



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 TINGKAT KAPABILITAS
PADA PENGELOLAAN SDM DAN
PERJANJIAN KERJA DI PT X**

SKRIPSI



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

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

Inez Gavrila Wahyudi

12110310023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Pengukuran Tingkat Kapabilitas pada Pengelolaan SDM
dan Perjanjian Kerja di PT X”

Oleh

Inez Gavrila Wahyudi

telah diujikan pada hari Selasa, 9 Agustus 2016,

Pukul 10.30 s.d. 12.00 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut

Menyetujui

Ketua Sidang

Penguji

(Yustinus Eko Soelistio, S.Kom., M.M)

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

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

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

(Wella, S.Kom., M.MSI)

Disahkan oleh,

Ketua Program Studi Sistem Informasi-UMN

(Wira Munggana, S.Si, M.Sc.)

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Inez Gavrilah Wahyudi

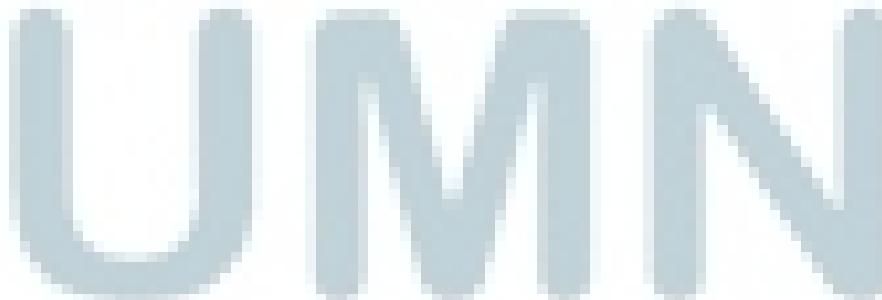
NIM : 12110310023

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, 18 Juli 2016

A large, semi-transparent watermark of the Universitas Muhammadiyah Negeri (UMN) logo is centered on the page. The logo consists of the letters 'U', 'M', 'N' in a stylized, blocky font.

Inez Gavrilah Wahyudi

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS PADA PENGELOLAAN SDM DAN PERJANJIAN KERJA DI PT X

Oleh

Inez Gavrila Wahyudi

12110310023

Diajukan guna Memenuhi Prasyarat Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Tangerang, 22 Juli 2016

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

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

Wella, S.Kom., M.MSI

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Wira Munggana, S.Si, M.Sc.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena Tuhan memberikan kuasa agar penulis dapat memulai dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengukuran Tingkat Kapabilitas pada Pengelolaan SDM dan Perjanjian Kerja di PT X” tepat dengan batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Skripsi ini dibuat oleh penulis untuk Program Strata 1, Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Informasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu peneliti dalam pelaksanaan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mendukung dan memberikan arahan serta bimbingan kepada peneliti dalam penggeraan skripsi sejak dimulainya pembuatan skripsi hingga diselesaiannya laporan skripsi ini.
2. Ibu Wella, S.Kom., M.MSI., selaku dosen pembimbing kedua yang juga mendukung, memberikan saran dan masukkan, serta bimbingan kepada peneliti dari awal pembuatan skripsi hingga diselesaiannya laporan skripsi ini.

3. Bapak Eddie Rasyid Darajat, selaku *Senior Vice President* di Internal IT Audit PT X yang sudah mengijinkan penulis untuk mengambil data pada divisi TI terkait penulisan skripsi ini.
4. Ibu Upik Trisda Leawaty, selaku tim audit TI internal di PT X juga membantu dalam menyampaikan beberapa issue yang ada di PT X dan masukkan untuk kepentingan pada skripsi ini.
5. Bapak Indra Adhy Wijaya, selaku tim audit TI internal di PT X yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi melalui observasi, wawancara, dan kuesioner untuk kepentingan penelitian pada Skripsi ini.
6. Bapak Wira Munggana, S.Si, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi yang senantiasa memantau dan memberikan motivasi mengenai perkembangan penggerjaan skripsi ini.
7. Keluarga terutama Papa, Mama, dan Kenny Nathaniel Wahyudi yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta motivasi sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepada teman-teman seperjuangan: Felix Adrianto, Stella Aprilia, Kenny Chintama, serta sahabat-sahabat: Cici Eva Delicia, Cici Cindy Christella, Angelina Liwang, Gabriella Oetama, Giovanni Anggasta, dan Meliana yang selalu menghibur, menyemangati, dan juga mendoakan untuk proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti bersedia menerima berbagai kritik dan saran yang membangun dari semua pihak tentang penelitian ini. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Tangerang, 18 Juli 2016

Inez Gavrla Wahyudi



PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS

PADA PENGELOLAAN SDM DAN

PERJANJIAN KERJA DI PT X

ABSTRAK

Oleh: Inez Gavrila Wahyudi

Seiring dengan makin banyaknya institusi, baik pemerintahan maupun swasta yang mengandalkan TI untuk mendukung jalannya operasional sehari-hari, maka kualitas seorang *Human Resource* sangat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaannya. Salah satu contohnya, PT X. PT X yang bergerak di bidang industri perbankan dan sangat berpengaruh bagi perekonomian masyarakat luas, sangat menekankan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM). Mereka dituntut untuk menguasai teknologi yang ada dalam melayani customernya.

Agar dapat memenuhi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang baik, penulis mencoba mengukur tingkat kapabilitas bagian manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan Manajemen Perjanjian Kerja pada PT X. Penulis juga berusaha untuk memberikan solusi dalam melakukan pengukuran tingkat kapabilitas dan memberikan *review*, serta dokumentasi dari data-data yang ada agar dapat dilihat sejauh mana *Capability Level* yang dimiliki oleh PT X pada kedua bagian ini melalui COBIT 5.0. Objek penelitian ini adalah pengelolaan SDM dan perjanjian kerja pada sebuah perusahaan yang cukup besar, memiliki kurang lebih 2000 pegawai di dalam divisi TI/*Operation*. Penelitian ini menggunakan COBIT 5.0 dengan 1 domain yaitu *Align, Plan, and Organize* dan 2 proses yaitu APO 07 (*Manage Human Resource*) dan APO 09 (*Manage Service Agreement*).

Pengumpulan data dapat diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada divisi TI dengan masing-masing bagiannya (terdapat 127 butir pertanyaan dan 10 responden), wawancara dengan bagian *Human Capital* dan bagian *project TI*, serta observasi di PT X.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa APO 07 (*Manage Human Resource*) berhenti di level 2 dengan skor 82.50 di level 3 dan APO 09 (*Manage Service Agreement*) berhenti di level 3 dengan skor 84.10 di level 4.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Tingkat Kapabilitas, COBIT 5.0, *Align Plan and Organize, Manage Service Agreement, Manage Human Resources*

ABSTRACT

Along with the rising numbers of institutions, both government and private sector are all depends and relies on information technology to support the annual activities, therefore a decent quality of employees are needed to work on their jobs. One of the examples is PT. X as a major company who operates in the banking sector that contributes an impact in national economy and employed most likely 2000 employees that are working in IT/Operation division, in which emphasizing the development and enhancement of Human Resource. Hence, human resources are required to have good skills and capabilities of technologies that are needed in order to serve their customers. To meet the need of human resources' enhancement, writer was attempting to measure the level of capacity in human resource management and agreement service management division in PT. X.

Writer is eager to offer a solutions in doing the measurement level of capacity and provide reviews, and moreover the documentations as the evidence to show to what extent the capability level that PT. X have prior to these 2 particular divisions. Throughout the observation, writer were utilized the COBIT 5.0 with 1 domain which are, Align, Plan, and organize, and also with 2 process, that is APO 07 (Manage Human Resource) and APO 09 (Manage Service Agreement)

The research objects are the human resource management and working agreement within the company, which has over than 2000 employees that work in IT/Operation. This research was applying COBIT 5.0 with 1 domain, which are Align, Plan, and Organize, and 2 other processes, which are APO 07 (Manage Human Resource) and APO 09 (Manage Service Agreement).

To obtain the data, writer was using several methods such as, spreading the questionnaires to several divisions, including all the IT divisions where we distributed to their own particular division (there were 127 questions and 10 respondents), interviewed Human Capital division & IT Project division, altogether with observation within PT X.

The outcome that writer obtained indicates that APO 07 (Manage Human Resource) halted at level 2 with the score 82.50 in level 3, and APO 09 (Manage Service Agreement) halted at level 3 with the score 84.10 at level 4

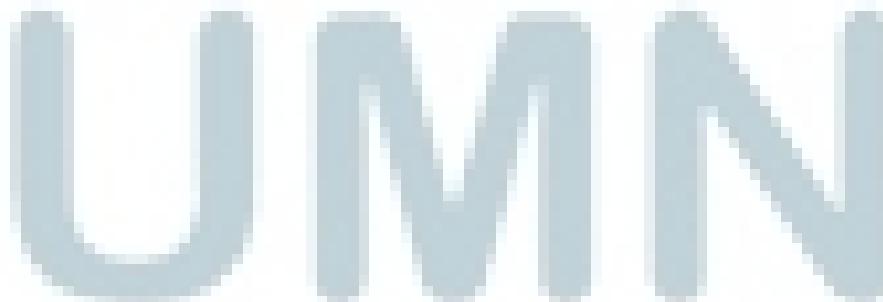
Keywords: Information System, Capabilities scale, COBIT 5.0, Align Plan and Organize, Manage Service Agreement, Manage Human Resources

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Sistem Informasi	8
2.1.1. Pengertian Sistem.....	8
2.1.2. Karakteristik Sistem	10
2.1.3. Pengertian Informasi	12
2.1.4. Sistem Informasi	12
2.2. Teori Sumber Daya Manusia	13
2.2.1. Pengertian Sumber Daya Manusia	13
2.2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia	14

2.2.3.	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.2.4.	Fungsi Operasional Sumber Daya Manusia	16
2.3.	Audit	20
2.3.1.	Pengertian Audit.....	20
2.3.2.	Tujuan Audit	20
2.2.3.	Pengertian Audit Sistem Informasi	21
2.2.4.	Tujuan Audit Sistem Informasi	22
2.3.5.	Tahapan Audit Sistem Informasi	23
2.4.	COBIT (Control Objective for Information and Related Technology)	27
2.4.1.	Pengertian COBIT	27
2.4.2.	Sejarah COBIT	30
2.4.3.	COBIT 5.0.....	31
2.4.4.	<i>IT Enabler</i> COBIT 5.0	35
2.4.5.	<i>Capabiliy Model</i>	41
2.5.	Teori Pengumpulan data.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1	Objek Penelitian	47
3.1.1	Sejarah Perusahaan PT X.....	47
3.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	53
3.1.3.	Pencapaian PT X.....	55
3.1.4.	Rencana dan Strategi jangka panjang	57
3.1.5.	Struktur Organisasi	60
3.2.	Metode Penelitian	65
3.3.	Variabel Penelitian	66
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	68
3.5.	Teknik Analisis Data	69
3.6.	Kerangka Teori.....	69
BAB IV PEMBAHASAN.....		75

4.1. Perencanaan (<i>Planning</i>).....	75
4.2. Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work</i>)	76
4.2.1. Kuesioner	76
4.2.2. Hasil Perhitungan Kuesioner	78
4.2.3. Wawancara.....	84
4.2.4. Observasi	86
4.3. Pelaporan (<i>Reporting</i>)	87
4.3.1. Temuan Audit Kuesioner.....	87
4.3.2. Temuan Audit Wawancara	101
4.3.3. Dampak dan Rekomendasi Kuesioner	103
4.3.4. Dampak dan Rekomendasi Wawancara	107
4.3.5. Positif dan Negatif yang Ditemukan dalam Tiap Proses	110
4.4. Tindak Lanjut (<i>Follow Up</i>).....	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1. Simpulan.....	112
5.2. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	119



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Evaluate, Direct, and Monitor.....	37
Tabel 2. 2	Align, Plan, and Organize	38
Tabel 2. 3	Build, Acquire and Implement.....	39
Tabel 2. 4	Deliver, Service, Support.....	40
Tabel 2. 5	Monitor, Evaluate, Access	41
Tabel 4. 6	Perhitungan APO 07 level 1.....	78
Tabel 4. 7	Perhitungan APO 07 level 1.....	78
Tabel 4. 8	Perhitungan APO 07 level 2.....	79
Tabel 4. 9	Perhitungan APO 09 level 2.....	80
Tabel 4. 10	Perhitungan APO 07 level 3.....	81
Tabel 4. 11	Perhitungan APO 09 level 3.....	82
Tabel 4. 12	Perhitungan APO 09 level 4.....	83
Tabel 4. 13	Temuan Audit pada kuesioner	87
Tabel 4. 14	Temuan Audit pada Wawancara	101
Tabel 4. 15	Dampak dan Rekomendasi pada Kuesioner.....	103
Tabel 4. 16	Dampak dan Rekomendasi pada Wawancara	107
Tabel 4. 17	Positif dan Negatif dari APO 07	110
Tabel 4. 18	Dampak dan Rekomendasi pada Kuesioner.....	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pengertian Sistem Sumber	8
Gambar 2.2 Tahapan Audit Sistem Informasi Menurut Hunton.....	25
Gambar 2. 3. Bagian COBIT 5.0.	31
Gambar 2. 4. Prinsip COBIT 5.0	32
Gambar 2. 5 IT Enabler Cobit 5.0	36
Gambar 2. 6 Capability Model.....	42

