

ABSTRAK

Di era digital, kematangan tata kelola TI menjadi pendorong utama dalam meningkatkan kualitas layanan dan keberlanjutan bisnis. Penelitian ini mengkaji bagaimana kerangka kerja COBIT 2019 dapat diterapkan secara strategis untuk meningkatkan kematangan TI dan kualitas layanan di sektor *Testing, Inspection, and Certification* (TIC). Studi kasus dilakukan di PT XYZ dengan fokus pada tiga domain utama COBIT: APO02 (*Managed Strategy*), DSS06 (*Managed Business Process Controls*), dan EDM03 (*Ensured Risk Optimization*), yang dipilih karena dampaknya secara langsung terhadap kelincahan organisasi, manajemen risiko, dan pengendalian proses.

Dengan pendekatan studi kasus kualitatif, data dikumpulkan melalui triangulasi yang menggabungkan wawancara mendalam, telaah dokumen, dan observasi langsung. Responden mengevaluasi implementasi *design factor* COBIT menggunakan skala Guttman. Hasil menunjukkan bahwa tingkat kematangan di ketiga domain masih berada pada Level 2 (*Managed*), yang mengindikasikan implementasi sebagian tanpa adanya proses yang terdokumentasi secara standar atau tata kelola risiko yang terintegrasi. Namun demikian, dukungan eksekutif yang kuat dan upaya transformasi digital yang sedang berlangsung memberikan landasan kokoh untuk perbaikan yang lebih terstruktur.

Penelitian ini mengusulkan strategi yang disesuaikan, yang dirumuskan dari analisis SWOT dan TOWS, untuk mengarahkan organisasi menuju Level 3 (*Defined*). Strategi ini menekankan pada formalisasi proses, pengelolaan risiko yang proaktif, dan penyelarasan yang lebih kuat antara bisnis dan TI. Pada akhirnya, penelitian ini menunjukkan relevansi COBIT 2019 dalam menghadapi tantangan tata kelola digital di sektor yang terus berkembang, serta menawarkan wawasan praktis bagi para profesional dan pengambil kebijakan dalam meningkatkan kematangan TI, kesiapan digital, dan kelincahan organisasi.

Kata Kunci: *Managed Strategy* (APO02), *Managed Business Process Controls* (DSS06), dan *Ensured Risk Optimization Control* (EDM03), COBIT 2019, IT Maturity Level