

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.5 Lingkup Tugas Akhir.....	4
1.6 Kerangka Berpikir	5
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Teknologi Informasi	9
2.3 Tata Kelola Perusahaan	9
2.4 Tata Kelola Teknologi Informasi (TI)	10
2.5 COBIT 5.....	11
2.5.1 Prinsip COBIT 5.....	15
2.5.2 Siklus Implementasi COBIT 5.....	17
2.6 DSS02 (<i>Manage Service Request and Incidents</i>).....	18
2.7 Penilaian Kapabilitas Proses pada COBIT 5.....	20
2.8 RACI Chart	35
2.9 Analisis Gap.....	36
2.10 ITIL V3 2011	36

2.11	<i>ITIL Service Operation</i>	38
2.12	Keterkaitan antara COBIT 5 dan ITIL v3 2011	39
2.13	Profil iNews	40
BAB 3 METODE PENELITIAN		45
3.1	Rencana Penelitian	45
3.2	Objek Penelitian	47
3.3	Populasi dan Sampel.....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	49
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Perencanaan	56
4.1.1	Penetapan Tujuan dan Ruang Lingkup	56
4.1.2	Penetapan Responden	57
4.2	Pengumpulan dan Validasi Data	57
4.3	Proses Penilaian Atribut.....	58
4.4	Analisis Data	63
4.4.1	Analisis Masalah.....	63
4.4.2	Layanan dan Insiden pada iNews	65
4.4.3	Analisis Risiko	66
4.4.4	Penentuan Target Kapabilitas.....	67
4.4.5	Analisis Gap.....	67
4.4.6	Pemetaan Proses DSS02 dari COBIT 5 dengan ITIL v3 2011	68
4.4.7	Rekomendasi Perbaikan COBIT 5.....	71
4.4.8	Rekomendasi Perbaikan ITIL V3 2011.....	73
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran	76
DAFTAR REFERENSI		78
Lampiran 1 Kuesioner		81
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner		73
Lampiran 3. Hasil Wawancara		82
Lampiran 4 Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner.....		92
Lampiran 5 Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas		102
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian iNews		107

Lampiran 7 SOP <i>IT Broadcast</i>	108
Lampiran 8 Job Desk <i>IT Newsroom Computer System (NRCS)</i>	119
Lampiran 9 Bukti Dokumen <i>Daily Report</i>	121
Lampiran 10 Dokumen <i>Inventory</i>	124
Lampiran 11 Pengisian Kuesioner oleh Responden	126
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup	174

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Aktivitas DSS02	18
Tabel 2-2 Level 1 <i>Performance Process</i> – PA1.1 <i>Process Performance</i>	22
Tabel 2-3 Level 2 <i>Managed Process</i> – PA2.1 <i>Performance Management</i>	23
Tabel 2-4 Level 2 <i>Managed Process</i> – PA2.2 <i>Work Product Management</i>	24
Tabel 2-5 Level 3 <i>Establish Process</i> – PA3.1 <i>Process Definition</i>	25
Tabel 2-6 Level 3 <i>Establish Process</i> – PA3.2 <i>Process Deployment</i>	26
Tabel 2-7 Level 4 <i>Predictable Process</i> – PA4.1 <i>Process Measurement</i>	28
Tabel 2-8 Level 4 <i>Predictable Process</i> – PA4.2 <i>Process Control</i>	30
Tabel 2-9 Level 5 <i>Optimizing Process</i> – PA5.1 <i>Process Innovation</i>	31
Tabel 2-10 Level 5 <i>Optimizing Process</i> – PA5.2 <i>Process Optimization</i>	33
Tabel 2-11 RACI	35
Tabel 3-1 Populasi dan sampel pihak perusahaan	49
Tabel 3-2 Model Pengukuran Kapabilitas Pengelolaan Layanan Permintaan dan Insiden TI	50
Tabel 3-3 Skala Rating	53
Tabel 4-1 Insiden pada iNews	66
Tabel 4-2 Pemetaan Proses COBIT 5 dengan ITIL v3 2011	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1-1 Kerangka Berpikir.....	5
Gambar 2-1 COBIT 5 <i>Governance and Management Key Areas</i>	12
Gambar 2-2 <i>Process for Governance of Enterprise IT</i>	13
Gambar 2-3 COBIT 5 <i>Principles</i>	15
Gambar 2-4 Siklus Implementasi COBIT 5.....	17
Gambar 2-5 Indikator Penilaian	20
Gambar 2-6 <i>Generic Process Capability Attributes</i>	22
Gambar 2-7 <i>The ITIL Service Lifecycle</i>	37
Gambar 2-8 Keterkaitan COBIT 5 dan ITIL v3 2011	39
Gambar 2-9 Struktur Organisasi Terintegrasi MNC Media.....	42
Gambar 2-10 Struktur Organisasi Dept IT Broadcast	43
Gambar 3-1 Tahapan Penelitian	46
Gambar 4-1 Hasil Penilaian Atribut Level 1.....	60
Gambar 4-2 Pemetaan Proses COBIT 5 dengan ITIL v3 2011	69