ABSTRAK

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa perusahaan sudah memiliki pengelolaan TI dalam mendukung bantuan layanan dan insiden terhadap user berupa sistem informasi manajemen Insiden dan insiden yang terdeteksi melalui alat bantu untuk monitoring infrastruktur TI terhadap beberapa contol process yang sangat penting menurut perusahaann.Penentuan control process memastikan Bantuan layanan dan Insiden –DS8 dari domain delivery and support (DS),merupakan control process yang penting untuk diperbaiki berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan menggunakan metode pengambil keputusan AHP dan untuk menentukan prioritas yang cukup penting.Tingkat kematangan proses DS8 (Bantuan layanan dan Insiden) daat ini berada pada tingkat 3 (Defined Process) dan tingkat kematangan yang diharapkan agar dapat mencapai ke tingkat 4 (Managed and Measurable).Penyusunan rekomendasi dibuat berdasarkan tingkat kematangan proses DS8 (Bantuan layanan dan Insiden) saat ini untuk dapat meningkatkan tingkat kematangan ke tingkat yang diharapkan.

ABSTRACT

From the results, that the company already has the support of IT management and support services to the user in the form of incident management information system incident and incident detected through monitoring tools for IT infrastructure to some very important process contol by perusahaann. Determination of the control process ensures Help and Incident - DS8 service delivery and support of the domain (DS), is an important process control for fixed interest rate based on the calculation method and the AHP decision makers to prioritize what is important.The level of process maturity DS8 (Help service and Incident) daat are at level 3 (Defined Process) and the expected level of maturity in order to reach to the level of 4 (Managed and Measurable).Preparation of recommendations were made based on the level of process maturity DS8 (Help service and incident) at this time to be able to increase the level of maturity to the expected level.

KATA PENGANTAR



Segala puji tuhan penulis ucapkan terima kasih kepda allah swt ats segala nikmat rahmat dan karunia-nya yang telah memberikan nikmat kesehtana dan hikmat kepda penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yag telah direncanakan.Skripsi ini berjudul "EVALUASI TATA KELOLA IT PADA KANTOR PUSAT BANK BJB BANDUNG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 BERDASARKAN PELAYANAN MANAJEMEN INSIDEN" disussun sebagai syarat untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana Sistem Informasi UNIKOM.Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.Pada kesempatan ini:

1. Yang terhormat Bapak Dr.,Ir.,Eddy Soeryanto Soegoto,M.Sc Selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Ucapan terima kasih yang tiada tara untuk kedua orang tua saya ayahanda tercinta Tatang Sulaiman dan Ibunda Aneng atas segala dukungan baik secara spiritual dan moral.
3. Ucapan terima kasih yang tiada tara untuk kakak saya Anna Meylani, Iyan Handiyana, Indra Gunawan, dan Suryadi atas segala dukungan dan kasih sayangnya.

4. Ibu Citra Noviyasari, S.Si., MT. selaku Ketua Program Studi Sistem informasi Universitas Komputer Indonesia atas dukungannya.
5. Bapak Yasmi Afrizal, S.Kom., M.Kom. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Diana Effendi,ST.,MT. Selaku dosen Penguji 1 yang telah menyediakan waktu,tenaga,dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Wahyuni S.Si, MT.Selaku dosen Penguji 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan staff karyawan program studi sistem informasi pada Universitas Komputer Indonesia.
9. Bapak Yayat Sutaryat selaku Komisaris Idenpenden dari pihak kantor pusat bank bjb Bandung
10. Bapak Bungky Yudhiyanto Selaku Supervisor IT*Helpdesk* Divisi TI pihak dari pusat bank bjb Bandung.
11. Bapak Eka dan Bapak Hafidz Selaku Staff IT*Helpdesk* Divisi TI pihak dari pusat bank bjb Bandung.
12. Seluruh teman-teman mahasiswa UNIKOM bandung yang selalu mendukung dan membantu dalam penulis.

Semoga Allah SWT membalas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan baik

dalam cara penyajian skripsi maupun dalam kelengkapan data. Oleh karena itu, kritik dan saran pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini sehingga harapannya penelitian ini mampu dikembangkan menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya demi peningkatan pengetahuan dalam bidang teknologi informasi.

Bandung 12 Februari 2015

Yanti yuliana

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 3

1.2.1 Identifikasi Masalah 4

1.2.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Maksud dan Tujuan.....5

1.3.1 Maksud 5

1.3.2 Tujuan 5

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.4.1 Kegunaan Praktis 6

1.4.2 Kegunaan Akademis 6

1.5 Batasan Masalah.....6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Evaluasi 9

2.1.1 Definisi Evaluasi 9

2.1.2 Definisi Tata Kelola IT 10

2.1.3 Tujuan Evaluasi 10

2.2 Tujuan dan Langkah-Langkah penerapan Tata Kelola IT 10

2.2.1 Konsep dasar evaluasi Tata kelola IT 12

2.2.2 Evaluasi 12

2.2.3 Tata Kelola IT 13

2.3 Pengertian Pelayanan 14

2.3.1 Pengertian Manajemen Insiden 15

2.3.2 Pengertian Visi dan Misi 16

2.3.3 Pengertian Visi 16

2.4 Pengertian Misi 17

2.4.1 Framework 17

2.4.2 COBIT 4.1 18

2.4.3 Kerangka Kerja Cobit 4.1 18

2.5 Pedoman Manajemen CoBIT 27

2.5.1 *Maturity* Models 28

2.5.2 Definisi CSF, KPI, DAN KGI 30

2.5.3 *Analyrtic Hierarchy Process* (AHP) 32

2.6 Langkah-Langkah AHP 33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek penelitian 36

3.1.1 sejarah singkat Perusahaan.....36

3.1.2 Visi 39

3.1.3 Visi 39

3.2 Rencana Kerja Divisi TI.....39

3.2.1 Rencana Strategi Divisi TI bank bjb 39

3.2.2 Kebijakan Divisi TI.....40

3.2.3 Tujuan manajemen insiden 41

3.3 Struktur Organisasi Kantor Pusat bank bjb bandung 42

3.3.1 Struktur Organisasi Divisi TI.....43

3.3.2 Visi dan Misi Divisi TI 43

3.3.3 Deskripsi Tugas.....44

3.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data dan Aplikasi.....46

3.4.1 Bagian Infrastruktur Divisi TI.....46

3.4.2 Topologi Jaringan IT Helpdesk 47

3.4.3 Data dan Informasi 48

3.5 Metode Penelitian dan alur Penelitian 49

3.5.1 Tahapan Penelitian 49

3.5.2 Metode Pengumpulan Data 50

3.5.3 Alat bantu Analisis dan Perancangan 50

3.6 Analisis Pengendaliann TI 51

3.6.1 *Deliver and Support* 51

3.6.2 Dasar Pengambilan Penentuan Domain 58

3.6.3 Dasar Pengambilan Penentuan Domain dengan Metode AHP 58

3.7 Hasil Perhitungan Skala Prioritas 60

3.7.1 Cara Menentukan AHP Manual 62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Perancangan Tata Kelola IT 65

4.1.1 Deliver and Support 65

4.1.2 Mengelola Bantuan layanan dan Insiden 67

4.1.3 Identifikasi CSF KGI KPI 68

4.2 Pemetaan Tingkat Maturity 70

4.2.1 Pengumpulan Data 70

4.2.2 Karakteristik Responden 71

4.2.3 Hasil Kuesioner 72

4.3 Teknik Pembuatan Skala 74

4.3.1 Hasil Penyebaran Kuesioner 76

4.3.2 Tingkat Kematngan *control process* DS-8 77

4.3.3 Menentukan Domain dengan Software Expert Choice.....82

4.4 Hasil Perhitungan domain 83

4.4.1 Pengukuran Kriteria Domain 83

4.4.2 Penentuan Kriteria pada domain 83

4.4.3 Hasil Perhitungan kriteria domain DS 84

4.5. Rekomendasi Tata Kelola IT perusahaan 85

4.5.1 Tanggapan perusahaan terhadap rekomendasi Tata Kelola IT 86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 87

5.2 Saran.....88

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fokus Dasar Kerangka Kerja COBIT 4.1 14

Gambar 2.2 kubus COBIT 20

Gambar 2.3 Prinsif Dasar Kerangka Kerja COBIT 4.1 23

Gambar 2.4 Kerangka kerja Cobit 4.1 26

Gambar 2.5 Representation of Maturity Model 30

Gambar 3.1 Struktur Organisasi 42

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Divisi Teknologi Informasi 43

Gambar 3.3 Topologi Jaringan IT *Helpdesk Teknologi Informasi* 47

Gambar 3.4 Tahapan Penelitian 49

Gambar 3.5 Bagan hirarki AHP Pemetaan Domain CobIT 58

Gambar 4.1 Representation Of Maturity Model 80

Gambar 4.2 Hasil Penentuan Domain Menggunakan expert Choice 82

Gambar 4.3 Hasil Penentuan domain 83

Gambar 4.4 Hasil Penentuan proses 84

Gambar 4.5 Hasil Penentuan Proses 84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Observasi penelitian 8

Tabel 2.1 Skala Penilaian perbandingan pasangan 35

Tabel 3.1 Waktu penyelesaian setiap prioritas insiden 40

Tabel 3.2 Jenis dan metode pengumpulan data aplikasi 46

Tabel 3.3 Bagian Infrastruktur Divisi Teknologi Informasi 46

Tabel 3.5 Data dan Informasi.....48

Tabel 3.6 Visi dan Misi.....59

Tabel 3.6 Rencana Strategi 60

Tabel 3.7 Rencana Kerja 60

Tabel 3.8 Matrik Perbandingan berpasangan Hirarki 62

Tabel 3.9 Normalisasi Hirarki 62

Tabel 3.10 Rata-Rata Hirarki.....62

Tabel 4.1 Identifikasi CSF, KGI, KPI..... 68

Tabel 4.2 Pertanyaan fokus pada Teknologi Informasi kepada Pelayanan 69

Tabel 4.3 Pertanyaan fokus pada Teknologi Informasi kepada Pelayanan 69

Tabel 4.4 Data dan Informasi.....71

Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan jabatan 72

Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Manajemen IT dan IT*Helpdesk* 72

Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner User.....73

Tabel 4.8 Nilai Tingkatan 74

Tabel 4.9 Nilai absolute model maturity.....75

Tabel 4.10 Skala Pembuatan indeks.....75

Tabel 4.11 Hasil Kuesioner pengguna user (Teller dan Customer Service).....76

Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Manajemen IT dan IT*Helpdesk*.....76

Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Pengguna User 77

Tabel 4.14 Model maturity control process DS-8.....78