

# ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN COBIT 5 (STUDI KASUS: KANTOR PUSAT OLEH OLEH BANANA FOSTER LAMPUNG)

Wilga Safira<sup>1)</sup>, Adhie Thyo Priandika<sup>2)</sup> Muhaqiqin<sup>3)</sup>, Dedi Irawan<sup>4)</sup>

<sup>1,3,4</sup>SI Teknologi Informasi, Universitas Teknokrat Indonesia

<sup>2</sup>SI Informatika, Universitas Teknokrat Indonesia

<sup>1,2,3,4</sup>Jalan ZA Pagar Alam No 9-11 Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung

Email: <sup>1</sup>welgasafira2@gmail.com, <sup>2</sup>adhie\_thyo@teknokrat.ac.id, <sup>3</sup>muhaqiqin@teknokrat.ac.id, <sup>4</sup>dedi.irw@gmail.com

## Abstract

*PT Lampung Sukses Bersama is a business entity that has great potential located in Bandar Lampung as a center for services, trade, economy, and tourism in the province of Lampung. PT Lampung Sukses Bersama was established on April 17, 2017 with the business brand of Lampung Banana Foster. Legally, PT Lampung Sukses Bersama is a limited liability company and has been registered with the Ministry of Law and Human Rights as well as a trademark that has been registered with intellectual property rights. Lampung Banana Foster is one of the specialty retailers that focuses on working with the archipelago, especially in Lampung. Currently, the Center by Banana Foster has 6 branch outlets in Lampung and the product it sells is Lampung Banana Foster cake with various flavors. At the head office by Banana Foster, Lampung, they have realized the importance of evaluating the evaluation of the technology applied, but in its application it has not been carried out optimally. To determine the maturity level of the maximum application of information technology in providing services, it is necessary to evaluate the analysis of information technology governance. This information technology governance analysis uses the COBIT 5 framework in the APO08 (Manage Relationship) process. This research was conducted by using the measurement of the level of maturity level. The steps taken are only up to stage 4 – Plan Program, the calculation uses the average value (mean) in the form of the total value of the various items in each questionnaire. The APO08 process will be used as a process to determine the maturity level of the application of information technology in supporting business processes.*

**Keyword:** *Analysis, Information Technology Governance, COBIT 5, APO08, maturity level*

## Abstrak

PT Lampung Sukses Bersama merupakan badan usaha yang memiliki potensi besar yang berada di Bandar Lampung sebagai pusat jasa, perdagangan, perekonomian, dan wisata di provinsi Lampung. PT Lampung Sukses Bersama didirikan pada 17 April 2017 dengan brand usaha Lampung Banana Foster. Secara legalitas PT Lampung Sukses Bersama erdiri berebentuk perseroan terbatas dan sudah terdaftar di Kementerian Hukum dan HAM serta brand yang sudah teregistrasi secara HAKI. Lampung Banana Foster adalah salah satu retail khusus yang fokus menggarap oleh oleh nusantara khususnya di Lampung. Saat ini, Pusat Oleh Oleh Banana Foster memiliki 6 cabang outlet di Lampung dan Produk yang dijual adalah cake Lampung Banana Foster dengan berbagai varian rasa. Pada Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung telah menyadari pentingnya kegiatan pengelolaan evaluasi teknologi informasi yang telah diterapkan, namun dalam penerapannya belum dilakukan secara maksimal. Untuk mengetahui tingkat kematangan dari penerapan teknologi informasi secara maksimal dalam memberikan pelayanan bisnis nya maka diperlukan evaluasi analisis tata kelola teknologi nformasi. Analisis tata kelola teknologi informasi ini menggunakan *framework* COBIT 5 pada proses APO08 (*Manage Relationship*). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran tingkat kematangan *maturity level*. Tahapan yang dilakukan yaitu hanya sampai tahap 4 – *Plan Programme*, perhitungannya menggunakan nilai rata rata (*mean*) berupa total nilai dari berbagai *item* dalam setiap kuisioner. Proses APO08 akan digunakan sbagai proses untuk mengetahui bagaimana reasi tingkat kematangan dari penerapan teknologi informasi dalam mendukung proses bisnis.

**Kata Kunci:** *Analisis, Tata Kelola Teknologi Informasi, COBIT 5, APO08, maturity level*

## 1. Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Saat ini teknologi informasi (TI) menjadi suatu bagian yang sangat penting bagi organisasi perusahaan

karena dipercaya dapat membantu meningkatkan efektifitas dan efesiensi proses bisnis perusahaan. Perusahaan menempatkan teknologi informasi sebagai suatu yang dapat mendukung tujuan suatu perusahaan.

Perusahaan tersebut berupaya untuk menerapkan suatu sistem yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan misalnya untuk meningkatkan kegiatan operasional kerja.

Lampung Banana Foster merupakan usaha menengah keatas yang berada dibawah naungan PT Lampung Sukses Bersama dan didirikan pada 17 April 2017. Lampung Banana Foster adalah salah satu jenis retail khusus (*speciality store*) yang fokus menggarap oleh-oleh nusantara khususnya di Lampung. Produk yang dijual adalah Cake Lampung Banana Foster dengan 5 varian rasa. Saat ini Cake Lampung Banana Foster memiliki beberapa cabang outlet di Bandar Lampung dengan kantor pusat yang berada di Jl Ryacudu Jalur Dua Korpri, Kel.Harapan Jaya, Korpri Raya, Sukarame, Bandar Lampung.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat di era ini, sebuah perusahaan baik itu kecil, menengah maupun perusahaan besar dituntut untuk dapat bersaing dengan bisnis yang ada terutama pesaing yang memiliki bidang bisnis yang sama dalam bidang kuliner salah satu contohnya seperti toko oleh oleh. Dalam mengembangkan bisnisnya, Toko Pusat Oleh Oleh Banana Foster telah memiliki sistem informasi yang bernama GF yang berfungsi untuk mengatur penjualan, stok, dan penghitungan omset, Sistem ini berpusat sentral terletak di Batam. Toko ini sendiri sudah pernah memiliki *IT Specialist* tersendiri namun terdapat pengerjaan yang kurang maksimal sehingga dihapuskan dari tatanan keorganisasian. Permasalahannya, sistem GF yang digunakan lumayan jauh sehingga jika terdapat permasalahan akan mendapatkan respon sedikit lama. Maka dari itu, untuk menjaga supaya teknologi informasi pada perusahaan ini dapat berjalan dengan baik, diperlukan suatu tata kelola sistem yang biasa disebut dengan tata kelola teknologi informasi.

Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari tata kelola perusahaan yang menitikberatkan pada sistem dan teknologi informasi serta manajemen kinerja dan resiko. Salah satu standar yang digunakan dalam tata kelola teknologi informasi adalah COBIT 5. COBIT merupakan sekumpulan dokumentasi *best practice* untuk tata kelola teknologi informasi yang dapat membantu auditor, pengguna, dan manajemen untuk mengatasi celah antara risiko bisnis, kebutuhan *control*, dan masalah masalah teknis IT, COBIT 5 membagi proses tata kelola dan manajemen TI suatu perusahaan atau organisasi menjadi dua area proses utama yaitu tata kelola dan manajemen. COBIT 5 sendiri memiliki lima domain salah satunya yaitu domain APO (*Align, Plan, and Organize*) dengan salah satu subdomainnya yaitu APO08 (mengelola hubungan). Domain APO sendiri merupakan strategi dan taktik untuk mengidentifikasi cara terbaik TI dalam berkontribusi pada tujuan organisasi. COBIT 5 dipilih sebagai framework yang digunakan dalam analisis ini karena memiliki cakupan yang luas untuk proses pengelolaan teknologi informasi, kedetailan, dan aktivitasnya.

Dengan adanya analisis tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 5 yang berfokus pada

domain APO08 diharapkan dapat menjadikan tolak ukur kinerja teknologi informasi yang sedang berjalan agar sesuai dengan kebutuhan dan stabilitas pengguna dalam perusahaan dan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan pengelolaan layanan dan operasional yang berkelanjutan guna mencapai tujuan bisnis. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mencoba melakukan penelitian ada toko kue Oleh Oleh Lampung Banana Foster dengan judul “**Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus: Toko Oleh Oleh Lampung Banana Foster)**”

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan penelitian masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan sistem di Kantor pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung dalam mendukung proses bisnis untuk memberikan pelayanan operasionalnya dengan memenuhi standar pengelolaan TI berdasarkan *framework* COBIT 5?
2. Bagaimana hasil evaluasi analisis tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan TI di Kantor pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung dalam mendukung proses bisnis Oleh Oleh Lampung Banana Foster untuk memberikan pelayanan operasionalnya dengan memenuhi standar pengelolaan TI berdasarkan *framework* COBIT 5?

## C. Batasan Masalah

Untuk memudahkan dalam melakukan penelitian yang dilakukan terdapat beberapa batasan masalah yaitu:

1. Tata kelola teknologi informasi dilakukan di Kantor pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung
2. Kerangka kerja yang digunakan yaitu *framework* COBIT 5 dengan domain APO08
3. *Tools* kuesioner skala pengukuran tingkat kematangan menggunakan model *maturity level*
4. Informasi dan data yang digunakan untuk proses penelitian hanya pada Kantor Oleh Oleh Lampung Banana Foster Jl Ryacudu Jalur Dua Korpri, Kel.Harapan Jaya, Korpri Raya, Sukarame, Bandar Lampung.

## D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Dapat menganalisis pengelolaan teknologi informasi di Kantor Pusat Oleh Oleh Lampung Banana Foster menggunakan *framework* COBIT
2. Dapat mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) dari penerapan TI perusahaan.
3. Menganalisis temuan temuan dan menentukan langkah langkah apa saja yang harus dilakukan dari tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi saat ini.
4. Memberikan saran dan rekomendasi untuk memperbaiki penggunaan teknologi informasi yang sedang berjalan

## 2. Tinjauan Pustaka

### A. Tata Kelola Teknologi Informasi

Yang dimaksud dengan tata kelola teknologi informasi adalah upaya untuk memastikan bahwa pengelolaan teknologi informasi mendukung bahkan sejalan dengan strategi bisnis perusahaan yang dijalankan oleh direksi, manajemen eksekutif, dan manajemen teknologi informasi. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian dari pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat dipergunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi. Kegunaan tata kelola teknologi informasi adalah untuk mengatur penggunaan teknologi informasi, serta memastikan kinerja teknologi informasi yang sesuai.

### B. COBIT 5

COBIT Versi 5 merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk membuat tata kelola teknologi informasi dan semua yang berhubungan, yang dimulai dari memenuhi kebutuhan stakeholder informasi dan teknologi. Perusahaan ada untuk menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan mereka. Akibatnya, setiap perusahaan yang komersial atau tidak akan memiliki penciptaan nilai sebagai tujuan tata kelola. Penciptaan nilai berarti menyadari manfaat dengan biaya sumber daya yang optimal sambil mengoptimalkan risiko.

### C. Domain APO

Domain APO mencakup strategi dan taktik untuk mengidentifikasi cara terbaik TI dalam berkontribusi pada tujuan organisasi. Domain ini memberikan arah untuk solusi pengiriman (BAI) dan penyediaan layanan dan dukungan. Pada proses domain APO terdapat 13 domain yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Domain APO

Kode	Sub Domain
APO1	Mengelola manajemen kerangka kerja TI
APO2	Mengelola strategi
APO3	mengelola arsitektur perusahaan
APO4	mengelola inovasi
APO5	mengelola portofolio
APO6	mengelola anggaran dan biaya
APO7	mengelola sumberdaya manusia
APO8	mengelola hubungan
APO9	mengelola persetujuan layanan
APO10	mengelola suppliers
APO11	mengelola kualitas
APO12	mengelola risiko
APO13	mengelola keamanan

### D. Maturity Level

Model kematangan untuk pengelolaan dan kontrol pada proses teknologi informasi didasarkan pada metode evaluasi organisasi, sehingga dapat mengevaluasi sendiri dari level tidak ada (0) hingga optimis (5). Pendekatan ini diperoleh dari mode kematangan dari *software*

*Engineering Institute* yang mendefinisikannya untuk kapabilitas pengembangan perangkat lunak. Model kematangan dimaksudkan untuk mengetahui keberadaan persoalan yang ada dan bagaimana menentukan prioritas peningkatan.

Adapun pengukuran model *index maturity* dapat dituliskan pada tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Maturity Level

Index Keterangan	Level Kematangan
0 - 0.49	0- tidak ada
0.50 - 1.49	1- awal
1.50 - 2.49	2- Berulang namun intuitif
2.50 - 3.49	3- Proses terdefinisi
3.50 - 4.49	4- Terkelola dan terstruktur
4.50 - 5.00	5- Optimis

Berikut ini pendefinisian model kematangan suatu proses teknologi informasi mengacu pada kerangka kerja COBIT :

#### 1. Level 0: tidak ada

Kondisi dimana perusahaan sama sekali tidak peduli akan pentingnya teknologi informasi untuk dikelola secara baik oleh manajemen TI itu sendiri.

#### 2. Level 1: awal

Kondisi dimana perusahaan secara reaktif melakukan penerapan dan implementasi teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan yang ada namun dilakukan secara bertahap, tanpa didahului dengan perencanaan sebelumnya.

#### 3. Level 2: Berulang namun intuitif

Kondisi ini terjadi ketika perusahaan telah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen aktivitas terkait dengan tata kelola teknologi informasi, namun keberadaannya belum terdefinisi secara baik dan normal sehingga masih terjadi ketidak konsistenan. Namun diluar hal itu, kondisi ini sudah mulai ada prosedur namun tidak seluruhnya terdokumentasi dan tidak seluruhnya disosialisasikan kepada pelaksana karena belum ada pelatihan formal untuk mensosialisasikan prosedur tersebut. Tanggung jawab pelaksanaan berada pada masing masing individu.

#### 4. Level 3: Proses terdefinisi

Kondisi dimana perusahaan telah memiliki prosedur standar formal dan tertulis yang telah disosialisasikan ke segenap jajaran manajemen dan karyawan untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, tidak adanya pengawasan untuk menjalankan prosedur, sehingga memungkinkan terjadinya banyak penyimpangan.

#### 5. Level 4: Terkelola dan terstruktur

Perusahaan telah memiliki sejumlah indikator atau ukuran kuantitatif yang dijadikan sebagai sasaran maupun objektif terhadap kinerja proses teknologi informasi. Terdapat fasilitas untuk memonitor dan mengukur prosedur yang sudah berjalan, yang

dapat mengambil tindakan, jika terdapat proses yang diindikasikan tidak efektif. Proses diperbaiki terus menerus dan dibandingkan dengan praktik praktik terbaik. Serta terdapat perangkat bantu dan otomatisasi untuk pengawasan proses.

**6. level 5: Optimis**

pada kondisi ini, perusahaan dianggap sudah mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi dengan baik. Proses yang dilakukan telah mencapai pada level terbaik karena perbaikan yang terus menerus dan perbandingan dengan perusahaan lain. Selain itu, perangkat bantu otomatis digunakan untuk mendukung workflow, menambah efisiensi dan kualitas kinerja proses

**3. Metodologi Penelitian**

**A. Metode Pengumpulan Data**

**1. Studi Literatur**

Studi Literatur dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 5 yang sesuai dengan judul yang diangkat berdasarkan buku-buku, jurnal, ebook, dan penelitian penelitian terdahulu yang mendukung penelitian peneliti.

**2. Observasi**

Observasi dilakukan pada area Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung. Jenis Observasi yang dilakukan adalah observasi non partisipan dimana peneliti tidak ikut serta kedalam kegiatan yang dilakukan pada kantor tersebut melainkan hanya sebagai pengamat saja. Observasi dilakukan pada bulan Maret 2021.

**3. Wawancara**

Wawancara dilakukan di Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung dengan narasumber yaitu Bapak Beni Marta selaku HRGA Supervisor. Pertanyaan yang diajukan berkaitan mengenai profil perusahaan yaitu sejarah, visi misi, tujuan perusahaan, dan struktur organisasi. Selain itu juga informasi mengenai proses bisnis, permasalahan mengenai TI, dan pengelolaan TI itu sendiri.

**4. Kuisisioner**

Kuesioner berisi pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung. Pertanyaan yang dibuat pada kuisisioner mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 dengan menggunakan domain APO08 (Manage Relationship). Pengukuran tingkat kematangan dari hasil kuisisioner ini dihitung menggunakan model kematangan *maturity level* yang terdiri dari level 0-5.

**B. Analisis Data**

Seluruh data yang diperoleh di Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung di analisis menggunakan model kematangan (*maturity level*).

Adapun tujuan *maturity* model yaitu:

- 1) Organisasi dapat mengetahui posisi kematangan TI pada saat ini.
- 2) Organisasi secara terus menerus dan berkesinambungan harus berusaha untuk

meningkatkan levelnya sampai tingkat tertinggi agar aspek *governance* terhadap TI dapat berjalan efektif.

**C. Analisis Perhitungan**

Perhitungan dilakukan berdasarkan hasil kuisisioner yang dibagikan ke karyawan dan pegawai pada Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung. Perhitungan ini dilakukan menggunakan rata-rata *statistic* atau *mean* berupa total nilai dari berbagai item dalam setiap kuisisioner yang dibagi dengan jumlah total item kuisisioner, perhitungan dikerjakan dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$Mean = \frac{\sum Xi}{n} = \frac{X1+X2+\dots+Xn}{n}$$

**Sumber:** Invalid source specified.

**Keterangan:**

*Mean* = Rata-rata perhitungan

$\sum$  = Penjumlahan keseluruhan

$X_i$  = jumlah nilai X

*n* = jumlah *sample*

**D. Metode Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi**

**1) Fase 1 – Initiate Programmer**

dilakukan identifikasi mengenai penggerak atau pendorong pada perusahaan. Pada tahap ini diperoleh data dari hasil wawancara dengan narasumber di Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung. Berdasarkan *IT-relead Goals* selanjutnya melakukan identifikasi domain dan yang telah dihasilkan berdasarkan mapping pada gambar berikut.

**Gambar 1. pemetaan COBIT 5 TI Terkait Proses Tujuan**

COBIT 5 Process	Tujuan terkait TI																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
AP001	P	P	S	S						P	S	P	S	S	S	P	P
AP002	P									P	S						P
AP003	P		S	S	S	S	S	P	S	P	S						S
AP004	P								P	P		P	S				P
AP005	P				P	S	S	S								P	S
AP006	P				P	P	S	S									S
AP007	P	S	S	S					S	S	P				P		S
AP008	P		S	S	S	S	P	S	S	S	P	S	P	S	S	S	P
AP009	S				S	S	P	S	S	S	S			S	P	S	S
AP010	S	S			P	S	S	P	S	P	S	S					S
AP011	S	S			P	P	S	P	S	S				P	S	S	S
AP012		P				P	S	S	S	P				P	S	S	S
AP013		P				P	S	S	S	P					P		S

**Gambar 1. Identifikasi Domain**

**Keterangan:**

P (Primer)

Ketika ada hubungan yang penting dengan proses COBIT 5 serta menjadi pendukung utama untuk pencapaian tujuan yang berhubungan dengan IT.

S (Sekunder)

Ketika masih ada yang kuat, hubungan unuk tujuan yang berkaitan dengan TI.

Sumber: (ISACA, 2012)

Dari identifikasi diatas dapat disimpulkan bahwa domain dan proses COBIT 5 yang akan digunakan yaitu domain APO08 (*Manage Relationship*). Subdomain APO08 akan digunakan digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Identifikasi domain APO08

Proses	Indikator	Tujuan
APO08 Mengelola Hubungan	APO08.01 memahami Harapan bisnis	memahami isu-isu bisnis saat ini dan tujuan harapan bisnis TI
	APO08.02 mengidentifikasi peluang, resiko, dan kendala TI untuk meningkatkan bisnis	Mengidentifikasi peluang potensial bagi TI untuk meningkatkan kinerja perusahaan
	APO08.03 Mengelola hubungan bisnis	Mengelola hubungan bisnis dengan <i>stakeholder</i>
	APO08.04 Koordinasi dan Komunikasi	Bekerja dengan para pemangku kepentingan dengan mengkoordinasikan <i>end to end</i> pengiriman layanan TI dan solusi yang diberikan
	APO08.05 memberikan masukan untuk perbaikan berkelanjutan dari pelayanan	Meningkatkan dan mengembangkan layanan teknologi informasi

2) Fase 2 – *Define Problems and Opportunities*

Pada fase ini dilakukan tingkat kemampuan perusahaan saat ini yang berkaitan dengan kinerja TI. Penentuan kemampuan saat ini didapatkan dari hasil kuisioner dengan model maturity level yang diberikan kepada pengelolaan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan dan operasional bisnis. Dari hasil temuan tersebut maka diperoleh tingkat kemampuan perusahaan saat ini dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi informasi.

3) Fase 3 – *Define Road Map*

Dari hasil temuan dapat diperoleh *gap* jika temuan dan penilaian yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pada perusahaan. Pada tahap ini juga dijabarkan target kematangan yang ingin dicapai oleh perusahaan, mengacu pada indeks penilaian maturity level yang terdiri dari level 0-5. Target maksimal pencapaian tingkat kematangan TI adalah level 5.

4) Fase 4 – *Plan Programme*

Pada fase ini dilakukan rencana program dan usulan dari hasil analisa melalui wawancara dan kuisioner yang diberikan kepada responden di Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung. Rencana program tersebut berdasarkan pada area fokus yang dipilih yaitu APO08. Pada tahap ini juga diberikan rekomendasi sebagai saran perbaikan kepada perusahaan jika masih ada *Gap/Kesenjangan* antara *maturity level* saat ini dengan *maturity level* yang diharapkan.

4. Hasil dan Pembahasan

A. Pengolahan Data Kuisioner

Tingkat kematangan yang digunakan untuk penilaian pada model maturity level yaitu skala 0 sampai 5

1) APO08.01 – Memahami Harapan Bisnis (*Under Business Expectations*)

Tabel 4. Hasil APO08.01

No	Jabatan	Skala (Jawaban Pertanyaan)					Score
		0	1	2	3	4	
	Staff						
1	Maintenance			2	5		3,7
2	Marketing				5	2	4,2
3	HCGA SPV			2	5		3,7
4	MDSC SPV				7		3
5	SPV Produksi			3	4		3,6
6	SPV FA		1	2	4		3,4
<i>Maturity Level (as is)</i>							3,6

*score maturity level* ini pada proses APO08.01 adalah 3,6

2) APO08.02 – Mengidentifikasi Peluang, Resiko, dan Kendala TI untuk Meningkatkan Bisnis (*Identify Opportunities, Risk and Constraints for IT to Enhance The Business*)

Tabel 5. APO08.02

No	Jabatan	Skala (Jawaban Pertanyaan)					Score
		0	1	2	3	4	
	Staff						
1	Maintenance			1	6	1	4
2	Marketing				5	3	4,4
3	HCGA SPV			6	2		3,3
4	MDSC SPV				8		3
5	SPV Produksi			5	3		3,4
6	SPV FA		1	1	6		3,5
<i>Maturity Level (as is)</i>							3,6

*score maturity level* ini pada proses APO08.02 adalah 3,6

3) APO08.03 – Mengelola Hubungan Bisnis (*Manage Business Relationship*)

Tabel 6. APO08.03

No	Jabatan	Skala (Jawaban Pertanyaan)					Score
		0	1	2	3	4	
	Staff						
1	Maintenance			2	6		3,8
2	Marketing				4	4	4,5
3	HCGA SPV			6	2		3,3
4	MDSC SPV			8			3
5	SPV Produksi			3	5		3,6
6	SPV FA	1		5	2		3

Maturity Level (as is)

3,5

score maturity level ini pada proses APO08.03 adalah 3,5

4) **APO08.04 – Koordinasi dan Komunikasi (Coordinate and Communication)**

Tabel 7. APO08.04

No	Jabatan	Skala (Jawaban Pertanyaan)					Score
		0	1	2	3	4	
	Staff						
1	Maintenance			1	5		3,8
2	Marketing			1	4	1	4
3	HCGA SPV			4	2		3,3
4	MDSC SPV			6			3
5	SPV Produksi				6		4
6	SPV FA	1		3	2		3

Maturity Level (as is)

3,5

score maturity level ini pada proses APO08.04 adalah 3,5

5. **APO08.05 – Memberikan Masukan untuk Perbaikan dari Pelayanan (Provide Input to The Continual Improvement of Service)**

Tabel 8. APO08.05

No	Jabatan	Skala (Jawaban Pertanyaan)					Score
		0	1	2	3	4	
	Staff						
1	Maintenance			2	6		3,8
2	Marketing				4	4	4,5
3	HCGA SPV			5	3		3,4
4	MDSC SPV			8			3
5	SPV Produksi				5	3	4,4
6	SPV FA	2		1	5		3,1

Maturity Level (as is)

3,7

score maturity level ini pada proses APO08.05 adalah 3,7

**B. Perhitungan Maturity Level**

Pada tabel 9 menampilkan perhitungan maturity level.

Tabel 9. Hasil Maturity Level

Proses	keterangan	Maturity As Is
--------	------------	----------------

APO08.01	Memahami harapan bisnis	3,6
APO08.02	Mengidentifikasi peluang, risiko, dan kendala TI untuk meningkatkan bisnis	3,6
APO08.03	mengelola hubungan bisnis	3,5
APO08.04	koordinasi dan komunikasi	3,5
APO08.05	memberikan masukan untuk perbaikan berkelanjutan dari pelayanan	3,7
<b>APO08</b>	<b>Mengelola hubungan</b>	<b>3,6</b>

hasil perhitungan maturity level dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan maturity level pada domain APO08 (*Manage Relationship*) pada proses APO08.01, APO08.02, APO08.03, APO08.04, dan APO08.05 saat ini berada pada level 4 (*Managed and Measurable*) yang berarti penerapan teknologi informasi telah memiliki ukuran yang dijadikan sebagai sasaran maupun objektifitas kinerja perusahaan namun pencapaian pada setiap prosesnya belum terpenuhi seluruhnya.

**C. Target Domain APO08**

Untuk hasil dari domain APO08 dapat dilihat pada tabel 10 berikut

Tabel 10. Target Domain APO08

Proses	keterangan	Maturity As Is	Maturity To Be
APO08 .01	Memahami harapan bisnis	3,6	4
APO08 .02	Mengidentifikasi peluang, risiko, dan kendala TI untuk meningkatkan bisnis	3,6	4
APO08 .03	mengelola hubungan bisnis	3,5	4
APO08 .04	koordinasi dan komunikasi	3,5	4
APO08 .05	memberikan masukan untuk perbaikan berkelanjutan dari pelayanan	3,7	4
<b>APO08</b>	<b>Mengelola hubungan</b>	<b>3,58</b>	<b>4</b>

Tingkat kematangan yang diharapkan dalam mengelola teknologi informasi pada domain APO08 (*Manage Relationship*) pada proses APO08.01, APO08.02, APO08.03, APO08.04, dan APO08.05 saat ini berada pada level 4 (*Managed and Measurable*) yang berarti penerapan teknologi informasi telah memiliki ukuran yang dijadikan sebagai sasaran maupun objektifitas kinerja perusahaan secara sempurna.

**6. Kesimpulan dan Saran**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi analisis tata kelola

teknologi informasi pada Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung, didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan sistem di Kantor Pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung saat ini pada domain APO08 (*Manage Relationship*) dengan proses APO08.01, APO08.02, APO08.03, APO08.04, dan APO08.05 berada pada level 4 (*Managed and Measurable*) yang berarti penerapan teknologi informasi telah memiliki ukuran dan sudah dijadikan sebagai sasaran maupun objektifitas kinerja perusahaan. Namun, pencapaian pada setiap prosesnya belum terpenuhi seluruhnya. Maka, untuk mengacu pada tujuan yang diharapkan, perlu dilakukan target perbaikan dalam mengelola teknologi informasi.
2. Hasil evaluasi analisis tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan TI di Kantor pusat Oleh Oleh Banana Foster Lampung dalam mendukung proses bisnis Oleh Oleh Lampung Banana Foster didapatkan dari rekapitulasi hasil jawaban kuisisioner *maturity level*. Perhitungan menggunakan rata-rata nilai statistik atau *mean* dari berbagai aspek dalam setiap kuisisioner pada domain APO08 (*Manage Relationship*) dengan proses APO08.01, APO08.02, APO08.03, APO08.04, dan APO08.05 ini mendapatkan nilai rata-rata tingkat kematangan saat ini (*maturity level as is*) yaitu 3,6. Sedangkan target tingkat kematangan yang diharapkan perusahaan (*maturity level to be*) yaitu 4, sehingga terdapat sebuah gap sebesar 0,4.

#### Daftar Pustaka

- [1] Andy., 2019. *Pengertian XAMPP Lengkap dengan Fungsi dan Cara Instalasi*. [Online] Available at: <https://qwords.com/blog/pengertian-xampp/> [Diakses 25 Maret 2021].
- [2] Nugroho, R., Suryono, R., Darwis, D. “*Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Integritas Data Menggunakan Framework Cobit 5 pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre IV TNK*”. *Jurnal TEKNOINFO*. Vol. 10, No.1, 2016, 1-6. 2016.
- [3] ISACA. *COBIT 5 A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*.USA: IT Governance Institute. 2012
- [4] ISACA. 2012. *COBIT 5 Enabling Process*.USA: IT Governance Institute.
- [5] ISACA. 2012. *COBIT 5 Enabling Information*.USA: IT Governance Institute.
- [6] ISACA. 2012. *COBIT 5 Implementation*.USA: IT Governance Institute.
- [7] Jogiyanto, H.M. & Abdillah, W. 2011. *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta:ANDI.
- [8] Khotari, C.R. 2004. *Research Methodology Methods and Techniques Second*. New Delhi: New Age Publisher.
- [9] Sanjaya, Wina. 2013. *Peelitian Pendidikan: Jenis, Metode dan Prosedur*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- [10] Sarno, Riyanto. 2009. *Audit Sistem dan Teknologi Informasi*. Surabaya: ITS pers.
- [11] Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- [12] Suryono,R., Darwis, D. Gunawan, S. “*Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Balai Besar Perikanan Budidaya Laut Lampung)*”. *Jurnal TEKNOINFO*. Vol. 12, No.1, 2018, 16-22. 2018.
- [13] Surendro, K. 2009. *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- [14] Wakhinuddin. 2009. *Analisa Gap*. Dikutip pada 10 Mei 2017.