## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN**

**ABSTRAK ..... i**

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

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

**DAFTAR ISI ..... vi**

**DAFTAR GAMBAR ..... x**

**DAFTAR TABEL ..... xi**

**BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 5

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ..... 5

1.3.1 Maksud penelitian ..... 5

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 6

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 6

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 6

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 7

1.5 Batasan Masalah ..... 7

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 8

1.6.1 Lokasi Penelitian ..... 8

1.6.2 Waktu Penelitian ..... 9

**BAB II. KAJIAN PUSTAKA**


2.1 Pengertian Audit ..... 10

2.2 Pengertian Sistem ..... 11

2.2.1 Komponen dan Karakteristik Sistem ..... 12

2.3 Pengendalian Internal ..... 13

2.3.1 Pengertian Pengendalian Internal ..... 13

2.3.2 Tujuan pengendalian Internal ..... 15

2.3.3 Komponen Pengendalian Internal ..... 18

2.4 Pengertian Penjualan ..... 25

2.4.1 Jenis-Jenis Penjualan ..... 26

2.4.2 Fungsi Penjualan ..... 26

2.4.3 Siklus Penjualan ..... 27

2.4.4 Pengertian *E-ticketing* ..... 29

2.5 COBIT (Control Objective for Information related Technology) . 30

2.5.1 Pengertian COBIT ..... 30

2.5.2 Kerangka Kerja COBIT ..... 31

2.5.3 Definisi IT Goal, CSF, KPI dan KGI ..... 38

2.5.3 Model Maturity ..... 40

2.6 *Analytic Hierarchy Process* (AHP) ..... 43

2.6.1 Langkah-Langkah AHP ..... 43

2.6.2 Menetapkan Prioritas ..... 45

2.6.3 Skala Penilaian ..... 46

2.6.4 *Consistensy Ratio* (CR) ..... 47

2.7 *Expert Choice* ..... 48

**BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian ..... 49

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan ..... 49

3.1.2 Visi Misi ..... 49

3.1.3 Stuktur Organisasi Perusahaan ..... 51

3.14 Evaluasi system yang berjalan ..... 52

3.2 Analisis TI di Lingkngan ..... 52

3.2.1 Aplikasi ..... 53

3.2.2 Data dan Informasi ..... 54

3.2.3 Infrastruktur ..... 55

3.2.4 Sumber Daya Manusia (SDM) ..... 57

3.2.4.1 Deskripsi Tugas ..... 58

3.3 Visi dan Misi IT ..... 61

3.4 Tujuan Divisi IT ..... 61

3.5 Rencana Strategis Divisi IT ..... 61

3.6 Metode Penelitian Dan Tahapan Penelitian ..... 62

3.6.1 Metode Penelitian ..... 62

3.5.2 Tahapan Penelitian ..... 63

3.7 Sumber Pengumpulan Data ..... 65

3.8 Teknik Pengumpulan Data ..... 66

3.9 Alat Bantu Analisis Perencanaan ..... 67

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penentuan Domain Metode AHP ..... 69

4.1.1 Penghitungan Domain Menggunakan *software expert choice* ..... 69

4.2 Pengukuran *Control Process* pada domain DS ..... 70

4.2.1 Penghitungan kriteria, DS 1 sampai dengan DS 13 ..... 70

4.2.2 Hasil Perhitungan Kriteria Tertinggi Domain DS 1 Sampai DS 13 ..... 71

4.3 *Deliver and Support* (DS) ..... 72

4.3.1 pengukuran kinerja TI pada DS 4 ..... 73

4.4 Hasil Penelitian ..... 75

4.4.1 Pemetaan Tingkat *Maturity* ..... 75

4.4.2 Pengumpulan Data ..... 76

4.4.3 Identifikasi Goal TI,CSF,KPI dan KGI ..... 77

4.4.4 Karakteristik Responden ..... 77

4.4.5 Hasil Kuisioner ..... 79

4.4.6 Teknik Pembuatan Skala ..... 84

4.4.7 Hasil Pemyebaran Kuisioner ..... 86

4.4.8 Tingkat Kematangan Proses DS ..... 89

4.5 Rekomendasi *IT Govermence* Perusahaan ..... 93

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 96

5.2 Saran ..... 97

**DAFTAR FUSTAKA**

**LAMPIRAN**