



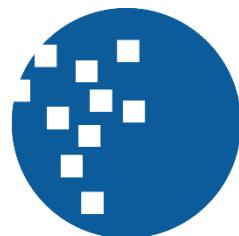
### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

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.

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
PT XYZ MENGGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 2019***



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**Emmanuel Enrique**

**00000028446**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2023**

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA  
PT XYZ MENGGUNAKAN *FRAMEWORK COBIT 2019*



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Emmanuel Enrique  
00000028446

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2023

## **HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Dengan ini saya,

Nama : Emmanuel Enrique

Nomor Induk Mahasiswa : 00000028446

Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Juni 2023



(Emmanuel Enrique)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

### EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019

Oleh

Nama : Emmanuel Enrique  
NIM : 00000028446  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik & Informatika

Telah diujikan pada hari Selasa, 27 Juni 2023

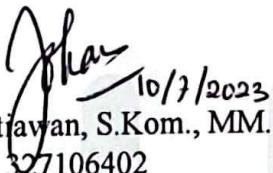
Pukul 13.00 s.d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Johan Setiawan, S.Kom., MM.  
327106402

  
10/7/2023

Penguji

Rudi Sutomo, S.Kom., M.Si., M.Kom.  
0222057501

Pembimbing

Melissa Indah Fianty, S.Kom., M.MSI.  
0313019201

  
10/7/23

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

10/7/23

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emmanuel Enrique  
NIM : 00000028446  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Informatika  
Jenis Karya : \*Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (\*coret salah satu)

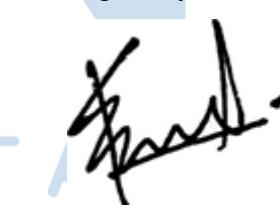
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

### **EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonekslusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 16 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Emmanuel Enrique)

**UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Skripsi ini dengan judul: “EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Melissa Indah Fianty, S.Kom., M.MSI., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Kepada Perusahaan PT XYZ, sebagai objek penelitian yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

Tangerang, 16 Juni 2023



(Emmanuel Enrique)

# EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019

(Emmanuel Enrique)

## ABSTRAK

Teknologi informasi berkembang sangat pesat sehingga perusahaan-perusahaan menggunakan dan mengimplementasi teknologi informasi untuk mendapatkan *competitive advantage*. Penerapan teknologi informasi digunakan untuk menunjang kegiatan bisnis PT XYZ yang bergerak di bidang layanan TI. Permasalahan yang terjadi adalah yaitu terjadi keterlambatan dalam pengiriman layanan yang diberikan. Ini menjadi penting karena sebagai perusahaan dibidang layanan, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor paling penting dalam bisnis dan memiliki dampak langsung pada kesuksesan dan kelangsungan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, dilakukan pengukuran *Capbility Level* dari tata kelola TI yang diterapkan PT XYZ menggunakan *framework COBIT 2019* dan pendekatan kualitatif dengan melakukan pengumpulan data melalui proses wawancara dan studi literatur. Hasil Objektif yang digunakan pada penelitian ini antara lain, APO12 (*Managed Risk*), BAI10 (*Managed Configuration*), dan DSS04 (*Managed Continuity*).

Hasil pengukuran tingkat kapabilitas objektif tersebut masing-masing berada di level 3, 3, dan 2, dengan masing target di level 4, 4, dan 3. Hal ini menunjukkan adanya gap sebanyak 1 tingkat pada setiap proses. Rekomendasi yang diberikan berfokus pada pengelolaan pencatatan risiko yang berhubungan dengan penyebab keterlambatan layanan, memastikan penggunaan sumber daya TI agar dikelola dengan baik, dan memastikan keberlangsungan sistem layanan yang berkelanjutan agar tidak terjadi keterlambatan.

**Kata kunci:** Audit Sistem Informasi, *Capability Level*, COBIT 2019, Tata Kelola TI

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

# **EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY**

## **GOVERNANCE AT PT XYZ USING THE COBIT 2019**

### **FRAMEWORK**

(Emmanuel Enrique)

### **ABSTRACT (English)**

*Information technology is developing very rapidly so that companies use and implement information technology to gain competitive advantage. The application of information technology is used to support the business activities of PT XYZ which is engaged in IT services. The problem that occurs is that there is a delay in the delivery of services provided. This is important because as a service company, customer satisfaction is one of the most important factors in business and has a direct impact on the success and continuity of the company.*

*Based on the problems that occur, measuring the capability level of IT governance implemented by PT XYZ uses the 2019 COBIT framework and a qualitative approach by collecting data through an interview process and literature study. The objective results used in this study include APO12 (Managed Risk), BAI10 (Managed Configuration), and DSS04 (Managed Continuity).*

*The results of measuring the objective capability level are at levels 3, 3, and 2, respectively, with targets at levels 4, 4, and 3. This indicates that there is a gap of 1 level in each process. The recommendations given focus on managing risk records related to the causes of service delays, ensuring the use of IT resources to be managed properly, and ensuring the continuity of a continuous service system so that delays do not occur.*

**Keywords:** Capability Level, COBIT 2019, Information System Audit, IT Governance

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>ABSTRACT (English).....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Batasan Masalah.....	5
1.4    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1    Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2    Manfaat Penelitian .....	6
1.5    Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	8
2.1    Tata Kelola Teknologi Informasi .....	8
2.1.1    Teknologi Informasi .....	8
2.1.2    Tata Kelola Teknologi Informasi .....	8
2.1.3    Audit Tata Kelola Teknologi Informasi.....	8
2.2    Teori <i>Framework COBIT 2019</i> .....	10
2.2.1    COBIT 2019 <i>Principles</i> .....	11
2.2.2    COBIT 2019 <i>Process Reference Model</i> .....	12
2.2.3    COBIT 2019 <i>Components of the Governance System</i> .....	14
2.2.4    COBIT 2019 <i>Goals Cascade</i> .....	16
2.2.5    COBIT 2019 <i>Capability Level</i> .....	17
2.2.6    COBIT 2019 <i>Implementation Life Cycle</i> .....	19

<b>2.2.7 COBIT 2019 Gap Analysis.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 COBIT 2019 RACI Chart .....</b>	<b>22</b>
<b>2.4 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
<b>3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>3.1.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1.2 Visi Perusahaan.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1.3 Misi Perusahaan .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Alur Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.1 Planning (Perencanaan) .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2.2 Field Work (Lingkup Kerja) .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2.3 Reporting (Membuat Laporan).....</b>	<b>34</b>
<b>3.2.4 Follow Up (Tindak Lanjut) .....</b>	<b>35</b>
<b>3.3 Metode Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4 Variabel Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.4.1 Variabel Independen.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4.2 Variabel Dependen.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5.1 Studi Pustaka.....</b>	<b>37</b>
<b>3.5.2 Wawancara .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Planning (Perencanaan).....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.1 Menentukan Objek Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.2 Melakukan Wawancara .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1.3 Studi Literatur.....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Field Work (Lingkup Kerja) .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2.1 Menentukan Design Factor COBIT 2019 .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2.2 Menentukan Proses COBIT 2019 .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.3 Membuat RACI Chart COBIT 2019 .....</b>	<b>51</b>
<b>4.3 Reporting (Membuat Laporan) .....</b>	<b>53</b>
<b>4.3.1 Penilaian Capability Level Setiap Sub-Proses .....</b>	<b>53</b>
<b>4.3.2 Analisis Capability Level Proses COBIT 2019 .....</b>	<b>56</b>

<b>4.3.3 Melakukan <i>GAP Analysis</i> COBIT 2019 .....</b>	<b>59</b>
<b>4.3.4 Pembuatan Laporan Hasil Audit .....</b>	<b>61</b>
<b>4.4 Follow Up (Tindak Lanjut) .....</b>	<b>67</b>
<b>4.4.1 Memberikan Laporan Audit.....</b>	<b>67</b>
<b>4.4.2 Memberikan Laporan Rencana Perbaikan .....</b>	<b>69</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
<b>5.1 Simpulan.....</b>	<b>71</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Permasalahan pada PT XYZ .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1 [32].....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2 [33].....	24
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3 [34].....	25
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4 [35].....	26
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 5 [36].....	26
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu 6 [37].....	27
Tabel 4.1 RACI Chart APO12 .....	51
Tabel 4.2 RACI Chart BAI10 .....	52
Tabel 4.3 RACI Chart DSS04 .....	52
Tabel 4.4 Pengukuran Sub-Proses APO12 Level 2 .....	54
Tabel 4.5 Pengukuran Sub-Proses APO12 Level 3 .....	54
Tabel 4.6 Pengukuran Sub-Proses BAI10 Level 2.....	54
Tabel 4.7 Pengukuran Sub-Proses BAI10 Level 3.....	55
Tabel 4.8 Pengukuran Sub-Proses DSS04 Level 2 .....	55
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Proses APO12 Level 2 .....	56
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Proses APO12 Level 3 .....	57
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Proses BAI10 Level 2 .....	58
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Proses BAI10 Level 3 .....	58
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Proses DSS04 Level 2 .....	58
Tabel 4.14 GAP Analysis PT XYZ.....	60
Tabel 4.15 Temuan dan Dampak Proses APO12.....	61
Tabel 4.16 Temuan dan Dampak Proses BAI10.....	62
Tabel 4.17 Temuan dan Dampak Proses DSS04 .....	63
Tabel 4.18 Rekomendasi dan Tanggapan Proses APO12.....	64
Tabel 4.19 Rekomendasi dan Tanggapan Proses BAI10 .....	65
Tabel 4.20 Rekomendasi dan Tanggapan Proses DSS04.....	66
Tabel 4.21 Hasil Audit .....	68
Tabel 4.22 Laporan Rencana Perbaikan.....	69

**UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Tingkat Ketepatan Waktu Penerbitan Dokumen V-Legal (Juli – Desember 2022) .....	2
Gambar 2.1 Enam Prinsip COBIT 2019 .....	11
Gambar 2.2 Process Reference Model COBIT 2019 .....	13
Gambar 2.3 COBIT 2019 Components of the Governance System .....	14
Gambar 2.4 COBIT 2019 Goals Cascade .....	16
Gambar 2.5 The Seven Phases of the Implementation Life Cycle COBIT 2019 .	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	30
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Design Factor 1 Enterprise Strategy .....	40
Gambar 4.2 Design factor 2 Enterprise Goals .....	41
Gambar 4.3 Design factor 3 IT Risk Profile .....	42
Gambar 4.4 Design factor 4 IT-Related Issue.....	43
Gambar 4.5 Design Factor 5 IT Threat Landscape .....	44
Gambar 4.6 Design Factor 6 Compliance Requirements .....	45
Gambar 4.7 Design Factor 7 Role of IT .....	46
Gambar 4.8 Design Factor 8 Sourcing model for IT .....	47
Gambar 4.9 Design Factor 9 IT Implementation Methods .....	48
Gambar 4.10 Design Factor 10 Technology Adoption Strategy.....	48
Gambar 4.11 Hasil Seluruh Design Factor .....	50
Gambar 4.12 Radar Chart GAP Analysis PT XYZ.....	60



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Surat Permintaan Data .....	77
Lampiran B Transkrip Wawancara .....	78
Lampiran C Dokumen Audit APO12.03 (Level 2).....	82
Lampiran D Dokumen Audit APO12.05 (Level 2).....	83
Lampiran E Dokumen Audit APO12.01 (Level 3) .....	84
Lampiran F Dokumen Audit APO12.02 (Level 3) .....	86
Lampiran G Dokumen Audit APO12.03 (Level 3).....	88
Lampiran H Dokumen Audit APO12.04 (Level 3).....	90
Lampiran I Dokumen Audit APO12.05 (Level 3) .....	92
Lampiran J Dokumen Audit APO12.06 (Level 3) .....	94
Lampiran K Dokumen Audit BAI10.02 (Level 2).....	96
Lampiran L Dokumen Audit BAI10.03 (Level 2) .....	97
Lampiran M Dokumen Audit BAI10.04 (Level 2) .....	98
Lampiran N Dokumen Audit BAI10.01 (Level 3).....	99
Lampiran O Dokumen Audit BAI10.02 (Level 3).....	101
Lampiran P Dokumen Audit BAI10.03 (Level 3) .....	103
Lampiran Q Dokumen Audit BAI10.04 (Level 3).....	105
Lampiran R Dokumen Audit DSS04.01 (Level 2).....	107
Lampiran S Dokumen Audit DSS04.02 (Level 2) .....	109
Lampiran T Dokumen Audit DSS04.03 (Level 2).....	111
Lampiran U Dokumen Audit DSS04.04 (Level 2) .....	113
Lampiran V Dokumen Audit DSS04.06 (Level 2) .....	115
Lampiran W Dokumen Audit DSS04.07 (Level 2) .....	117
Lampiran X Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin .....	119
Lampiran Y Form Bimbingan Skripsi .....	127

