

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TESIS	iii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iv
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR RIWAYAT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Audit Teknologi Informasi.....	7
2.1.1 COBIT 5	7
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	10
2.3 Tentang COBIT (<i>Control Objectives for Information and Relate Technology</i>)	10

2.3.1 Proses dalam framework COBIT 5.....	10
2.3.2 Governance	12
2.3.3 Management.....	12
2.4 Survey Research	17
2.5 Capability Model Framework COBIT 5	17
2.6 ITIL V3	18
2.6.1 Tahapan IT Service Lifecycle pada ITIL V3 2011	19
2.6.2 Service Strategy.....	20
2.6.3 Service Desain.....	20
2.6.4 Service Transition	21
2.6.5 Service Operation.....	22
2.6.6 Continual Service Improvement	23
2.7 BSC (Balanced Scorecard)	24
2.7.1 Karakteristik Balanced Scorecard	25
2.7.2 Perspektif Balanced Scorecard	26
2.8 Pemetaan Proses COBIT 5.0, ITIL V3 dan BSC	29
2.8.1 Proses COBIT 5.0, ITIL V3 dan BSC.....	29
2.9 RACI Chart	33
2.10 Metode Perhitungan Guttman	35
2.11 Penelitian Terkait	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2. Metode Pengumpulan Data	40
3.2.1 Tahapan Penelitian	41
3.3 Kerangka Berpikir Penelitian	42
3.4 Alur Penelitian	42
3.4.1 Pendahuluan	42
3.4.1.1 Latar Belakang	42
3.4.1.2 Rumusan Masalah	42
3.4.1.3 Tujuan Penelitian	42
3.5 Tinjauan Pustaka	43

3.5.1 Konsep Tata Kelola TI	43
3.5.2 <i>Framework</i> COBIT 5.0	43
3.5.3 <i>Framework</i> ITIL V3	43
3.5.4 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC)	43
3.6 Metodologi Penelitian	43
3.6.1 Jenis Penelitian	43
3.6.2 Metode Pengumpulan Data	43
3.6.3 Metode Analisis Data	43
3.7 Hasil Penelitian	43
3.7.1 Pengolahan Data Menggunakan COBIT 5.0	43
3.7.2 Pengolahan Data Menggunakan ITIL V3	43
3.7.3 Pengolahan Data Menggunakan BSC	44
3.8 Pembahasan	44
3.8.1 Analisis Hasil Audit	44
3.8.2 Rekomendasi	44
3.9 Kesimpulan	44
3.10 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	44
3.11 Penjelasan Tambahan	44
3.11.1 Pendekatan <i>Interdisipliner</i>	44
3.11.2 Validasi Data	44
3.11.3 Penerapan Praktis	44
3.12 Identifikasi <i>Stakeholder Needs dan Enterprise Goal</i>	44
3.13 Identifikasi <i>IT Goal</i>	45
3.14 Identifikasi Domain dan Proses TI	46
3.15 Pengumpulan Data	46
3.15.1 Analisa dan pengolahan Data	48
3.16 Analisis Kondisi Tingkat Kapabilitas	49
3.17 Analisis Kondisi Tingkat Kapabilitas Saat Ini (<i>as-is</i>)	49
3.18 Analisis Kondisi Tingkat Kapabilitas yang Diinginkan (<i>to-be</i>)	49
3.19 Analisis Kesenjangan (<i>Gap</i>)	49
3.20 Rekomendasi Perbaikan	50

3.20.1 Penilaian Tingkat Kemampuan Proses (<i>Process Capability Levels</i>)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Proses Pengolahan Data	52
4.2 Proses pengolahan data pada domain COBIT 5, ITIL V3 dan BSC	52
4.3 Pengolahan Data Responden.....	52
4.4. Perhitungan Capability Level COBIT 0.5, ITIL V3 dan BSC	53
4.5. Perhitungan Capability Level ITIL V3 (Sub Domain).....	64
4.6 Perhitungan <i>Capability Level Balanced Scorecard</i> (Proses BSC).....	67
4.7 Pengumpulan Hasil Temuan <i>Capability Level</i>	69
4.8 Hasil Temuan <i>Capability Level</i> dari beberapa domain APO	72
4.9 Hasil Temuan <i>Capability Level</i> dari beberapa domain BAI	80
4.9.1 Analisis.....	81
4.10 Hasil Temuan <i>Capability Level</i> dari beberapa domain DSS.....	82
4.10.1 Analisis.....	83
4.11 Hasil Temuan Capability Level dari beberapa domain ITIL V3	83
4.11.1 Analisis.....	84
4.12. Hasil Temuan <i>Capability Level</i> dari beberapa BSC	85
4.12.1 Analisis.....	86
4.13. Hasil Temuan <i>Capability Level</i>	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2 1. COBIT 5 <i>Principles</i> (Sumber : ISACA ,2012)	09
Gambar 2 2. ITIL V3	18
Gambar 2 3. <i>Balanced Scorecard</i>	24
Gambar. 3. 1. Kerangka Berpikir Penelitian	42
Gambar. 4. 1. <i>Capability Domain EDM</i>	54
Gambar. 4. 2. <i>Gap Analysis EDM</i>	55
Gambar. 4. 3. <i>Capability Domain APO</i>	57
Gambar. 4. 4. <i>Gap Analysis APO</i>	57
Gambar. 4. 5. <i>Capability Domain BAI</i>	59
Gambar. 4. 6. <i>Gap Analysis BAI</i>	60
Gambar. 4. 7. <i>Gap Analysis DSS</i>	61
Gambar. 4. 8. <i>Gap Analysis DSS</i>	62
Gambar. 4. 9. <i>Capability Domain MEA</i>	63
Gambar. 4. 10. <i>Gap Analysis MEA</i>	64
Gambar. 4. 11. <i>Capability Domain ITL V3</i>	66
Gambar. 4. 12. <i>Gap Analysis ITIL V3</i>	66
Gambar. 4. 13. <i>Capability Domain BSC</i>	68
Gambar. 4. 14. <i>Gap Analysis BSC</i>	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2 1. COBIT 5 ITIL V3 dan BSC Process.....	29
Tabel 2 2. RACI Tata Kelola STMIK DCC.....	34
Tabel 2 3. Penilaian Kapabilitas.....	35
Tabel 2 4. PENELITIAN TERKAIT	36
Tabel. 4. 1. Kerangka Berpikir Penelitian.....	54
Tabel. 4. 2. <i>Gap Analysis</i>	54
Tabel. 4. 3. Proses <i>Capability Domain</i> APO	56
Tabel. 4. 4. <i>Gap Analysis</i>	57
Tabel. 4. 5. Proses <i>Capability Domain</i> BAI.....	59
Tabel. 4. 6. GAP ANALYSIS	59
Tabel. 4. 7. Proses <i>Capability Domain</i> DSS	61
Tabel. 4. 8. GAP ANALYSIS	61
Tabel. 4. 9. Proses <i>Capability Domain</i> MEA 01.....	63
Tabel. 4. 10. GAP ANALYSIS	63
Tabel. 4. 11. Proses <i>Capability</i> Fase ITIL V3.....	65
Tabel. 4. 12. GAP ANALYSIS	66
Tabel. 4. 13. Proses <i>Capability</i> BSC.....	67
Tabel. 4. 14. GAP ANALYSIS	68
Tabel. 4. 15. Hasil Temuan <i>Capability</i> Level BAI	80
Tabel. 4. 16. Hasil Temuan <i>Capability</i> Level DSS.....	82
Tabel. 4. 17. Hasil Temuan <i>Capability</i> Level ITIL V3.....	83
Tabel. 4. 18. Hasil Temuan <i>Capability</i> Level BSC.....	85
Tabel. 4. 19. Hasil Temuan <i>Capability</i> Level MEA	86