

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN IT PADA
PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

Program Sistem Informasi S1



Oleh

Rama Wira Pranata

NIM 09031381520079

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JULI 2019

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

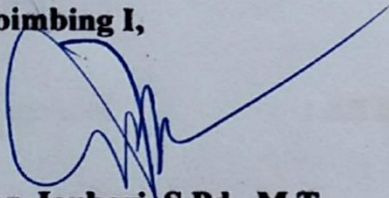
**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN IT PADA
PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5**

Program Studi Sistem Infomasi Bilingual
Jenjang Sarjana

Oleh
Rama Wira Pranata
NIM 090131381520079

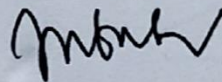
Palembang, Juli 2019

Pembimbing I,



Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T
NIP.197107212005011005

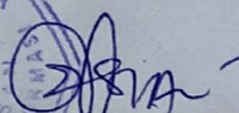
Pembimbing II,



Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T
NIP.1671155010910002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP.197811172006042001

HALAMAN PERSETUJUAN

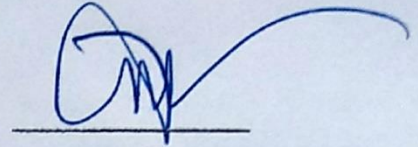
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

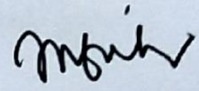
Tanggal : 15 Juli 2019

Tim Penguji

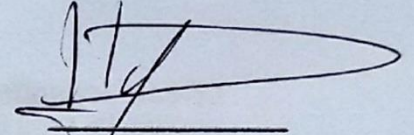
1. Pembimbing I : Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T



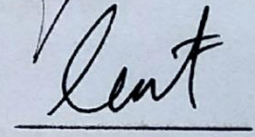
2. Pembimbing II : Nabila Rizky Oktadini, S.Si., M.T



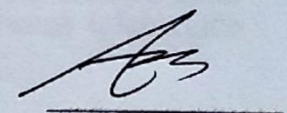
3. Ketua Penguji : Ali Ibrahim, M.T



4. Anggota I : Rahmat Izwan Heroza, M.T



5. Anggota II : Ali Bardadi, M.Kom



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rama Wira Pranata
NIM : 09031381520079
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kematangan
Layanan IT Pada PT. Pupuk
Sriwidjaja Palembang Menggunakan
Framework COBIT 5.

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 13%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, Juli 2019



Mahasiswa,

Rama Wira Pranata
NIM 09031381520079

Motto

Seorang penuntut ilmu harus mempunyai adab & akhlak yang baik kepada guru !

" Memperoleh ilmu, futeh dan cahaya (terbukanya hijab2 batinnya), adalah sesuai kadar adabmu bersama gurumu. Kadar besarnya gurumu di hatimu, maka demikian pula kadar besarnya dirimu di sisi Allah tanpa ragu ".
(Al Manhajus Sawiy).

"Paling bahayanya bagi seorang murid, adalah berubahnya hati gurunya kepadanya. Seandainya seluruh wali dari timur dan barat ingin memperbaiki keadaan si murid itu, niscaya tidak akan mampu kecuali gurunya telah ridha kembali ".
(AL Habib Abdullah bin Alwy Al Haddad)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama – tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas rahmat & kasihnya serta petunjuk Nya hingga terselesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ayah & Ibu saya yang telah memberikan kasih sayang hingga saya dewasa, selalu mendoakan dan mendukung saya dalam menjalani hidup ini. Mereka adalah orang tua hebat yang telah mengorbankan seluruh apa yang bisa dikorbankan demi anak-anaknya, nasihat demi nasihat selalu diberikan, namun yang paling penting doa mereka selalu menyertai diri ini. Serta adik-adik ku yang selalu mendoakan abangnya agar sukses selalu.

Terima kasih juga kepada guru saya Al Habib Faizal bin Husein bin Segaf bin Alwy Al Aydrus, beliau juga telah banyak memberikan motivasi dan selalu mendoakan saya agar sukses dunia dan akhirat serta jadi anak soleh bagi kedua orang tua.

“ Dalam Perjalananku, Aku selalu membawa kitab , Demi mengikuti jejak Guruku

(Habib Faizal bin Husein bin Segaf bin Alwy Al Aydrus & Habib Muhammad bin Abbas bin Alwy Al Maliki Al Hasani) ”

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur bagi Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, berkat rahmat, taufiq, dan hidayah Nya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW kekasih Allah SWT sang pemberi syafa'at beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan IT Pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang menggunakan *Framework* COBIT 5”**, ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan baik moral maupun spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang sedalamnya terutama kepada :

1. Pak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaiff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya yang telah memberikan motivasi dan nasihat untuk semangat belajar dan berkarya.
2. Pak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah merestui pembahasan skripsi ini dan memberikan fasilitas belajar dari awal hingga akhir.
3. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Pak Handika Sanjaya selaku Pembimbing KP sekaligus memberikan izin atas penelitian di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang sehingga mempermudah dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ketua Jurusan dan Sekretaris Studi Sistem Informasi, serta para Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Pimpinan Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang telah memberikan izin dan layanan keperpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tua penulis (Bapak Harta Dinata dan Ibu Erna Gusti) beserta segenap keluarga, atas segala do'a, perhatian , dukungan, kelembutan dan curahan kasih sayang yang tidak dapat penulis ungkapkan dalam untaian kata-kata.
8. Semua teman-teman di Fakultas Ilmu Komputer atas segala dukungan dan persaudaraan yang terjalin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharap saran dan kritik konstruktif dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

Rama Wira Pranata

ABSTRAK

PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri pupuk yang berada di Sumatera Selatan. Departemen Teknologi Informasi yang bergerak di bidang produksi dan pemasaran pupuk telah menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan dan pengembangan perangkat lunak yang mereka miliki. Departemen Teknologi Informasi berfungsi menjamin kelancaran proses bisnis di bidang pupuk. Untuk mengetahui sejauh mana peranan IT mempresentasikan tujuan bisnis organisasinya, perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan atau evaluasi pengelolaan layanan IT pada Departemen Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam menjamin kelancaran proses bisnis baik di bidang produksi dan pemasaran pupuk. Pengukuran dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada domain BAI09, DSS01, DSS02, dan DSS06 metode penelitian menggunakan tingkat pengukuran kematangan maturity level agar dapat mencapai system TI yang diharapkan bagi Departemen Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. Hasil dari analisis dapat memberikan hasil rekomendasi membangun layanan IT PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dan hasil dari analisis yang telah dilakukan untuk kebutuhan perusahaan dimasa yang akan mendatang.

Kata Kunci : PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang, COBIT, Pengukuran Tingkat Kematangan, Departemen Teknologi

ABSTRACT

PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang is a company working in the fertilizer industry in South Sumatra. The Information Technology Department engaged in production and marketing has supported information technology to facilitate the process of service and software development they have. The Information Technology Department works to ensure smooth business processes in the fertilizer sector. To find out more about who plays the role of IT in presenting their organizational business objectives, it is necessary to assess maturity or assess service management in the Information Technology Department of PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang in ensuring the smooth running of business processes in the field of fertilizer production and marketing. Measurements were made using COBIT work on domain 5 on BAI09, DSS01, DSS02, and DSS06. The research method used the level of maturity level measurement to achieve the expected IT system for the Information Technology Department of PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang. The results of the analysis can provide recommendations for building services for PT. Pusup Sriwidjaja Palembang and the results of the analysis that has been carried out for the company's needs in the future.

Key Words : PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, COBIT 5, Maturity Level Measurement, Department of Technology

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Manfaat dan Tujuan	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Profil PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	8
2.1.1 Sejarah PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	8
2.1.2 Visi, Misi, dan Makna Perusahaan.....	10
2.1.3 Bidang Usaha dan Produk.....	11
2.2 Struktur Organisasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang	13
2.2.1 Departemen Teknologi Informasi	14
2.2.1.1 Dinas Pengembangan Sistem Informasi	15
2.2.1.2 Dinas Infrastruktur Teknologi dan Sistem Informasi.....	16
2.3 IT Governance.....	16
2.3.1 Tahapan Perancangan dan Penerapan Tata Kelola TI.....	20

2.4 Cobit 5.....	20
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Studi Literatur	30
3.2 Wawancara.....	30
3.3 Kuisisioner	30
3.4 File Pendukung	31
3.5 Tahapan Penelitian	31
3.6 Rekomendasi Perbaikan	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Identifikasi Business Goals	34
4.2 Identifikasi IT Goals	44
4.3 Identifikasi Proses Teknologi Informasi	47
4.4 Identifikasi Control Objectives	48
4.4.1 BAI09 (Mengelola Aset).....	49
4.4.2 DSS01 (Mengelola Operasional)	52
4.4.3 DSS02 (Mengelola Permintaan dan Insiden Layanan)	53
4.4.4 DSS06 (Mengelola Kontrol Proses Bisnis).....	56
4.5 Pemetaan Responden	59
4.5.1 Hasil Pengukuran Kuisisioner Tingkat Kematangan (<i>Maturity Level</i>).....	64
4.5.2 Uraian Hasil Audit	65
4.5.2.1 Build, Acquire, dan Implement (BAI09) Mengelola Aset	65
4.5.2.1.1 Temuan dan Risiko	70
4.5.2.1.2 Saran dan Rekomendasi	71
4.5.2.2 Deliveri, Service, dan Support (DSS01) Mengelola Operasi	72
4.5.2.2.1 Temuan dan Risiko	76
4.5.2.2.2 Saran dan Rekomendasi	77
4.5.2.3 Deliveri, Service, dan Support (DSS02) Mengelola Permintaan dan Insiden Layanan	78
4.5.2.3.1 Temuan dan Risiko	84

4.5.2.3.2 Saran dan Rekomendasi	85
4.5.2.4 Deliveri, Service, dan Support (DSS06)	
Mengelola Kontrol Bisnis	87
4.5.2.3.1 Temuan dan Risiko	93
4.5.2.3.2 Saran dan Rekomendasi	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Departemen Teknologi Informasi	13
Gambar 2.3 Framework tata kelola TI	17
Gambar 2.4 Fokus Area tata kelola TI	18
Gambar 2.5 Tahapan perancangan dan implementasi tata kelola TI	19
Gambar 2.6 Perkembangan COBIT	20
Gambar 2.7 Prinsip pada COBIT 5	21
Gambar 2.8 COBIT 5 Enabler	23
Gambar 2.9 Perbedaan sudut pandang	23
Gambar 2.10 Model Referensi Proses dalam COBIT 5	25
Gambar 2.11 Model Kematangan Proses dalam COBIT 5	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	28
Gambar 3.2 Bagan langkah – langkah penelitian.....	31
Gambar 4.1 IT Goals COBIT 5.....	36
Gambar 4.2 Grafik Kesenjangan BAI09	70
Gambar 4.3 Grafik Kesenjangan DSS01	76
Gambar 4.4 Grafik Kesenjangan DSS02	85
Gambar 4.5 Grafik Kesenjangan DSS06	94

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel <i>Business Goals</i>	32
Tabel 4.1 Tabel <i>Business Goals</i> PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang	35
Tabel 4.2 <i>Linking Business Goals</i> PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang pada COBIT 5	37
Tabel 4.3 Hasil dari pemetaan <i>business goals</i> PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dan <i>business goals</i> COBIT 5	38
Tabel 4.4 COBIT <i>IT Goals & IT Process</i> yang teridentifikasi pada PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang	44
Tabel 4.5 Daftar IT Process PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang	46
Tabel 4.6 Deskripsi Proses Teknologi Informasi	47
Tabel 4.7 <i>Detailed Control Objectives</i>	48
Tabel 4.8 Input BAI09	51
Tabel 4.9 Output BAI09	51
Tabel 4.10 Input DSS01	53
Tabel 4.11 Output DSS01	53
Tabel 4.12 Input DSS02	55
Tabel 4.13 Output DSS02	55
Tabel 4.14 Input DSS06	58
Tabel 4.15 Output DSS06	58
Tabel 4.16 Tabel <i>RACI Chart</i> BAI09	59
Tabel 4.17 Tabel <i>RACI Chart</i> DSS01	60
Tabel 4.18 Tabel <i>RACI Chart</i> DSS02	60
Tabel 4.19 Tabel <i>RACI Chart</i> DSS06	61
Tabel 4.20 Tabel Pemetaan <i>RACI</i> COBIT 5 dan Struktur Organisasi PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang	61
Tabel 4.21 Responden	63
Tabel 4.22 Pemetaan <i>Maturity Level</i>	64
Tabel 4.23 Identifikasi Responden	64
Tabel 4.24 Pemetaan Domain BAI09	65
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Domain BAI09	68

Tabel 4.26 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – BAI09.....	70
Tabel 4.27 Pemetaan Domain DSS01.....	72
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Domain DSS01.....	74
Tabel 4.29 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – DSS01	76
Tabel 4.30 Pemetaan Domain DSS02.....	78
Tabel 4.31 Hasil Perhitungan Domain DSS02.....	81
Tabel 4.32 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – DSS02	84
Tabel 4.33 Pemetaan Domain DSS06.....	87
Tabel 4.34 Hasil Perhitungan Domain DSS06.....	91
Tabel 4.35 <i>Gap</i> Penilaian Kapabilitas – DSS06	94

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Keputusan TA	A-1
Lampiran 2 Surat Kesediaan Membimbing	B-2
Lampiran 2 Kartu Konsultasi I.....	C-3
Lampiran 3 Kartu Konsultasi II	D-4
Lampiran 4 Lembar Perbaikan TA I	E-5
Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Tugas Akhir	F-6
Lampiran 6 Surat Pengantar Pengumpulan Data	G-7
Lampiran 7 Job desk Departemen Teknologi Informasi Pusri	H-8
Lampiran 8 Form Kuesioner	I-9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Peranan Teknologi Informasi sangat dibutuhkan di dalam operasional organisasi. Pemanfaatan TI telah memberikan solusi dan keuntungan melalui peluang-peluang sebagai bentuk dari peran strategis TI dalam pencapaian visi dan misi perusahaan. Keberhasilan *IT Governance* (tata kelola TI) sangat ditentukan oleh keselarasan penerapan TI dan tujuan organisasi. Keselarasan antara penerapan TI dan tujuan organisasi dapat dicapai melalui pengelolaan TI (*IT Governance*) yang baik. TI menjadi isu penting dalam strategi pengembangan dan peningkatan kinerja organisasi. Perubahan teknologi yang cepat menuntut keputusan TI yang tepat waktu. Evolusi lingkungan TI saat ini merupakan proses adaptasi alami menyesuaikan dengan lingkungan bisnisnya. Menurut penelitian yang ditulis oleh (Budiyati, 2006) mengungkapkan bahwa IT Governance merupakan konsep yang berkembang dari sektor swasta, namun dengan berkembangnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) oleh sektor publik – organisasi-organisasi pemerintahan-maka IT Governance juga harus diterapkan di sektor yang banyak menuntut perbaikan pelayanan bagi masyarakat ini.

PT Pupuk Sriwijaya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri pupuk yang berada di Sumatera Selatan. Selain sebagai produsen pupuk nasional, Pusri juga mengemban tugas dalam melaksanakan usaha perdagangan, pemberian jasa dan usaha lain yang berkaitan dengan industri pupuk. Pusri bertanggung jawab dalam melaksanakan distribusi dan pemasaran pupuk bersubsidi kepada petani sebagai bentuk pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO) untuk mendukung program pangan nasional dengan memprioritaskan produksi dan pendistribusian pupuk bagi petani di seluruh wilayah Indonesia. Seiring kemajuan zaman, bagian Divisi Teknologi Informasi yang bergerak di bidang produksi dan pemasaran pupuk telah menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan dan pengembangan perangkat lunak yang mereka miliki. Ia

berfungsi menjamin kelancaran proses bisnis di bidang pupuk. Untuk mengetahui sejauh mana peranan IT mempresentasikan tujuan bisnis organisasinya, perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan atau evaluasi pengelolaan layanan IT pada Departemen Teknologi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang untuk memperkirakan tingkat kematangan layanan IT pada Departemen Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja saat ini (*as is*) yang belum diketahui apakah sudah sesuai, dimana dalam tugas pokok pelaksanaannya adalah menjamin kelancaran proses bisnis dalam produksi dan pemasaran pupuk. Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi layanan IT pada Departemen Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, untuk memperkirakan tingkat kematangan layanan IT saat ini (*as is*) kemudian menghasilkan rekomendasi bagaimana mencapai tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*), upaya peningkatan layanan perlu dilakukan evaluasi terhadap tata kelola IT pada Departemen Teknologi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.

Pengukuran tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT *framework* telah banyak dilakukan dan hasil rekomendasinya dapat membantu organisasi dan perusahaan, baik pemerintahan maupun swasta, untuk dapat memperbaiki tata kelola Teknologi Informasi menjadi lebih baik. Dalam penelitian tentang evaluasi dan pengukuran layanan Teknologi Informasi pada PT. Pupuk Sriwidjaja dengan menggunakan model COBIT, hasil referensi penelitian sebelumnya antara lain :

(Gamaliel, Rindengan, & Karouw, 2017) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan dan pemanfaatan TIK dalam meningkatkan pelayanan publik TIK di Pemerintahan Sulawesi Utara. Telah membuktikan tingkat keselarasan TIK mencapai level *Performed process*, menunjukkan bahwa proses-proses tata kelola sudah mulai dilaksanakan, namun masih ada proses-proses yang perlu di tingkatkan lagi.

(Lutfianto, Informasi, Komputer, & Nuswantoro, n.d.) meningkatkan keefektifan penggunaan teknologi informasi serta mendukung efesiensi dalam berorganisasi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas (*capability*

level) dan harapan pihak pengelola mengenai pengaturan dan pemeliharaan perangkat tata kelola.

(Andono, Suroso, & Purnaningsih, 2017) dalam penelitiannya yang bertujuan mengevaluasi, mengukur maturity level serta peningkatan kematangan Sistem Informasi pada PT. BRL. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa SI PT.BRL sudah mengikuti kaidah-kaidah sesuai dengan kerangka kerja COBIT Maturity Level-nya berada pada level: 3 – Defined dimana prosedur kerja telah distandarisasi dan didokumentasikan serta dikomunikasikan melalui proses pelatihan.

(Purnomo et al., 2014) dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan dan pemanfaatan TI ESDM dalam meningkatkan pelayanan TI ESDM. Berdasarkan hasil penelitian domain EDM bahwa system pengelolaan TI masih lemah berada pada level 2, pada domain APO menunjukkan bahwa system manajemen TI sudah baik tetapi tetap harus dikembangkan lagi.

Dalam penelitian ini, standar kontrol umum terhadap teknologi informasi yang digunakan ialah COBIT 5. Penulis memilih COBIT 5 sebagai *framework IT* yang digunakan pada kerangka kerja untuk melakukan audit karena COBIT 5 memperbaiki lebih jauh model proses IT dengan antara lain memberi pemisahan yang jelas antara proses-proses dalam lingkup tata kelola dan proses-proses dalam lingkup manajemen. Telah lahir domain baru dalam model referensi proses yang diperkenalkan dalam COBIT 5, yaitu domain governance. Tentunya ini sebuah perubahan besar yang memberikan kejelasan pada fungsi-fungsi manajemen dan tata kelola dalam sebuah organisasi.

Penilaian yang dilakukan dalam layanan TI yang ditetapkan oleh COBIT adalah pengukuran *maturity level* atau tingkat kematangan. Dari pengukuran ini, akan dapat diketahui sudah sejauh mana tingkatan pengelolaan TI tercapai yang akan memungkinkan pihak Departemen Teknologi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang mengetahui kekurangan dan ke arah mana seharusnya layanan TI ini dikembangkan dan dikelola secara baik. Mengenai dari pengukuran pada tingkat kematangan (*maturity level*) ini akan dilakukan pada domain BAI09, DSS01, DSS02, dan

DSS06 pada COBIT 5, yaitu *Deliver, Service and Support* dan *Build, Acquire, and Implement*.

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka penulis akan melakukan penelitian terhadap sistem yang ada. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan IT pada PT. Pupuk Sriwidjaja dengan menggunakan *Framework* COBIT 5”**.

1.2. MANFAAT DAN TUJUAN

1.2.1. Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini untuk sebagai berikut

1. Mengukur dan menilai penerapan layanan IT pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dengan menggunakan *Framework* COBIT 5.
2. Mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan /pemanfaatan layanan TI pada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dengan menggunakan model kematangan kapabilitas (*Capability Maturity Models*).
3. Menilai bagaimana TI menunjang pencapaian organisasi.
4. Melakukan analisa terhadap tata kelola TI di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, dengan mengetahui kondisi ini akan memudahkan dalam mengambil tindakan/solusi untuk peningkatan nantinya.
5. Untuk mengusulkan suatu solusi bagi perbaikan tata kelola TI di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang, harus mengetahui sejauh mana kondisi tata kelola yang diharapkan dimasa mendatang.

1.2.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pengetahuan kepada PT.Pupuk Sriwidjaja mengenai kehandalan, kinerja, dan pemanfaatan TI dalam menunjang proses bisnis di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.
2. Bagi PT.Pupuk Sriwidjaja Palembang diharapkan dapat menjadi acuan dalam menentukan kebijakan tata kelola TI terutama yang berkaitan dengan manajemen strategi.
3. Penelitian ini seogyanya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam meningkatkan proses bisnis yang efektif serta efisien terhadap layanan TI pada PT. Pupuk Sriwidjaja.
4. Memberikan rekomendasi saran kepada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang sebagai pertimbangan dalam perbaikan layanan TI pada masa yang akan datang.
5. Membuat laporan yang akan diberikan kepada PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang sebagai bukti dan hasil tingkat kematangan layanan TI yang telah diterapkan selama ini.
6. Bagi penulis, penelitian ini merupakan sarana bagi pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan.

1.3. BATASAN MASALAH

Masalah yang diteliti dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut ini :

1. Lingkup penelitian ini dibatasi pada pengukuran tingkat kematangan layanan IT yang ada di PT. Pupuk Sriwidjaja Palembang.
2. Penelitian dimaksudkan menganalisis dan menilai domain COBIT 5 yaitu BAI09, DSS01, DSS02, dan DSS06
3. Penilaian tingkat kematangan teknologi informasi menggunakan *Capability Maturity Model (CMM)*.

4. Dari komponen COBIT, penelitian hanya membahas *key activities* nya yaitu *RACI chart* dan untuk pengukurannya yaitu CMM.
5. Membandingkan tingkat kematangan yang dimiliki saat ini (*as is*) dengan tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*) dalam proses pengawasan dan evaluasi kinerja Tata kelola TI.