

ANALISIS KEMATANGAN (MATURITY LEVEL) TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PENGELOLAAN KEUANGAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5

Dwi Okta Sulistiani¹, Tata Sutabri²
dwioktasuli@gmail.com¹, tata.sutabri@gmail.com²
Universitas Bina Darma

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mempermudah pengelolaan administrasi dan keuangan dalam berbagai sektor, termasuk travel haji dan umrah. Namun, efektivitas penerapan teknologi informasi seringkali belum diukur secara sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan (maturity level) tata kelola teknologi informasi pada pengelolaan keuangan di PT. Fatih Mulya Bersama dengan menggunakan Framework COBIT 5. Objek penelitian adalah sistem pengelolaan keuangan berbasis Google Sheet yang digunakan oleh admin keuangan, pemilik, dan pihak manajemen travel. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuesioner berdasarkan empat domain COBIT 5, yaitu APO (Align, Plan, and Organize), BAI (Build, Acquire, and Implement), DSS (Deliver, Service, and Support), dan MEA (Monitor, Evaluate, and Assess). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan rata-rata tata kelola TI berada pada level 3 (Defined Process), yang berarti proses telah terdokumentasi dan berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya dikelola dan diukur secara konsisten. Rekomendasi diarahkan pada penyusunan prosedur yang terdokumentasi, peningkatan keamanan dan pengendalian data keuangan, serta peningkatan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem digital.

Kata Kunci: Tata Kelola TI, COBIT 5, Maturity Level, Keuangan, Travel Haji Dan Umrah, Google Sheet.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi berperan penting dalam mendukung kegiatan operasional organisasi, termasuk dalam industri jasa travel haji dan umrah. Pengelolaan data keuangan yang cepat, akurat, dan transparan menjadi kebutuhan utama agar proses administrasi dan pelaporan keuangan dapat berjalan dengan baik. PT. Fatih Mulya Bersama merupakan salah satu penyelenggara perjalanan haji dan umrah di Palembang yang telah memanfaatkan Google Sheet sebagai media utama pengelolaan keuangan dan data jamaah.

Meskipun penggunaan Google Sheet memberikan kemudahan dalam pencatatan dan pelaporan, belum pernah dilakukan evaluasi formal terhadap sejauh mana sistem tersebut telah mendukung tata kelola teknologi informasi secara efektif. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kematangan tata kelola TI pada pengelolaan keuangan menggunakan Framework COBIT 5, agar dapat diketahui posisi saat ini dan rekomendasi perbaikannya.

Tinjauan Pustaka

1. Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola teknologi informasi (IT Governance) merupakan struktur dan proses yang memastikan penggunaan TI mendukung pencapaian tujuan organisasi (ITGI, 2012). Tata kelola TI berfungsi memastikan setiap keputusan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pemanfaatan teknologi berjalan efektif serta mendukung efisiensi organisasi

2. Framework COBIT 5

COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technology) merupakan

Framework internasional yang dikembangkan oleh ISACA untuk membantu organisasi dalam mengelola dan mengatur TI. Framework ini memiliki lima prinsip utama: (1) memenuhi kebutuhan stakeholder, (2) mencakup seluruh organisasi, (3) menggunakan satu kerangka terpadu, (4) menerapkan pendekatan holistik, dan (5) memisahkan tata kelola dari manajemen.

Struktur COBIT 5 membagi proses menjadi dua kelompok utama, yaitu domain tata kelola (EDM) dan domain manajemen yang meliputi APO, BAI, DSS, serta MEA. Masing-masing domain memiliki proses yang dapat dinilai tingkat kematangannya menggunakan Process Capability Model (Level 0–5).

Penelitian oleh Hidayat & Kurniawan (2022) pada sistem informasi akademik menggunakan Framework COBIT 5 menunjukkan bahwa domain APO dan DSS berpengaruh signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan digital. Hal ini sejalan dengan fokus penelitian ini yang menilai efektivitas tata kelola TI berbasis Google Sheet.

Selain itu, penelitian oleh Alfian et al. (2019) dalam jurnal TELKOMNIKA menjelaskan bahwa pengukuran tingkat kematangan tata kelola TI membantu organisasi men-gidentifikasi gap antara kondisi aktual dan target yang diinginkan.

Sementara itu, Alwi & Hassan (2016) mengembangkan CAT5A Tool untuk mengukur tingkat kematangan TI secara otomatis berdasarkan Framework COBIT, yang membuktikan bahwa pendekatan terstruktur dapat meningkatkan keakuratan penilaian maturity level.

3. Maturity Level COBIT 5

Model kematangan dalam COBIT 5 digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu proses TI berjalan efektif. Level 0–5 menggambarkan tahapan peningkatan pengelolaan proses, mulai dari Non-existent hingga Optimized.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan (maturity level) tata kelola teknologi informasi pada sistem pengelolaan keuangan PT Fatih Muliya Bersama. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi tata kelola TI yang sedang berjalan, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan dalam proses pengukuran tingkat kematangan menggunakan skala COBIT 5.

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Fatih Muliya Bersama, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang travel haji dan umrah yang berlokasi di Palembang. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama bulan September hingga Oktober 2025, mencakup tahapan observasi, wawancara, pengisian kuesioner, analisis data, dan penyusunan laporan hasil penelitian.

Objek Penelitian

Objek penelitian adalah tata kelola teknologi informasi pada sistem pengelolaan keuangan yang digunakan oleh PT Fatih Muliya Bersama, khususnya pada aktivitas yang dilakukan oleh admin keuangan melalui platform Google Sheet sebagai alat utama dalam pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan.

Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri atas pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penggunaan dan pengelolaan sistem informasi keuangan, yaitu:

1. Pemilik Travel / Manajemen Utama
2. Admin Keuangan

3. Staf Operasional atau Admin Jamaah

Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pengelolaan keuangan dan penggunaan teknologi informasi di PT Fatih Mulya Bersama.

2. Wawancara

Dilakukan kepada pemilik dan admin keuangan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai praktik pengelolaan TI, peran sistem Google Sheet , serta kendala yang dihadapi.

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner disusun berdasarkan domain COBIT 5 (EDM, APO, BAI, DSS, MEA) dan dibagikan kepada responden untuk menilai tingkat kematangan tata kelola TI.

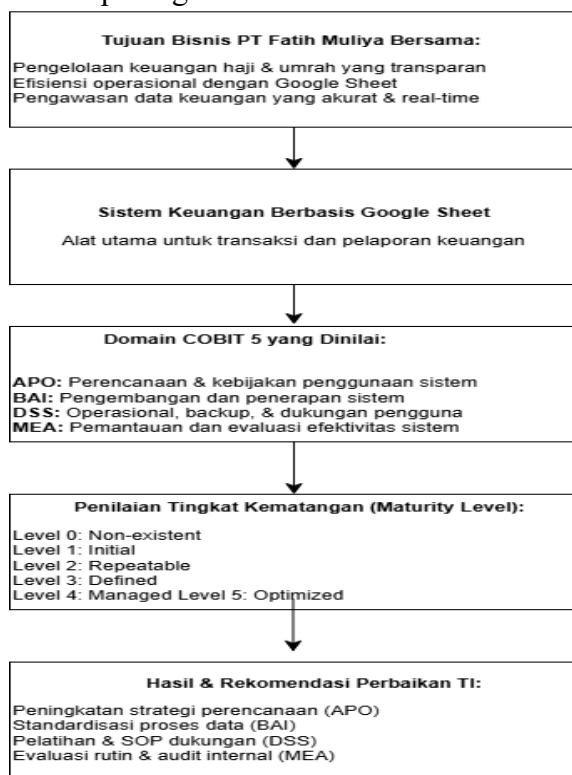
4. Studi Pustaka

Peneliti mengumpulkan data sekunder dari literatur, jurnal, dan dokumen terkait COBIT 5 serta tata kelola TI di organisasi sejenis.

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian menggambarkan alur sistematis dari proses analisis yang dilakukan, mulai dari identifikasi masalah hingga penentuan tingkat kematangan tata kelola TI. Langkah-langkah penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah dan tujuan penelitian
2. Pengumpulan data (observasi, wawancara, kuesioner)
3. Pemetaan aktivitas terhadap domain COBIT 5
4. Pengukuran tingkat kematangan (Maturity Level)
5. Analisis hasil penilaian tiap domain
6. Penentuan rata-rata tingkat kematangan organisasi
7. Penyusunan rekomendasi peningkatan tata kelola TI



(Gambar 1 Kerangka Penelitian)

Konsep Diagram Framework (COBIT 5 Adaptasi untuk Travel Haji & Umrah). Diagram ini akan menunjukkan hubungan antara tujuan bisnis, sistem Google Sheet , dan domain COBIT 5 yang digunakan untuk menilai tingkat kematangan tata kelola TI. Kerangka Konseptual Penelitian (COBIT 5 Adaptation)

Framework Penelitian

Framework yang digunakan dalam penelitian ini adalah COBIT 5, yang terdiri atas lima domain utama:

1. EDM (Evaluate, Direct and Monitor)
2. APO (Align, Plan and Organize)
3. BAI (Build, Acquire and Implement)
4. DSS (Deliver, Service and Support)
5. MEA (Monitor, Evaluate and Assess)

Kelima domain ini digunakan untuk menilai sejauh mana tata kelola TI pada PT Fatih Muliya Bersama mendukung proses pengelolaan keuangan secara efektif.

Pengukuran Tingkat Kematangan (Maturity Level)

Tingkat kematangan diukur berdasarkan model COBIT 5 Process Capability Model yang terdiri dari enam level sebagai berikut:

Level	Keterangan
0	Incomplete Process – Proses tidak dilaksanakan secara efektif
1	Performed Process – Proses dijalankan namun belum terstruktur
2	Managed Process – Proses telah dikelola dengan baik namun belum terdokumentasi
3	Established Process – Proses terdokumentasi dan diterapkan secara konsisten
4	Predictable Process – Proses diukur dan dikontrol dengan baik
5	Optimizing Process – Proses terus ditingkatkan melalui inovasi dan evaluasi berkelanjutan

(Tabel 1 Pengukuran Tingkat Kematangan (Maturity Level)

Hasil pengukuran diperoleh dari nilai rata-rata jawaban responden pada setiap domain COBIT 5 menggunakan skala 0–5. Nilai akhir kemudian dirata-ratakan untuk menentukan tingkat kematangan keseluruhan tata kelola TI di PT Fatih Muliya Bersama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Fatih Muliya Bersama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan haji dan umrah yang berlokasi di Palembang, Sumatera Selatan. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah, mulai dari pendaftaran, manajemen keberangkatan, hingga pengelolaan administrasi dan keuangan.

Dalam kegiatan operasionalnya, PT Fatih Muliya Bersama telah menerapkan sistem pengelolaan keuangan berbasis *Google Sheet* sebagai media utama untuk mencatat transaksi, memantau arus kas, serta menyusun laporan keuangan. Meskipun sistem ini cukup membantu efisiensi kerja, tata kelola teknologi informasi (TI) belum sepenuhnya terukur dan terdokumentasi secara formal.

Pengelolaan Teknologi Informasi di Bidang Keuangan

Penggunaan *Google Sheet* di bagian keuangan bertujuan untuk memudahkan proses pencatatan dan pelaporan keuangan yang bersifat *real-time* dan kolaboratif. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik travel, admin keuangan, dan staf operasional, ditemukan beberapa kondisi:

1. Belum adanya standar kebijakan tertulis terkait pengelolaan data keuangan digital.

2. Mekanisme *backup* yang masih manual menunjukkan belum adanya kontrol otomatisasi dalam manajemen data.
3. Belum tersedia SOP (*Standard Operating Procedure*) terkait alur input data dan validasi transaksi.
4. Pemantauan terhadap efektivitas sistem TI belum dilakukan secara berkala.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun penggunaan teknologi informasi sudah berjalan, namun tingkat tata kelolanya perlu dievaluasi agar lebih terarah dan efisien.

Domain COBIT 5 yang Digunakan

Penilaian dilakukan berdasarkan empat domain utama COBIT 5 yang relevan dengan kondisi sistem keuangan di PT Fatih Muliya Bersama, yaitu:

Domain	Deskripsi	Fokus Penilaian
APO (<i>Align, Plan and Organize</i>)	Perencanaan dan pengorganisasian TI sesuai tujuan bisnis	Kebijakan penggunaan <i>Google Sheet</i> dan perencanaan sistem
BAI (<i>Build, Acquire and Implement</i>)	Pengembangan dan penerapan solusi TI	Penggunaan dan adaptasi sistem <i>Google Sheet</i>
DSS (<i>Deliver, Service and Support</i>)	Pengelolaan layanan TI	Operasional, backup data, dan dukungan pengguna
MEA (<i>Monitor, Evaluate and Assess</i>)	Pemantauan dan evaluasi sistem	Audit internal dan pengawasan efektivitas sistem

(Gambar 1 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan (Maturity Level))

Hasil Kuesioner Penilaian Maturity Level

Data dikumpulkan dari tiga kelompok responden:

- Pemilik travel,
- Admin keuangan,
- Staf operasional / admin jamaah.

Setiap responden memberikan penilaian terhadap 20 indikator yang disusun berdasarkan keempat domain COBIT 5 dengan skala 0–5.

Domain	Pemilik	Admin Keuangan	Staf Operasional	Rata-rata
APO	3.2	3.0	2.8	3.0
BAI	2.7	2.5	2.4	2.5
DSS	3.5	3.3	3.2	3.3
MEA	3.0	2.9	2.8	2.9

(Tabel 1 Hasil Rata-Rata Nilai per Domain)

Analisis Tingkat Kematangan (Maturity Level)

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata pada tabel 1, diperoleh gambaran tingkat kematangan sebagai berikut:

Domain	Nilai Rata-rata	Level COBIT 5	Keterangan
APO	3.0	<i>Defined Process (Level 3)</i>	Proses telah terdokumentasi dan berjalan konsisten
BAI	2.5	<i>Repeatable Process (Level 2)</i>	Proses dilakukan berulang, namun belum sepenuhnya terdokumentasi
DSS	3.3	<i>Defined Process (Level 3)</i>	Proses layanan TI sudah berjalan baik dan konsisten
MEA	2.9	<i>Managed Process (Level 3)</i>	Pemantauan dilakukan, namun belum sistematis

(Gambar 2 Tingkat Kematangan (Maturity Level))

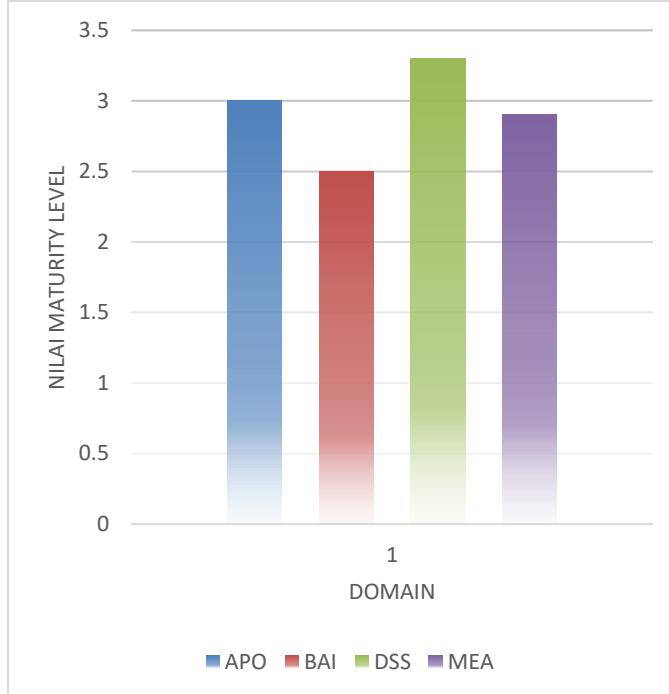
Rata-rata Keseluruhan:

$$(3.0 + 2.5 + 3.3 + 2.9)/4 = 2.93 \approx 3.0$$

Sehingga tingkat kematangan keseluruhan berada pada **Level 3 – Defined Process**.

Visualisasi Hasil Penilaian

a. Grafik Batang Tingkat Kematangan per Domain



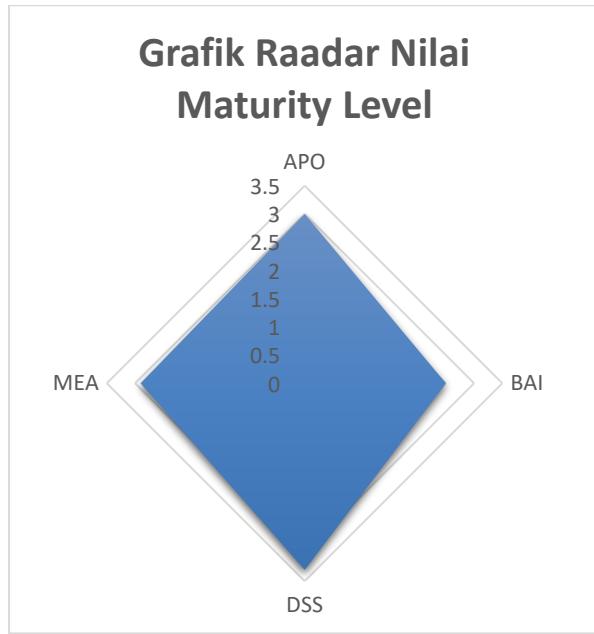
(Gambar 2 Grafik Batang Tingkat Kematangan per Domain)

Gambar di atas menunjukkan grafik batang tingkat kematangan (maturity level) untuk empat domain utama framework COBIT 5 pada pengelolaan teknologi informasi di bidang keuangan PT Fatih Muliya Bersama. Berdasarkan hasil pengukuran, domain DSS memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,3, diikuti oleh domain APO sebesar 3,0, kemudian MEA sebesar 2,9, dan nilai terendah terdapat pada domain BAI dengan nilai 2,5.

Hal ini menggambarkan bahwa proses pengelolaan layanan TI (DSS) sudah berjalan paling baik dan konsisten, terutama dalam aktivitas pencatatan serta pelaporan keuangan berbasis Google Sheet. Domain APO menunjukkan bahwa perencanaan dan pengorganisasian TI telah dilakukan dengan cukup baik, namun belum seluruhnya terdokumentasi secara formal. Sementara itu, domain MEA menunjukkan bahwa proses pemantauan dan evaluasi telah dilakukan, tetapi belum bersifat sistematis. Domain BAI memiliki tingkat kematangan terendah, yang berarti perusahaan masih perlu memperkuat dokumentasi, pelatihan, dan prosedur pengembangan sistem agar lebih terstandar.

b. Grafik Radar (*Spider Chart*)

Grafik radar menggambarkan perbandingan tingkat kematangan antar domain. Dari hasil visualisasi, terlihat bahwa:



(Gambar 3 Grafik Radar (*Spider Chart*))

- APO dan DSS menunjukkan kematangan yang baik,
- BAI masih perlu ditingkatkan, terutama pada dokumentasi dan pelatihan sistem,
- MEA perlu diperkuat dalam evaluasi dan pengawasan rutin terhadap sistem keuangan.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Domain APO (Align, Plan, and Organize)

PT Fatih Muliya Bersama telah memiliki perencanaan TI yang mendukung kegiatan keuangan berbasis *Google Sheet*. Namun, belum ada dokumen resmi berupa kebijakan tertulis mengenai tata kelola dan keamanan data keuangan.

2. Domain BAI (Build, Acquire, and Implement)

Penerapan sistem *Google Sheet* sudah berjalan baik, namun pengembangan fitur dan integrasi dengan sistem lain belum dilakukan. Diperlukan pelatihan teknis dan panduan standar input data untuk menjaga konsistensi.

3. Domain DSS (Deliver, Service, and Support)

Domain ini memperoleh nilai tertinggi karena aktivitas operasional seperti pencatatan transaksi dan laporan keuangan berjalan rutin. Namun, prosedur backup data masih bersifat manual dan tidak terjadwal.

4. Domain MEA (Monitor, Evaluate, and Assess)

Pengawasan sistem dilakukan oleh pemilik dan admin keuangan secara langsung, tetapi belum ada mekanisme evaluasi yang terdokumentasi. Audit internal secara berkala dapat meningkatkan akurasi dan keandalan sistem.

Ringkasan Hasil Analisis

Domain	Nilai Maturity	Level	Kondisi Saat Ini	Rekomendasi
APO	3.0	<i>Defined</i>	Perencanaan sudah ada namun belum terdokumentasi	Susun kebijakan dan SOP penggunaan sistem
BAI	2.5	<i>Repeatable</i>	Sistem berjalan rutin tapi belum terstandar	Buat panduan input data dan pelatihan pengguna
DSS	3.3	<i>Defined</i>	Operasional berjalan baik, backup manual	Buat sistem backup otomatis dan SOP dukungan
MEA	2.9	<i>Managed</i>	Pemantauan dilakukan informal	Buat evaluasi dan audit TI berkala

KESIMPULAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil analisis tingkat kematangan tata kelola TI yang telah dibahas pada Bab 4, serta saran yang dapat dijadikan acuan peningkatan bagi PT Fatih Muliya Bersama. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Framework COBIT 5*, tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi (TI) pada pengelolaan keuangan PT Fatih Muliya Bersama berada pada Level 3 – *Defined Process*. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses pengelolaan TI, khususnya yang berbasis *Google Sheet*, telah berjalan secara konsisten dan terdokumentasi, meskipun belum sepenuhnya memiliki mekanisme kontrol formal dan evaluasi berkala.

Secara domain:

- APO (*Align, Plan, and Organize*) berada pada Level 3 dengan perencanaan TI yang telah berjalan, namun masih perlu kebijakan tertulis.
- BAI (*Build, Acquire, and Implement*) berada pada Level 2,5 dengan sistem yang berfungsi tetapi belum memiliki standar pengembangan dan pelatihan teknis.
- DSS (*Deliver, Service, and Support*) menunjukkan kinerja terbaik pada Level 3,3 dengan operasional keuangan yang sudah rutin, tetapi backup data masih manual.
- MEA (*Monitor, Evaluate, and Assess*) berada pada Level 2,9 dengan aktivitas pemantauan yang dilakukan, namun belum secara formal didokumentasikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Hidayat & Kurniawan (2022) yang menegaskan pentingnya dokumentasi formal dalam tata kelola TI agar proses dapat dikontrol secara berkelanjutan. Selain itu, sebagaimana dinyatakan oleh Alfian et al. (2019), peningkatan maturity level dapat dicapai melalui penerapan audit dan evaluasi berkala terhadap layanan digital. Dengan penerapan prinsip serupa, PT Fatih Muliya Bersama berpotensi mencapai Level 4 – *Managed Process*. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi manajemen dalam mengembangkan kebijakan tata kelola TI yang lebih efektif dan berkelanjutan

Saran

Untuk meningkatkan kematangan tata kelola TI menuju Level 4, perusahaan disarankan untuk:

1. Menyusun kebijakan dan SOP resmi terkait penggunaan serta pengamanan sistem keuangan digital.
2. Meningkatkan otomatisasi sistem, seperti mekanisme backup dan kontrol akses data.
3. Menyediakan pelatihan rutin bagi admin dan staf operasional agar proses input dan validasi data lebih konsisten.
4. Melakukan evaluasi dan audit TI secara berkala untuk menilai efektivitas dan keandalan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, A., Arifin, Z., & Nuryadi, Y. (2019). IT governance maturity level measurement using COBIT 5 Framework. *TELKOMNIKA*, 17(5), 2436–2444. <https://telkomnika.uad.ac.id/index.php/TELKOMNIKA/article/download/10582/7459>
- Alwi, N. H. M., & Hassan, R. (2016). CAT5A tool for measuring the maturity level of information technology. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications (IJACSA)*, 7(2), 401–407. https://thesai.org/Downloads/Volume7No2/Paper_53-CAT5A_Tool_for_Measuring_the_Maturity_Level_of_Information_Technology.pdf
- Hidayat, M., & Kurniawan, A. (2022). Evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan Framework COBIT 5 pada sistem informasi akademik. *International Journal of Management & Science Technology*, 3(2), 45–55. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/view/127/32>

- Fahmi, A., & Tezar, A. (2025). Rancangan sistem informasi akuntansi keuangan masjid berbasis Google Spreadsheet sesuai ISAK 335. EKALAYA: Jurnal Ekonomi Akuntansi, 3(1).
<https://jurnal.kalimasadagroup.com/index.php/ekalaya/article/view/1603>
- Sitepu, A., Jannah, M., Putri, S., & Kurniawan, R. (2023). Evaluasi tata kelola teknologi informasi pada percetakan Kenangan menggunakan framework COBIT 5. Bigint Computing Journal, 1(1). <https://doi.org/10.55537/bigint.v1i1.607>
- Wiyarna, I. N. A., & Yopan, M. (2024). Systematic literature review: An analysis of the use of COBIT 5 for the maturity level of e-government in Indonesia. Eduvest – Journal of Universal Studies, 5(5), 5988–5997. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i5.51241>
- Putra, E. Y., & Wibowo, A. R. P. (2020). Mengukur tingkat kematangan pelayanan publik cerdas (C3) menggunakan framework COBIT 5.0. Cogito Smart Journal, 6(2).
<https://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/275>
- Indriyani, S., Prasetyo, B., & Nurfadilah, R. (2024). Information technology governance analysis using COBIT 5 framework. Jurnal Teknik Informatika (JUTIF), 5(2).
<https://jutif.if.unsoed.ac.id/index.php/jurnal/article/view/1826>