DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 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 5

1.4. Kegunaan Penelitian 5

1.5. Batasan Masalah 6

1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian 7

1.6.1 Lokasi Penelitian 7

1.6.2 Jadwal Penelitian 7

1.7. Sistematika Penulisan 8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Audit 10

2.2. Pengertian Tata Kelola 10

2.3. Pengertian Teknologi Informasi 11
2.4. Pengertian Manajemen Kualitas 11
2.5. Pengertian Tata Kelola Teknologi Informasi 12
2.6. Analitycal Hierarchy Process 13
2.7. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technologi*) 15
2.8. Kerangka Kerja COBIT 4.1 19

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 24
3.1.1. Sejarah Singkat PLN APJ Majalaya 24
3.1.2. Visi dan Misi PLN 27
3.1.2.1 Visi 27
3.1.2.2 Misi 27
3.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan 28
3.1.3.1. Deskripsi Tugas 28
3.1.3.2. Bagian Konstruksi di PT PLN APJ Majalaya 34
3.1.3.3. RenStra dan Renja PT PLN (Persero) 34
3.1.3.4. Rencana Strategi (RenStra) PT PLN APJ Majalaya ... 34
3.1.3.5. Rencana Kerja (Renja) PT PLN APJ Majalaya 35
3.1.4. Struktur Organisasi Bagian Konstruksi 36
3.1.4.1. Deskripsi Tugas 37
3.1.4.2. Tujuan Bagian Konstruksi 37
3.2. Analisis TI di Lingkungan PT PLN (Persero) 38
3.2.1. Aplikasi 38
3.2.2. Data dan Informasi 39
3.2.3. *Infrastruktur* 40

3.2.4. Sumber Daya Manusia (TI) 43
3.2.4.1. Sumber Daya Bidang TIK 44
3.2.4.2. Visi dan Misi Bagian TIK 45
3.2.4.3. Tujuan bagian TIK 45
3.2.4.4. Rencana Strategi (RenStra) Bagian TIK 46
3.2.4.5. Rencana Kerja (Renja) Bagian TIK 46
3.3. Metodelogi Penelitian 47
3.3.1. Pendekatan Kualitatif 47
3.3.2. Study Pustaka 48
3.3.3. Observasi 48
3.3.4. Wawancara 48
3.3.5. Kuisioner 49
3.3.6. Tahapan Penelitian 49
3.3.6.1. Uraian Tahapan Penelitian 50
3.4. Alat Bantu Penelitian 52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4..1. Penentuan Domain dan Proses Domain dengan Metode AHP 54
4..2. Penentuan Dengan AHP 54
4.2.1. Penjelasan dan Perhitungan Kriteria Proses Pada Domain DS 58
4.2.1.1. IT Process DS1 (Define and Manage Service Level) . 58
4.2.1.2. IT Process DS2 (Manage Third-party Service) 61
4.2.1.3. IT Process DS3 (Manage Performance and Capacity) 63
4.2.1.4. IT Process DS4 (Ensure Continous Service) 65
4.2.1.5. IT Process DS5 (Ensure Systems Security) 69
4.2.1.6. IT Process DS6 (Identify and Allocate Costs) 73

4.2.1.7. IT Process DS7 (Educated and Train Users)..... 74
4.2.1.8. IT Process DS8 (Manage Service Desk and Incident) 76
4.2.1.9. IT Process DS9 (Manage The Configuration) 78
4.2.1.10. IT Process DS10 (Manage Problems) 79
4.2.1.11. IT Process DS11 (Manage Data)..... 81
4.2.1.12. IT Process DS12 (Manage the Physical Environment..... 83
4.2.1.13. IT Process DS13 (Manage Operations)..... 84
4.2.2. Hasil Penghitungan Kriteria Pada Proses Domain..... 86
4..3. Hasil Penelitian 90
4.3.1. Pemetaan Tingkat Maturity..... 90
4.3.2. Identifikasi KPI dan KGI 91
4.3.3. Teknik Pembuatan Kuisioner..... 94
4.3.4. Karakteristik Responden..... 99
4.3.4.1. Hasil Kuisioner Management Awareness 100
4.3.4.2. Hasil Kuisioner Tingkat Kematangan..... 107
4..4. Rekomendasi DS11..... 115

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 121
5.2 Saran..... 122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN