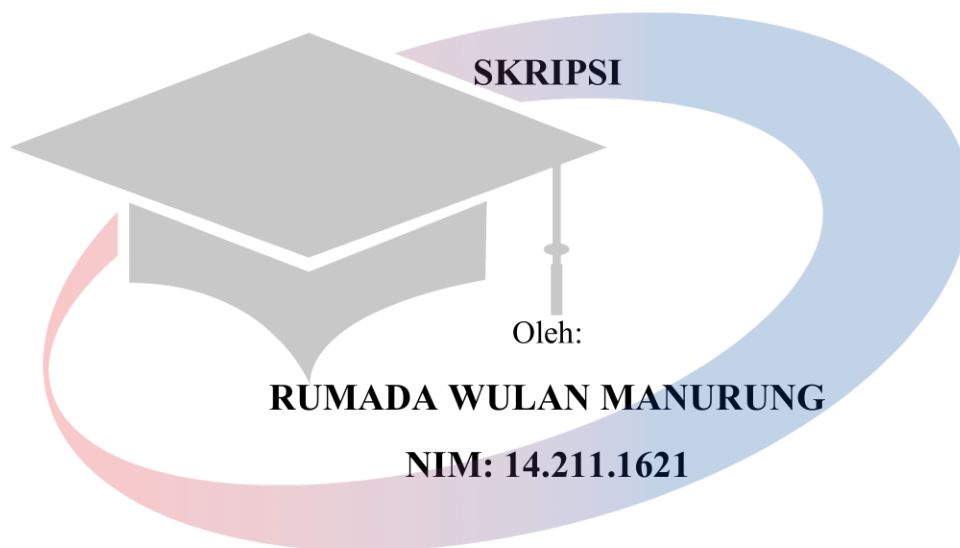


**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 FOKUS
PADA *MANAGE OPERATIONS* (DSS01) (STUDI KASUS: PT.
TOBA PULP LESTARI TBK)**

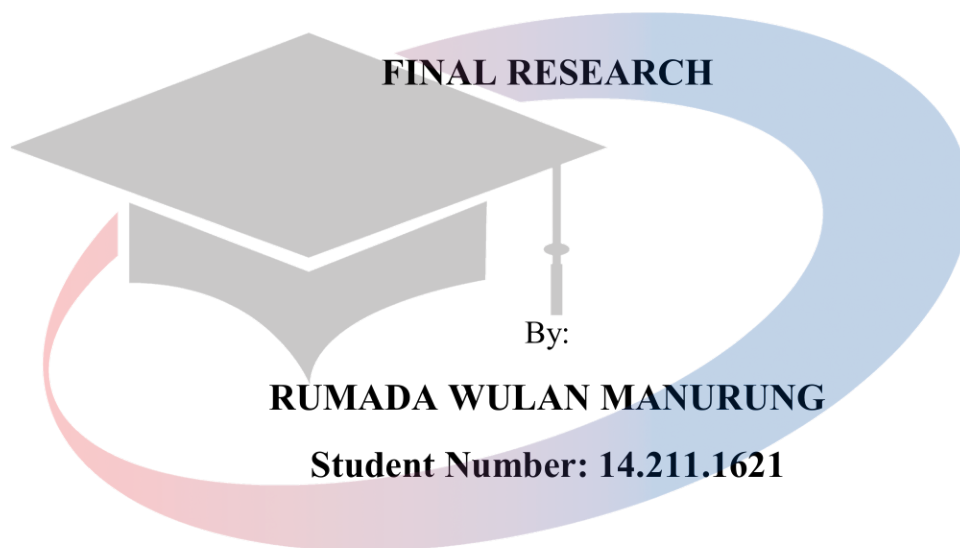


UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2018**

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY
GOVERNANCE USING COBIT 5 FRAMEWORK FOCUS ON
MANAGE OPERATIONS (DSS01) (CASE STUDY: PT. TOBA
PULP LESTARI TBK)**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2018**

LEMBARAN PENGESAHAN

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 FOKUS
PADA *MANAGE OPERATION* (DSS01) (STUDI KASUS: PT TOBA
PULP LESTARI TBK)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

RUMADA WULAN MANURUNG
NIM: 14.211.1621

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Medan, Juli 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Gunawan, S.Kom., M.U.I

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Rumada Wulan Manurung

NIM : 14.211.1621

Peminatan : Sistem Enterprise

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan *Framework* COBIT 5 Fokus pada *Manage Operation* (DSS01) (Studi Kasus: PT Toba Pulp Lestari/Tbk)

Tempat Penelitian : PT. Toba Pulp Lestari Tbk,

Alamat Tempat Penelitian : Desa Sosor Ladang, Pangombusan, Kec. Parmaksian, Kab. Toba Samosir, Sumatera Utara.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya akan bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan,



Rumada Wulan Manurung

EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 FOKUS PADA *MANAGE OPERATIONS* (DSS01) (STUDI KASUS: PT. TOBA PULP LESTARI TBK)

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi informasi (TI) membuat perusahaan harus mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi yang sudah diterapkan oleh perusahaan. Untuk mengetahui pencapaian nilai TI yang sudah diterapkan pada perusahaan maka harus dilakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi. Tata kelola TI sangat dibutuhkan karena tata kelola memberikan suatu dasar struktur yang mengaitkan dan menyelaraskan proses-proses TI, sumberdaya TI, serta informasi yang dibutuhkan perusahaan dalam mengimplementasikan strateginya untuk mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini menggunakan framework COBIT 5, yang merupakan sebuah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk membantu perusahaan dalam melakukan tata kelola teknologi informasi yang baik. COBIT 5 menyediakan serangkaian proses yang sudah diterima secara umum untuk membantu tata kelola TI. Penelitian ini mengevaluasi tata kelola TI yang berfokus pada domain *Manage Operations* (DSS01) pada PT Toba Pulp Lestari Tbk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pencapaian tingkat kapabilitas TI saat ini, analisa kesenjangan, dan juga untuk memberikan rekomendasi perbaikan untuk mencapai target yang diharapkan yaitu level 2. Hasil dari evaluasi yang dilakukan menyatakan bahwa tingkat kapabilitas yang diperoleh masih berada pada level 1 dengan rating scale F (*fully achieved*).

Kata Kunci: *Tata kelola TI, COBIT 5, DSS01, Tingkat Kapabilitas*

Abstract

The rapid development of information technology (IT) makes companies must optimize the use of information technology that has been implemented by the company. To find out the achievement of IT values that have been applied to the company, then the evaluation of information technology must be done. IT governance is needed because it provides a basic structure that links and aligns IT processes, IT resources, and information that company needs in implementing its strategy to achieve company goals. This research uses COBIT 5 framework, which is a framework that can be used to assist companies in implementing good information technology governance. COBIT 5 provides a series of processes that are generally accepted to help IT governance. This research evaluates IT governance that focuses on the domain of *Manage Operations* (DSS01) in PT Toba Pulp Lestari Tbk. The purpose of this research is to know the achievement of current IT capability level, gap analysis, and also to provide improvement recommendation to achieve the expected target which is level 2. The result of this evaluation stated that the level of capability level was still at level 1 with scale rating F (*fully achieved*).

Keywords: *IT governance, COBIT 5, DSS01, Capability Level*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkata dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian dengan baik yang berjudul “Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework COBIT 5 Fokus Pada Manage Operations (DSS01) (Studi Kasus: PT Toba Pulp Lestari Tbk). Tugas akhir ini merupakan syarat guna mendapatkan gelar sarjana strata satu pada Program Studi Sistem Informasi, peminatan *Enterprise System* pada STMIK Mikroskil Medan.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan petunjuk, serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom.,M.T., selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu memberikan arahan, sumbangan pemikiran, wawasan, dan nasehat selama penulisan Tugas Akhir.
2. Ibu Angela, S.Kom, selaku Dosen Pendamping Pembimbing, yang telah memberikan arahan, memperhatikan detail penulisan, memberikan petunjuk, dan masukan selama penulisan Tugas Akhir.
3. PT. Toba Pulp Lestari Tbk, sebagai tempat penulis melakukan penelitian dan semua narasumber yang telah bersedia meluangkan waktu untuk penulis.
4. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
7. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
8. Seluruh Dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis.
9. Teristimewa Ibunda, abang, kakak dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, menasehati dan memberikan dukungan moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

10. Teman-teman stambuk 2014 SI-A Pagi dan ES-A Pagi, Sinbu dan sahabat-sahabat tercinta Uti, Kiki, Pita, Susi, Tino Manurung yang selalu hadir memberikan dukungan dan hiburan saat penulis kelelahan.

Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini baik teknik penulisan maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penulis membuka diri untuk menerima segala pemikiran dan analisis kritis yang membangun untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan dari Tugas Akhir ini dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak.



Medan, Juli 2018

Penulis

Rumada Wulan Manurung

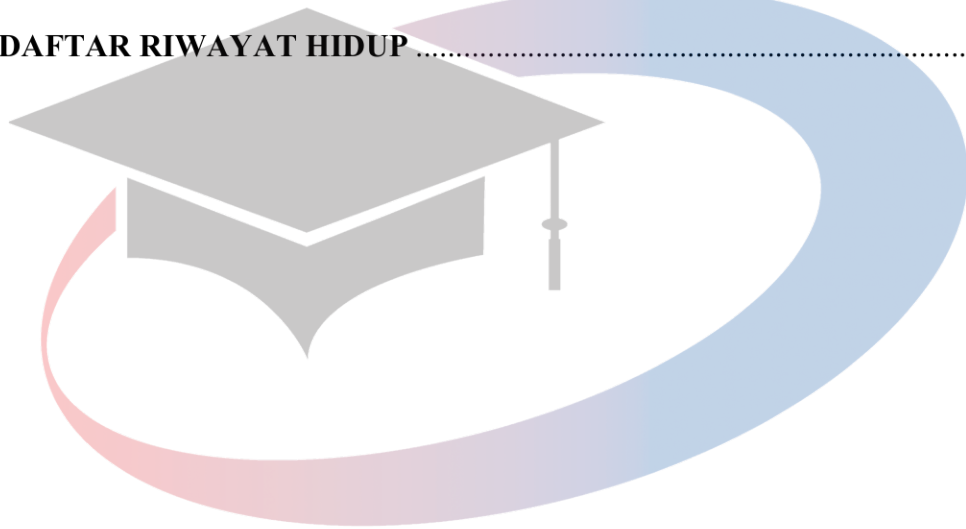
UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	5
2.2 Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	5
2.3 Kegunaan Tata Kelola Teknologi Informasi	5
2.4 Pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi	6
2.5 Prinsip Tata Kelola Teknologi Informasi	6
2.6 COBIT 5	6
2.6.1 Prinsip COBIT 5	7
2.6.2 COBIT 5 <i>Enablers</i>	9
2.6.3 COBIT 5 <i>Process Reference Model</i>	11
2.6.4 Penilaian Kapabilitas Proses Pada COBIT 5	13
2.6.5 Model Penilaian Kapabilitas Proses.....	16
2.6.6 RACI (<i>Responsible, Accountable, Consulted, Informed</i>) Chart	19
2.7 Analisa Kesenjangan/ <i>Gap</i>	20

2.8	Fokus Area Tata Kelola Teknologi Informasi.....	20
2.8.1	DSS01.01 <i>Perform Operational Procedures</i> (Melakukan Prosedur Operasional).....	21
2.8.2	DSS01.02 <i>Managed Outsourced IT Services</i> (Mengelola layanan TI <i>outsourced</i>)	22
2.8.3	DSS01.03 <i>Monitor IT Infrastructure</i> (Memantau Infrastruktur TI).....	23
2.8.4	DSS01.04 <i>Manage the Environment</i> (Mengelola Lingkungan).....	24
2.8.5	DSS01.05 <i>Manage Facilities</i> (Mengelola Fasilitas)	25
2.9	Penelitian Terdahulu.....	26
2.10	Metode Perhitungan Kuesioner Skala Guttman	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Objek Penelitian	33
3.3	Pemilihan Sampel Data	34
3.3.1	Struktur Organisasi	35
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1	Data Primer	36
3.4.2	Data Sekunder	36
3.5	Rancangan Penelitian	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Hasil Kuesioner	40
4.2	Analisa Hasil Kuesioner	50
4.2.1	Penilaian Tingkat Kapabilitas Saat Ini	50
4.2.2	Analisa Kesenjangan/ <i>Gap</i>	51
4.3	Rekomendasi Perbaikan	53
4.3.1	Rekomendasi Perbaikan Untuk Pemenuhan Level 1	54

4.3.2	Rekomendasi Perbaikan untuk Meningkatkan Level 1 ke Level 2.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		100



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Prinsip-Prinsip COBIT 5.....	7
Gambar 2. 2 COBIT 5 Governance and Management Key Areas.....	9
Gambar 2. 3 Proses-Proses COBIT 5.....	11
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi IT Section PT Toba Pulp Lestari Tbk,	35
Gambar 3. 2 Rancangan Penelitian	37
Gambar 4. 1 Analisa Kesenjangan/Gap per Subproses.....	53



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Level Kapabilitas dan Atribut Proses.....	13
Tabel 2. 2 Level Penilaian.....	16
Tabel 2. 3 Contoh RACI Chart	20
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 RACI Chart Domain DSS01	34
Tabel 3. 2 Daftar Responden pada PT Toba Pulp Lestari Tbk,	35
Tabel 4. 1 Rincian Kuesioner DSS01.01 (Melakukan Prosedur Operasional)	40
Tabel 4. 2 Rincian Kuesioner DSS01.02 (Mengelola Layanan IT Outsourced).....	42
Tabel 4. 3 Rincian Kuesioner DSS01.03 (Memantau Infrastruktur TI).....	44
Tabel 4. 4 Rincian Kuesioner DSS01.04 (Mengelola Lingkungan)	46
Tabel 4. 5 Rincian Kuesioner DSS.01.05 (Mengelola Fasilitas)	48
Tabel 4. 6 Penilaian Tingkat Kapabilitas Saat Ini.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Penilaian Tingkat Kapabilitas Saat Ini	51
Tabel 4. 8 Analisa Kesenjangan/Gap per Subproses	52
Tabel 4. 9 Tabel Pemenuhan Tingkat Kapabilitas Level 1	54

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekomendasi Dokumen.....	62
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner.....	67
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner dari Responden.....	93
Lampiran 4 Rekapitulasi Output dari Responden.....	98
Lampiran 5 Screenshot Sistem.....	99



UNIVERSITAS MIKROSKIL