DAFTAR ISI

ABSTRAK ……..……..……...i

ABSTRACT ……..…….. ii

KATA PENGANTAR ……. iii

DAFTAR ISI ……...……. v

DAFTAR GAMBAR ……..……..……. vii

DAFTAR TABEL ……..……. ix

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah..…….……..… 1

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah……... 3

1.2.1 Identifikasi Masalah ……..... 3

1.2.2 Rumusan Masalah ……..….. 4

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……...4

1.3.1 Maksud Penelitian……...…….....4

1.3.2 Tujuan Penelitian……...……4

1.4 Kegunaan penelitian……...4

1.4.1 Kegunaan Akademis……..4

1.4.2 Kegunaan Praktis……...5

1.5 Batasan Masalah…….5

1.6 Lokasi Dan Penelitian……6

1.6.1 Waktu Penelitian……7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tata Kelola……..……8

2.1.1 Pengertian Tata Kelola…….....8

2.2 Pengertian Sistem Informasi…….....11

2.2.1Pengertian Sistem……..……12
2.2.2 Pengertian Informasi…….……...13
2.3 Konsep Dasar Sistem Pelayanan……...……14
2.4 COBIT (*Control Objective Information related Tehnology*)……14
2.4.1 Pengertian COBIT…….……...14
2.4.2 Sejarah COBIT…….……15
2.4.3 Kerangka Kerja COBIT……...18
2.4.4 Maturity Model…….……...27
2.5 AHP (Analytic Hierarchy Process)……29
2.5.1 Pengertian AHP…….……...29
2.5.2 Pengenalan AHP……..31
2.5.2.1 Kegunaan AHP…….……..……33
2.5.2.2 Keuntungan AHP…….……34
2.5.2.3 Kelemahan AHP…….……34
2.5.3 Prinsip AHP…….…...…….……...35
2.6 Expert Choice……35
2.6.1 Pengertian Expert Coice…….……....35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian……37
3.1.1 Sejarah Singkat Rumah Buku…….……37
3.1.2 Visi dan Misi Rumah Buku…….……38
3.1.2.1 Visi……...…….……...38
3.1.2.2 Misi……...48
3.1.3 Struktur Organisasi Toko Rumah Buku……...38
3.1.4 IT Pada Lingkungan Toko Rumah Buku…….……40
3.1.5 Deskripsi Tugas Pada Bagian Penjualan……..43
3.1.6 Visi dan Misi Bagian EDP / TI……46
3.1.7 Visi dan Misi Bagian Penjualan...……46

3.1.7.1 Visi……...……...46
3.1.7.2 Misi……...46
3.2.1 Tahapan Penelitian……..……..47
3.2.2 Metode Pengumpulan Data……..49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penentuan Domain…….50
4.1.1 Cara Perhitungan Domain Menggunakan AHP……..52
4.1.2 Cara Penghitungan Domain Menggunakan Software Expert Choice...…….…..53
4.2 Hasil Penghitungan Domain Menggunakan Software Expert Choice……...54
4.2. 1 Hasil Perhitungan Kriteria Tertinggi Domain DS 1 Sampai DS 13.……..….55
4.2.2 Perhitungan Kriteria, DS 1 Sampai DS 13…….…….……...……..55
4.2.3 Hasil Perhitungan Kriteria Tertinggi Domain DS 1 Sampai DS 13…….…56
4.3 Pengukuran Kinerja TI pada DS 2…….....57
4.4 Hasil Penelitian……..59
4.4.1 Pemetaan Tingkat Maturity…….....59
4.4.2 Pengumpulan Data……...59
4.4.3 Hasil Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi……60
4.4.4 Definisi IT Goals, KGI, dan KPI…….……60
4.4.5 Karakteristik Responden…….60
4.4.6 Tingkat Kematangan Proses DS-2 Mengelola Layana Pihak Ketiga……..…62
4.4.7 Penentuan Pertanyaan Kuesioner…….64
4.4.7.1 Pertanyaan Kuesioner Pada Bagian Manajemen……64
4.4.7.2 Pertanyaan Kuesioner Pada Bagian IT……...65
4.4.7.3 Pertanyaan Kuesioner Pada Pengguna Sistem……...66
4.4.8 Hasil Kuesioner……...67
4.4.9 Teknik Pembuatan Skala……..71
4.4.10 Hasil Penyebaran Kuesioner……..……....73
4.4.11 Hasil Evaluasi Pengukuran Kuesioner..……..…76

4.4.12 Rekomendasi DS2 Mengelola Layanan Pihak ketiga…….……...…....76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…….78

5.2 Saran **...**…….79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN