



**ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN  
KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA DIVISI MERCHANDISE INSPECTOR**

**PT SWALAYAN SUKSES ABADI**

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| Dina Mulyani Putri     | 41818120006 |
| Putri Cahyaningrum     | 41818120029 |
| Muhammad Zainal Abidin | 41818120035 |

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



**ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN  
KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA DIVISI MERCHANDISE INSPECTOR**

**PT SWALAYAN SUKSES ABADI**

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

|                        |             |
|------------------------|-------------|
| Dina Mulyani Putri     | 41818120006 |
| Putri Cahyaningrum     | 41818120029 |
| Muhammad Zainal Abidin | 41818120035 |

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Dina Mulyani Putri  
NIM (41818120006)  
Nama Mahasiswa (2) : Putri Cahyaningrum  
NIM (41818120029)  
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Zainal Abidin  
NIM (41818120035)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi  
Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 Pada Divisi  
Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 14 Januari 2023



Dina Mulyani Putri

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : 1. Dina Mulyani Putri  
2. Putri Cahyaningrum  
3. Muhammad Zainal Abidin

NIM : 1. 41818120006  
2. 41818120029  
3. 41818120035

Judul Tugas Akhir : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan  
Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Divisi *Merchandise*  
*Inspector* PT Swalayan Sukses Abadi

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui

Jakarta, 10 Januari 2023

Menyetujui,



Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom

Dosen Pembimbing

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Dina Mulyani Putri  
 NIM (41818120006)  
 Nama Mahasiswa (2) : Muhammad Zainal Abidin  
 NIM (41818120035)  
 Nama Mahasiswa (3) : Putri Cahyaningrum  
 NIM (41818120029)  
 Judul Tugas Akhir : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi  
 Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 Pada Divisi  
 Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 07 Januari 2023

Menyetujui,

|            |                                   |   |
|------------|-----------------------------------|---|
| Pembimbing | Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom          | (  ) |
| Penguji 1  | Dr. Puji Rahayu, M.Kom            | (  ) |
| Penguji 2  | Ratna Mutu Manikam, S.Kom, M.T    | (  ) |
| Penguji 3  | Yunita Sartika Sari, S.Kom, M.Kom | (  ) |

Mengetahui,

  
 (Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom)  
 Sek. Prodi Sistem Informasi

  
 ((Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)  
 Ka. Prodi Sistem Informasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) jurusan sistem informasi di Universitas Mercu Buana. Adapun judul penulisan laporan Tugas Akhir sebagai berikut: **Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Divisi Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi.** Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis juga mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom selaku dosen pembimbing mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun laporan ini.
2. Yunita Sartika Sari, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir.
3. Rekan-rekan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana, khususnya angkatan 2018.
4. Rekan-rekan dari PT Swalayan Sukses Abadi (The Foodhall) Cabang Mall Kelapa Gading, yang turut serta membantu dan menyukseskan pekerjaan Tugas Akhir.
5. Beserta semua pihak yang telah membantu dalam pekerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulisan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 14 Januari 2023

Penulis



**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa (1) : Dina Mulyani Putri  
NIM (41818120006)  
Nama Mahasiswa (2) : Putri Cahyaningrum  
NIM (41818120029)  
Nama Mahasiswa (3) : Muhammad Zainal Abidin  
NIM (41818120035)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 Pada Divisi Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 Januari 2023



Dina Mulyani Putri

## ABSTRAK

Nama : 1. Dina Mulyani Putri  
2. Putri Cahyaningrum  
3. Muhammad Zainal Abidin  
NIM : 1. 41818120006  
2. 41818120029  
3. 41818120035  
Pembimbing TA : Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom  
Judul : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Divisi Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi

Digitalisasi membuat teknologi informasi menjadi perihal yang harus dimiliki oleh organisasi. Adanya teknologi kerap kali dibutuhkan organisasi untuk menyederhanakan proses, dan mengurangi kesalahan, sebagaimana kebutuhan divisi *Merchandise Inspector* (MI) yang membutuhkan efisiensi proses kerja. Hal tersebut bisa saja tercapai jika tidak ditemukan permasalahan seperti sengaja tidak melengkapi data barang, pembaruan perangkat dan sistem yang tidak ditindak lanjuti serta perakapan yang tidak efektif. Guna menjawab permasalahan yang ditemukan pada divisi MI, dilakukan analisis tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5 pada proses APO02 (*manage strategy*), BAI04 (*manage availability and capacity*), DSS02 (*manage service requests and incidents*) dan DSS06 (*manage business process control*). Hasil penelitian menunjukkan tingkat kapabilitas keseluruhan proses tersebut ada pada *level 3 (Established Process)* yaitu APO02 dengan nilai 3,20, BAI04 dengan nilai 3,42, DSS02 dengan nilai 3,34, dan DSS06 dengan nilai 3,15. Sedangkan kondisi yang diharapkan berada pada *level 4 (Predictable Process)*. Mengacu pada hasil penilaian tersebut dibuatlah rekomendasi untuk proses APO02 adalah mengadakan rencana strategis TI, kapabilitas bisnis dan kualitas TI. Rekomendasi proses BAI04 adalah mengadakan *monitoring* TI, dan tindakan korektifnya. Rekomendasi proses DSS02 adalah mengadakan pelatihan, dokumentasi proses, dan kejelasan tanggung jawab. Rekomendasi proses DSS06 adalah rutin mengkomunikasikan kualitas proses, pelatihan ISO9001, serta dokumen peran dan deskripsi pekerjaan.

**Kata kunci:** tata kelola teknologi informasi, COBIT 5, tingkat kapabilitas, rekomendasi.



## ABSTRACT

Nama : 4. Dina Mulyani Putri  
5. Putri Cahyaningrum  
6. Muhammad Zainal Abidin  
NIM : 4. 41818120006  
5. 41818120029  
6. 41818120035  
Pembimbing TA : Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom  
Judul : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Divisi Merchandise Inspector PT Swalayan Sukses Abadi

*Digitalization has made information technology a must-have item for organizations. Existence of technology is often needed by organizations to simplify processes and reduce errors, as is the case for the Merchandise Inspector (MI) division which requires work process efficiency. This could have been achieved if no problems were found, such as intentionally not completing item data, device and system updates that were not followed up, and ineffective arrangements. In order to answer the problems found in the MI division, an analysis of the capability level of information technology governance was carried out using the COBIT 5 framework in the APO02 (manage strategy), BAI04 (manage availability and capacity), DSS02 (manage service requests and incidents) and DSS06 (manage business process control). The results showed that the overall capability level of the process was at level 3 (Established Process), namely APO02 with a value of 3.20, BAI04 with a value of 3.42, DSS02 with a value of 3.34, and DSS06 with a value of 3.15. In contrast, the expected conditions are at level 4 (Predictable Process). Referring to the results of the assessment, recommendations were made for the APO02 process, namely holding an IT strategic plan, business capability, and IT quality. The recommendation for the BAI04 process is to carry out IT monitoring, and corrective actions. The recommendation for the DSS02 process is to conduct training, document the process, and clarify responsibilities. The recommendation for the DSS06 process is to routinely communicate process quality, ISO9001 training, and document roles and job descriptions.*

**Keywords:** *information technology governance, COBIT 5, capability level, recommendations.*

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                                     | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                      | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                                 | <b>iii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                                  | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                     | <b>v</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> ..... | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                      | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                    | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                  | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                       | 1           |
| 1.2. Permasalahan .....   | 5           |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                    | 5           |
| 1.4. Batasan Masalah .....                                      | 6           |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                                   | 6           |
| 1.6. Sistematika Penulisan.....                                 | 7           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                            | <b>8</b>    |
| 2.1. Teknologi Informasi.....                                   | 8           |
| 2.1.1. Penjelasan Teknologi Informasi.....                      | 8           |
| 2.1.2. Kegunaan Teknologi Informasi.....                        | 8           |
| 2.1.3. Manfaat Teknologi Informasi.....                         | 9           |
| 2.2. Sistem Informasi .....                                     | 9           |
| 2.2.1 Penjelasan Sistem .....                                   | 9           |
| 2.2.2 Pengertian Informasi .....                                | 10          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.3. Tata Kelola TI .....                                       | 10        |
| 2.4. ISACA.....   | 10        |
| 2.5. COBIT 5.....   | 11        |
| 2.6. RACI Chart .....   | 15        |
| 2.7. Fokus Area Tata Kelola Teknologi Informasi.....            | 21        |
| 2.7.1 APO2 ( <i>Manage Strategy</i> ).....                      | 21        |
| 2.7.2 BAI04 ( <i>Manage Availability and Capacity</i> ).....    | 22        |
| 2.7.3 DSS02 ( <i>Manage Service Request and Incident</i> )..... | 24        |
| 2.7.4 DSS06 ( <i>Manage Business Process Control</i> ).....     | 25        |
| 2.8. Metode Skala Pengukuran Capability Level.....              | 26        |
| 2.8.1 Skala Likert.....   | 26        |
| 2.8.2 Skala Rating Scale .....                                  | 27        |
| 2.8.3 Pengukuran Capability Level menggunakan Skala Likert..... | 28        |
| 2.9. Penelitian Terdahulu .....                                 | 30        |
| 2.8 Analisis Literature Review.....                             | 43        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                      | <b>46</b> |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....                           | 46        |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data.....                                | 46        |
| 3.2.1 Observasi.....  | 46        |
| 3.2.2 Wawancara.....  | 46        |
| 3.2.3 Studi Pustaka.....  | 47        |
| 3.2.4 Kuesioner .....   | 47        |
| 3.3 Diagram Alur Penelitian .....                               | 47        |
| 3.3.1 Mendefinisikan masalah.....                               | 48        |
| 3.3.2 Planning.....   | 48        |
| 3.3.3 Data Collection.....                                      | 49        |
| 3.3.4 Data Validation.....                                      | 49        |
| 3.3.5 Process Attribute Rating.....                             | 49        |
| 3.3.6 Reporting Result.....                                     | 49        |
| <b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN.....</b>                       | <b>51</b> |
| 4.1 Mengidentifikasi Masalah.....                               | 51        |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan.....                                   | 51        |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....                       | 51        |
| 4.1.3 Visi dan Misi .....                                       | 52        |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| 4.1.4                                   | Tujuan.....   | 52         |
| 4.1.5                                   | Rencana Strategis .....   | 52         |
| 4.1.6                                   | Analisis Permasalahan.....  | 52         |
| 4.2                                     | Planning .....  | 54         |
| 4.2.1                                   | Identifikasi Proses COBIT 5 .....   | 54         |
| 4.2.2                                   | Identifikasi RACI <i>Chart</i> .....  | 58         |
| 4.3                                     | Data Collection .....   | 63         |
| 4.3.1                                   | APO02.....  | 63         |
| 4.3.2                                   | BAI04 .....   | 64         |
| 4.3.3                                   | DSS02.....  | 65         |
| 4.3.4                                   | DSS06.....  | 66         |
| 4.4                                     | Data Validation .....   | 67         |
| 4.4.1.                                  | Hasil Rekapitulasi Kuesioner dan Perhitungan Nilai Kapabilitas Proses APO02<br>68 |            |
| 4.4.2.                                  | Hasil Rekapitulasi Kuesioner dan Perhitungan Nilai Kapabilitas Proses BAI04<br>74 |            |
| 4.4.3.                                  | Hasil Rekapitulasi Kuesioner dan Perhitungan Nilai Kapabilitas Proses DSS02<br>80 |            |
| 4.4.4.                                  | Hasil Rekapitulasi Kuesioner dan Perhitungan Nilai Kapabilitas Proses DSS06<br>87 |            |
| 4.5                                     | Process Atribut Rating .....  | 93         |
| 4.5.1.                                  | Penentuan Tingkat Kapabilitas Proses .....  | 93         |
| 4.5.2.                                  | Identifikasi Pencapaian Proses.....   | 99         |
| 4.6                                     | Reporting Result .....  | 110        |
| 4.6.1.                                  | Gap dan Rekomendasi Perbaikan Proses APO02.....                                   | 110        |
| 4.6.2.                                  | Gap dan Rekomendasi Perbaikan Proses BAI04.....                                   | 111        |
| 4.6.3.                                  | Gap dan Rekomendasi Perbaikan Proses DSS02 .....                                  | 113        |
| 4.6.4.                                  | Gap dan Rekomendasi Perbaikan Proses DSS06 .....                                  | 114        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |   | <b>116</b> |
| 5.1.                                    | Kesimpulan .....  | 116        |
| 5.2.                                    | Saran.....  | 117        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |   | <b>119</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    |   | <b>122</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Jabatan Struktur Organisasi RACI Chart .....         | 18 |
| Tabel 2.2 Skor Skala Likert .....                              | 27 |
| Tabel 2.3 Pemetaan Jawaban Nilai dan Tingkat Kapabilitas ..... | 29 |
| Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....                           | 30 |
| Tabel 4.1 Identifikasi Masalah.....                            | 53 |
| Tabel 4.2 Daftar Responden Proses APO02 .....                  | 59 |
| Tabel 4.3 Daftar Responden Proses BAI04 .....                  | 60 |
| Tabel 4.4 Daftar Responden Proses DSS02 .....                  | 61 |
| Tabel 4.5 Daftar Responden Proses DSS06.....                   | 62 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi Kuesioner APO02.01 .....                | 68 |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Kuesioner APO02.02 .....                | 69 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Kuesioner APO02.03 .....                | 70 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Kuesioner APO02.04 .....                | 71 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Kuesioner APO02.05 .....               | 72 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Kuesioner APO02.06 .....               | 73 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Kuesioner BAI04.01 .....               | 74 |
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Kuesioner BAI04.02 .....               | 75 |
| Tabel 4.14 Rekapitulasi Kuesioner BAI04.03 .....               | 77 |
| Tabel 4.15 Rekapitulasi Kuesioner BAI04.04 .....               | 78 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Kuesioner BAI04.05 .....               | 79 |
| Tabel 4.17 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.01 .....               | 80 |
| Tabel 4.18 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.02.....                | 81 |
| Tabel 4.19 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.03 .....               | 82 |
| Tabel 4.20 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.04 .....               | 83 |
| Tabel 4.21 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.05 .....               | 84 |
| Tabel 4.22 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.06.....                | 85 |
| Tabel 4.23 Rekapitulasi Kuesioner DSS02.07 .....               | 86 |
| Tabel 4.24 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.01 .....               | 87 |
| Tabel 4.25 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.02.....                | 88 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.26 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.03 .....       | 89  |
| Tabel 4.27 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.04 .....       | 90  |
| Tabel 4.28 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.05 .....       | 91  |
| Tabel 4.29 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.06.....        | 92  |
| Tabel 4.30 Tingkat Kapabilitas APO02 .....             | 93  |
| Tabel 4.31 Tingkat Kapabilitas BAI04 .....             | 95  |
| Tabel 4.32 Tingkat Kapabilitas DSS02.....              | 96  |
| Tabel 4.33 Tingkat Kapabilitas DSS06.....              | 98  |
| Tabel 4.34 PA 1.1 Process Performance .....            | 99  |
| Tabel 4.35 PA 1.1 <i>Process Performance</i> .....     | 101 |
| Tabel 4.36 PA 1.1 <i>Process Performance</i> .....     | 102 |
| Tabel 4.37 PA 2.1 <i>Performance Management</i> .....  | 104 |
| Tabel 4.38 PA 2.2 <i>Work Product Management</i> ..... | 104 |
| Tabel 4.39 PA 3.1 <i>Process Definition</i> .....      | 105 |
| Tabel 4.40 PA 3.2 <i>Process Deployment</i> .....      | 106 |
| Tabel 4.41 PA 1.1 <i>Process Performance</i> .....     | 107 |
| Tabel 4.42 PA 2.1 <i>Performance Management</i> .....  | 108 |
| Tabel 4.43 PA 2.2 <i>Work Product Management</i> ..... | 109 |
| Tabel 4.44 Gap dan Rekomendasi Proses APO02 .....      | 110 |
| Tabel 4.45 Gap dan Rekomendasi Proses BAI04 .....      | 111 |
| Tabel 4.46 Gap dan Rekomendasi Proses DSS02.....       | 113 |
| Tabel 4.47 Gap dan Rekomendasi Proses DSS06.....       | 114 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Formulir Good Issues .....   | 3  |
| Gambar 2.1 COBIT 5 Principles .....   | 11 |
| Gambar 2.2 Tabel RACI Chart APO02 (Manage Strategy) .....                     | 16 |
| Gambar 2.3 Tabel RACI Chart BAI04 (Manage Availabilty and Capacity) .....     | 17 |
| Gambar 2.4 Tabel RACI Chart DSS02 (Manage Service Requests and Inidents) .... | 17 |
| Gambar 2.5 Tabel RACI Chart DSS06 (Manage Business Process Control).....      | 18 |
| Gambar 2.6 Tabel Rattng Levels .....  | 28 |
| Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian.....                                       | 48 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi The Foodhall .....                             | 52 |
| Gambar 4.2 Diagram Fishbone .....   | 53 |
| Gambar 4.3 Tabel Pemetaan Enterprise Goal terhadap IT-related Goal .....      | 55 |
| Gambar 4.4 Tabel Pemetaan IT-related Goal terhadap proses APO dan BAI.....    | 57 |
| Gambar 4.5 Tabel Pemetaan IT-related Goal terhadap Process DSS .....          | 58 |
| Gambar 4.6 Diagram Tingkat Kapabilias APO02 .....                             | 95 |
| Gambar 4.7 Diagram Tingkat Kapabilitas BAI04 .....                            | 96 |
| Gambar 4.8 Diagram Tingkat Kapabilitas DSS02.....                             | 97 |
| Gambar 4.9 Diagram Tingkat Kapabilitas DSS06.....                             | 99 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Data Penelitian 1.....                                     | 122 |
| a. Jawaban Kuesioner Aktivitas Proses APO02, BAI04, DSS02, dan DSS06 . | 122 |
| b. Jawaban Kuesioner Pencapaian Proses.....                            | 140 |
| Lampiran 2. Data Penelitian 2.....                                     | 147 |
| Lampiran 3. Surat Pendukung Penelitian.....                            | 153 |
| Lampiran 4. Kartu Bimbingan.....                                       | 154 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA