

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| <b>HALAMAN JUDUL LUAR</b> .....   | i     |
| <b>HALAMAN JUDUL DALAM</b> .....  | ii    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                                | iii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                                 | iv    |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                              | v     |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....                   | vi    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> ..              | vii   |
| <b>ABSTRAKSI</b> .....  | viii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | ix    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | x     |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | xii   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | xiv   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | xv    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | xviii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |       |
| 1.1 Latar Belakang dan Permasalahan .....                               | 1     |
| 1.2 Batasan Masalah .....   | 3     |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....                                 | 3     |
| 1.4 Metodologi Penelitian .....   | 4     |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....   | 7     |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>  |       |
| 2.1 Sejarah Perusahaan .....  | 9     |
| 2.2 Visi dan Misi .....   | 10    |
| 2.3 Struktur Organisasi .....   | 11    |
| 2.4 Landasan Teori .....  | 15    |
| 2.4.1 Sistem Informasi .....  | 15    |
| 2.4.2 Tata Kelola IT .....  | 16    |
| 2.4.3 Teknologi Informasi .....   | 16    |
| 2.4.4 Kinerja SI dan TI .....   | 16    |
| 2.4.5 Perencanaan dan Pelaksanaan Kinerja TI .....                      | 17    |
| 2.4.6 CSF .....   | 18    |
| 2.4.7 KGI dan KPI .....   | 18    |
| 2.4.8 COBIT 4.1 .....   | 19    |
| 2.4.9 Tahap Perencanaan dan Pelaksanaan Kinerja TI dalam<br>COBIT ..... | 21    |
| 2.4.10 Pengukuran Tingkat Kematangan Pada COBIT 4.1                     | 24    |
| 2.4.11 Alat Uji Instrumental .....                                      | 27    |
| 2.5 Studi Literatur .....   | 29    |
| 2.5 Kerangka Pikir Penelitian .....                                     | 36    |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                                    |       |
| 3.1 Jenis Penelitian .....  | 37    |
| 3.2 Objek Penelitian .....  | 37    |
| 3.3 Observasi .....   | 37    |

|   |     |
|---|-----|
| 3.4 Pengumpulan Data .....                        | 38  |
| 3.5 Penentuan Data/Sampel .....                   | 38  |
| 3.6 Variabel Penelitian .....                     | 39  |
| 3.7 Observasi Kasus .....                         | 39  |
| 3.8 Identifikasi CSF .....                        | 39  |
| 3.9 Pemetaan CSF ke Domain COBIT 4.1 .....        | 40  |
| 3.10 Identifikasi KGI & KPI .....                 | 40  |
| 3.11 Kuesioner Tingkat Kematangan .....           | 41  |
| 3.12 Pengujian Instrumen .....                    | 42  |
| 3.12.1 Uji Validitas .....                        | 42  |
| 3.12.2 Uji Reliabilitas .....                     | 42  |
| 3.13 Analisis Data .....                          | 42  |
| 3.13.1 Analisis Identitas Responden .....         | 42  |
| 3.13.2 Analisis Jawaban Responden .....           | 43  |
| 3.13.3 Analisis Tingkat Kematangan TI .....       | 43  |
| 3.13.4 Analisis Kesenjangan .....                 | 44  |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>             |     |
| 4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....    | 45  |
| 4.1.1 Domain <i>Plan &amp; Organize</i> .....     | 45  |
| 4.1.2 Domain <i>Acquire &amp; Implement</i> ..... | 47  |
| 4.1.3 Domain <i>Delivery &amp; Support</i> .....  | 49  |
| 4.1.4 Domain <i>Monitor &amp; Evaluate</i> .....  | 51  |
| 4.2 Analisis Terhadap Kuesioner .....             | 56  |
| 4.2.1 Analisis Profil Responden .....             | 57  |
| 4.3 Hasil Jawaban Responden.....                  | 58  |
| 4.4 Pembahasan .....                              | 115 |
| 4.4.1 Tingkat Kematangan .....                    | 115 |
| 4.4.2 Kesenjangan Tingkat Kematangan TI .....     | 121 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                 |     |
| 5.1 Kesimpulan .....                              | 130 |
| 5.2 Saran.....                                    | 131 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                       | 132 |
| <b>LAMPIRAN</b>                                   |     |

## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Struktur Organisasi Perusahaan .....                      | 12 |
| Gambar 2.2 | Struktur Organisasi Perusahaan Divisi Finance .....       | 13 |
| Gambar 2.3 | Struktur Organisasi Perusahaan Divisi Accounting.....     | 13 |
| Gambar 2.4 | Struktur Organisasi Perusahaan Divisi HRD.....            | 14 |
| Gambar 2.5 | Struktur Organisasi Perusahaan Divisi Audit .....         | 14 |
| Gambar 2.6 | Struktur Organisasi Perusahaan Divisi IT .....            | 15 |
| Gambar 2.7 | Kerangka Kerja COBIT 4.1 .....                            | 20 |
| Gambar 2.8 | Maturity Model.....                                       | 26 |
| Gambar 2.9 | Flowchart Penelitian Analisis Tingkat Kematangan TI ..... | 36 |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1  | Perbandingan Studi Literatur .....  | 34 |
| Tabel 3.1  | Penentuan Indikator Proses Domain COBIT 4.1.....                              | 41 |
| Tabel 3.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi .....                              | 43 |
| Tabel 3.3  | Skala <i>Maturity Level</i> .....   | 43 |
| Tabel 4.1  | Hasil Pengujian Validitas Pada Domain <i>Plan &amp; Organize</i> .....        | 45 |
| Tabel 4.2  | Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Domain <i>Plan &amp; Organize</i> .         | 47 |
| Tabel 4.3  | Hasil Pengujian Validitas Pada Domain <i>Acquire &amp; Implement</i> .....    | 47 |
| Tabel 4.4  | Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Domain <i>Acquire &amp; Implement</i> ..... | 49 |
| Tabel 4.5  | Hasil Pengujian Validitas Pada Domain <i>Delivery &amp; Support</i> .         | 49 |
| Tabel 4.6  | Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Domain <i>Delivery &amp; Support</i> .....  | 51 |
| Tabel 4.7  | Hasil Pengujian Validitas Pada Domain <i>Monitor &amp; Evaluate</i> .         | 51 |
| Tabel 4.8  | Hasil Pengujian Reliabilitas Pada Domain <i>Monitor &amp; Evaluate</i> .....  | 52 |
| Tabel 4.9  | Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Pada Semua Domain.....                     | 53 |
| Tabel 4.10 | Profile Responden Berdasarkan Divisi.....                                     | 57 |
| Tabel 4.11 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 1.1.....                           | 58 |
| Tabel 4.12 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 1.2.....                           | 59 |
| Tabel 4.13 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 1.3.....                           | 59 |
| Tabel 4.14 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 2.1.....                           | 60 |
| Tabel 4.15 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 2.2.....                           | 61 |
| Tabel 4.16 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 2.3.....                           | 61 |
| Tabel 4.17 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 3.1.....                           | 62 |
| Tabel 4.18 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 3.2.....                           | 62 |
| Tabel 4.19 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 3.3.....                           | 63 |
| Tabel 4.20 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 4.1.....                           | 64 |
| Tabel 4.21 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 4.2.....                           | 64 |
| Tabel 4.22 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 4.3.....                           | 65 |
| Tabel 4.23 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 5.1.....                           | 66 |
| Tabel 4.24 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 5.2.....                           | 66 |
| Tabel 4.25 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 5.3.....                           | 67 |
| Tabel 4.26 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 6.1.....                           | 67 |
| Tabel 4.27 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 6.2.....                           | 68 |
| Tabel 4.28 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 6.3.....                           | 69 |
| Tabel 4.29 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 7.1.....                           | 69 |
| Tabel 4.30 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 7.2.....                           | 70 |
| Tabel 4.31 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 7.3.....                           | 70 |
| Tabel 4.32 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 8.1.....                           | 71 |
| Tabel 4.33 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 8.2.....                           | 72 |
| Tabel 4.34 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 8.3.....                           | 72 |
| Tabel 4.35 | Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 9.1.....                           | 73 |

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.36 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 9.2.....  | 74 |
| Tabel 4.37 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 9.3.....  | 74 |
| Tabel 4.38 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 10.1..... | 75 |
| Tabel 4.39 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 10.2..... | 76 |
| Tabel 4.40 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan PO 10.3..... | 76 |
| Tabel 4.41 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 1.1 ..... | 77 |
| Tabel 4.42 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 1.2 ..... | 77 |
| Tabel 4.43 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 1.3 ..... | 78 |
| Tabel 4.44 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 2.1 ..... | 78 |
| Tabel 4.45 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 2.2 ..... | 79 |
| Tabel 4.46 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 2.3 ..... | 79 |
| Tabel 4.47 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 3.1 ..... | 80 |
| Tabel 4.48 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 3.2 ..... | 80 |
| Tabel 4.49 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 3.3 ..... | 81 |
| Tabel 4.50 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 4.1 ..... | 81 |
| Tabel 4.51 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 4.2 ..... | 82 |
| Tabel 4.52 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 4.3 ..... | 82 |
| Tabel 4.53 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 5.1 ..... | 83 |
| Tabel 4.54 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 5.2 ..... | 83 |
| Tabel 4.55 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 5.3 ..... | 84 |
| Tabel 4.56 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 6.1 ..... | 84 |
| Tabel 4.57 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 6.2 ..... | 85 |
| Tabel 4.58 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 6.3 ..... | 86 |
| Tabel 4.59 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 7.1 ..... | 86 |
| Tabel 4.60 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 7.2 ..... | 87 |
| Tabel 4.61 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan AI 7.3 ..... | 87 |
| Tabel 4.62 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 1.1 ..... | 88 |
| Tabel 4.63 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 1.2.....  | 88 |
| Tabel 4.64 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 1.3.....  | 89 |
| Tabel 4.65 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 2.1 ..... | 89 |
| Tabel 4.66 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 2.2.....  | 90 |
| Tabel 4.67 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 2.3.....  | 90 |
| Tabel 4.68 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 3.1 ..... | 91 |
| Tabel 4.69 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 3.2.....  | 92 |
| Tabel 4.70 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 3.3.....  | 92 |
| Tabel 4.71 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 4.1 ..... | 93 |
| Tabel 4.72 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 4.2.....  | 93 |
| Tabel 4.73 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 4.3.....  | 94 |
| Tabel 4.74 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 5.1 ..... | 94 |
| Tabel 4.75 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 5.2.....  | 95 |
| Tabel 4.76 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 5.3.....  | 95 |
| Tabel 4.77 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 6.1 ..... | 96 |
| Tabel 4.78 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 6.2.....  | 96 |
| Tabel 4.79 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 6.3.....  | 97 |
| Tabel 4.80 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 7.1 ..... | 97 |
| Tabel 4.81 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 7.2.....  | 98 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.82 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 7.3.....   | 98  |
| Tabel 4.83 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 8.1.....   | 99  |
| Tabel 4.84 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 8.2.....   | 99  |
| Tabel 4.85 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 8.3.....   | 100 |
| Tabel 4.86 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 9.1.....   | 100 |
| Tabel 4.87 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 9.2.....   | 101 |
| Tabel 4.88 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 9.3.....   | 101 |
| Tabel 4.89 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 10.1.....  | 102 |
| Tabel 4.90 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 10.2.....  | 102 |
| Tabel 4.91 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 10.3.....  | 103 |
| Tabel 4.92 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 11.1.....  | 103 |
| Tabel 4.93 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 11.2.....  | 104 |
| Tabel 4.94 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 11.3.....  | 104 |
| Tabel 4.95 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 12.1.....  | 105 |
| Tabel 4.96 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 12.2.....  | 105 |
| Tabel 4.97 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 12.3.....  | 106 |
| Tabel 4.98 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 13.1.....  | 106 |
| Tabel 4.99 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 13.2.....  | 107 |
| Tabel 4.100 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan DS 13.3..... | 107 |
| Tabel 4.101 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 1.1.....  | 108 |
| Tabel 4.102 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 1.2.....  | 108 |
| Tabel 4.103 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 1.3.....  | 109 |
| Tabel 4.104 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 2.1.....  | 109 |
| Tabel 4.105 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 2.2.....  | 110 |
| Tabel 4.106 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 2.3.....  | 111 |
| Tabel 4.107 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 3.1.....  | 111 |
| Tabel 4.108 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 3.2.....  | 112 |
| Tabel 4.109 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 3.3.....  | 113 |
| Tabel 4.110 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 4.1.....  | 114 |
| Tabel 4.111 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 4.2.....  | 114 |
| Tabel 4.112 Hasil Jawaban Responden atas pernyataan ME 4.3.....  | 115 |
| Tabel 4.113 Hasil Kuesioner Tingkat Kematangan TI.....           | 117 |
| Tabel 4.114 Solusi Tata Kelola TI.....                           | 122 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Tingkat Kematangan

Lampiran 2. Foto Bukti Implementasi Program di PT NSCB Palembang

Lampiran 3. Hasil Wawancara