



**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS  
TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
PADA *DEALER* AKASTRA TOYOTA  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5  
*DOMAIN DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT (DSS)***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**MIKO PRASETYO**

**41820110034**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**



**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS  
TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
PADA *DEALER* AKASTRA TOYOTA  
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5  
*DOMAIN DELIVER, SERVICE, AND SUPPORT (DSS)***

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**MIKO PRASETYO**

**41820110034**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Miko Prasetyo  
NIM : 41820110034  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada *Dealer* Akastra Toyota Menggunakan *Framework* COBIT 5 *Domain* Deliver, Service, and Support (DSS)

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS Jakarta, 22 Juni 2024  
MERCU BUANA



Miko Prasetyo

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Miko Prasetyo  
 NIM (41820110034)  
 Judul Tugas Akhir : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dealer Akastra Toyota Menggunakan *Framework* COBIT 5 Domain *Deliver, Service, and Support* (DSS)

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, 22 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing	: Ir. Fajar Masya, MMSI	(  )
NIDN	: 0313036701	
Ketua Penguji	: Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom	(  )
NIDN	: 0304056803	
Penguji 1	: Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom	(  )
NIDN	: 0304056803	
Penguji 2	: Bayu Waseso, M.Kom	(  )
NIDN	: 0617730172	

Mengetahui,



**Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.**  
 Dekan Fakultas Ilmu Komputer



**Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom**  
 Ka.Prodi Sistem Informasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala limpahan nikmat, rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi dengan judul **“Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dealer Akastra Toyota Menggunakan *Framework* COBIT 5 *Domain Deliver, Service, and Support (DSS)*”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad ﷺ, beserta keluarga, para sahabat, dan umatnya yang senantiasa istiqamah dalam menjalankan sunnah-sunnah beliau. Semoga kita termasuk kedalam golongan umat beliau yang akan mendapatkan syafaat di Yaumul Qiyamah.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, memberikan dukungan, bimbingan, serta doa selama penyusunan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

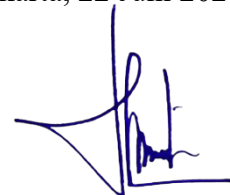
1. Bp. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bp. Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, S. Kom, M. Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
4. Bp. Ir. Fajar Masya, MMSI selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, ilmu, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
5. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, S. Kom, M. Kom dan Bapak Bayu Waseso, M. Kom selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi, masukan, dan arahnya.
6. Bp. Djurino selaku Operation Manager Akastra Toyota yang telah mengizinkan dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

7. Bp. Avid Ramdhan, Bp. Robby Legianto, dan Bp. Sajadi Eksan selaku narasumber yang telah meluangkan waktu untuk melakukan sesi wawancara dan pengisian kuesioner.
8. Seluruh staf Divisi *General Repair Dealer* Akastra Toyota yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
9. Kedua orangtua penulis, Bapak Tarso dan Ibu Sakiwen beserta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis.
10. Dosen-dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.

Penulis memohon kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala agar seluruh dukungan, bantuan dan bimbingan dari semua pihak mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda. Selain itu, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan skripsi ini. Untuk itu, penulis memohon kepada para pembaca untuk dapat memaklumi segala kekurangan yang terdapat pada laporan skripsi ini, dan berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun agar penyusunan laporan skripsi dapat lebih baik lagi. Semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Aamiin ya Rabbal 'alamin.

Jakarta, 22 Juni 2024



**Miko Prasetyo**

41820110034



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama Mahasiswa : Miko Prasetyo  
NIM : 41820110034  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada *Dealer Akastra Toyota Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Deliver, Service, and Support (DSS)*

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 Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Miko Prasetyo)

## ABSTRAK

Nama : Miko Prasetyo  
NIM : 41820110034  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Laporan Skripsi : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada *Dealer* Akastra Toyota Menggunakan *Framework* COBIT 5 *Domain Deliver, Service, and Support* (DSS)  
Pembimbing : Ir. Fajar Masya, MMSI

Teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting untuk mendukung operasional sebuah organisasi dan bisnis. Saat ini, teknologi informasi telah diterapkan di segala bidang, termasuk dalam bisnis otomotif seperti *dealer* mobil. Akastra Toyota adalah salah satu *dealer* resmi yang telah mengimplementasikan teknologi informasi untuk melakukan operasional proses bisnisnya menggunakan *Dealer Management System*. Namun dalam implementasinya ditemukan permasalahan seperti tidak dijalankannya beberapa proses operasional sistem, adanya duplikasi pekerjaan secara manual dan sistem, serta komponen pendukung sistem yang terkadang bermasalah, sehingga berdampak pada efektivitas dan efisiensi sistem. Untuk menjawab permasalahan yang ditemukan, maka perlu dilakukan evaluasi kinerja tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5. Evaluasi dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan kuesioner. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi berdasarkan proses DSS01 (*Manage Operations*), DSS03 (*Manage Problems*), dan DSS06 (*Manage Business Process Controls*), serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam penerapan tata kelola teknologi informasi yang berjalan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kapabilitas proses DSS01 dan DSS03 berada pada level 2 (*Managed Process*) dengan nilai kapabilitas DSS01 adalah 2,43 dan nilai kapabilitas DSS03 adalah 2,39. Untuk proses DSS06 berada pada level 3 (*Established Process*) dengan nilai kapabilitas 3,05. Sedangkan kondisi yang diharapkan berada pada level 4 (*Predictable Process*). Berdasarkan hasil tersebut, diberikan 16 rekomendasi perbaikan DSS01, 15 rekomendasi perbaikan DSS03, dan 10 rekomendasi perbaikan DSS06 agar penerapan tata kelola teknologi informasi menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat membantu dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kata kunci: Akastra Toyota, tata kelola teknologi informasi, COBIT 5, tingkat kapabilitas, rekomendasi



## ABSTRACT

Name : Miko Prasetyo  
Student Number : 41820110034  
Study Program : *Information System*  
Title Thesis : *Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Dealer Akastra Toyota Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Deliver, Service, and Support (DSS)*  
Counsellor : Ir. Fajar Masya, MMSI

*Information technology has a very important role in supporting the operations of an organization and business. Currently, information technology has been applied in all fields, including in automotive businesses such as car dealers. Akastra Toyota is one of the authorized dealers that has implemented information technology to carry out operational business processes using the Dealer Management System. However, during its implementation problems were found such as not carrying out several system operational processes, duplication of manual and system work, as well as system support components which sometimes had problems, which had an impact on the effectiveness and efficiency of the system. To answer the problems found, it is necessary to evaluate the performance of information technology governance using the COBIT 5 framework. The evaluation is carried out using qualitative methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, and questionnaires. The evaluation aims to measure the level of information technology governance capability based on the DSS01 (Manage Operations), DSS03 (Manage Problems), and DSS06 (Manage Business Process Controls) processes, as well as to provide recommendations for improvements in the implementation of ongoing information technology governance. The research results show that the DSS01 and DSS03 process capability levels are at level 2 (Managed Process) with the DSS01 capability value being 2.43 and the DSS03 capability value being 2.39. The DSS06 process is at level 3 (Established Process) with a capability value of 3.05. Meanwhile, the expected conditions are at level 4 (Predictable Process). Based on these results, 16 recommendations for improving DSS01, 15 recommendations for improving DSS03, and 10 recommendations for improving DSS06 were given so that the implementation of information technology governance becomes more effective and efficient so that it can help achieve company goals.*

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

## DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi.....	7
2.2 <i>Framework</i> COBIT 5 .....	8
2.3 Penelitian Terdahulu.....	28
2.4 <i>Analisis Literature Review</i> .....	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1    Deskripsi Sumber Data .....	39
3.2    Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.3    Diagram Alir Penelitian.....	41
3.4    Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1    Identifikasi Masalah .....	45
4.2    Perencanaan.....	51
4.3    Pengumpulan Data .....	57
4.4    Validasi Data .....	60
4.5    Penilaian Atribut Proses .....	72
4.6    Pelaporan Hasil .....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
5.1    Kesimpulan .....	98
5.2    Saran.....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN .....	104
Lampiran 1. Data Penelitian.....	104
Lampiran 2. Kartu Bimbingan.....	123
Lampiran 3. Curriculum Vitae.....	124
Lampiran 4. Surat Pernyataan HKI .....	125
Lampiran 5. Sertifikat BNSP.....	128

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Process Capability .....	21
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Identifikasi Masalah .....	50
Tabel 4. 2 Daftar Responden DSS01.....	55
Tabel 4. 3 Daftar Responden DSS03.....	56
Tabel 4. 4 Daftar Responden DSS06.....	56
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Kuesioner DSS01.01 .....	61
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Kuesioner DSS01.02 .....	61
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Kuesioner DSS01.03 .....	62
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Kuesioner DSS01.04 .....	63
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Kuesioner DSS01.05 .....	64
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Kuesioner DSS03.01 .....	65
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Kuesioner DSS03.02 .....	65
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Kuesioner DSS03.03 .....	66
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Kuesioner DSS03.04 .....	66
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Kuesioner DSS03.05 .....	67
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.01 .....	68
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.02 .....	69
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.03 .....	69
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.04 .....	70
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.05 .....	71
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Kuesioner DSS06.06 .....	71
Tabel 4. 21 Tingkat kapabilitas DSS01 .....	74
Tabel 4. 22 Tingkat kapabilitas DSS03 .....	77
Tabel 4. 23 Tingkat kapabilitas DSS06 .....	81
Tabel 4. 24 PA 1.1 Process Performance DSS01 .....	82
Tabel 4. 25 PA 1.1 Process Performance DSS03 .....	84
Tabel 4. 26 PA 1.1 Process Performance DSS06 .....	85
Tabel 4. 27 PA 2.1 Performance Management DSS06.....	87
Tabel 4. 28 PA 2.2 Work Product Management DSS06 .....	88

Tabel 4. 29 Gap dan rekomendasi proses DSS01 .....	90
Tabel 4. 30 Gap dan rekomendasi proses DSS03 .....	93
Tabel 4. 31 Gap dan rekomendasi proses DSS06 .....	95





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prinsip COBIT 5.....	9
Gambar 2. 2 Model Referensi Proses COBIT 5.....	10
Gambar 2. 3 Mapping Enterprise Goals to IT Related Goals .....	14
Gambar 2. 4 Mapping IT Related Goals to IT Processes.....	15
Gambar 2. 5 Lanjutan Mapping IT Related Goals to IT Processes.....	16
Gambar 2. 6 Tabel RACI Chart DSS01 (Manage Operations) .....	17
Gambar 2. 7 Tabel RACI Chart DSS03 (Manage Problems).....	17
Gambar 2. 8 Tabel RACI Chart DSS06 (Manage Business Process Controls).....	18
Gambar 2. 9 Process Assesment Model (PAM) .....	21
Gambar 2. 10 Rating Levels.....	23
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Akastra Toyota .....	46
Gambar 4. 2 BPMN Proses Bisnis General Repair.....	49
Gambar 4. 3 Diagram Fishbone Analisis Permasalahan .....	50
Gambar 4. 5 Pemetaan Enterprise Goal terhadap IT Related Goal.....	52
Gambar 4. 6 Pemetaan IT Related Goal terhadap Proses COBIT 5 .....	53
Gambar 4. 7 Lanjutan Pemetaan IT Related Goal terhadap Proses COBIT 5 .....	54
Gambar 4. 8 Diagram Tingkat Kapabilitas DSS01.....	75
Gambar 4. 9 Diagram Tingkat Kapabilitas DSS03 .....	78
Gambar 4. 10 Diagram Tingkat Kapabilitas DSS06.....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 6. 1 Jawaban Kuesioner DSS01, DSS03, dan DSS06 .....	104
Tabel 6. 2 Jawaban Kuesioner Pencapaian Proses DSS01 dan DSS03.....	116
Tabel 6. 3 Jawaban Kuesioner Pencapaian Proses DSS06.....	118
Gambar 6. 1 Wawancara dengan Service Manager.....	120
Gambar 6. 2 Lanjutan Wawancara dengan Service Manager .....	121
Gambar 6. 3 Wawancara dengan IT Support .....	122
Gambar 6. 4 Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	123
Gambar 6. 5 Curriculum Vitae .....	124
Gambar 6. 6 Surat Pernyataan HKI .....	125
Gambar 6. 7 Lanjutan Surat Pernyataan HKI .....	126
Gambar 6. 8 Surat Pengalihan Hak Cipta .....	127
Gambar 6. 9 Sertifikat BNSP.....	128
Gambar 6. 10 Lanjutan Sertifikat BNSP.....	129

