



**ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA JUBELIO
POS**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Linda

41820010035

NUR MEILIA SABILA

41819110021

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



**ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA JUBELIO
POS**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Linda

41820010035

NUR MEILIA SABILA

41819110021

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 bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linda

NIM : 41820010035

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : Analisis Tata Kelola Informasi Menggunakan Framework Cobit 5
Pada Jubelio POS

Menyatakan bahwa Laporan Aplikatif/Tugas Akhir/Jural/Media Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan 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.

Jakarta, 24 Juni 2024



Linda

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) NIM : Linda
(41820010035)
 Nama Mahasiswa (2) NIM : Nur Meilia Sabila
(41819110021)
 Judul Tugas Akhir : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan
 Framework COBIT 5 Pada JUBELIO POS

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, 24 Juni 2024

Menyetujui

| | | |
|---------------|---------------------------|--|
| Pembimbing | : Riri Fajriah, S.Kom, MM | () |
| NIDN | : 321108502 | |
| Ketua Penguji | : Ardiansyah, ST, MTI | () |
| NIDN | : 322078101 | |
| Penguji 1 | : Ardiansyah, ST, MTI | () |
| NIDN | : 322078101 | |
| Penguji 2 | : Nur Ani, ST, MMSI | () |
| NIDN | : 310117801 | |

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 dan syukur sepantasnya dihaturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Metodologi Penelitian Teknologi Informasi. Adapun tujuan dari Metodologi Penelitian Teknologi Informasi ini untuk memenuhi salah satu mata kuliah wajib bagi mahasiswa Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana yaitu mata kuliah Metodologi Penelitian Teknologi Informasi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, arahan, maupun dorongan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng sebagai Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom sebagai Ketua Program Studi
4. Ibu Riri Fajriah, S.Kom, MM sebagai Dosen Pembimbing mata kuliah Metodologi Penelitian Teknologi Informasi
5. Bapak Ardiansyah, ST, MTI dan Bu Nur Ani, ST, MMSI sebagai Penguji Tugas Akhir

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga terutama orang tua dan temanteman jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan dorongan serta dukungan baik moral dan doa yang tiada henti agar penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam pelaksanaan maupun penyusunan laporan kerja praktik ini terdapat banyak kekurangan di beberapa bagian. Kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan laporan. Semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, Oktober 2024

Linda

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Linda
NIM : 41820010035
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Analisis Tata Kelola Informasi Menggunakan Framework
Cobit 5 Pada Jubelio POS

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 Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap
mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juni 2024

Yang menyatakan,



Linda
Linda

ABSTRAK

Nama Mahasiswa (1) : Linda
NIM : 41820010035

Nama Mahasiswa (2) : Nur Meilia Sabila
NIM : 41819110021

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi
Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Jubelio
POS

Pembimbing : Riri Fajriah, S.Kom, MM

Pengelolaan Teknologi Informasi atau Tata Kelola IT pada suatu organisasi bisnis menjadi suatu subjek yang terdiri dalam banyak aspek , Salah satunya adalah proses internal dan tanggung jawab juga akuntabilitas. PT Guardia Teknologi Indonesia bergerak dalam bidang *Software As a Service (SaaS)* yang menawarkan layanan omnichannel bagi pelaku bisnis berbasis online. COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) merupakan sebuah framework yang digunakan untuk tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) yang di kembangkan oleh Information System Audit and Control Association (*ISACA*) dan IT Governance Institute (ITGI) menyediakan cara yang efektif dalam memahami kebutuhan dan prioritas dalam tata Kelola TI melalui proses pengukuran tingkat kematangan (*Capability Level*) dengan metode ini digunakan sebagai pendekatan ditujukan untuk mengukur dan meningkatkan kemampuan organisasi dalam mengelola teknologi informasi , khusus nya

Kata Kunci ; Audit TI , Tata Kelola TI , COBIT 5 , Capability Leve

ABSTRACT

Student Name (1) : Linda
NIM : 41820010035
Student Name (2) : Nur Meilia Sabila
NIM : 41819110021
Study Program : Information System
Title Thesis : Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi
Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Jubelio
POS
Counsellor : Riri Fajriah, S.Kom, MM

Information Technology Management or IT Governance in a business organization is a subject that consists of many aspects, one of which is internal processes and responsibility and accountability. Nowadays, many companies are already operating in the field of information technology, so there are many collaborations that have been planned. COBIT 5 provides an effective way to understand needs and priorities in IT governance through a maturity level measurement process (Capability Level). Where these parameters will later be used as a benchmark by comparing the targets you want to achieve. The target you want to achieve and the difference between that target and the current situation is called Gap Analysis.

Keywords : IT Audit, IT Governance, COBIT 5, Capability Level

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 3 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| BAB II | 6 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 State of The Art (Kondisi Terkini) Berdasarka Literatur Review | 6 |
| 2.2 Peta Jalan Riset (Roadmap of Research) | 11 |
| 2.3 Peneliti Terdahulu | 15 |
| BAB III..... | 46 |
| METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 Deskripsi Sumber Data | 46 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data | 46 |
| 3.3 Motede Analisa Data | 47 |
| 3.3.1 Initiation | 48 |

| | |
|---|------------|
| 3.3.2 Planning The Assessment..... | 49 |
| 3.3.3 Analisis <i>Capability Level</i> | 49 |
| 3.3.4 Data Validation..... | 49 |
| 3.3.5 Process Atribut Level | 50 |
| 3.3.6 Reporting The Result | 50 |
| 3.4 Tahap Penelitian | 51 |
| BAB IV | 52 |
| PEMBAHAASAN | 52 |
| 4.1 Persyaratan Utama | 52 |
| 4.1.1 Sejarah Jubelio | 52 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Jubelio POS | 53 |
| 4.1.3 Logo Jubelio POS | 54 |
| 4.1.4 Tujuan Jubelio POS..... | 54 |
| 4.1.5 Rencana Strategis Jubelio POS | 55 |
| 4.1.6 Fishbone Diagram | 56 |
| 4.2 Planning The Assessment..... | 59 |
| 4.2.1 Penentuan Domain Proses..... | 59 |
| 4.2.2 Penentuan RACI Chart | 67 |
| 4.3 Data Collection (Pengumpulan Data Kuesioner) | 73 |
| 4.4 Data Validation..... | 73 |
| 4.4.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisisioner APO11 | 74 |
| 4.4.2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS02 | 81 |
| 4.4.3 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS03 | 91 |
| 4.4.4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner DSS05 | 100 |
| 4.1 Process Attribute Rating | 111 |
| 4.1.1 Penentuan Nilai Kapabilitas APO11 - <i>Manage Quality</i> | 112 |
| 4.1.2 Penentuan Nilai Kapabilitas DSS02 – Define incident and service request classification schemes | 113 |
| 4.1.3 Penentuan Nilai Kapabilitas DSS03 – Identify and classify problems . | 114 |
| 4.1.4 Penentuan Nilai Kapabilitas DSS05 – Protect againts malware..... | 114 |
| BAB V..... | 116 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 116 |

| | |
|--|------------|
| 5.1. Kesimpulan | 116 |
| 5.2 Saran..... | 116 |
| 5.3 Kesimpulan Akhir | 117 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 119 |
| LAMPIRAN..... | 121 |
| Lampiran 1 Kartu Bimbingan | 121 |
| Lampiran 2 Curriculum Vitae | 123 |
| Lampiran 3 Sertifikat BNSP | 125 |
| Foto Bersama Narasumber di Jubelio..... | 126 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 2.3.1 Jurnal 1 | 30 |
| Tabel 2.3.2 Jurnal 2 | 31 |
| Tabel 2.3.3 Jurnal 3 | 32 |
| Tabel 2.3.4 Jurnal 4 | 34 |
| Tabel 2.3.5 Jurnal 5 | 36 |
| Tabel 2.3.6 Jurnal 6 | 39 |
| Tabel 2.3.7 Jurnal 7 | 41 |
| Tabel 2.3.8 Jurnal 8 | 42 |
| Tabel 2.3.9 Jurnal 9 | 45 |
| Tabel 2.3.10 Jurnal 10 | 47 |
| Tabel 2.3.11 Jurnal 11 | 48 |
| Tabel 2.3.12 Jurnal 12 | 50 |
| Tabel 2.3.13 Jurnal 13 | 52 |
| Tabel 2.3.14 Jurnal 14 | 54 |
| Tabel 2.3.15 Jurnal 15 | 55 |
| Tabel 3.3.1 Strategic Analysis 1 | 62 |
| Tabel 4.2.1 Pemetaan Jubelio POS 1 | 74 |
| Tabel 4.2.2.1 Pemetaan RACI Chart Domain APO11 | 82 |
| Tabel 4.2.2.2 Pemetaan RACI Chart Domain DSS02..... | 84 |
| Tabel 4.2.2.3 Pemetaan RACI Chart Domain DSS03..... | 85 |
| Tabel 4.2.2.4 Pemetaan RACI Chart Domain DSS05..... | 88 |
| Tabel 4.4.1.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.01 | 88 |
| Tabel 4.4.1.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.02 | 89 |
| Tabel 4.4.1.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.03 | 91 |
| Tabel 4.4.1.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.04 | 92 |
| Tabel 4.4.1.5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.05 | 94 |
| Tabel 4.4.2.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.01..... | 96 |
| Tabel 4.4.2.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.02..... | 97 |
| Tabel 4.4.2.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.03..... | 98 |
| Tabel 4.4.2.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.04..... | 100 |
| Tabel 4.4.2.5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.05..... | 101 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.4.2.6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.06..... | 102 |
| Tabel 4.4.2.7 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.07..... | 103 |
| Tabel 4.4.3.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.01..... | 106 |
| Tabel 4.4.3.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.02..... | 108 |
| Tabel 4.4.3.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.03..... | 109 |
| Tabel 4.4.3.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.04..... | 111 |
| Tabel 4.4.3.5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.05..... | 113 |
| Tabel 4.4.4.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.01..... | 115 |
| Tabel 4.4.4.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.02..... | 117 |
| Tabel 4.4.4.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.03..... | 118 |
| Tabel 4.4.4.4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.04..... | 120 |
| Tabel 4.4.4.5 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.05..... | 121 |
| Tabel 4.4.4.6 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.06..... | 123 |
| Tabel 4.4.4.7 Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.07..... | 125 |
| Tabel 4.1.1 Penentuan Nilai Kapabilitas AP011 | 127 |
| Tabel 4.4.2 Penentuan Nilai Kapabilitas DSS02..... | 128 |
| Tabel 4.4.3 Penentuan Nilai Kapabilitas DSS03..... | 129 |
| Tabel 4.4.4 Penentuan Nilai Kapabilitas DSS05..... | 129 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.2. 1 Pemetaan Enterprise Goals (ISACA, 2012)..... | 27 |
| Gambar 2.2. 2 Pemetaan COBIT 5 Process (ISACA, 2012) | 28 |
| Gambar 2.2. 3 Pemetaan COBIT 5 Process (ISACA, 2012) | 29 |
| Gambar 3.4 Tahap Penelitian | 65 |
| Gambar 4. 1.3 Logo Jubelio POS | 68 |
| Gambar 4. 1.6 2 Diagram Fishbone | 72 |
| Gambar 4.2.1.1 Figure 5 - COBIT 5 Enterprise Goals | 73 |
| Gambar 4.2.1.2 Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to Governance and Management Questions | 75 |
| Gambar 4.2.1.3 Mapping COBIT 5 <i>Enterprise Goals to IT-relatef Goals</i> | 76 |
| Gambar 4.2.1.4 Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes | 78 |
| Gambar 4.2.1.5 Mapping COBIT 5 IT-related Goals to Processes (cont) | 79 |
| Gambar 4.2.2.1 AP011 RACI Chart..... | 82 |
| Gambar 4.2.2.2 DSS02 RACI Chart | 83 |
| Gambar 4.2.2.3 DSS03 RACI Chart | 85 |
| Gambar 4.2.2.4 DSS05 RACI Chart | 86 |