

## DAFTAR ISI

	Halaman
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 .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	12
1.1 Latar Belakang .....	12
1.2 Identifikasi Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Lingkup Penelitian.....	14
1.6 Kerangka Berpikir .....	14
1.7 Sistematika Penulisan Penelitian .....	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	17
2.2 Teknologi Informasi .....	18
2.3 Tata Kelola Perusahaan.....	19
2.4 <i>COBIT 5</i> .....	19
2.5 <i>DSS02 (Manage Service Requests and Incidents)</i> .....	23
2.6 Penilaian Kapabilitas Proses Pada <i>COBIT 5</i> .....	25
2.7 <i>RACI Chart</i> .....	37
2.8 <i>Gap Analysis</i> .....	38
2.9 Profil PT.Microreksa Infonet .....	38
BAB 3 METODE .....	42
3.1 Rencana Penelitian.....	42
3.4 Tahapan Penelitian.....	42

3.5	Objek Penelitian .....	45
3.6	Populasi dan Sampel .....	47
3.7	Teknik Pengumpulan data .....	49
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		55
4.1.1	Ruang Lingkup penilaian .....	55
4.1.2	Penetapan Responden .....	55
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
4.2.1	Pengumpulan dan validasi data .....	56
4.2.2	Penilaian atribut proses .....	57
4.3	Analisis Data .....	60
4.3.1	Penentuan Target Kapabilitas .....	60
4.3.2	Penentuan gap dan Analisis Masalah .....	61
4.3.3	Analisis Risiko .....	64
4.3.4	Rekomendasi perbaikan .....	65
4.3.4.1	Pencapaian Kapabilitas Level 1 .....	65
4.3.4.2	Pencapaian Kapabilitas Level 2 .....	66
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		68
5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Saran .....	68
DAFTAR REFERENSI .....		70
Lampiran 1 Kuesioner .....		72
Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner .....		79
Lampiran 3 Wawancara .....		96
Lampiran 4 Hasil Verifikasi Dokumen dan Validasi Kuesioner 2 .....		101
Lampiran 5 Hasil Penilaian Kapabilitas Proses .....		118
Lampiran 6 Surat penelitian PT.Microreksa Infonet .....		126
Lampiran 7 Dokumen .....		127
Lampiran 8 Jawaban Kuesioner dari perusahaan .....		135
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup .....		183

## DAFTAR TABEL

<i>Table 1.</i> Penelitian sebelumnya .....	17
<i>Table 2.</i> Domain dan proses pada area manajemen COBIT.....	22
<i>Table 3</i> Level 1 <i>Performance Process</i> – PA1.1 <i>Process Performance</i> .....	26
<i>Table 4</i> Level 2 <i>Managed Process</i> – PA2.1 <i>Performance Management</i> .....	26
<i>Table 5.</i> Level 2 <i>Managed Process</i> – PA2.2 <i>Work Product Management</i> .....	28
<i>Table 6</i> Level 3 <i>Establish Process</i> – PA3.1 <i>Process Definition</i> .....	29
<i>Table 7</i> Level 3 <i>Establish Process</i> – PA3.2 <i>Process Deployment</i> .....	30
<i>Table 8</i> Level 4 <i>Predictable Process</i> – PA4.1 <i>Process Measurement</i> .....	32
<i>Table 9</i> Level 4 <i>Predictable Process</i> – PA4.2 <i>Process Control</i> .....	33
<i>Table 10</i> Level 5 <i>Optimizing Process</i> – PA5.1 <i>Process Innovation</i> .....	35
<i>Table 11</i> Level 5 <i>Optimizing Process</i> – PA5.2 <i>Process Optimization</i> .....	36
<i>Table 12.</i> RACI Chart .....	38
<i>Table 13.</i> RACI Chart DSS02.....	46
<i>Table 14.</i> Populasi dan sampel .....	47
<i>Table 15.</i> penilaian kapabilitas dari proses DSS02 ( <i>Manage Service Requests and Incidents</i> ).....	50
<i>Table 16.</i> Responden Penelitian PT.Microreksa Infonet .....	55
<i>Table 17.</i> Hasil Rekapitulasi Data terhadap Pencapaian Atribut Proses .....	59
<i>Table 18.</i> Pencapaian Tingkat Kapabilitas DSS02 .....	60
<i>Table 19.</i> Pemetaan <i>Gap Analysis</i> kondisi saat ini dan Target .....	61

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.kerangka Berfikir..... 15  
Gambar 2. Prinsip *COBIT 5* ..... 20  
Gambar 3. Tujuh *enabler COBIT* ..... 21  
Gambar 4. *Generic Process Capability Atributes* ..... 25  
Gambar 5. logo Perusahaan..... 40  
Gambar 6. Struktur Organisasi pada PT.Microreksa Infonet ..... 40  
Gambar 7. Struktur organisasi bagian IT ..... 41  
Gambar 8.Tahapan Penelitian ..... 42  
Gambar 9. *Presentase* ketercapaian Atribut Level 1 ..... 57