

## DAFTAR ISI

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....   | Error! Bookmark not defined. |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....   | iv                           |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | v                            |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | vii                          |
| <b>ABSTRACT</b> ....   | viii                         |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | ix                           |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | xii                          |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | xiii                         |
| <b>BAB 1      PENDAHULUAN</b> .....  | <b>15</b>                    |
| 1.1      Latar Belakang .....  | 15                           |
| 1.2      Rumusan Masalah .....   | 19                           |
| 1.3      Tujuan dan Manfaat .....  | 19                           |
| 1.4      Batasan Masalah.....  | 20                           |
| <b>BAB 2      TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | <b>21</b>                    |
| 2.1      Penelitian Terdahulu .....  | 21                           |
| 2.2      Dasar Teori.....  | 23                           |
| 2.2.1      Profil Institut Teknologi Telkom Surabaya.....  | 23                           |
| 2.2.1.1      Visi Misi Institut Teknologi Telkom Surabaya.....   | 24                           |
| 2.2.1.2      Tugas Pokok, Fungsi, dan Susunan Struktur Organisasi Institut Teknologi Telkom Surabaya ..... | 24                           |
| 2.2.2      Pusat Teknologi Informasi Institut Teknologi Telkom Surabaya (PUTI IT Telkom Surabaya) .....    | 25                           |
| 2.2.3      Tata Kelola Teknologi Informasi .....   | 26                           |
| 2.2.4      Evaluasi Tata Kelola TI .....   | 28                           |
| 2.2.5      COBIT 5 .....   | 28                           |
| 2.2.6      Perbedaan COBIT 5 dan COBIT 2019 .....  | 35                           |
| 2.2.7 <i>Delevery, Service, and Support Domain</i> .....   | 36                           |
| 2.2.8      Pemetaan COBIT 5 .....  | 38                           |
| 2.2.9      Fokus Area Evaluasi .....   | 40                           |
| 2.2.10 <i>Capability Level</i> .....   | 41                           |
| 2.2.11      Perhitungan <i>Capability Level</i> .....  | 43                           |
| 2.2.12      RACI Chart .....   | 44                           |
| 2.2.13      Metode Pengumpulan Data .....  | 47                           |
| 2.2.14      Analisis Data .....  | 48                           |

|                             |   |            |
|-----------------------------|---|------------|
| <b>BAB 3</b>                | <b>METODOLOGI .....</b>                                       | <b>50</b>  |
| 3.1                         | Metode yang Digunakan .....                                   | 50         |
| 3.2                         | Prosedur Penelitian.....                                      | 51         |
| 3.2.1                       | Studi Literatur .....   | 52         |
| 3.2.2                       | Mendefinisikan Masalah .....                                  | 52         |
| 3.2.3                       | Pengumpulan Data .....  | 52         |
| 3.2.4                       | Analisis Data .....   | 54         |
| 3.2.5                       | Menyusun Rekomendasi .....                                    | 55         |
| 3.2.6                       | Validasi Hasil Rekomendasi .....                              | 55         |
| 3.2.7                       | Kesimpulan .....  | 55         |
| 3.3                         | Jadwal Pelaksanaan .....                                      | 55         |
| <b>BAB 4</b>                | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                              | <b>57</b>  |
| 4.1                         | Pengumpulan data .....  | 57         |
| 4.1.1                       | Hasil Wawancara .....   | 57         |
| 4.1.2                       | Hasil Observasi .....   | 58         |
| 4.1.3                       | Pemetaan COBIT 5 .....  | 58         |
| 4.1.4                       | Hasil Pemetaan Proses Domain .....                            | 60         |
| 4.1.5                       | Pemetaan tujuan Terkait IT Terhadap Proses COBIT 5 .....      | 62         |
| 4.1.6                       | Pemetaan Struktur Organisasi Terhadap RACI <i>Chart</i> ..... | 63         |
| 4.2                         | Analisis Data .....   | 66         |
| 4.2.1                       | Analisis Capability Level .....                               | 66         |
| 4.2.2                       | Penentuan Nilai <i>Capability</i> .....                       | 82         |
| 4.2.3                       | Penentuan Capability Level .....                              | 88         |
| 4.2.4                       | Pencapaian Proses .....                                       | 91         |
| 4.2.5                       | Analisis Kesenjangan dan Rekomendasi .....                    | 102        |
| <b>BAB 5</b>                | <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                             | <b>113</b> |
| 5.1                         | Kesimpulan .....  | 113        |
| 5.2                         | Saran.....  | 115        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |   | <b>116</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        |   | <b>120</b> |
| Lampiran 1.                 | Pedoman Wawancara .....                                       | 120        |
| Lampiran 2.                 | Form Pernyataan Capability Level.....                         | 126        |
| Lampiran 3.                 | Transkrip Wawancara.....                                      | 138        |
| Lampiran 3.                 | Deskripsi Data .....  | 156        |
| Lampiran 4.                 | Reduksi Data .....  | 171        |

|  |            |
|--|------------|
| Lampiran 5. Seleksi Data.....                  | 177        |
| Lampiran 6. <i>Evidence Work Product</i> ..... | 182        |
| Lampiran 7. Validasi Hasil Rekomendasi .....   | 195        |
| Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara.....         | 205        |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b>                    | <b>206</b> |