

## Implementasi Kerangka Kerja IT Governance Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di PT Trilogi Jaya Sakti

**Muhamad Risdarianto Utomo<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

---

### Article Info

#### *Article history:*

Received January 24, 2025

Revised January 24, 2025

Accepted January 29, 2025

---

### Kata Kunci:

IT Governance,  
COBIT 2019,  
Perusahaan Outsourcing,  
Tata Kelola Teknologi  
Informasi.

---

### Keywords:

*IT Governance,  
COBIT 2019,  
Perusahaan Outsourcing,  
Tata Kelola Teknologi  
Informasi.*

---

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas implementasi kerangka kerja IT Governance berbasis COBIT 2019 untuk meningkatkan efisiensi operasional di PT Trilogi Jaya Sakti, sebuah perusahaan outsourcing. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IT Governance berhasil meningkatkan efisiensi operasional hingga 30%, mengurangi waktu penyelesaian tugas, serta meningkatkan akurasi data dan produktivitas karyawan. Selain itu, risiko keamanan informasi berhasil diminimalkan melalui kontrol akses berbasis peran dan teknologi enkripsi, sementara kepatuhan terhadap regulasi meningkatkan kepercayaan pelanggan. Tantangan utama dalam implementasi meliputi resistensi karyawan, keterbatasan anggaran, dan integrasi sistem lama dengan teknologi baru, yang diatasi melalui strategi pelatihan intensif dan pendekatan bertahap. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya IT Governance dalam meningkatkan daya saing dan efektivitas perusahaan outsourcing.

---

### ABSTRACT

*This study discusses the implementation of the COBIT 2019-based IT Governance framework to improve operational efficiency at PT Trilogi Jaya Sakti, an outsourcing company. The research method used is descriptive qualitative, with data obtained through interviews, observations, and document analysis. The results of the study indicate that the implementation of IT Governance has succeeded in increasing operational efficiency by up to 30%, reducing task completion time, and increasing data accuracy and employee productivity. In addition, information security risks have been minimized through role-based access control and encryption technology, while regulatory compliance has increased customer trust. The main challenges in implementation include employee resistance, budget constraints, and integration of legacy systems with new technologies, which are overcome through intensive training strategies and a phased approach. This study underlines the importance of IT Governance in improving the competitiveness and effectiveness of outsourcing companies.*

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

### Corresponding Author

Muhamad Risdarianto Utomo  
Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma,

Palembang, Indonesia  
Email: mrisdariantou200@gmail.com

---

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah mengubah paradigma bisnis global dalam dekade-dekade terakhir. Perkembangan pesat teknologi informasi telah mengubah paradigme bisnis global, mempersingkat jarak geografis, dan meningkatkan fleksibilitas operasional perusahaan [1].

Implementasi internet, *e-commerce*, *data exchange elektronik*, *virtual office*, telemedisin, intranet, dan lain-lain telah merevolusioner sistem informasi, menghilangkan batas-batas fisik antar negara dalam hal aliran informasi. Kemajuan teknologi yang pesat telah membuat perusahaan-perusahaan di segala bidang terdorong untuk mengadaptasi dan mengintegrasikan teknologi informasi dalam operasional harian mereka. Fenomena ini tidak hanya terbatas pada perubahan infrastruktur teknologis, namun juga memicu perlunya sistematisasi dan pengelolaan yang lebih efektif dalam manajemen TI [2].

Perusahaan *outsourcing*, yang biasanya melibatkan penyedia layanan jasa tertentu seperti logistik, administratif, atau teknikal, efisiensi operasional menjadi salah satu hal yang sangat penting. Perusahaan *outsourcing* harus mampu mengoptimalkan sumber daya manusia dan teknologi guna meningkatkan produktivitas dan reduksi biaya tanpa mengorbankan mutu layanan. *Outsourcing* telah menjadi tren yang semakin populer di kalangan perusahaan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan fokus pada bisnis inti [3]. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas bisnis, peran teknologi informasi (IT) dalam mendukung operasi *outsourcing* juga semakin signifikan. Namun, banyak perusahaan *outsourcing* yang masih menghadapi tantangan dalam mengelola sumber daya IT secara efektif [4]. Namun, implementasi teknologi informasi yang tidak terstruktur dan tidak terkontrol dapat menyebabkan kompleksitas yang besar. Mismanajemen TI dapat mengancam integritas data, keamanan sistem, dan bahkan reputasi Perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kerangka kerja yang sistematis dan terstandarisasi untuk mengelola TI secara efektif. Penggabungan antara teknologi komputer dan telekomunikasi telah menghasilkan revolusi di bidang sistem informasi. Data yang dulunya memakan waktu berhari-hari untuk diolah sekarang dapat diselesaikan dalam hitungan detik. Ini tercermin dalam analogi pakar IBM yang mengumpamakannya dengan perkembangan otomotif, di mana jika dunia otomotif mengalami kemajuan sepesat teknologi informasi, maka mobil berbahan bakar solar yang dapat dipacu hingga 10.000 km/jam dapat diproduksi dengan harga sekitar 1 dolar Amerika.

Dalam lingkup bisnis yang semakin kompetitif saat ini yang didorong oleh kemajuan teknologi, perusahaan-perusahaan dituntut untuk menerapkan strategi yang efektif untuk tetap eksis. Teknologi memainkan peran kunci, mendorong adopsi luas di berbagai fungsi bisnis. Salah satu strategi tersebut adalah tata kelola *IT governance*, yang bertujuan untuk mengoptimalkan manajemen IT dan hasil investasi. Penelitian ini mengeksplorasi peran penting kepemimpinan eksekutif dalam membentuk dan mempertahankan praktik *IT Governance* di dalam organisasi. Ini menekankan keselarasan tujuan IT dengan tujuan korporat secara keseluruhan, bersama dengan pertimbangan manajemen risiko. Selain itu, itu menyoroti korelasi antara inisiatif kewarganegaraan organisasi dan kematangan *IT Governance*, menekankan pentingnya kepemimpinan proaktif. Melalui tinjauan literatur, studi ini menyelidiki dampak kepemimpinan eksekutif terhadap implementasi dan keberhasilan tata kelola IT, memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor kunci yang mempengaruhi efektivitas organisasi [5].

*IT Governance* merupakan seperangkat praktik dan proses yang dirancang untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi selaras dengan tujuan bisnis organisasi. Penerapan *IT Governance* yang baik dapat membantu perusahaan *outsourcing* untuk mengelola risiko, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada klien. Meskipun pentingnya *IT Governance* telah diakui, masih banyak perusahaan *outsourcing* yang belum menerapkan kerangka kerja

*IT Governance* secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya kesadaran akan manfaat *IT Governance*, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya dukungan dari manajemen puncak. *IT Governance* (ITG), yang merupakan proses pengelolaan TI untuk memastikan bahwa TI organisasi mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi, telah menjadi solusi yang populer di kalangan perusahaan. ITG meliputi tiga komponen utama, *Domain* Keputusan TI, Pola Dasar Tata Kelola TI, dan Mekanisme Implementasi (Jordan & Musson, 2021).

Teknologi informasi (TI) memberikan berbagai peluang bagi perusahaan dan organisasi untuk meningkatkan atau mengubah aspek produksi, layanan, pasar, proses kerja, dan hubungan bisnis. Untuk memaksimalkan peluang ini, penting untuk menyusun penerapan TI dengan cermat, menjalin kolaborasi antara teknologi dan spesialis bisnis. Dalam beberapa kasus, pemanfaatan TI dan dampaknya pada perusahaan telah dipandu secara hati-hati melalui kebijakan dan prosedur tata kelola TI. Namun, laporan dari Meta Group menunjukkan bahwa lebih dari 80% dari 2000 perusahaan global tidak memiliki komite tata kelola. Analisis juga memperkirakan bahwa 50% perusahaan berencana untuk memperbaiki kebijakan tata kelola TI mereka. Sementara itu, Meta Group melaporkan bahwa perusahaan yang memiliki kebijakan tata kelola TI yang baik dapat mencapai peningkatan aset perusahaan setidaknya 20% dibandingkan dengan perusahaan yang memiliki tata kelola yang kurang baik. Dari segi kinerja, penerapan tata kelola TI yang baik dan efektif dapat meningkatkan kinerja hingga 20%. Temuan ini sejalan dengan evaluasi penerapan TI dalam proses perkuliahan dan keuangan di Perguruan Tinggi Unggulan Raharja, yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip dan konsep tata kelola TI berhasil meningkatkan kinerja bagian keuangan sebesar 20,3% pada bulan pertama dan meningkat menjadi 40,9% pada bulan kedua. Di sisi lain, banyak perusahaan yang telah mengimplementasikan TI untuk mendukung proses bisnisnya masih merasa kurang puas dengan kontribusi TI terhadap peningkatan kinerja, layanan, dan profitabilitas. Signifikansi peran TI dalam meningkatkan kinerja perusahaan, serta keberhasilan sejumlah perusahaan dalam mencapai tujuan, meningkatkan daya saing, dan profitabilitas melalui tata kelola TI, telah menginspirasi banyak pemimpin perusahaan. Oleh karena itu, mereka berupaya untuk memahami lebih baik tentang cara operasi TI dan, yang lebih penting, bagaimana TI dapat dimanfaatkan untuk memengaruhi bisnis, meningkatkan kinerja, mencapai tujuan, dan memperkuat keunggulan kompetitif [6].

Dalam era digitalisasi yang semakin pesat, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan efisiensi operasional. Perusahaan *outsourcing* seperti PT Trilogi Jaya Sakti menghadapi tantangan unik dalam mengimplementasikan teknologi informasi. Mereka harus memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan efektif, efisien, dan aman. Namun, dengan demikian, mereka juga dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kontrol atas sumber daya, dan meningkatkan kualitas layanan. Seiring dengan pertumbuhan bisnis, perusahaan semakin bergantung pada teknologi informasi (TI) untuk mendukung berbagai aktivitas bisnisnya [7].

PT Trilogi Jaya Sakti, sebagai perusahaan *outsourcing* yang beroperasi di sector jasa yang menyediakan manpower, telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini diiringi dengan peningkatan kompleksitas operasional, terutama dalam pengelolaan teknologi informasi (TI). Seiring dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi, penting bagi perusahaan untuk memiliki kerangka kerja *IT Governance* yang kuat untuk memastikan bahwa penggunaan TI selaras dengan tujuan bisnis dan meminimalkan risiko. Pemanfaatan teknologi informasi pada PT Trilogi Jaya Sakti diharapkan dapat memenuhi dua maksud utama, baik itu corporate value maupun customer value. Dalam kerangka peningkatan corporate value, PT Trilogi Jaya Sakti diharuskan meningkatkan daya saing yang kuat, mendorong pengelolaan perusahaan secara profesional, efisien, dan efektif. Sedangkan dari aspek customer value, PT Pos Indonesia dituntut untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan ditengah persaingan bisnis perposan yang semakin meningkat. Namun, masih banyak perusahaan yang belum sepenuhnya siap menghadapi tantangan ini. Salah satu alasannya adalah kurangnya implementasi kerangka kerja yang efektif dalam pengelolaan TI.

Kerangka kerja ini, yang biasa disebut sebagai *IT Governance*, merupakan *framework* yang dirancang untuk memastikan penggunaan TI yang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan bisnis Perusahaan [8].

*IT Governance* sendiri merupakan proses yang digunakan untuk memantau dan mengendalikan keputusan kapasitas teknologi informasi guna mendorong perilaku yang diinginkan dalam penggunaan TI. Definisi ini diperkuat oleh Weill dan Ross, yang mengidentifikasi tiga komponen utama *IT Governance*, *Domain Keputusan TI*, *Pola Dasar Tata Kelola TI*, dan *Mekanisme Implementasi* [8].

Untuk mengatasi tantangan ini, implementasi kerangka kerja *IT Governance* seperti *COBIT 2019* menjadi solusi yang ideal. Program *COBIT 2019*, merupakan kerangka kerja yang umum digunakan untuk memastikan manajemen TI berjalan dengan efektif. *COBIT* memberikan panduan untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan, menetapkan serangkaian tujuan pengendalian yang dapat digunakan organisasi untuk memastikan tata kelola dan manajemen TI yang efektif dan efisien. Selain itu, peran *leadership* yang proaktif dan visi dalam implementasi *IT Governance* juga sangat penting. Kepala eksekutif yang berkomitmen terhadap inisiatif *IT Governance* dapat menjadi pendorong utama dalam mendorong adopsi dan dukungan praktik-praktik yang diperlukan. *IT Governance* membantu memastikan bahwa TI organisasi mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Dengan demikian, perusahaan dapat menghindari risiko, meningkatkan keamanan data, dan memaksimalkan potensi teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional. Oleh karena itu, skripsi ini bertujuan untuk menginvestigasi bagaimana implementasi kerangka kerja *IT Governance* dapat meningkatkan efisiensi operasional di PT Trilogi Jaya Sakti. Penelitian ini akan menelahti teori dan praktik yang relevan dalam konteks ini, termasuk analisis implikasi implementasi *IT Governance* pada kinerja dan stabilitas perusahaan *outsourcing*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi perusahaan-perusahaan *outsourcing* lainnya dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi demi meningkatkan efektivitas operasional mereka [9].

Penelitian ini akan menggunakan kerangka kerja *COBIT* sebagai salah satu standar yang penting dan efektif untuk diterapkan dalam tata kelola TI. *COBIT* memiliki cakupan yang luas, tidak hanya berfokus pada aspek teknis dari TI, tetapi juga membantu untuk memaksimalkan penggunaan sumber daya TI agar tepat sasaran. Dengan demikian, *COBIT* dapat menjamin penyampaian layanan dan memberikan standar yang efektif dalam setiap proses tata kelola teknologi informasi pada organisasi atau perusahaan. Penggunaan kerangka kerja *COBIT* dapat membantu organisasi atau perusahaan untuk mengelola risiko, meningkatkan efektivitas dan efisiensi, serta memenuhi persyaratan regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, kerangka kerja *COBIT* telah menjadi alat yang sangat berguna dalam memperkuat tata kelola teknologi informasi bagi organisasi atau perusahaan [10].

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan, menganalisis, dan memahami implementasi kerangka kerja *IT Governance* dalam meningkatkan efisiensi operasional di PT Trilogi Jaya Sakti, perusahaan *outsourcing*. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip *IT Governance* dapat memengaruhi kinerja operasional perusahaan.

### 2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Trilogi Jaya Sakti, sebuah perusahaan *outsourcing* yang beroperasi di sektor sumber daya manusia atau *manpower*.

### 2.2 Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari:

1. Data Primer didapat dari Wawancara mendalam dengan karyawan dan manajemen terkait.
2. Data Sekunder didapat dari Dokumen perusahaan seperti laporan operasional, kebijakan IT Governance, dan standar kerja.

### 2.3 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan penilaian subjek penelitian terkait penerapan IT Governance. Panduan wawancara disusun berdasarkan kerangka kerja IT Governance seperti *COBIT 2019* dan fokus pada komponen seperti alignment bisnis, manajemen risiko, dan pengelolaan sumber daya.

#### 2. Observasi

Observasi partisipatif dilakukan untuk mengamati secara langsung penerapan prosedur IT Governance dalam aktivitas operasional. Aspek yang diamati mencakup kepatuhan terhadap prosedur IT Governance, hambatan dalam implementasi tata kelola TI.

#### 3. Dokumentasi

Dokumen yang dianalisis meliputi laporan kinerja operasional untuk mengidentifikasi dampak IT Governance terhadap efisiensi, kebijakan dan Prosedur IT, Untuk memahami struktur tata kelola TI yang diterapkan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Kerangka Kerja IT Governance yang Diterapkan

*COBIT 2019* dipilih karena framework ini menyediakan pendekatan komprehensif untuk tata kelola TI yang terintegrasi dengan tujuan bisnis perusahaan. *COBIT 2019* tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga memberikan panduan strategis yang relevan bagi manajemen dalam mengelola TI.

PT Trilogi Jaya Sakti memilih *COBIT 2019* sebagai kerangka kerja IT Governance untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengelola risiko secara efektif. *COBIT 2019* dipilih karena kerangka kerja ini menawarkan panduan yang komprehensif untuk tata kelola TI yang mencakup aspek strategis, teknis, dan operasional. *COBIT 2019* mendukung perusahaan untuk mencapai keseimbangan antara pencapaian tujuan bisnis, manajemen risiko, dan pengelolaan sumber daya teknologi informasi.

### 3.2 Dampak Implementasi IT Governance

Implementasi kerangka kerja IT Governance berbasis *COBIT 2019* di PT Trilogi Jaya Sakti telah memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional, pengelolaan risiko, pengelolaan sumber daya manusia, dan daya saing perusahaan. Dampak ini dirasakan di berbagai aspek organisasi, baik secara teknis, manajerial, maupun strategis.

### 3.3 Tantangan dalam Implementasi

Implementasi kerangka kerja IT Governance di PT Trilogi Jaya Sakti, meskipun memberikan manfaat signifikan, juga menghadapi berbagai tantangan yang berasal dari faktor teknis, organisasi, dan manusia. Tantangan ini terjadi selama proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi implementasi.

#### 3.3.1 Resistensi terhadap Perubahan

Salah satu tantangan utama dalam implementasi IT Governance adalah resistensi dari karyawan. Resistensi ini dapat dipahami sebagai reaksi alami terhadap perubahan besar dalam organisasi, terutama yang memengaruhi cara kerja sehari-hari.

Penyebab Resistensi:

1. Ketakutan Kehilangan Pekerjaan: Banyak karyawan merasa khawatir bahwa teknologi baru, seperti sistem automasi, akan menggantikan peran mereka.
2. Ketidakpastian Akan Teknologi Baru: Kurangnya pemahaman mengenai manfaat IT Governance membuat karyawan skeptis terhadap efektivitasnya.
3. Budaya Organisasi yang Konservatif: Sebelum implementasi, PT Trilogi Jaya Sakti lebih terbiasa dengan pendekatan manual, sehingga perubahan menuju sistem berbasis teknologi menghadapi hambatan budaya.

Dampak Resistensi:

1. Penurunan motivasi karyawan dalam fase awal implementasi.
2. Penundaan jadwal implementasi karena kebutuhan untuk menyelesaikan konflik internal terkait perubahan sistem.

### **3.3.2 Keterbatasan Sumber Daya**

Implementasi IT Governance membutuhkan sumber daya yang signifikan, baik dari segi anggaran maupun tenaga kerja.

#### **1. Anggaran:**

Implementasi *COBIT* 2019 melibatkan biaya besar, termasuk lisensi perangkat lunak, pengadaan infrastruktur baru, pelatihan karyawan, dan biaya konsultasi. Dalam kasus PT Trilogi Jaya Sakti, anggaran yang terbatas menjadi kendala utama, sehingga perusahaan harus memprioritaskan fitur-fitur yang dianggap paling mendesak.

#### **2. Tenaga Ahli:**

Perusahaan menghadapi kekurangan tenaga ahli yang berpengalaman dalam pengelolaan kerangka kerja IT Governance. Sementara staf TI yang ada harus menyesuaikan diri dengan standar baru, kebutuhan untuk mendatangkan konsultan eksternal menjadi tantangan tambahan dalam hal biaya dan waktu.

### **3.3.3 Integrasi Sistem Lama dan Baru**

Integrasi antara sistem lama (legacy system) dengan sistem baru berbasis *COBIT* 2019 menjadi tantangan teknis yang signifikan.

#### **1. Kompleksitas Teknologi:**

- a. Sistem lama yang tidak kompatibel dengan platform baru menghambat proses migrasi data.
- b. Beberapa perangkat keras (hardware) yang digunakan sudah usang sehingga tidak mendukung teknologi modern.

2. Gangguan Operasional selama proses integrasi, perusahaan mengalami downtime pada beberapa sistem penting, yang berdampak pada operasional harian.

3.

### **3.3.4 Kurangnya Dukungan dari Manajemen Puncak**

Pada tahap awal implementasi, dukungan manajemen puncak tidak sepenuhnya optimal karena beberapa pemimpin merasa sulit memahami nilai strategis dari IT Governance. Hal ini menghambat alokasi anggaran dan pengambilan keputusan yang cepat.

## **3.4 Strategi untuk Mengatasi Tantangan**

Untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul, PT Trilogi Jaya Sakti menerapkan strategi yang komprehensif, mencakup pendekatan teknis, organisasi, dan manusia.

### 3.5 Analisis Dampak terhadap Kinerja Perusahaan

Untuk mengevaluasi dampak implementasi IT Governance, perusahaan menggunakan indikator berikut,

1. Efisiensi Operasional, Waktu penyelesaian tugas menurun rata-rata 20%.
2. Keamanan Data, Tidak ada insiden kebocoran data yang dilaporkan setelah implementasi.
3. Kinerja Keuangan, Laporan menunjukkan peningkatan pendapatan bersih sebesar 8% dalam setahun setelah implementasi.

Tabel 1. Indikator Keberhasilan Implementasi

Indikator	Sebelum Implementasi	Setelah Implementasi
Waktu Penyelesaian	10 jam/tugas	7 jam/tugas
Tingkat Kesalahan	15%	5%
Kepuasan Pelanggan	75%	85%

### 3.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kerangka kerja IT Governance berbasis *COBIT* 2019 pada PT Trilogi Jaya Sakti membawa dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek operasional perusahaan. Pembahasan ini dibagi ke dalam beberapa tema utama, yaitu efisiensi operasional, pengelolaan risiko, dampak terhadap sumber daya manusia, dan peningkatan daya saing perusahaan.

#### 3.6.1 Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional adalah salah satu tujuan utama dari implementasi IT Governance di PT Trilogi Jaya Sakti. Sebelum implementasi, operasional perusahaan cenderung lambat, kurang terintegrasi, dan sering menghadapi kendala teknis yang mengganggu kelancaran aktivitas. Misalnya, proses pencatatan data karyawan yang masih manual menyebabkan adanya duplikasi data dan inkonsistensi dalam laporan. Setelah penerapan *COBIT* 2019, beberapa perubahan signifikan diamati,

1. Automasi Proses, Banyak tugas manual, seperti pengelolaan jadwal tenaga kerja, pengumpulan data absensi, dan pelaporan keuangan, digantikan oleh sistem otomatis berbasis cloud. Hal ini mengurangi waktu penyelesaian tugas hingga 30% dalam enam bulan pertama.
2. Pengurangan Duplikasi Data, Dengan adanya integrasi sistem, data karyawan dan klien dikelola dalam satu platform terpusat. Hal ini mengurangi risiko duplikasi data hingga 90%, meningkatkan akurasi laporan, dan mempercepat pengambilan keputusan.
3. Peningkatan Produktivitas, Karyawan yang sebelumnya sibuk dengan pekerjaan administratif kini dapat fokus pada tugas yang lebih strategis, seperti merancang solusi untuk kebutuhan klien.

Penemuan ini mendukung literatur sebelumnya, seperti penelitian oleh Peterson [11], yang menunjukkan bahwa IT Governance dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan hingga 25% melalui pengintegrasian sistem dan automasi proses.

#### 3.6.2 Pengelolaan Risiko

Pengelolaan risiko merupakan salah satu aspek penting dalam IT Governance. Di PT Trilogi Jaya Sakti, tantangan utama sebelum implementasi adalah kurangnya kontrol terhadap akses data dan potensi kebocoran informasi sensitif. Sistem lama yang tidak memiliki enkripsi data dan prosedur pengelolaan insiden yang jelas meningkatkan risiko keamanan informasi. Setelah penerapan *COBIT* 2019, perusahaan mengadopsi pendekatan yang lebih terstruktur terhadap pengelolaan risiko,

1. Keamanan Data, Dengan implementasi teknologi enkripsi dan pengelolaan akses berbasis peran (role-based access control), perusahaan berhasil mencegah akses tidak sah ke informasi penting. Hingga akhir tahun pertama implementasi, tidak ada laporan insiden kebocoran data.

2. Manajemen Insiden, Waktu respons terhadap insiden TI, seperti kegagalan sistem atau ancaman keamanan, berkurang dari rata-rata 72 jam menjadi 24 jam. Ini dicapai melalui penerapan prosedur standar untuk identifikasi, eskalasi, dan resolusi masalah.
3. Kepatuhan Regulasi, Perusahaan kini mematuhi regulasi nasional, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, dan memperoleh sertifikasi ISO 27001 untuk keamanan informasi.

Penemuan ini sesuai dengan laporan Héroux dan Fortin [12], yang menyatakan bahwa perusahaan yang menerapkan kerangka kerja IT Governance mampu mengurangi risiko keamanan informasi hingga 50%.

### **3.6.3 Dampak terhadap Sumber Daya Manusia**

Penerapan IT Governance juga membawa dampak langsung pada sumber daya manusia (SDM) di PT Trilogi Jaya Sakti. Meskipun awalnya terdapat resistensi terhadap perubahan, terutama dari karyawan yang terbiasa dengan proses manual, strategi pelatihan intensif berhasil meningkatkan pemahaman mereka tentang manfaat teknologi baru.

Tantangan Awal, karyawan merasa khawatir bahwa teknologi baru akan menggantikan peran mereka. Kurangnya keterampilan teknis menyebabkan kesulitan dalam mengadopsi sistem baru.

Intervensi yang Dilakukan, perusahaan mengadakan workshop dan pelatihan teknis yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan karyawan. Simulasi penggunaan sistem baru membantu karyawan memahami proses kerja yang lebih efisien.

Hasilnya, dalam enam bulan pertama, lebih dari 80% karyawan melaporkan peningkatan produktivitas dan kemudahan kerja. Dampak positif ini juga tercermin pada tingkat retensi karyawan yang lebih baik, karena mereka merasa didukung dalam proses transisi.

Penemuan ini selaras dengan penelitian Wiedenhöft et al. [13], yang menemukan bahwa pelatihan dan komunikasi yang efektif dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan hingga 70%.

### **3.6.4 Peningkatan Daya Saing Perusahaan**

Implementasi *COBIT* 2019 memberikan keunggulan kompetitif bagi PT Trilogi Jaya Sakti di pasar outsourcing. Dengan efisiensi operasional yang meningkat dan layanan yang lebih responsif, perusahaan berhasil menarik lebih banyak klien dan meningkatkan pendapatan. Indikator Keberhasilan,

1. Peningkatan Kepuasan Pelanggan, Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun pertama implementasi, tingkat kepuasan pelanggan meningkat dari 75% menjadi 85%. Pelanggan mengapresiasi kecepatan dan akurasi layanan yang diberikan.
2. Pertumbuhan Klien Baru, Dalam satu tahun setelah implementasi, jumlah klien baru meningkat sebesar 12%, dengan mayoritas berasal dari sektor logistik dan manufaktur.
3. Peningkatan Pendapatan, Laporan keuangan menunjukkan bahwa pendapatan bersih perusahaan meningkat sebesar 8% dibandingkan tahun sebelumnya.

Hasil ini menguatkan temuan oleh McKinsey (2020), yang menyatakan bahwa perusahaan yang mengadopsi IT Governance dengan baik dapat meningkatkan pendapatan hingga 10% melalui layanan yang lebih baik dan daya saing yang lebih tinggi.

### **3.6.5 Kesesuaian dengan Kerangka Teoritis**

Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh De Haes dan Van Grembergen (2021), yang menyatakan bahwa IT Governance adalah kombinasi dari proses, struktur, dan mekanisme yang dirancang untuk menciptakan nilai optimal bagi organisasi. Di PT Trilogi Jaya Sakti, struktur tata kelola berbasis *COBIT* 2019 memungkinkan pengelolaan teknologi informasi yang lebih baik, sementara proses automasi dan manajemen risiko mendukung tujuan strategis perusahaan

#### **4. KESIMPULAN**

Implementasi IT Governance berhasil meningkatkan efisiensi operasional di PT Trilogi Jaya Sakti. Sistem automasi proses, integrasi data, dan pemantauan real-time mengurangi waktu penyelesaian tugas hingga 30%, menghilangkan duplikasi data, dan meningkatkan akurasi laporan. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan produktivitas karyawan sebesar 15%. Dengan penerapan prosedur standar seperti kontrol akses berbasis peran dan enkripsi data, risiko keamanan informasi dapat dikelola dengan lebih efektif. Waktu respons terhadap insiden teknologi berkurang dari 72 jam menjadi 24 jam, sementara kepatuhan terhadap regulasi, seperti UU Perlindungan Data Pribadi dan ISO 27001, memastikan keamanan data klien dan karyawan. Resistensi terhadap perubahan berhasil diatasi melalui pelatihan dan edukasi yang intensif. Karyawan memperoleh pemahaman dan keterampilan baru dalam menggunakan teknologi, yang meningkatkan kepuasan kerja serta motivasi mereka. Efisiensi operasional dan layanan yang lebih baik berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan meningkat dari 75% menjadi 85%, dan jumlah klien baru bertambah sebesar 12% dalam tahun pertama implementasi. Hal ini memperkuat posisi PT Trilogi Jaya Sakti sebagai perusahaan outsourcing yang kompetitif di pasar. Meskipun menghadapi tantangan seperti resistensi karyawan, keterbatasan anggaran, integrasi sistem lama dengan baru, dan kurangnya dukungan awal dari manajemen puncak, perusahaan berhasil mengatasi semua hambatan tersebut melalui strategi yang komprehensif, termasuk pendekatan bertahap, pelatihan intensif, dan alokasi sumber daya yang efektif.

#### **REFERENSI**

- [1] Laudon, K. C. (2020). The impact of IT on global business paradigms. *Management Information Systems Quarterly*, 16(2), 34-58.
- [2] Turban, E., et al. (2021). Integration of IT in business operations. *Journal of Digital Business Transformation*, 13(3), 45-78.
- [3] Hartmann, E., & Lingens, B. (2020). Outsourcing and operational efficiency. *Journal of Business Strategies*, 14(5), 105-121.
- [4] Ali, S., et al. (2023). Challenges in managing IT resources in outsourcing companies. *Journal of Information Systems*, 12(3), 45-60.
- [5] Almaqtari, F. A. (2024). Executive leadership and IT Governance, A critical review. *Technology and Leadership Studies Journal*, 15(1), 23-34.
- [6] Raharja, A. (2022). The role of IT Governance in improving financial performance. *Finance and Technology Studies*, 8(5), 67-89.
- [7] Smith, J., & Johnson, R. (2023). Leveraging IT for outsourcing operational improvements. *Technology in Business Journal*, 15(2), 89-104.
- [8] Jonathan Sutanto, et al. (2024). IT Governance frameworks for outsourcing efficiency. *Journal of IT Management*, 18(3), 67-89.
- [9] Melissa, J., & Maximillian, T. (2023). IT Governance and operational efficiency, Case studies in outsourcing. *Journal of Strategic IT Applications*, 22(1), 45-67.
- [10] Munawar, M., et al. (2020). COBIT framework applications in IT governance. *Journal of IT Standards*, 12(3), 34-56.
- [11] Peterson, M. J. (2020). Measuring IT performance through governance frameworks. *IT and Business Review*, 19(2), 78-98.
- [12] Héroux, S., & Fortin, M. (2021). IT governance and regulatory compliance in outsourcing companies. *International Journal of Information Management*, 56, 100-115.
- [13] Wiedenhöft, A., et al. (2021). Organizational citizenship and IT governance maturity. *Journal of Organizational Studies*, 14(6), 78-94.