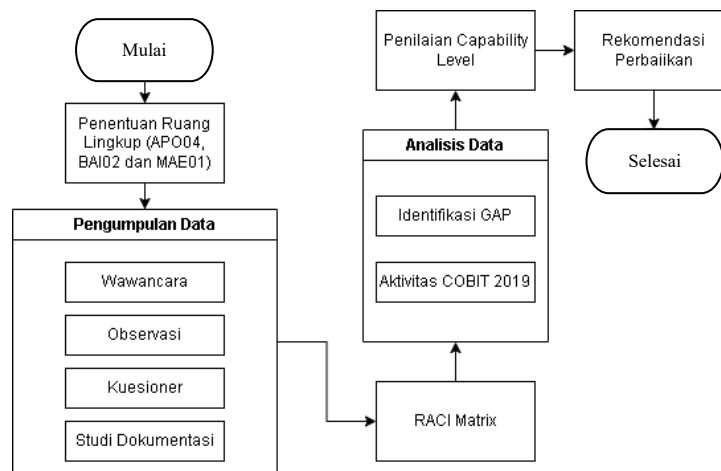
**Capability Level**

Capability level adalah tingkat kemampuan proses dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam COBIT 2019, level ini terdiri dari enam tingkatan: Level 0 (*Incomplete*), Level 1 (*Performed*), Level 2 (*Managed*), Level 3 (*Established*), Level 4 (*Predictable*), dan Level 5 (*Optimizing*). Evaluasi dilakukan berdasarkan atribut proses (*Process Attributes/PA*) untuk menilai tingkat kematangan implementasi TI.

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif dengan memadukan metode kualitatif dalam rangka menganalisis kapabilitas tata kelola teknologi informasi di Lafera Space, sebuah *coffee shop* yang tengah mengembangkan sistem *Point of Sale* (POS). Kerangka kerja yang digunakan adalah COBIT 2019, dengan fokus pada tiga domain utama, yakni APO04 (Manajemen Inovasi Teknologi), BAI02 (Pengelolaan Program dan Proyek), serta MAE01 (Pemantauan, Evaluasi, dan Penilaian Kinerja dan Kepatuhan). Audit ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara praktik yang berjalan dengan standar tata kelola TI yang direkomendasikan COBIT 2019, serta mengukur tingkat kapabilitas masing-masing domain.

**Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian dirancang secara sistematis untuk memastikan proses audit dapat menghasilkan temuan yang valid dan relevan. Setiap langkah mendukung keakuratan pengumpulan data, ketajaman analisis, serta ketepatan dalam penilaian kapabilitas berdasarkan COBIT 2019. Adapun tahapan yang ditempuh secara garis besar dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Tahapan Penelitian

**1. Penentuan Ruang Lingkup**

Pada tahap awal, ditetapkan ruang lingkup audit yang difokuskan pada sistem POS di Lafera Space. Audit dibatasi pada tiga domain COBIT 2019, yaitu: APO04 Menilai sejauh mana inovasi teknologi dikelola secara

sistematis. BAI02 Mengevaluasi proses perencanaan dan pengelolaan proyek pengembangan sistem POS. MAE01 Meninjau efektivitas mekanisme pemantauan, evaluasi, dan kepatuhan terhadap kebijakan TI.

## 2. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan *stakeholder* (*owner*, *supervisor*, *head chef*, *barista*, *Admin POS*, *serviceman*), observasi lapangan, studi terhadap dokumentasi internal, serta penyebaran kuesioner *self-assessment* yang disusun berdasarkan aktivitas dan kontrol dalam COBIT 2019.

## 3. RACI Matrix

Matriks RACI disusun untuk memperjelas peran dan tanggung jawab setiap pihak dalam setiap aktivitas proses TI, khususnya dalam domain APO04, BAI02, dan MAE01. Ini membantu mengidentifikasi siapa yang bertanggung jawab (*Responsible*), siapa yang memiliki otoritas (*Accountable*), pihak yang perlu dikonsultasikan (*Consulted*), serta yang harus diberi informasi (*Informed*).

## 4. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara kondisi aktual dengan kondisi yang diharapkan menurut standar COBIT 2019. Analisis difokuskan pada proses inovasi teknologi, manajemen proyek sistem POS, serta pemantauan dan evaluasi kinerja TI.

## 5. Penilaian Kapabilitas (*Capability Level 0-5*)

Setiap domain dinilai berdasarkan model kapabilitas COBIT 2019, dari level 0 (proses tidak ada) hingga level 5 (proses berjalan optimal dan terus ditingkatkan). Penilaian ini memberikan gambaran tentang tingkat kematangan proses yang dijalankan oleh Lafera Space.

## 6. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan temuan dan hasil evaluasi kapabilitas, disusun rekomendasi yang bersifat praktis dan kontekstual untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam tata kelola TI, khususnya dalam pengembangan dan pengawasan sistem POS.

## 7. Penyusunan Laporan Audit

Seluruh hasil audit, termasuk analisis, penilaian kapabilitas, dan rekomendasi, dirangkum dalam laporan tertulis yang ditujukan kepada manajemen Lafera Space sebagai dasar pertimbangan strategis dalam pengambilan keputusan TI.

### Indikator Tingkat Kapabilitas Proses

Salah satu aspek penting dalam audit tata kelola TI adalah melakukan penilaian terhadap tingkat kapabilitas proses, khususnya pada domain APO04, BAI02, dan MAE01. Penilaian ini dilaksanakan melalui metode *self-assessment*, di mana setiap domain dievaluasi berdasarkan indikator kapabilitas yang telah ditetapkan dalam COBIT 2019. Evaluasi ini mengacu pada atribut proses (*process attributes*) serta tingkat kematangan proses (*capability levels*) berikut:

Tabel 1. Tingkat Kapabilitas

Capability Level	Process Attribute ID	Nama Atribut Proses
Level 0: <i>Incomplete Process</i>	–	–
Level 1: <i>Performed Process</i>	PA 1.1	<i>Process Performance</i>
Level 2: <i>Managed Process</i>	PA 2.1	<i>Performance Management</i>
	PA 2.2	<i>Work Product Management</i>
Level 3: <i>Established Process</i>	PA 3.1	<i>Process Definition</i>
	PA 3.2	<i>Process Deployment</i>
Level 4: <i>Predictable Process</i>	PA 4.1	<i>Process Measurement</i>
	PA 4.2	<i>Process Control</i>
Level 5: <i>Optimizing Process</i>	PA 5.1	<i>Process Innovation</i>
	PA 5.2	<i>Continuous Optimization</i>

- Level 0 – *Incomplete*: Proses belum terdefinisi dan belum dijalankan secara konsisten.
- Level 1 – *Performed*: Proses sudah dijalankan dan menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan.
- Level 2 – *Managed*: Proses telah dikendalikan, direncanakan, dan dimonitor.
- Level 3 – *Established*: Proses sudah terstandarisasi dan dijalankan dengan konsistensi.
- Level 4 – *Predictable*: Proses telah terukur dan dikendalikan melalui indikator performa.
- Level 5 – *Optimizing*: Proses senantiasa diperbaiki melalui evaluasi dan inovasi berkelanjutan.

Melalui penilaian ini, Lafera Space dapat mengetahui posisi aktual dari setiap domain dan menyusun strategi peningkatan kapabilitas guna mencapai tata kelola TI yang lebih matang dan terstruktur.

**Rating Scale**

Model penilaian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada sistem NPLF (*Not, Partially, Largely, Fully Achieved*) sebagaimana yang ditetapkan dalam *framework* COBIT 2019. Skala ini bersifat kualitatif, dan digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana aktivitas atau praktik tata kelola TI telah diterapkan di suatu organisasi. Pendekatan NPLF tidak menggunakan angka secara eksplisit, melainkan mengklasifikasikan tingkat pencapaian proses dalam empat kategori utama, seperti dijabarkan pada Tabel 2.

Skala ini memudahkan identifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan tiap aktivitas pada domain APO04 (Inovasi TI), BAI02 (Manajemen Proyek TI), dan MAE01 (Evaluasi Kinerja dan Kepatuhan). Penilaian dilakukan melalui proses *self-assessment* berbasis kuesioner, wawancara terstruktur, serta dokumentasi pendukung, yang kemudian dikonversi ke dalam kategori pencapaian tertentu.

Tabel 2. Tingkat Pencapaian

Skala	Tingkat Pencapaian	Persentase Capaian	Penjelasan
N	Not Achieved	0% – 15%	Atribut proses tidak diterapkan atau hanya sangat sedikit diterapkan; bukti penerapan hampir tidak ada.
P	Partially Achieved	>15% – 50%	Atribut proses sudah diterapkan sebagian, namun masih ada beberapa aspek penting yang belum terpenuhi.
L	Largely Achieved	>50% – 85%	Atribut proses sebagian besar telah diterapkan; sebagian kecil mungkin belum optimal atau belum konsisten.
F	Fully Achieved	>85% – 100%	Atribut proses telah sepenuhnya diterapkan, diterapkan secara konsisten, dan dapat dibuktikan dengan jelas.

Untuk mengubah hasil kualitatif menjadi bentuk persentase kuantitatif, digunakan rumus berbasis skala Likert sebagai berikut [9] [10]:

$$Index \% = \frac{Total\ Skor}{Skor\ Maksimum} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

- Total Skor = Jumlah skor seluruh responden
- Skor Maksimum = Nilai Tertinggi (5) x banyak responden

$$CC = \frac{\sum CLa}{\sum Po} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

- CC = Nilai capaian kapabilitas tata kelola dan manajemen TI.
- $\sum CLa$  = Total skor aktual dari keseluruhan aktivitas pengelolaan.
- $\sum Po$  = Jumlah total aktivitas yang dinilai.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Lafera Space, dengan fokus utama pada penerapan *framework* COBIT 2019 dalam mengevaluasi tingkat kapabilitas pada tiga domain penting: APO04, BAI02, dan MAE01. Terdapat tiga tahapan utama yang menjadi dasar proses pengumpulan dan analisis data:

**Pemetaan RACI**

Tahap awal penelitian dilakukan dengan menyusun RACI Chart untuk memetakan tanggung jawab pemangku kepentingan dalam pengelolaan sistem POS. Model ini membantu memperjelas siapa yang bertanggung jawab (*Responsible*), memiliki otoritas keputusan (*Accountable*), menjadi sumber konsultasi (*Consulted*), dan pihak yang perlu mendapat informasi (*Informed*). Dengan adanya pemetaan ini, koordinasi antar tim di Lafera Space dapat ditingkatkan sehingga mendorong efektivitas tata kelola inovasi dan proyek TI.



Tabel 3. RACI Matrix APO04

Aktivitas APO04	Owner	Supervisor Operasional	Head Chef	Barista	POS Admin	Serviceman
Mengidentifikasi kebutuhan inovasi	A	R	C	C	I	I
Mengevaluasi ide inovatif	A	R	C	C	I	I
Menentukan prioritas pengembangan	A	R	I	I	C	I
Menyusun proposal atau dokumen inovasi	R	A	I	I	C	C
Memonitor implementasi inovasi	A	R	I	I	C	R

Tabel 4. RACI Matrix BAI02

Aktivitas BAI02	Owner	Supervisor Operasional	Head Chef	Barista	POS Admin	Serviceman
Mengumpulkan kebutuhan pengguna	C	R	C	R	A	I
Menganalisis dan mendokumentasikan kebutuhan	I	R	I	C	A	C
Melakukan validasi kebutuhan dengan pemilik	A	R	I	I	C	I
Menyusun spesifikasi fungsional sistem	I	R	I	I	A	C

Tabel 5. RACI Matrix MAE01

Aktivitas MEA01	Owner	Supervisor Operasional	Head Chef	Barista	POS Admin	Serviceman
Menetapkan KPI untuk sistem POS	A	R	C	C	C	I
Melakukan pemantauan performa harian	I	R	I	C	A	C
Menyusun laporan evaluasi kinerja	I	R	I	I	A	C
Melakukan evaluasi kepatuhan penggunaan	A	R	C	I	C	C
Memberikan rekomendasi perbaikan	A	R	C	I	C	C

### Penilaian Tingkat Kapabilitas

Evaluasi dilakukan melalui metode swapenilaian (*self-assessment*) menggunakan instrumen kuesioner yang disusun dengan skala Likert lima tingkat (1 hingga 5). Nilai dari setiap responden dikompilasi, lalu dihitung menjadi persentase pencapaian pada masing-masing domain, dimulai dari tingkat kapabilitas level 1 sebagai dasar penilaian awal.

### Tingkat Kapabilitas APO04 – Manage Innovation

Pada domain APO04, proses yang dinilai berkaitan dengan pengelolaan inovasi teknologi yang relevan dengan kebutuhan bisnis, khususnya dalam konteks pengembangan dan optimalisasi sistem POS di Lafera Space. Proses ini mencakup identifikasi ide inovatif, dokumentasi inisiatif, pelaksanaan, evaluasi, hingga optimalisasi berkelanjutan. Berdasarkan hasil penilaian melalui kuesioner terhadap tiga responden utama (Owner, Supervisor, dan POS Admin), diperoleh capaian pada Level 1 (*Performed*) dengan persentase rata-rata 87,49%, menunjukkan bahwa proses inovasi telah dijalankan secara aktif dan telah mulai terdokumentasi. Namun, proses pada level selanjutnya masih menunjukkan capaian sebagian, yang berarti belum seluruhnya dijalankan secara konsisten dan terstandarisasi.

Tabel 6. Hasil Analisis APO04

Level	Capaian Persentase	Skala Rating	Status
Level 1	87,49%	F	Tercapai
Level 2	72,91%	L	Belum Tercapai
Level 3	81,24%	L	Belum Tercapai
Level 4	37,47%	P	Tercapai Sebagian



Level	Capaian Persentase	Skala Rating	Status
Level 5	37,49%	P	Tercapai Sebagian

Berdasarkan Hasil evaluasi menunjukkan bahwa proses berada pada *Capability Level 1 (Performed)* dengan persentase pencapaian 87,49% dan status "Tercapai", yang mengindikasikan bahwa proses telah dijalankan secara fungsional dan menghasilkan output sesuai kebutuhan. Namun, proses tersebut belum terdokumentasi secara konsisten, dan belum berada dalam kendali atau manajemen yang baku. Meski Level 2 dan 3 menunjukkan persentase cukup tinggi (72,91% dan 81,24%), keduanya masih masuk dalam kategori "Belum Tercapai" karena belum mencapai ambang batas minimal (>85%) untuk dinyatakan *Fully Achieved* (F). Sedangkan Level 4 dan 5 hanya Tercapai Sebagian, menunjukkan bahwa aspek prediktabilitas dan perbaikan berkelanjutan masih belum diterapkan secara optimal

### Tingkat Kapabilitas BAI02 – Manage Requirements Definition

Domain BAI02 fokus pada proses perumusan kebutuhan pengguna dan stakeholder terhadap sistem POS, termasuk aktivitas pengumpulan, dokumentasi, validasi, hingga pemantauan kebutuhan yang berubah seiring waktu. Di Lafera Space, proses ini menjadi penting mengingat sistem POS harus responsif terhadap dinamika operasional harian. Hasil self-assessment menunjukkan bahwa Lafera Space telah berhasil mencapai Level 1 dengan rata-rata capaian 87,49%, sementara level berikutnya masih menunjukkan ketidakkonsistenan dalam dokumentasi dan pelaksanaan standar operasional.

Tabel 7. Hasil Analisis BAI02

Level	Capaian Persentase	Skala Rating	Status
Level 1	87,49%	F	Tercapai
Level 2	54,16%	L	Belum Tercapai
Level 3	66,66%	L	Belum Tercapai
Level 4	37,49%	P	Tercapai Sebagian
Level 5	41,66%	P	Tercapai Sebagian

Berdasarkan hasil penilaian kapabilitas, dapat disimpulkan bahwa proses yang diaudit telah mencapai *Capability Level 1 (Performed)*. Hal ini ditunjukkan oleh capaian persentase sebesar 87,49% pada level tersebut dengan status "Tercapai" dan skala *rating Fully Achieved* (F). Artinya, proses telah dijalankan dan mampu menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan, meskipun pelaksanaannya belum terdokumentasi secara formal dan belum sepenuhnya dikendalikan. Pada Level 2 hingga Level 5, capaian masih berada pada kategori "Belum Tercapai" atau "Tercapai Sebagian", yang menunjukkan bahwa proses belum berjalan secara terstruktur, terdokumentasi, atau terukur. Belum terdapat mekanisme pengendalian, pemantauan dengan indikator kinerja, serta perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, tingkat kapabilitas aktual (*as-is*) saat ini adalah Level 1, dan untuk mencapai tingkat yang lebih tinggi (*to-be*), organisasi perlu membangun dokumentasi proses, menetapkan standar operasional, melakukan pengukuran performa, serta menanamkan budaya evaluasi dan inovasi berkelanjutan.

### Tingkat Kapabilitas MAE01 – Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance

Domain MAE01 mencakup aktivitas pemantauan, evaluasi performa sistem POS, serta penilaian terhadap kepatuhan terhadap standar atau kebijakan internal. Pada Lafera Space, evaluasi performa POS telah dilakukan, namun belum terintegrasi dalam sistem manajemen strategis secara menyeluruh. Level 1 dicapai dengan sangat baik (95,83%), mencerminkan kesadaran organisasi akan pentingnya monitoring. Namun, pada level-level berikutnya, dokumentasi, penggunaan metrik, dan optimalisasi proses evaluasi belum sepenuhnya berjalan.

Tabel 8 Hasil Analisis MAE01

Level	Capaian Persentase	Skala Rating	Status
Level 1	95,83%	F	Tercapai
Level 2	66,66%	L	Belum Tercapai
Level 3	66,66%	L	Belum Tercapai
Level 4	45,83%	P	Tercapai Sebagian
Level 5	45,83%	P	Tercapai Sebagian

Hasil penilaian menunjukkan bahwa proses telah berada pada *Capability Level 1 (Performed)* dengan tingkat pencapaian 95,83%, status "Tercapai", dan skala *rating Fully Achieved (F)*. Hal ini menunjukkan bahwa aktivitas proses telah dijalankan dan menghasilkan keluaran yang sesuai, meskipun belum sepenuhnya terstruktur atau terdokumentasi. Pada Level 2 dan 3, capaian masih berada dalam kategori "Belum Tercapai", meskipun berada di atas 60%. Ini menandakan bahwa proses mulai dijalankan secara berulang, namun belum dikendalikan secara formal, belum terdokumentasi standar, dan belum sepenuhnya konsisten. Level 4 dan 5 menunjukkan bahwa proses pemantauan dan evaluasi belum menggunakan metrik kinerja yang ketat, dan perbaikan berkelanjutan masih belum menjadi bagian dari siklus proses organisasi. Kedua level ini hanya "Tercapai Sebagian", dengan persentase masih di bawah ambang batas minimal 50%–85%.

### Analisis Kesenjangan (*Gap*)

Berikut tabel penjelasan analisis kesenjangan berdasarkan hasil penilaian COBIT 2019 dengan domain APO04, BAI02 dan MAE01.

Tabel 9. Hasil Analisis Kesenjangan APO04

Domain APO04 - <i>Manage Innovation</i>	<i>Capability Level</i>	Keterangan
	<i>As-is: 3</i>	<i>To-be: 4</i>
a. Proses inovasi sudah berjalan dan menghasilkan keluaran sesuai, namun belum diiringi dengan pengukuran efektivitas berbasis indikator yang baku.		
b. Dokumentasi inovasi telah tersedia, tetapi masih terdapat inkonsistensi dalam penerapan SOP pada seluruh unit kerja.		
c. Kontrol terhadap pelaksanaan inovasi belum optimal; belum ada sistem evaluasi dan pelaporan berbasis data.		
d. Budaya inovasi belum sepenuhnya melembaga; inisiatif inovatif masih bersifat inisiatif individu dan belum strategis.		

Tabel 10. Hasil Analisis Kesenjangan BAI02

Domain BAI02 - <i>Manage Requirements Definition</i>	<i>Capability Level</i>	Keterangan
	<i>As-is: 2</i>	<i>To-be: 3</i>
a. Identifikasi kebutuhan sudah dilakukan, namun belum ada mekanisme formal untuk dokumentasi, validasi, dan pembaruan kebutuhan secara periodik.		
b. Belum ada pengukuran terhadap efektivitas pemenuhan kebutuhan pengguna. Penilaian masih bersifat subjektif dan insidental.		
c. Tim pengelola kebutuhan belum dibentuk secara khusus, sehingga proses komunikasi dan tindak lanjut kebutuhan belum tertata rapi.		
d. Proses perumusan kebutuhan belum menjadi bagian integral dari siklus pengembangan dan evaluasi sistem POS.		

Tabel 11. Hasil Analisis Kesenjangan MAE01

Domain MAE01 - <i>Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance</i>	<i>Capability Level</i>	Keterangan
	<i>As-is: 2</i>	<i>To-be: 3</i>
a. Aktivitas pemantauan dan evaluasi terhadap performa sistem POS telah dilakukan, namun belum dilengkapi dengan indikator kinerja yang jelas dan konsisten.		
b. Hasil evaluasi belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga tidak dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan strategis.		
c. Belum tersedia sistem pelaporan berkala terkait kinerja dan kepatuhan yang menyeluruh. Pelaporan masih bersifat ad hoc.		

Domain MAE01 - <i>Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance</i>	Capability Level	Keterangan
d. Fungsi evaluasi belum dikaitkan dengan proses peningkatan berkelanjutan atau pembaruan kebijakan secara reguler.		

#### **Rekomendasi Audit untuk Domain APO04 – *Manage Innovation***

1. Susun dan distribusikan SOP inovasi secara menyeluruh ke semua bagian. Lakukan pelatihan internal agar setiap tim memahami dan mengadopsi prosedur inovasi.
2. Bangun sistem metrik inovasi misalnya jumlah ide yang direalisasikan, waktu implementasi, atau dampak terhadap efisiensi operasional POS.
3. Kembangkan database ide inovasi dengan kontrol versi, agar semua usulan terdokumentasi, dapat dilacak, dan dievaluasi efektivitasnya.
4. Terapkan siklus evaluasi inovasi berkala, berbasis data historis dan umpan balik pelanggan.
5. Dorong manajemen untuk membentuk forum inovasi internal atau sistem penghargaan ide terbaik, guna menanamkan budaya inovatif berkelanjutan.

#### **Rekomendasi Audit untuk Domain BAI02 – *Manage Requirements Definition***

1. Tetapkan prosedur formal untuk dokumentasi kebutuhan, lengkap dengan tanggung jawab dan tahapan validasi.
2. Bentuk tim atau PIC kebutuhan sistem POS, terdiri dari pemangku kepentingan dari sisi teknis dan operasional.
3. Integrasikan proses pengumpulan kebutuhan dengan evaluasi performa POS, agar kebutuhan baru dapat muncul dari temuan monitoring.
4. Bangun mekanisme revisi berkala terhadap dokumen kebutuhan, terutama saat terjadi perubahan strategi bisnis atau perilaku konsumen.
5. Gunakan pendekatan *traceability* setiap kebutuhan harus dapat ditelusuri dari sumber hingga implementasinya.

#### **Rekomendasi Audit untuk Domain MAE01 – *Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance***

1. Tentukan *Key Performance Indicators* (KPI) untuk sistem POS, seperti kecepatan transaksi, *downtime*, kesalahan input, dan sebagainya.
2. Susun format laporan evaluasi rutin, yang mencakup analisis performa dan kepatuhan terhadap SOP.
3. Implementasikan dashboard monitoring berbasis digital, agar pengawasan lebih real-time dan efisien.
4. Jadikan hasil evaluasi sebagai input tetap dalam rapat strategis, untuk memastikan pengambilan keputusan berbasis data.
5. Lakukan audit performa sistem secara berkala, dan bentuk *review board* kecil untuk merespons temuan dengan tindakan perbaikan terukur

## **4. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan tata kelola sistem *Point of Sale* (POS) di Lafera Space masih berada pada tingkat kapabilitas level 1 (*Performed*) untuk ketiga domain COBIT 2019 yang dianalisis, yaitu APO04 (*Manage Innovation*), BAI02 (*Manage Requirements Definition*), dan MAE01 (*Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance*). Pada domain APO04, proses inovasi telah dijalankan dan menghasilkan keluaran, namun belum didukung oleh dokumentasi formal, indikator evaluasi, serta budaya inovatif yang melembaga. Sementara itu, pada domain BAI02, kebutuhan pengguna telah diidentifikasi, tetapi belum terdokumentasi secara sistematis dan belum dilengkapi mekanisme validasi serta pembaruan berkala. Adapun pada domain MAE01, kegiatan pemantauan dan evaluasi performa sistem POS dilakukan secara informal tanpa indikator kinerja yang baku atau sistem pelaporan yang terdokumentasi. Secara umum, ketiga domain menunjukkan bahwa meskipun aktivitas proses telah berjalan, tata kelola TI di Lafera Space belum dikelola secara formal, terdokumentasi, atau terdorong menuju perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat kapabilitas menuju level yang lebih tinggi, diperlukan penguatan struktur tata kelola berupa penyusunan SOP, pelibatan aktif pemangku kepentingan, penerapan pengukuran kinerja berbasis data, serta integrasi proses audit ke dalam siklus pengambilan keputusan strategis

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Nachtmann, M. A. Waller, and D. W. Rieske, "The Impact of Point-of-Sale Data Inaccuracy and Inventory Record Data Errors," *Journal of Business Logistics*, vol. 31, no. 1, pp. 149–158, Mar. 2010, doi: 10.1002/j.2158-1592.2010.tb00132.x.
- [2] E. Amore, T. Dilger, C. Ploder, R. Bernsteiner, and M. Mezzenzana, "Leverage the COBIT 2019 Design Toolkit in an SME Context: A Multiple Case Study," *KnE Social Sciences*, Feb. 2023, doi: 10.18502/kss.v8i1.12636.
- [3] G. R. Amalia, A. F. Santoso, and D. Praditya, "Analisis dan Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi Pt. Xyz Menggunakan Cobit 2019 pada Objektif BAI01, BAI02, dan BAI11," *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 9, no. 2, pp. 578–594, May 2024, doi: 10.29100/jipi.v9i2.4612.
- [4] V. P. Pradana, M. Lubis, L. Abdurrahman, R. A. Alqahtani, I. F. Zamzami, and R. Ramadhani, "Evaluating IT Performance Management in the Faculty of Industrial Engineering at Telkom University Through COBIT 2019 Domain MEA01 in Alignment with LAM-INFOKOM Standards," *Electronic Integrated Computer Algorithm Journal*, vol. 1, no. 2, pp. 41–49, Apr. 2024, doi: 10.62123/enigma.v1i2.20.
- [5] E. S. Anggraini, M. Aprilsyah, I. N. Hasibuan, L. Asisura, and Chairul Rizal, "Audit Sistem Informasi Portalsia Menggunakan Framework Cobit 5 pada EDM05, APO04 dan BAI10," *Jurnal Komputer Teknologi Informasi dan Sistem Informasi (JUKTISI)*, vol. 3, no. 2, pp. 754–762, Sep. 2024, doi: 10.62712/juktisi.v3i2.172.
- [6] W. Hasyim, Moh. I. Abas, and R. Mohi, "Penerapan Model COBIT 5 dalam Audit Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online Pada Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 4, no. 4, pp. 1476–1485, Jul. 2023, doi: 10.47065/josh.v4i4.3853.
- [7] N. Sakron, G. Firmansyah, H. Akbar, and B. Tjahjono, "Audit of Information Technology Governance on School Operational Cost Flow in SMKN West Jakarta Using COBIT 2019," *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, vol. 4, no. 09, pp. 763-772, 2023, doi: 10.59141/jiss.v4i09.881
- [8] W. Y. Lee, S. H. Lee, C. Jin, and C. T. Hyun, "Development of the RACI model for processes of the closure phase in construction programs," *Journal Sustainability (Switzerland)*, vol. 13, no. 4, pp. 1–26, Feb. 2021, doi: 10.3390/su13041806.
- [9] V. H. Pranatawijaya and R. Priskila, "Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi pada Kuesioner Online," *Jurnal Sains dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, November 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i2.185.
- [10] A. A. Srasiyh and Z. Hassan, "The Influence of Information Technology on Knowledge Management in Organizations : a Comprehensive Review," *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, vol. 3075, no. 12, pp. 26–32, 2022, doi: 10.35940/ijitee.L9337.11111222.