

**PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5
SKRIPSI**



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

Muhammad Faresa Adhari

00000031961

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

2024

**PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5**



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Muhammad Faresa Adhari

00000031961

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Faresa Adhari

Nomor Induk Mahasiswa : 00000031961

Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5

Saya menyatakan bahwa karya ini sepenuhnya merupakan hasil pemikiran dan upaya saya pribadi, bukan merupakan salinan atau plagiat dari karya ilmiah yang telah ditulis oleh pihak lain. Semua referensi, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya dokumentasikan secara akurat dan dicantumkan dengan benar pada Daftar Pustaka.

Apabila di masa mendatang terungkap adanya tindakan kecurangan atau penyimpangan, baik yang terjadi selama proses pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya siap untuk menerima konsekuensi berupa pernyataan TIDAK LULUS atas Tugas Akhir yang telah saya jalani

Tangerang, 18 Desember 2024



(Muhammad Faresa Adhari)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI dengan judul
PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5

Oleh

Nama : Muhammad Faresa Adhari
NIM : 00000031961
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informatika

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian SKRIPSI Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, November 2024

Pembimbing



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

Ketua Program Studi Sistem Informasi - UMN



03.12.2024

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

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI dengan judul
PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5

Oleh

Nama : Muhammad Faresa Adhari
NIM : 00000031961
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informatika

Telah diujikan pada hari Rabu, 18 Desember 2024
Pukul 09.00 s.d 11.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

 7/1/25
Ahmad Faza, S.Kom., M.T.I
0312019501

Penguji

 7/1.25
Melissa Indah Fianty, S.Kom., M.MSI
0313019201

Pembimbing

 7/1/2025
Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A
327106402
Ketua Program Studi Sistem Informasi

 7/01'25
Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.
313058001

M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Faresa Adhari

NIM : 00000031961

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 18 Desember 2024



(Muhammad Faresa Adhari)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Sistem Informasi di Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan tugas ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Andrey Andoko, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng Niki Prastomo, S.T., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Johan Setiawan, S.Kom., M.M., M.B.A., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak H. Kiki Whibawa, S.Sos, M.si selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang, yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian ini sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan baik
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses pengerjaan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi pembaca.

Tangerang, 18 November 2024



Muhammad Faresa Adhari



PENGUKURAN KAPABILITAS TATA KELOLA TI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5

Muhammad Faresa Adhari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kapabilitas tata kelola Teknologi Informasi (TI) pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Tangerang dengan menggunakan framework COBIT 5. Dalam era digital yang semakin berkembang, pengelolaan TI yang efektif menjadi krusial untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan antara kapabilitas TI saat ini dan yang diharapkan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kapabilitas di berbagai proses yang diukur. Proses EDM04 (Ensure Resource Optimisation) dan MEA01 (Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance) masing-masing berada pada Level 2, yang menunjukkan bahwa kedua proses tersebut telah dikelola dengan cukup baik. Namun, proses APO07 (Manage Human Resources), BAI09 (Manage Assets), dan DSS01 (Manage Operations) tercatat pada Level 1, yang mengindikasikan perlunya perbaikan yang signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kapabilitas tata kelola TI menggunakan framework COBIT 5 di Bapenda Kota Tangerang berada pada Level 3 (Proses Tersusun). Hal ini mengindikasikan bahwa proses yang ada telah terstandarisasi dan dikelola dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Proses-proses yang dinilai mencakup pengelolaan sumber daya TI, pengelolaan insiden, dan pengelolaan risiko.

Rekomendasi yang dihasilkan mencakup penerapan aplikasi berbasis elektronik, penyusunan Prosedur Operasional Standar (SOP) yang terkait dengan target kinerja dan kepatuhan, serta peningkatan pengembangan sumber daya manusia di bidang TI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi BAPENDA Kota Tangerang dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: COBIT 5, Tata Kelola Teknologi Informasi, Kapabilitas TI, BAPENDA Kota Tangerang, Evaluasi Kinerja

MEASURING IT GOVERNANCE CAPABILITY AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF TANGERANG CITY USING COBIT 5 FRAMEWORK

Muhammad Faresa Adhari

ABSTRACT (English)

This study aims to evaluate the level of Information Technology (IT) governance capability at the Tangerang City Regional Revenue Agency (BAPENDA) using the COBIT 5 framework. In the increasingly developing digital era, effective IT management is crucial to improve the efficiency and effectiveness of public services. This study identifies the gap between current and expected IT capabilities, and provides recommendations for improvement.

The method used in this study is a qualitative descriptive approach, with data collection through interviews and observations. The results of the analysis show that there are significant differences in the level of capability in the various processes measured. The EDM04 (Ensure Resource Optimization) and MEA01 (Monitor, Evaluate, and Assess Performance and Conformance) processes are each at Level 2, indicating that both processes have been managed quite well. However, the APO07 (Manage Human Resources), BAI09 (Manage Assets), and DSS01 (Manage Operations) processes are recorded at Level 1, indicating the need for significant improvement.

The results of the study indicate that the assessment of IT governance capabilities using the COBIT 5 framework at Bapenda Kota Tangerang is at Level 3 (Structured Process). This indicates that the existing processes have been standardized and managed well, although there is still room for improvement. The processes assessed include IT resource management, incident management, and risk management.

The recommendations produced include the implementation of electronic-based applications, the preparation of Standard Operating Procedures (SOPs) related to performance targets and compliance, and increasing human resource development in the IT field. This study is expected to provide a significant contribution to BAPENDA Kota Tangerang in achieving organizational goals and improving the quality of public services.

Keywords: COBIT 5, information technology governance, IT capabilities, BAPENDA Kota Tangerang, performance evaluation

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT (English).....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Teori	16
2.2.1 Audit Sistem Informasi	16
2.2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance).....	18
2.3 <i>Framework</i> yang di gunakan	26
2.3.1. COBIT 5.....	26
2.3.2. Siklus Implementasi (Implementation Lifecycle).....	37
2.4 Tools Yang Digunakan.....	40
2.4.1. Tingkat Kapabilitas COBIT 5	40
2.4.2. Model referensi COBIT 5	41

2.4.3. Pemetaan Tujuan Perusahaan terhadap Tujuan Terkait TI dalam COBIT 5.....	46
2.4.4. Pemetaan Tujuan Terkait TI terhadap Proses COBIT 5	47
2.4.5. Process Assessment Model (PAM)	48
2.4.6. Assessmengt Process Activities	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
3.2.1 Profil Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang	52
3.3.2 Susunan Organisasi dan Tata Kerja.....	52
3.4.3 Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang	54
3.1.4 Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang....	55
3.2 Metode Penelitian.....	56
3.3 Variabel Penelitian	56
3.3.1 Variabel independen.....	56
3.3.2 Variabel Dependen	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data	57
3.5 Teknik Analisis Data	58
3.5.1 Tahapan Analisis Data	58
3.5.2 Metode Penyelesaian Masalah Dengan Framework COBIT5.....	60
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	68
4.1 Pemilihan proses COBIT 5.....	68
4.2 Pengukuran Tingkat Kapabilitas Proses COBIT 5.....	70
4.2.1 Initiation	71
4.2.2 <i>Planning The Assessment</i> (Perencanaan Penilaian).....	79
4.2.3 Briefing	82
4.3 Pengumpulan Data	83
4.3.1. Pengumpulan Data pada Proses EDM04 <i>Ensure Resource Optimisation</i>	83
4.3.2. Pengumpulan Data pada APO07 <i>Manage Human Resources</i>	84
4.3.3 Pengumpulan data pada proses BAI09 <i>Manage Assets</i>	87
4.3.4. Pengumpulan data pada proses DSS01 <i>Manage Operations</i>	89
4.3.5. Pengumpulan Data pada MEA01: <i>Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja serta Kepatuhan</i>	90

4.4. Validasi Data	91
4.4.1. Validasi Data EDM04 <i>Ensure Resource Optimisation</i>	91
4.4.2. Validasi Data dalam proses APO07 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	91
4.4.3. Validasi Data BAI09: Manajemen Aset.....	93
4.4.4. Validasi Data pada Proses DSS01: Pengelolaan Operasi.....	94
4.4.5. Validasi Data MEA01 Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja serta Kepatuhan	94
4.5 Penilaian Atribut Proses	95
4.5.1 Penilaian Atribut Proses EDM04 <i>Ensure Resource Optimisation</i> ..	95
4.5.2 Penilaian Atribut Proses pada APO07 <i>Manage Human Resources</i>	105
4.5.3. Process Attribute Rating BAI09 Manage Assets	114
4.5.4 Penilaian Atribut Proses DSS01: Mengelola Operasional	119
4.5.5 Process Attribute Rating MEA01 Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance (Penilaian Atribut Proses MEA01 Memantau, Mengevaluasi, dan Menilai Kinerja serta Kepatuhan)	125
4.6 Reporting the Results	134
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	145
5.1. Kesimpulan.....	145
5.2. Rekomendasi	146
5.3. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN.....	151



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Perbandingan Framework.....	25
Tabel 4. 1 mengilustrasikan identifikasi tujuan bisnis (business goals) yang relevan dengan tujuan strategis yang ditetapkan oleh Bapenda Kota Tangerang	72
Tabel 4. 2 Proses-Proses dalam Tujuan Perusahaan: Optimalisasi Biaya Proses Bisnis	73
Tabel 4. 3 menunjukkan pemetaan permasalahan yang dihadapi terhadap framework COBIT 5 yang relevan	77
Tabel 4. 4 Deskripsi Posisi Jabatan di Bapenda Kota Tangerang.....	79
Tabel 4. 5 RACI Chart Bapenda Kota Tangerang	80
Tabel 4. 6 Tahapan Briefing.....	82
Tabel 4. 7 Pengumpulan Data pada EDM04	83
Tabel 4. 8 Pengumpulan Data pada APO07	84
Tabel 4. 9 menyajikan hasil pengumpulan data pada proses BAI09.	87
Tabel 4. 10 menyajikan hasil pengumpulan data pada proses DSS01 Manage Operations.....	89
Tabel 4. 11Menampilkan Pengumpulan Data pada Proses MEA01	90
Tabel 4. 12 Menampilkan Validasi Data pada Proses EDM04.....	91
Tabel 4. 13 Validasi Data APO07	92
Tabel 4. 14 Validasi Data pada Proses BAI09	93
Tabel 4. 15 menyajikan data validasi untuk DSS01	94
Tabel 4. 16 Menyajikan Validasi Data untuk MEA01	94
Tabel 4. 17 Penilaian Atribut Proses EDM04.....	95
Tabel 4. 18 Manajemen Kinerja EDM04.....	100
Tabel 4. 19 Pengelolaan Produk Pekerjaan EDM04.....	102
Tabel 4. 20 Pencapaian Hasil pada Level EDM04	104
Tabel 4. 21 menyajikan penilaian atribut proses pada APO07	105
Tabel 4. 22 Hasil Pencapaian level APO07	113
Tabel 4. 23 Process Attribute Rating BAI09	114
Tabel 4. 24 Hasil Pencapaian Level BAI09	118
Tabel 4. 25 Penilaian Atribut Proses DSS01.....	119
Tabel 4. 26 Hasil Pencapaian Level DSS01.....	124
Tabel 4. 27 menampilkan Penilaian Atribut Proses MEA01.	125
Tabel 4. 28 menyajikan Manajemen Kinerja/ Performance Management MEA01	129
Tabel 4. 29 Work Product Management MEA01	132
Tabel 4. 30 Hasil Pencapaian Level MEA01.....	133
Tabel 4. 31 Rekapitulasi Hasil Pencapaian.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tata Kelola IT	23
Gambar 2. 2 Prinsip COBIT 5	27
Gambar 2. 3 Alur Tujuan dalam COBIT 5	28
Gambar 2. 4 menunjukkan hubungan antara tujuan perusahaan dengan tujuan yang terkait dengan TI dalam kerangka COBIT 5	29
Gambar 2. 5 menggambarkan peran, aktivitas, dan hubungan antara tata kelola dan manajemen dalam suatu sistem organisasi	32
Gambar 2. 6 Menunjukkan tujuh kategori pemicu yang ada dalam kerangka kerja COBIT 5	35
Gambar 2. 7 Menggambarkan area utama dalam tata kelola dan manajemen yang menjadi fokus dalam kerangka kerja COBIT	37
Gambar 2. 8 Menunjukkan tujuh fase yang membentuk siklus hidup implementasi COBIT 5	38
Gambar 2. 9 Capability Level COBIT 5	40
Gambar 2. 10 Menggambarkan kerangka kerja tata kelola yang terdapat dalam COBIT 5	42
Gambar 2. 11 Menunjukkan pemetaan antara tujuan perusahaan dalam COBIT 5	47
Gambar 2. 12 Menunjukkan pemetaan antara tujuan perusahaan dalam COBIT 5	48
Gambar 2. 13 Assessment Process Activities	50
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota tangerang	54
Gambar 3.2 Kerangka Pikir	60
Gambar 3. 3 COBIT 5 Enterprise Goals	61
Gambar 3. 4 COBIT 5 IT Related Goals	62
Gambar 3. 5 COBIT 5 Mapping ke Process	64
Gambar 4. 1 Diagram Representasi EDM04	105
Gambar 4. 2 Diagram Representasi APO07	113
Gambar 4. 3 menunjukkan diagram yang menggambarkan representasi BAI09	119
Gambar 4. 4 menunjukkan diagram yang merepresentasikan DSS01	125
Gambar 4. 5 Diagram Representasi MEA01	134
Gambar 4. 6 Rekap Diagram Representasi Penilaian	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumen Audit Proses DSS01.01 Level 1	152
Lampiran 2 Dokumen Audit Proses DSS01.02 Level 1	153
Lampiran 3 Dokumen Audit Proses DSS01.03 Level 1	154
Lampiran 4 Dokumen Audit Proses DSS01.04 Level 1	155
Lampiran 5 Dokumen Audit Proses DSS01.05 Level 1	156
Lampiran 6 Dokumen Audit Proses DSS03.01 Level 1	157
Lampiran 7 Dokumen Audit Proses DSS03.02 Level 1	158
Lampiran 8 Dokumen Audit Proses DSS03.03 Level 1	159
Lampiran 9 Dokumen Audit Proses DSS03.04 Level 1	160
Lampiran 10 Dokumen Audit Proses DSS03.05 Level 1	161
Lampiran 11 Dokumen Audit Proses DSS05.01 Level 1	162
Lampiran 12 Dokumen Audit Proses DSS05.02 Level 1	163
Lampiran 13 Dokumen Audit Proses DSS05.03 Level 1	164
Lampiran 14 Dokumen Audit Proses DSS05.04 Level 1	165
Lampiran 15 Dokumen Audit Proses DSS05.05 Level 1	166
Lampiran 16 Dokumen Audit Proses DSS05.06 Level 1	167
Lampiran 17 Dokumen Audit Proses DSS05.07 Level 1	168
Lampiran 18 Dokumen Audit Proses DSS06.01 Level 1	169
Lampiran 19 Dokumen Audit Proses DSS06.02 Level 1	170
Lampiran 20 Dokumen Audit Proses DSS06.03 Level 1	171
Lampiran 21 Dokumen Audit Proses DSS06.04 Level 1	172
Lampiran 22 Dokumen Audit Proses DSS06.05 Level 1	173
Lampiran 23 Dokumen Audit Proses DSS06.06 Level 1	174
Lampiran 24 Dokumen Audit Proses DSS01 PA 2.1 Level 2	175
Lampiran 25 Dokumen Audit Proses DSS01 PA 2.2 Level 2	176
Lampiran 26 Dokumen Audit Proses DSS03 PA 2.1 Level 2	177
Lampiran 27 Dokumen Audit Proses DSS03 PA 2.2 Level 2	178
Lampiran 28 Dokumen Audit Proses DSS05 PA 2.1 Level 2	179
Lampiran 29 Dokumen Audit Proses DSS05 PA 2.2 Level 2	180
Lampiran 30 Dokumen Audit Proses DSS06 PA 2.1 Level 2	181
Lampiran 31 Dokumen Audit Proses DSS06 PA 2.2 Level 2	182
Lampiran 32 Pertsetujuan Partisipan Wawancara	183
Lampiran 33 Surat Pengantar/Persetujuan Permintaan Data	184
Lampiran 34 Formulir Konsultasi Skripsi	186
Lampiran 35 Surat Persetujuan Pengambilan Data Dari BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA TANGERANG	187
Lampiran 36 HASIL TURNITIN	188