DAFTAR ISI

ABSTRAK..... Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR TABEL..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN …….. **1**
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 3
1.2.1. Identifikasi Masalah..... 3
1.2.2. Rumusan Masalah..... 3
1.3. Maksud dan Tujuan penelitian 4
1.3.1. Maksud Penelitian..... 4
1.3.2. Tujuan Penelitian 4
1.4. Kegunaan penelitian..... 5
1.4.1. Kegunaan Akademis 5
1.4.2. Kegunaan Praktis 6
1.5. Batasan Masalah..... 7
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 7
1.6.1. Lokasi Penelitian..... 8
1.6.2. Waktu Penelitian..... 9
BAB II LANDASAN TEORI..... **10**
2.1.Pengertian pelayanan 10
2.2. Pengertian pembayaran..... 15
2.3. Pengertian Tata kelola TI 16
2.4. Pengertian Informasi..... 19
2.5. Pengertian Pengukuran 20
2.6. Konsep Dasar Sistem Tagihan Pembayaran Produk..... 21

2.7. COBIT (Control Obective for Information Related Technology) 21
2.7.1 Pengertian COBIT 21
2.7.2 Kerangka Kerja COBIT 24
2.7.3 Model Maturity 38
2.8. Analytic Hierarchy Process (AHP) 41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 42
3.1. Objek Penelitian 42
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 42
3.1.2. Visi dan Misi PT Tatar Anyar Indonesia 46
3.1.2.1 Visi 46
3.1.2.2 Misi 47
3.1.3. Struktur Oganisasi PT Tatar Anyar Indonesia 47
3.1.4. Analisis TI Di lingkungan 48
3.1.4.1 Aplikasi 48
3.1.4.2 Data Dan Informasi 49
3.1.4.3 Infrastruktur 50
3.1.4.4 Topologi Jaringan 52
3.1.5. Deskripsi Tugas Pada Bagian Penagihan 53
3.1.6. Visi dan Misi Divisi TI 57
3.1.7. Visi Misi Bagian Penagihan 58
3.1.7.1 Visi 58
3.1.7.1 Misi 58
3.1.8.Rencana Strategi Divisi TI pada PT Tatar Anyar Indonesia 58
3.2. Metode dan Alur Penelitian 59
3.2.1. Tahapan Penelitian 59
3.2.2. Metode Pengumpulan Data 61
3.2.3. Alat Bantu Analisis Perencanaan 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 64
4.1. Menetapkan Domain dan Penghitungan Domain Metode AHP 64
4.1.1. Penghitungan Domain Menggunakan Software Expert choice 66

4.1.2. Hasil Penghitungan Domain Menggunakan Software Expert choice.. 66
4.2. Menetapkan Domain proses DS4 68
4.2.1. Penghitungan Kriteria DS 1 sampai DS 13 68
4.2.2. Hasil Penghitungan Kriteria Tertinggi Domain DS1 sampai DS13 69
4.3. Pengukuran kinerja TI pada DS 4 70
4.3.1 Definisi IT Goal, CSF,KGI,dan KPI 73
4.4. Pembuatan Kuisioner 73
4.4.1. Dasar Penetuan Jumlah Sampel Penelitian Karateristrik Reponden ... 76
4.4.2. Hasil Huisioner 79
4.4.3. Tingkat Pembuatan Sekala..... 85
4.4.4. Maturity Level Hasil Penyebaran Kuisioner 87
4.4.5. Tingkat Kematangan DS4 Memastikan Layanan Berkelanjutan..... 90
4.4.6. Rekomendasi DS4 Memastikan Layanan Berkelanjutan..... 94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....101
5.1. Kesimpulan 101
5.2. Saran 102
DAFTAR PUSTAKA 103
LAMPIRAN