

Penilaian Tingkat Kapabilitas Proses Perencanaan pada Digital Sales Channel dengan Menggunakan Domain Perencanaan (APO) COBIT 2019-Studi Kasus pada Perusahaan Jasa Transportasi Udara =  
Assessment of the Capability Level of the Planning Process on the Digital Sales Channel by Using the Planning Domain (APO) COBIT 2019-Case Study on an Air Transportation Service Company

Caecilia Westi Sekar Wangi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518450&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Industri penerbangan mengalami penurunan kinerja keuangan di masa pandemi sebagai dampak berkurangnya jumlah penumpang akibat pembatasan perjalanan. Meskipun demikian, maskapai tetap perlu melakukan pengembangan TI untuk memfasilitasi peningkatan proses pembelian tiket secara daring.

Penelitian kualitatif ini dilakukan untuk menilai tingkat kapabilitas aktual proses perencanaan TI pada digital sales channel dan menganalisis kesenjangan terhadap target internalnya. COBIT 2019 digunakan sebagai kerangka kerja terkait isu-isu tata kelola dan manajemen TI. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan wawancara, serta dinilai dan dianalisis menggunakan acuan detail aktivitas pada COBIT Detailed Guidance. Hasil penilaian menunjukkan kapabilitas Domain APO rata-rata berada pada tingkat 3, sesuai dengan target internalnya. Proses perencanaan TI pada maskapai telah ditentukan dan diorganisir dengan baik untuk pencapaian tujuan.

.....The aviation industry's performance suffered during the pandemic as a result of the drop in trip numbers. On the other hand, to assist the increasing of the online ticket transaction, airline must continue to enhance IT. The author performed qualitative research to assess the capability level of the IT planning process on the digital sales channel and to analyze the gap compared to the internal target. COBIT 2019 is used as a framework for IT governance and management issues. Literature reviews and interviews were used to gather data, which was then evaluated and analyzed using specific reference activities from the COBIT Detailed Guidance. According to the evaluation results, the APO Domain capability is at level 3, which is achieved its internal target. The airline's IT planning process is well defined and organized to achieve the objectives.