



**ANALISIS IT SERVICE DELIVERY BERDASARKAN DOMAIN DELIVERY  
AND SUPPORT PADA OPERASIONAL IT  
PT. BLUEBIRDGROUP.TBK BERDASARKAN FRAMEWORK  
COBIT 4.1**

ANDI SAPUTRO

UNIVERSITAS  
41515320018

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2017**



**ANALISIS IT SERVICE DELIVERY BERDASARKAN DOMAIN DELIVERY  
AND SUPPORT PADA OPERASIONAL IT  
PT. BLUEBIRDGROUP.TBK BERDASARKAN FRAMEWORK  
COBIT 4.1**

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Menyelesaikan Gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh :

**ANDI SAPUTRO**

**41515320018**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41515320018

Nama : Andi Saputro

Judul Skripsi : Analisis It Service Delivery Berdasarkan Domain Delivery  
And Support Pada Operasional It Pt. Bluebirdgroup.Tbk  
Berdasarkan Framework Cobit 4.1

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat kecuali kutipan – kutipan dari teori –teori yang digunakan dalam skripsi ini. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 5 Juli 2017



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Andi Saputro

## **HASIL PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Bersama ini saya tersebut dibawah :

Nama : Andi Saputro, 41515320018  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Program Studi : Teknik Informatika  
Judul : ANALISIS IT SERVICE DELIVERY BERDASARKAN DOMAIN DELIVERY AND SUPPORT PADA OPERASIONAL IT PT.BLUEBIRDGROUP.TBK BERDASARKAN FRAMEWORK COBIT 4.1

Dengan ini judul penelitian dan penulisan Tugas Akhir diatas yang telah diajukan telah disetujui dan dapat segera dikerjakan.

Pembimbing



( Ariawan Aryapranata. S.kom, M.T )

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Mengetahui,

Ka.Progdi Teknik Informatika

Koordinator Tugas Akhir

A blue handwritten signature in black ink.

( Desi Ramayanti. S.kom, M.T )

A blue handwritten signature in black ink.

( Dicky Firdaus, S.Kom, MM )

## **Daftar Isi**

<i>Lembar Pernyataan</i> .....	ii
<i>Lembar Pengesahan</i> .....	iii
Daftar Isi .....	.iiv
Daftar Gambar .....	v
Daftar Tabel .....	vii
Definisi.....	viii
BAB 1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1.1 PT. BlueBirdGroup.Tbk .....	1
1.1.2 COBIT .....	2
1.1.3 Framework Cobit.....	3
1.1.4 Tata Kelola IT .....	3
1.1.5 Ruang Lingkup Tata kelola IT .....	4
1.2. Rumusan Permasalahan.....	4
1.3. Tujuan & Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Ruang Lingkup & Batasan Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan Laporan .....	6
1.5.1 Pendahuluan.....	6
1.5.2 Landasan Teori .....	6
1.5.3 Analisis Sistem.....	6
1.5.4 Perancangan Sistem.....	6
1.5.5 Implementasi dan Testing.....	7
1.5.6 Penutup .....	7

BAB 2. LANDASAN TEORI .....	8
2.1. Tinjauan Pustaka .....	8
2.2. Metodologi penelitian .....	9
2.3. PT.BlueBirdGroup.Tbk.....	10
<b>2.3.1   Operasional.</b> .....	10
2.4. COBIT.....	10
BAB 3. ANALISA SISTEM .....	22
3.1. Perancangan .....	22
<b>3.1.1   Struckture Organisasi</b> .....	22
<b>3.1.2   Kerangka Kerja</b> .....	23
<b>3.1.3   Metode Pengumpulan data</b> .....	23
3.2. Analisis Masalah.....	24
<b>3.2.   Analisis Sistem Yang Ada.</b> .....	24
3.3. Analisa permasalahan.....	27
<b>3.3.1   Penggunaan ID user yang masih Bebas.....</b>	27
<b>3.3.2   Sincronisasi antar sistem belum sepenuhnya.....</b>	27
<b>3.3.3   Penangana dan penyelesaian masalah yang belum tersusun.....</b>	27
<b>3.4   Ananlisis kebutuhan fungsional</b> .....	28
<b>3.4.1   Penggunaan ID user yang masih Bebas.....</b>	28
<b>3.4.2   Sincronisasi antar sistem belum sepenuhnya.....</b>	28
<b>3.4.3   Penangana dan penyelesaian masalah yang belum tersusun.....</b>	28
<b>3.6   Evaluasi</b> .....	29
BAB 4. Implementasi.....	34
4.1. Tipe Penelitian.....	34
4.2. Identifikasi variabel penelitian.....	34
4.3. Hasil pengolahan data kuisioner .....	35
4.4. Pelaporan .....	35
4.5. Tindak lanjut .....	35

4.6	Hasil Pembahasan.....	35
4.6.1	Hasil Evaluasi.....	36
4.6.2	Analisa Kesenjangan.....	36
<b>4.6.3</b>	<b>Hasil evaluasi Maturity.....</b>	<b>36</b>
4.6.3	implementasi Manajemen.....	40
4.6.4	implementasi DS.....	40
<b>4.6.5</b>	<b>implementasi DS.....</b>	<b>41</b>
BAB 5. PENUTUP .....		45
5.1.	Kesimpulan.....	45
5.2.	Saran.....	46
Daftar Pustaka.....		47



## **Daftar Gambar**

<i>Gambar 4-1 Grafik radar performance.....</i>	35
<i>Gambar 4-2 Grafik radar maturity.....</i>	39

## **Daftar Tabel**

<i>Tabel 2 – 1 Tinjauan Pustaka .....</i>	9
<i>Tabel 3-2 Rincian Kuesioner.....</i>	32
<i>Tabel 3-1 rata-rata tingkat kematangan.....</i>	35
<i>Tabel 3 - 4 kematangan expetasi .....</i>	39



## Definisi

Istilah	Pengertian
Dokumen	Pengertian dokumen dalam penelitian ini adalah file yang berisi terminologi – terminologi yang merupakan representasi Bahasa Alami. Format file representasi dokumen ini: *.txt atau *.pdf
Dokumen Terstruktur	Adalah dokumen yang terminologi di dalamnya mengikuti pola tertentu, bisa dipahami secara alami oleh manusia atau mengikuti pola tata bahasa alami, dalam hal ini adalah Bahasa Indonesia
Obyek	Pengertian obyek pada penelitian ini kata benda atau yang dibendakan dalam dokumen / corpus yang menjadi topik pembahasan dokumen tersebut. Contoh obyek adalah: nama obat dalam dokumen label obat; judul penelitian atau metoda penelitian atau hasil penelitian dalam dokumen makalah; atau nama barang, komponen barang, atau produsen barang pada brosur produk
Obyek Utama	Adalah obyek yang menjadi pembahasan utama pada dokumen. Contoh obyek utama dalam hal ini misalnya nama obat pada label obat, nama produk pada brosur promosi barang/jasa, atau pembayar pajak pada dokumen pajak. Jika obyek utama dihilangkan dari satu dokumen, maka dokumen tersebut menjadi tidak bermakna.
Obyek Pendukung	Adalah obyek yang keberadaanya terkait langsung atau mendukung obyek utama. Keberadaan obyek pendukung tergantung pada obyek utama dan peniadanya obyek pendukung dari obyek utama tidak mempengaruhi makna obyek utama. Contoh obyek pendukung dalam hal ini adalah kandungan kimawi obat untuk obat, obyek pajak untuk pembayar pajak pada dokumen pajak, spesifikasi produk / jasa pada dokumen brosur promosi penjualan produk
Relasi	Mengacu pada jenis hubungan antara satu obyek utama dengan obyek pendukung. Contoh relasi dalam hal ini adalah: relasi penjual dengan barang barang yang dijual, relasi pembeli dengan barang - barang yang dibeli, relasi kandungan kimawi dengan obat, relasi obyek pajak dengan pembayar pajak
Interaksi	Yang dimaksud interaksi pada penelitian ini adalah istilah yang lebih umum yang digunakan untuk mengacu keterkaitan antara obyek utama dengan obyek utama yang lain. Contoh interaksi dalam hal ini adalah interaksi penjual dengan pembeli, interaksi pembayar pajak dengan pemungut pajak, atau interaksi antar obat

bi-set	<p>Adalah kesatuan representasi interaksi antar obyek, satu bi-set terdiri dari dua himpunan <math>\langle MO, SO \rangle</math>. <math>MO = \{MO_1, MO_2, \dots, MO_p\}</math> dan <math>SO = \{SO_1, SO_2, \dots, SO_q\}</math>. Satu Bi-Set <math>\langle MO, SO \rangle</math> artinya sekumpulan obyek utama <math>MO_1 \dots MO_q</math> berinteraksi satu dengan lainnya berdasarkan <math>SO_1, SO_2, \dots, SO_q</math> dengan <math>p &gt; 1</math>, dan <math>q &gt; 0</math>. Untuk menyederhanakan, pada laporan ini selanjutnya : bi-set ditulis <math>b</math>, <math>MO</math> sebagai <math>S</math>, dan <math>SO</math> sebagai <math>G</math></p>
--------	---

