



***EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
MENDUKUNG ON-TIME DELIVERY (OTD) MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: PT USANA HEALTH
SCIENCES INDONESIA)***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
SURYA SEPTA ABDILLAH
41823110008**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2025**



***EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI DALAM
MENDUKUNG ON-TIME DELIVERY (OTD) MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: PT USANA HEALTH
SCIENCES INDONESIA)***

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
SURYA SEPTA ABDILLAH
41823110008**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Surya Septa Abdillah
NIM : 41823110008
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENDUKUNG
ON-TIME DELIVERY (OTD) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5
(STUDI KASUS: PT USANA HEALTH SCIENCES INDONESIA)”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Desember 2025



Surya Septa Abdillah

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK
/SIMILARITY CHECK STATEMENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name : SURYA SEPTA ABDILLAH
NIM /Student ID Number : 41823110008
Program Studi /Study Program : Sistem Informasi

Dengan Judul Tugas Akhir

/The title:

**“EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENDUKUNG
ON-TIME DELIVERY (OTD) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI
KASUS: PT USANA HEALTH SCIENCES INDONESIA)”**

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal:

/Similarity checks have been carried out with the Turnitin system on the date:

27 Desember 2025

dengan nilai persentase sebesar :

/with a percentage value of:

14%

dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan berlaku di **Fakultas Ilmu Komputer**
Universitas Mercu Buana. */declared to meet standards in accordance with applicable
regulations at the Faculty of Computer Science, Universitas Mercu Buana.*

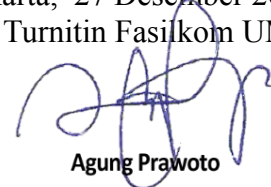
File hasil cek similarity turnitin:

/Turnitin similarity report file

https://drive.google.com/file/d/1uv7gpsiTK5fq6TdZbOidl3HmeKVJF7nO/view?usp=drive_link



Jakarta, 27 Desember 2025
Admin Turnitin Fasilkom UMB



Agung Prawoto, S.Kom., B.Sc
NIK : 322970503

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama Mahasiswa : Surya Septa Abdillah
NIM : 41823110008
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM Mendukung ON-TIME DELIVERY
(OTD) MENGGUNAKAN FRAMEWORK
COBIT 5 (STUDI KASUS: PT USANA HEALTH
SCIENCES INDONESIA)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing,



Tiwuk W. Prihandayani, SKom., MMSI
NIDN 0306077507

Jakarta, 04 Februari 2026

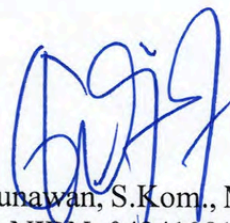
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.
NIDN: 0320037002



Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.
NIDN: 0424108104

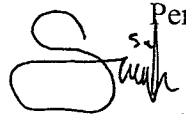
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercubuana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si, M.Ti, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercubuana.
3. Bapak Lukman Hakim, ST, M. Kom, selaku Sek. Prodi Sistem Informasi di Universitas Mercubuana.
4. Ibu Tiwuk W. Prihandayani, MMSI, selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, dorongan, dan wawasan yang sangat berharga selama penulisan Laporan Skripsi ini.
5. Nur Risnanda Oktaviani, Selaku istri tercinta, yang selalu menemani, memberikan motivasi, kesabaran, dan pengertian selama saya menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
6. Keinarra dan Zahira, Selaku putri tercinta, yang menjadi sumber semangat terbesar dalam menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini .

Akhir kata saya berharap kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 18 Desember 2025

Penulis,

Surya Septa Abdillah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Surya Septa Abdillah
NIM : 41823110008
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI
DALAM Mendukung ON-TIME DELIVERY
(OTD) MENGGUNAKAN FRAMEWORK
COBIT 5 (STUDI KASUS: PT USANA HEALTH
SCIENCES INDONESIA)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Desember 2025

Yang menyatakan,



Surya Septa Abdillah

EVALUASI PROSES TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENDUKUNG ON-TIME DELIVERY (OTD) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (STUDI KASUS: PT USANA HEALTH SCIENCES INDONESIA)

SURYA SEPTA ABDILLAH

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) menuntut perusahaan logistik untuk mengelola layanan pengiriman secara efektif dan terintegrasi guna menjamin kinerja *On-Time Delivery* (OTD) sebagai indikator utama kualitas layanan. PT USANA Health Sciences Indonesia bekerja sama dengan tiga mitra ekspedisi, yaitu TIKI, Paxe!, dan Ninja, sehingga membutuhkan tata kelola TI yang andal untuk memastikan akurasi data pengiriman, pemantauan operasional, dan penanganan insiden keterlambatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja OTD, mengevaluasi tingkat kapabilitas proses TI yang mendukung layanan pengiriman, serta merumuskan rekomendasi perbaikan tata kelola TI. Variabel yang diteliti meliputi kinerja OTD dan kapabilitas proses TI pada Domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) COBIT 5, khususnya DSS02, DSS03, dan DSS06. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain evaluasi tata kelola TI berbasis COBIT 5 *Process Assessment Model* (PAM). Subjek penelitian terdiri dari narasumber kunci yang terlibat langsung dalam operasional logistik dan layanan TI, serta data historis kinerja OTD selama satu tahun terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumentasi, dan analisis data kinerja OTD. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif kinerja OTD dan penilaian tingkat kapabilitas proses TI berdasarkan atribut proses COBIT 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja OTD antar mitra ekspedisi masih bervariasi dan dipengaruhi oleh beberapa faktor keterlambatan, sementara kapabilitas proses TI pada Domain DSS belum sepenuhnya mencapai tingkat yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kapabilitas proses TI melalui penguatan kontrol operasional, perbaikan manajemen insiden, dan penyempurnaan prosedur layanan TI diperlukan untuk mendukung pencapaian kinerja OTD yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *On-Time Delivery*, Tata Kelola TI, COBIT 5, Domain DSS, Logistik

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY PROCESSES IN
SUPPORTING ON-TIME DELIVERY (OTD) USING THE COBIT 5
FRAMEWORK (CASE STUDY: PT USANA HEALTH SCIENCES
INDONESIA)**

SURYA SEPTA ABDILLAH

ABSTRACT

The rapid development of information technology (IT) requires logistics companies to manage delivery services effectively and in an integrated manner to ensure On-Time Delivery (OTD) performance as a key indicator of service quality. PT USANA Health Sciences Indonesia collaborates with three courier partners, namely TIKI, Paxel, and Ninja, and therefore requires reliable IT governance to ensure the accuracy of delivery data, operational monitoring, and the handling of delivery delays. This study aims to analyze OTD performance, evaluate the capability level of IT processes that support delivery services, and formulate recommendations for improving IT governance. The variables examined include OTD performance and the capability of IT processes within the Deliver, Service, and Support (DSS) domain of COBIT 5, specifically DSS02, DSS03, and DSS06. This research adopts a qualitative approach with an IT governance evaluation design based on the COBIT 5 Process Assessment Model (PAM). The research subjects consist of key informants directly involved in logistics operations and IT services, as well as historical OTD performance data over the past year. Data were collected through interviews, documentation review, and analysis of OTD performance data. The data analysis methods include descriptive analysis of OTD performance and assessment of IT process capability levels based on COBIT 5 process attributes. The results indicate that OTD performance among courier partners varies and is influenced by several delay factors, while the capability level of IT processes within the DSS domain has not yet fully reached the expected level. Therefore, this study concludes that improving IT process capability through strengthening operational controls, enhancing incident management, and refining IT service procedures is necessary to support more optimal and sustainable OTD performance.

Keywords: On-Time Delivery, IT Governance, COBIT 5, DSS Domain, Logistics.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Utama	6
2.1.1 COBIT 5 (<i>Control Objectives for Information and Related Technology 5</i>).....	6
2.1.2 <i>On-Time Delivery</i> (OTD).....	7
2.2 Teori Pendukung.....	7
2.2.1 Tata Kelola TI (IT Governance)	7
2.2.2 Diagram RACI	8
2.2.3 Metode Six Sigma.....	9
2.2.4 Manajemen Kualitas Layanan (<i>Service Quality Management</i>)..	9
2.3 Penelitian Terdahulu	10
2.4 Gap Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15

3.1	Pendekatan Penelitian.....	15
3.2	Desain Penelitian	16
3.3	Subjek Penelitian	16
3.4	Instrumen Penelitian.....	17
3.5	Tahapan Penelitian.....	17
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.7	Timeline Penelitian.....	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		22
4.1	Deskripsi Hasil Pengumpulan Data.....	22
4.1.1	Proses Penentuan Domain dan Proses COBIT 5 melalui Goals Cascade	23
4.2	Perhitungan Diagram RACI	27
4.2.1	Matriks RACI untuk Proses DSS02 (<i>Manage Service Requests and Incidents</i>)	27
4.2.2	Matriks RACI untuk Proses DSS03 (<i>Manage Problems</i>).....	27
4.2.3	Matriks RACI untuk Proses DSS06 (<i>Manage Business Process Controls</i>)	28
4.2.4	Temuan Utama dari Analisis RACI	29
4.3	Analisis Kinerja On-Time Delivery (OTD) Kurir Satu Tahun Terakhir	29
4.3.1	Analisis Kinerja Kurir Ninja	29
4.3.2	Analisis Kinerja Kurir Paxel	30
4.3.3	Analisis Kinerja Kurir Tiki.....	31
4.3.4	Analisis Komparatif Kinerja OTD.....	32
4.3.5	Visualisasi Komparatif Performance Vendor melalui Pie Chart	33
4.3.6	Analisis Six Sigma: Pengukuran Yield dan Defects Per Unit (DPU)	34
4.4	Analisis Hasil Wawancara dan Observasi Kualitatif.....	36
4.4.1	Perspektif Manajemen Layanan dan Insiden (DSS02)	36
4.4.2	Perspektif Manajemen Masalah dan Analisis Akar Masalah (DSS03)	37
4.4.3	Perspektif Kontrol Bisnis dan Integritas Data (DSS06).....	38

4.5	Pengukuran Tingkat Kapabilitas Proses TI (COBIT 5 PAM).....	39
4.5.1	Rating Proses DSS02, DSS03, dan DSS06	39
4.5.2	Ringkasan Hasil Penilaian Kapabilitas (Summary of Capability Assessment)	40
4.6	Interpretasi Hasil dan Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	41
4.7	Pembahasan: SOP Pengiriman Produk USANA sebagai Solusi	42
4.7.1	Mitigasi Gap DSS02 melalui Monitoring Terstandarisasi	42
4.7.2	Mitigasi Gap DSS03 melalui Prosedur Penanganan Kendala...	42
4.7.3	Penguatan Kontrol Proses Bisnis (DSS06)	43
4.8	Pembahasan: Implementasi Decision Support System (DSS) Berbasis AI untuk Prediksi Keterlambatan	44
4.8.1	Komponen Utama DSS Berbasis AI	44
4.8.2	Manfaat Implementasi DSS Berbasis AI	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49
LAMPIRAN		52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	17
Tabel 3. 2 Timeline Penelitian.....	21
Tabel 4. 1 Mapping Tujuan Strategis PT USANA ke Enterprise Goals COBIT 5	23
Tabel 4. 2 Mapping Enterprise Goals ke IT-Related Goals.....	24
Tabel 4. 3 Mapping IT-Related Goals ke Proses COBIT 5 Domain DSS.....	25
Tabel 4. 4 Matriks RACI Proses DSS02	27
Tabel 4. 5 Matriks RACI Proses DSS03	27
Tabel 4. 6 Matriks RACI Proses DSS06	28
Tabel 4. 7 Pencapaian OTD Kurir Ninja 2024 – 2025	30
Tabel 4. 8 Pencapaian OTD Kurir Paxel 2024 – 2025	30
Tabel 4. 9 Pencapaian OTD Kurir Tiki 2024 – 2025	31
Tabel 4. 10 Ringkasan Performance Vendor Ekspedisi.....	33
Tabel 4. 11 Perhitungan DPU dan Yield per Ekspedisi.....	34
Tabel 4. 12 Rating Proses DSS02, DSS03, dan DSS06	39
Tabel 4. 13 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Tingkat Kapabilitas Proses TI	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Distribusi Volume dan Performance Vendor Ekspedisi.....	33
Gambar 4. 2 Root Cause Analysis dengan Diagram Fishbone	35
Gambar 4. 3 SOP Poin 4.5	42
Gambar 4. 4 SOP Poin 4.6	43
Gambar 4. 5 SOP Poin 6	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Asistensi.....	52
Lampiran 2 BNSP	53
Lampiran 3 Surat Observasi Data	54
Lampiran 4 Surat Keterangan Riset	55
Lampiran 5 Curriculum Vitae	56
Lampiran 6 Uji Turnitin	57
Lampiran 7 Data OTD September 2024 – September 2025	63
Lampiran 8 SOP Pengiriman Produk USANA	65
Lampiran 9 Instrumen Penelitian	68
Lampiran 10 Jawaban Wawancara	70
Lampiran 11 Observasi Dokumentasi (<i>Work Products</i>).....	72
Lampiran 12 Sampel Data Pengiriman Ninja	73
Lampiran 13 Sampel Data Pengiriman Paxel	74
Lampiran 14 Sampel Data Pengiriman Tiki.....	75
Lampiran 15 Surat Pernyataan HAKI	76

