DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

ABSTRACT ..... **ii**

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

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

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Indentifikasi dan Rumusan Masalah 3

1.2.1. Indentifikasi 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. Batasan Masalah 5

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 6

1.5.1 Lokasi Penelitian 6

1.5.2 Waktu Penelitian 6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Audit 8

2.2. Pengertian Sistem 9

2.3. Pengertian Informasi 11

2.4. Pengertian Sistem Informasi 11

2.5. Konsep Dasar Sistem Tagihan Rekening 14

2.6. COBIT (Control Objective for Information related Technology) 15

2.6.1. Pengertian COBIT 15

2.6.2. Kerangka Kerja COBIT 16

2.6.3. Model Maturity 31

2.7. Diagram Alir Dokumen (Flowmap) 34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 35

3.1.1 Sejarah Singkat PDAM 35

3.1.2. Visi dan Misi PDAM 37

3.1.2.1. Visi 37

3.1.2.2. Misi 37

3.1.3. Struktur Organisasi PDAM 38

3.1.4. Deskripsi Tugas pada Bagian Penagihan 39

3.1.5. Visi dan Misi Divisi IT 43

3.1.6. Visi dan Misi Bagian penagihan 44

3.1.6.1 Visi 44

3.1.6.2 Misi 44

3.2. Metode dan Aliran Penelitian 44

3.2.1. Tahap Penelitian..... 44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Menentukan Ruang Lingkup 48

4.1.1 Target Maturity Level..... 49

4.1.2 Prespektif Pelanggan..... 49

4.1.3 Menetapkan *Busness Goals* 51

4.1.4 Menentukan IT Goal yang sesuai dengan Business Goal 53

4.2 Penyusunan dan Pembuatan Kuesioner 61

4.3 Menentukan Jumlah Responden 62

4.4 Hasil Evaluasi Pengukuran Kuesioner..... 63

4.4.1 Hasil Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi 68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 106

5.2 Saran 107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Unsur-unsur dalam Sistem Informasi 14

Gambar 2.2 Kerangka Kerja COBIT 4.1 16

Gambar 2.5 Kubus COBIT 28

Gambar 2.6 Model Maturity 33

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung 38

Gambar 3.2 Struktur Organisasi pada Bagian Penagihan 39

Gambar 3.3 Tahapan Penelitian 45

Gambar 4.1 *Maturity Model* pada *Pland Organize* 103

Gambar 4.2 *Maturity Model* pada *Domain Acquire and Implement* di PDAM 104

Gambar 4.3 *Maturity Model* pada *Domain Deliver and Support* di PDAM . 104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian 7

Tabel 2.1 Domain dan High Level Control COBIT 19

Tabel 2.3 Matrix *Businees Goals* dalam COBIT 22

Tabel 2.4 Pemetaan *Businees Goasl* dan *IT Goal* berdasarkan COBIT 23

Tabel 2.5 Matrix Proses pada *IT Goals* berdasarkan COBIT 4.1 24

Tabel 4.1 Pemetaan *Business Goal* dalam COBIT 4.1 52

Tabel 4.2 Pemetaan *IT Goals* pada *Businees Goalas* Berdasarkan COBIT 4.1 53

Tabel 4.3 Pemetaan Proses pada IT GOAL berdasarkan COBIT 56

Tabel 4.4 *Goals and Matrics*..... 56

Tabel 4.5 Perbandingan *maturity level* antara kondisi saat ini dengan target yang ditetapkan 65

Tabel 4.6 Evaluasi pada PO6 (Mengkomunikasikan Tujuan dan Arahan Manajemen) 68

Tabel 4.7 Evaluasi pada PO8 (Menjaga Kualitas) 72

Tabel 4.8 Evaluasi pada AI4 (Pengoprasian dan penggunaan)..... 75

Tabel 4.9 Evaluasi pada DS1 (Mendefinisikan dan Mengatur Tingkat Layanan) 78

Tabel 4.10 Evaluasi pada DS2 (Mengatur Pelayanan Bagi Pihak ketiga) 81

Tabel 4.11 Evaluasi pada DS3 (Mengatur Kinerja dan Kepastian) 83

Tabel 4.12 Evaluasi pada DS4 (Memastikan Pelayanan yang Berkelanjutan) 85

Tabel 4.13 Evaluasi pada DS7 (Mendidik dan Melatih *user*)..... 89

Tabel 4.14 Evaluasi pada DS8 (Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden).... 92

Tabel 4.15 Evaluasi pada DS10 (Mengelola Masalah)..... 96

Tabel 4.16 Evaluasi pada DS12 (Mengelola Lingkungan Fisik) 98

Tabel 4.17 Evaluasi pada DS13 (Mengelola Oprasi) 101