



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGUKURAN KAPABILITAS PADAPENGELOLAAN
OPERASIONAL INFORMATION TECHNOLOGY
PT XYZ MENGGUNAKAN COBIT5.0**

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer (S.Kom.)

KELVIN CHANDRA

13110310058

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

**MEASURING PT XYZ OPERATIONAL MANAGEMENT
INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITY
LEVEL BY FRAMEWORK COBIT 5.0**

ESSAY



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer (S.Kom.)

KELVIN CHANDRA

13110310058

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini, saya,

Nama : Kelvin Chandra

NIM : 13110310058

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil ide yang saya buat dan kerjakan sendiri, serta bukan merupakan hasil pekerjaan atau penelitian yang dilakukan oleh orang, peneliti, organisasi, dan / atau perusahaan lain yang kemudian saya ambil atau tiru. Semua data yang saya ambil dari buku atau karya tulis orang atau lembaga lainnya seluruhnya saya cantumkan pada bagian Daftar Pustaka.

Apabila ditemukan bahwa adanya kecurangan atau kutipan yang saya lakukan di dalam skripsi ini, saya bersedia untuk dinyatakan GAGAL atau TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang saya tempuh ini.

Tangerang, 02 Mei 2017

Kelvin Chandra

PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

Skripsi yang dibuat dengan memakai judul

**”PENGUKURAN KAPABILITAS PADA PENGELOLAAN OPERASIONAL
INFORMATION TECHNOLOGY PT XYZ MENGGUNAKAN COBIT5.0”**

oleh

Kelvin Chandra - 1310310058

Telah diujikan pada hari Jumat, tanggal 26 April 2017

Pukul 15.00 s.d. 17.00 dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut

Pembimbing

Penguji

Wella, S.Kom., M.MSI.

Marcelli Indriana, S.Kom., M.Sc.

Ketua Sidang

Johan Setiawan, S. Kom., M.M., M.B.A.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Nama Program Studi

Wira Mungana, S.Si., M.Sc.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Tuhan memberikan kuasa agar penulis dapat memulai dan menyelesaikan skripsi dengan judul Judul Skripsi tepat dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Skripsi ini dibuat oleh penulis untuk Program Strata 1, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang turut membantu penulis dalam pelaksanaan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Jonathan Weiyn selaku anggota SOP Divison atas kesabaran dan kesediaan dalam membimbing Penulis serta berbagi ilmu, dan telah mengizinkan Penulis untuk melakukan Penelitian di PT XYZ
2. Ibu Wella selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan serta nasihat selama proses pembuatan laporan skripsi
3. Bapak Wira Munggana selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi atas dukungan yang diberikan selama proses pembuatan laporan magang
4. Ibu Diana Lie yang bersedia meluangkan waktu dan menerima Penulis untuk melakukan penelitian di PT XYZ dan memberikan akses kepada Penulis kepada divisi TI perusahaan
5. Pihak PT XYZ lainnya yang juga membantu Penulis dalam menyelesaikan skripsi memberikan informasi - informasi dan data - data yang berguna bagi Penulis
6. Teman - teman yang selalu mendukung dan membantu Penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Dan terus memberikan masukan - masukan yang berguna bagi penulis

Penulis juga ikut menyampaikan terima kasih kepada papa, mama, dan berbagai orang dari dalam keluarga yang juga turut membantu penulis saat menuliskan skripsi ini.



Tangerang, 02 Mei 2017

Kelvin Chandra

UMN

PENGUKURAN KAPABILITAS PADA PENGELOLAAN OPERASIONAL *INFORMATION* *TECHNOLOGY* PT XYZ MENGGUNAKAN COBIT5.0.

Nama : Kelvin Chandra
NIM : 13110310058

Sistem informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Sebuah sistem informasi dapat mendukung kegiatan operasional dengan cara menyediakan informasi - informasi yang dibutuhkan. Namun, sistem yang tidak sepenuhnya mendukung perusahaan dapat berdampak negatif atau merugikan perusahaan. Maka dari itu, perlu dilakukan tindakan yang dapat memastikan sistem informasi perusahaan benar - benar mendukung perusahaan. Salah satu kegiatan yang dapat dilakukan adalah kegiatan pengukuran tata kelola TI. PT XYZ merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *property* mereka ingin melakukan penilaian terhadap tata kelola TI mereka. Untuk melakukan itu penulis menggunakan *Framework COBIT 5.0* sebagai acuan dalam melakukan pengecekan. Sesuai dengan permintaan perusahaan proses yang akan diuji oleh penulis adalah *Manage Service Agreements*, *Manage Change*, *Manage Operation*, dan *Manage Service Request and Incident*. Setiap proses tersebut memiliki maksud dan tujuan yang berbeda dan setiap proses akan diukur menggunakan standar yang sudah ditetapkan oleh *framework COBIT 5.0* yaitu *capability Level*. Tingkatan pada *Capability Level* yaitu *level 0* sampai dengan *level 5*. Target yang ingin dicapai oleh PT XYZ adalah pada *level 4*. Namun, Hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan ekspektasi yaitu pada *level 3* dan *2*, sehingga perusahaan harus menjalankan perbaikan berdasarkan rekomendasi yang diberikan yang mendasar pada *framework COBIT 5.0*

Kata kunci: *Framework COBIT 5.0*, *Capability level*, Tata kelola, Sistem Informasi

MEASURING PT XYZ OPERATIONAL MANAGEMENT INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITY LEVEL USING COBIT 5.0

Name : Kelvin Chandra
NIM : 13110310058

Information system is one of the most important thing in every company. Information system existence can assist their operational activities by providing needed information. However, every system need to be well organized so it can achive what the company expected. So, every company need to do some measurement to create a well organize system. A type of action that can be use for creating a well organize sistem is quantify their IT governance PT XYZ is a company that engaged in property business. Their company want to measure their IT governance, to measure their IT governance framework COBIT 5.0 was use and as what the company request process that being measure are Manage Service Agreements, Manage Change, Manage Opertionss, and Manage Service Request and Incidents. Every process have their own importance and will be measure base on framework COBIT 5.0 capability level . Framework COBIT 5.0 Capability level have 5 kind of stage. PT XYZ expectation that they can achieved level 4. But, the result that came out doesnt match what their company has expected, the result was level 3 and on of thier process stop at level 2. So, to attain the level that PT XYZ wanted they need to some imporvement base on COBIT 5.0 recommendation

Keywords : framework COBIT 5.0, Capability Level, IT Governance, Information System

UMN

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teknik Pengumpulan data	10
2.3 Definisi Audit Sistem informasi	11
2.4 Tujuan Audit Sistem Informasi	12
2.5 Tahapan-tahapan Audit	13
2.5.1 Planning	14
2.5.2 Penilaian Risiko	15
2.5.3 Program Audit	15
2.5.4 Mengumpulkan Bukti	16
2.5.5 Membuat Kesimpulan	16
2.5.6 <i>Following Up</i>	16
2.6 IT GOVERNANCE	18
2.7 COBIT 5.0	19
2.7.1 COBIT 5.0 Principle	19
2.7.2 Proses COBIT5.0	21
2.8 Domain COBIT5.0	22
2.8.1 Evaluate, Direct, Monitor (EDM)	22
2.8.2 Align, Plan, and Organize (APO)	23
2.8.3 Build, Acquire, and Implement (BAI)	24
2.8.4 Deliver, Service and Support (DSS)	25

2.8.5 Monitor, Evaluate and Assess (MEA)	26
2.8.6 Capability level	27
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Struktur Organisasi	29
3.2.1 Struktur Organisasi TI.....	33
3.2.2 Visi Perusahaan.....	34
3.2.3 Misi Perusahaan	34
3.3 Tujuan Perusahaan	35
3.4 Variabel Penelitian.....	35
3.5 Metode Penelitian	36
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6 Teknik Analisa Data	38
3.6.1 Capability Level.....	39
3.7 Kerangka Teori Penelitian	39
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1 <i>Planning</i>	41
4.2 Penilaian Risiko	42
4.3 Program Audit.....	43
4.4 Mengumpulkan Bukti	45
4.4.1 Hasil Kuesioner.....	47
4.4.2 Hasil Wawancara	62
4.4.3 Hasil Observasi Dokumen	70
4.5 Membuat Kesimpulan.....	72
4.6 Mempersiapkan Pendapat Audit.....	74
4.7 <i>Following up</i>	81
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89

UMN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>COBIT 5.0 Principle</i>	19
Gambar 2.2	<i>COBIT 5.0 Process</i>	21
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT XYZ	30
Gambar 3.2	Struktur TI Organisasi PT XYZ	33
Gambar 3.3	Kerangka Teori Penelitian	40
Gambar 4.1	<i>Target vs Capability Achieved</i>	81

UMN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2	<i>Evaluate, Direct, and Monitor</i>	23
Tabel 2.3	<i>Align, Plan, and Organize</i>	24
Tabel 2.4	<i>Build, Acquire, and Implement</i>	25
Tabel 2.5	<i>Deliver, Service, and Support</i>	26
Tabel 2.6	Monitor, Evaluate, and Assess	26
Tabel 2.7	Tingkatan <i>capability level</i>	27
Tabel 3.1	Jumlah Pertanyaan Wawancara	37
Tabel 3.2	Tingkatan <i>capability level</i>	39
Tabel 4.1	<i>Timeline Program Audit</i>	44
Tabel 4.2	Jumlah Pertanyaan Kuesioner	46
Tabel 4.3	Perhitungan Kuesioner Proses APO09 Level 1	48
Tabel 4.4	Perhitungan Kuesioner Proses BAI06 Level 1	49
Tabel 4.5	Perhitungan Kuesioner Proses DSS01 Level 1	50
Tabel 4.6	Perhitungan Kuesioner Proses DSS02 Level 1	51
Tabel 4.7	Perhitungan Seluruh Proses Level 1	52
Tabel 4.8	Perhitungan <i>Manage Service Agreements Level 2</i>	53
Tabel 4.9	Perhitungan Kuesioner <i>Manage Change</i> BAI06 Level 2	54
Tabel 4.10	Perhitungan Kuesioner DSS01 Level 2	55
Tabel 4.11	Perhitungan Kuesioner DSS 02 Level 2	56
Tabel 4.12	Perhitungan Seluruh Proses Level 2	57
Tabel 4.13	Perhitungan Level 3 APO09 <i>Manage Service Agreements</i>	58
Tabel 4.14	Perhitungan Level 3 DSS 01 <i>Manage Operation</i>	59
Tabel 4.15	Perhitungan Level 3 DSS 02 <i>Manage Service Request and Incidents</i>	60
Tabel 4.16	Perhitungan Seluruh Proses Level 3	61
Tabel 4.17	Pertanyaan wawancara <i>Manage Service Agreements</i>	63
Tabel 4.18	Pertanyaan wawancara <i>Manage Change</i>	65
Tabel 4.19	Pertanyaan wawancara <i>Manage Operation</i>	67
Tabel 4.20	Pertanyaan wawancara <i>Manage Request Service and Incidents</i>	69
Tabel 4.21	Dokumen-Dokumen PT XYZ	71
Tabel 4.22	Temuan Audit	73
Tabel 4.23	Temuan, Dampak dan Rekomendasi APO09	75
Tabel 4.24	Temuan, Dampak dan Rekomendasi BAI06	76
Tabel 4.25	Temuan, Dampak dan Rekomendasi DSS01	77
Tabel 4.26	Temuan, Dampak dan Rekomendasi DSS02	78