

Evaluasi Tata Kelola Sistem Aplikasi Runchise Restoran Medan Corner Menggunakan Framework Cobit 2019

Naufal Rizqiananda^{1*}, Afrizal Zein²

¹²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

*Corresponding Author Email: rizqiananda625@gmail.com

Abstract

The rapid development of information technology encourages companies to utilize information systems in operations, such as the Runchise application at Medan Corner Restaurant. This study aims to evaluate service management, analyze system solutions, resolve incidents, and analyze the monitoring process based on the COBIT 2019 framework using the APO09, BAI03, DSS02, and MEA01 domains. The methods used include interviews, observations, and questionnaires distributed to all user levels. Data analysis used the NPLF scale, Capability Level, and Gap Analysis. The results showed that the APO09, BAI03, and MEA01 domains achieved capability level 4 (Predictable Process), while the DSS02 domain achieved level 5 (Optimizing Process). A gap of 1 was found in APO09, BAI03, and MEA01, while DSS02 had no gap. In conclusion, IT governance in the Runchise application is well implemented but requires periodic monitoring and documentation.

Keywords: Information Systems Evaluation, COBIT 2019, Runchise Application, Capability Level, Gap Analysis.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan memanfaatkan sistem informasi dalam operasional, seperti aplikasi Runchise pada Restoran Medan Corner. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengelolaan layanan, menganalisis solusi sistem, menangani insiden, serta menganalisis proses monitoring berdasarkan *framework* COBIT 2019 menggunakan domain APO09, BAI03, DSS02, dan MEA01. Metode yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan kuesioner yang disebar ke seluruh tingkat pengguna. Analisis data menggunakan skala NPLF, *Capability Level*, dan *Gap Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan domain APO09, BAI03, dan MEA01 memperoleh *capability level* 4 (*Predictable Process*), sedangkan domain DSS02 memperoleh level 5 (*Optimizing Process*). Ditemukan kesenjangan (*gap*) sebesar 1 pada APO09, BAI03, dan MEA01, sedangkan DSS02 tidak memiliki *gap*. Kesimpulannya, tata kelola TI pada aplikasi Runchise berjalan baik namun membutuhkan evaluasi dan dokumentasi berkala.

Kata Kunci: Evaluasi Sistem Informasi, COBIT 2019, Aplikasi Runchise, *Capability Level*, *Gap Analysis*.

A. PENDAHULUAN

Pemanfaatan sistem informasi *Point of Sale* (POS) menjadi kebutuhan esensial dalam industri kuliner guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas pelayanan operasional. Restoran Medan Corner telah mengimplementasikan aplikasi Runchise sebagai sistem POS utamanya. Namun, penerapan sistem informasi sering kali menemui berbagai permasalahan yang dapat berdampak pada penurunan kinerja sistem operasional. Berdasarkan observasi awal di Restoran Medan Corner, ditemukan beberapa masalah yang berpotensi menghambat operasional, antara lain:

- Adanya indikasi permasalahan teknis seperti *error* sistem dan kegagalan pemindaian *QR Code*.
- Pengelolaan integrasi data yang belum optimal dan masih berisiko karena bergantung pada Google Sheets.

- Belum adanya proses evaluasi berkala secara terstruktur yang menggunakan standar *framework* teknologi informasi.
- Tidak tersedianya dokumen pengelolaan layanan yang baku sebagai panduan mitigasi darurat bagi staf.

Sebagai langkah perbaikan, evaluasi dan pemantauan sistem harus dilakukan secara terarah. Kerangka kerja COBIT 2019 *Framework: Governance and Management Objectives* menyediakan instrumen komprehensif untuk membedah tingkat kapabilitas proses TI. Fokus evaluasi ini diarahkan pada pengelolaan kesepakatan layanan melalui domain APO09 (*Managed Service Agreements*), identifikasi solusi sistem melalui BAI03 (*Managed Solutions Identification and Build*), penanganan insiden melalui DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*),

serta pemantauan tata kelola sistem melalui MEA01 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*).

B. METODE

Penelitian ini diselenggarakan di lingkungan Restoran Medan Corner yang berlokasi di Jakarta Selatan. Pelaksanaan metode evaluasi ini mengedepankan pendekatan kualitatif dan deskriptif. Responden penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive* agar representatif, yang mencakup *Owner*, *Supervisor* (SPV), Admin, Kasir, dan *Waitress*.

Instrumen berupa kuesioner disebar untuk memetakan capaian tata kelola TI berdasarkan parameter COBIT 2019. Penilaian kuesioner dikonversi menggunakan metrik NPLF, yaitu *Not Achieved* (0%-15%), *Partially Achieved* (>15%-50%), *Largely Achieved* (>50%-85%), dan *Fully Achieved* (>85%-100%).

Untuk mengetahui rata-rata tingkat kapabilitas (*tingkat kematangan sistem*), dilakukan perhitungan matematis *Capability Level Index* (CLI) menggunakan persamaan berikut:

$$CLI = \frac{R1 + R2 + R3 + R4 + R5}{\sum R}$$

Keterangan:

- R1, R2, ..., R5 = Hasil skor masing-masing responden
- $\sum R$ = Jumlah total responden.

Tahap final analisis adalah kalkulasi *Gap Analysis* untuk mengidentifikasi selisih matematis antara kapasitas kapabilitas yang berjalan dengan target kelulusan. Rumus yang digunakan adalah:

$$Gap = ExpectedLevel - CurrentLevel$$

Keterangan:

- *Gap* = Selisih atau kesenjangan tata kelola.
- *Expected Level* = *Level* target yang diharapkan.
- *Current Level* = *Level* kondisi sistem saat ini berdasarkan hasil perhitungan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data primer dari seluruh responden menghasilkan perhitungan capaian proses tata kelola untuk keempat domain uji. Berikut adalah rekapitulasi perhitungan matematis *Capability Level Index* (CLI) pada kondisi sistem yang sedang berjalan (*Current Level/As-Is*):

1. Perhitungan Domain APO09 (*Managed Service Agreements*)

Perhitungan CLI pada kapabilitas Level 2 domain APO09 memproses akumulasi dari 5 responden. Persamaan matematis yang diaplikasikan adalah sebagai berikut:

$$CLI = \frac{88 + 73 + 82 + 73 + 70}{5}$$

$$CLI = \frac{386}{5} = 77,2\%$$

CLI = 77,2% (dibulatkan 77%)

Kalkulasi pada tingkat Level 3 dan Level 4 domain APO09 berturut-turut memperoleh nilai 71% dan 61%. Angka ini membuktikan bahwa proses pengelolaan layanan aplikasi Runchise berhasil mencapai target pada *Capability Level 4* dengan predikat *Largely Achieved*.

2. Perhitungan Domain BAI03 (*Managed Solutions Identification and Build*)

Evaluasi tata kelola solusi dan pengembangan sistem aplikasi (BAI03) pada Level 2 dihitung dengan proses berikut:

$$CLI = \frac{89 + 79 + 85 + 78 + 77}{5}$$

$$CLI = \frac{408}{5} = 81,6\%$$

CLI = 81,6% (dibulatkan 82%)

Perhitungan dilanjutkan hingga tingkat Level 3 dan Level 4, yang mencatatkan skor masing-masing sebesar 67% dan 61%. Domain BAI03 sukses memenuhi *Capability Level 4* dengan predikat *Largely Achieved*.

3. Perhitungan Domain DSS02 (*Managed Service Requests and Incidents*)

Evaluasi penanganan permintaan layanan dan insiden (DSS02) pada Level 2 mencatatkan formula sebagai berikut:

$$CLI = \frac{88 + 79 + 83 + 85 + 85}{5}$$

$$CLI = \frac{420}{5} = 84\%$$

CLI = 84%

Melalui perhitungan berjenjang, tingkat Level 3 mencapai 68% dan Level 5 mencapai skor 57%. Domain penanganan insiden ini sukses ditarik hingga mencapai batas optimal di *Capability Level 5* dengan predikat *Largely Achieved*.

4. Perhitungan Domain MEA01 (*Managed Performance and Conformance Monitoring*)

Pengukuran pengawasan kualitas sistem (MEA01) pada tingkat Level 2 mencatatkan perhitungan berikut:

$$CLI = \frac{89 + 72 + 84 + 74 + 61}{5}$$

$$CLI = \frac{380}{5} = 76\%$$

CLI = 76%

Kalkulasi pada tingkat Level 3 dan Level 4 berturut-turut memperoleh nilai 65% dan 61%, sedangkan pada Level 5 sistem melemah ke skor 50% (*Partially Achieved*). Oleh karena itu, domain ini ditetapkan berada pada *Capability Level 4 (Predictable Process)*.

5. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Tahap akhir adalah mengurangi indeks pencapaian saat ini (*Current Level*) terhadap indeks target kelulusan yang diharapkan (*Expected Level* = 5). Tabel 1 mendemonstrasikan letak kesenjangan tata kelola aplikasi *Runchise*.

Tabel 1. Analisis Kesenjangan (Gap)

Domain	Current Level/As-is	Expected Level/Gap	Gap
APO09	4	5	1
BAI03	4	5	1
DSS02	5	5	0
MEA01	4	5	1

Berdasarkan Tabel 1, titik capaian untuk domain manajemen layanan dan insiden (DSS02) sukses mencapai batas maksimal, yaitu di titik level 5 (gap 0). Sementara itu, domain APO09, BAI03, dan MEA01 bersinggungan di level 4, menyisakan nilai kesenjangan sebesar 1.

Secara manajerial, luaran ini menegaskan bahwa tata kelola sistem aplikasi *Runchise* pada Restoran Medan *Corner* dinilai telah beroperasi dengan sangat responsif terhadap gangguan, namun masih tertinggal dalam aspek pendokumentasian layanan dan jadwal pengawasan secara rutin.

D. PENUTUP

Simpulan

Tingkat kapabilitas tata kelola sistem aplikasi *Runchise* telah berjalan dengan baik. Perhitungan matematis membuktikan domain pengelolaan layanan (APO09), solusi sistem (BAI03), dan evaluasi kinerja (MEA01) berada di Level 4, sementara penanganan insiden (DSS02) sukses menembus batas maksimal di Level 5. Ditemukan nilai Gap sebesar 1 pada tiga domain pertama akibat kurangnya dokumentasi prosedur operasional, sedangkan aspek penanganan error mencatatkan Gap 0. Proses administrasi transaksi berjalan optimal dan mampu memfasilitasi kebutuhan restoran, kendati memerlukan perbaikan monitoring.

Saran

Guna menutup kesenjangan kapabilitas layanan TI, manajemen Restoran Medan *Corner* disarankan untuk mengeksekusi inisiatif berikut:

- Menciptakan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) baku secara tertulis sebagai pedoman batasan layanan dan panduan mitigasi darurat.
- Mengimplementasikan pencatatan *log book* insiden secara konsisten agar setiap gangguan, latensi *device*, atau *error QR Code* dapat ditelusuri riwayat penyelesaiannya.
- Menjadwalkan program evaluasi kinerja berkala (monitoring rutin) serta berkoordinasi langsung dengan pihak vendor (pengembang *Runchise*) untuk mengakomodasi pembaruan fitur restoran.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, C., & Hartono, R. (2026). Implementation of information system and software quality testing in company operational applications based on ISO/IEC 25010 (Case study: PT Snapdev Digital Indonesia). *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 12(1), 307-325.
- Anwar, C., Farizy, S., & Wijayanto, S. (2026). Implementasi ISO/IEC 25010 dalam evaluasi kualitas fungsional dan usability sistem informasi keuangan studi kasus PT Teknologi Informatika Solusindo. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 10(2), 3034-3042.
- Anwar, C. (2026). Inovasi teknologi sistem informasi untuk kepentingan operasional perusahaan dalam human resource development dan general affair dengan menggunakan metode agile berbasis website (Studi kasus: PT Teknologi Informatika Solusindo). *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 5(1), 2902-2912.
- Anwar, C., & Kom, S. (2025). Teori dan konsep manajemen perubahan teknologi informasi.
- Anwar, C., & Riyanto, J. (2019). Perancangan sistem informasi human resources development pada PT. Semacom Integrated. *International Journal of Education, Science, Technology, and Engineering (IJESTE)*, 2(1), 19-38.
- Anwar, C., Hady, S., Rahayu, N., & Kraugusteeliana, K. (2023). The application of Mobile Security Framework (MOBSF) and Mobile Application Security Testing Guide to ensure the security in mobile commerce applications. *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, 97-102.
- Hartono, R., & Anwar, C. (2026). Design and construction of an IPL payment monitoring information system using a website-based agile method (Case study:

- Situ Indah Kedaung Sawangan). *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 12(1), 507-525.
- Des Christian, T., Gyofany, M. D. O., & Allbani, M. B. (2023). *IT Governance Capability Assessment Using COBIT 2019 Framework in STIKI Malang Library Information Systems*. *J-INTECH*, 11(2), 316-324.
- Fernandez, S., Imanullah, M., Fathoni, M. Y., & Pahrizal, P. (2022). *Utilization of the COBIT 2019 framework to identify the level of governance in internet services*. *Jurnal Infotel*, 14(3), 188-195.
- Hidayat, R. S., Indrajit, R. E., & Dazki, E. (2024). *Evaluation of Information Technology Governance Maturity Using COBIT 2019: A Case Study on the IT Security Industry*. *Journal La Multiapp*, 5(4), 478-487.
- ISACA. (2018). *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. ISACA.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson.
- Lompoliu, E. M., Francolla, G. B. R. F., Mandoya, G. R., Walangitan, M. D., & Mambu, J. Y. (2022). *Information technology governance analysis using the COBIT 2019 framework at XYZ institution*. *Cogito Smart Journal*, 8(2), 346-358.
- Sukamto, A. S., Novriando, H., & Reynaldi, A. (2021). *Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: UPT TIK Universitas Tanjungpura Pontianak)*. *JEPIN (Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika)*, 7(2), 210-218.