## DAFTAR ISI

**Hal**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**ABSTRAK**..... i

***ABSTRACT***..... ii

**KATA PENGANTAR**..... iii

**DAFTAR ISI**..... v

**DAFTAR GAMBAR**..... xi

**DAFTAR TABEL**..... xvii

**BAB I 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……..... 3

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 4

1.3.1. Maksud Penelitian...……..... 4

1.3.2. Tujuan Penelitian….……..... 5

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..... 8

1.6.1. Waktu Penelitian……..... 8

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Kajian Pustaka…….……..... 9

2.2. Pengertian Tata Kelola…….…..……. 10

2.3. Pengertian Sistem ……... 13

2.4. Pengertian Informasi…….…….…. 14

2.5. Pengertian Sistem Informasi……... 15

2.6. Konsep Dasar Sistem Pemesanan Tiket…….. 17

2.7. COBIT…… 18

2.7.1. Pengertian COBIT……... 18

2.7.2. Kerangka Kerja COBIT……... 20

2.7.3. Maturity Model……..…….. 28

2.8. AHP (Analitycal Hierarchy Process)……..…… 32

2.8.1. Pengertian AHP……... 32

2.8.2. Kelebihan dan kekurangan AHP……. 35

2.8.3. Expert Choice…….. 37

2.9. Diagram Alir Dokumen……... 39

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**


3.1. Objek Penelitian……...……... 40

3.1.1. Sejarah Singkat Arnes Shuttle……. 40

3.1.2. Visi dan Misi Arnes Shuttle…… 40

3.1.2.1. Visi…….……... 40

3.1.2.1. Misi…….…… 41

3.1.3. Struktur Organisasi…..…… 41

3.1.4. IT Pada Lingkungan Arnes Shuttle……. 42

3.1.5. Deskripsi Tugas Pada Bagian IT dan Pemesanan Tiket…….. 45

3.1.6. Visi Divisi IT…… 46

3.1.7. Misi Divisi IT…… 46

3.1.8. Visi dan Misi Pada Bagian Pemesanan Tiket……... 47

3.1.8.1. Visi…….. 47

3.1.8.2. Misi…… 47

3.1.9. Rencana Strategi Bagian IT Arnes Shuttle……..……... 47

3.1.10. Rencana Kerja Arnes Shuttle……...……. 47

3.2. Metode dan Alur Peneliian……..……... 48

3.2.1. Tahapan Penelitian…….. 48

3.2.2. Metode Pengumpulan Data……...…….. 51

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**


4.1. Penentuan Domain……... 53

4.1.1. Cara Perhitungan Domain Menggunakan AHP…….…... 55

4.1.2. Cara Perhitungan Domain Menggunakan Expert Choice.. 56

4.2. Pengukuran Kriteria Domain DS…… 58

4.2.1. Perhitungan Kriteria Domain DS1 sampai DS13…… 58

4.2.2. Hasil Perhitungan Kriteria Tertinggi DS1 sampai DS13…. 59

4.3. Pengukuran Kinerja IT Pada DS1…….. 60

4.4. Hasil Penelitian……... 60

4.4.1. Pemetaan Tingkat Maturity……. 60

4.4.2. Pengumpulan Data……... 61

4.4.3. Identifikasi IT Goal, KGI, KPI…… 62

4.4.4. Karakteristik Responden…….. 62

4.4.5. Cara Pengambilan Pertanyaan Pada Kuesioner……..... 63

4.4.6. Hasil Kuesioner……... 68

4.4.8. Hasil Penyebaran Kuesioner……..……. 79

4.4.9. Hasil Evaluasi Pengukuran Kuesioer……..... 82

4.9.10. Tingkat Kematangan Pada Proses DS1……. 82

4.5. Rekomendasi DS1…….. 85

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan…..... 87

5.2. Saran…..…….... 88

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**