

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam melakukan penyusunan tugas akhir ini banyak sekali pihak yang senantiasa membantu dan memberikan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terutama kepada :

1. Ibunda Yani Rohayani yang telah memberikan saya semangat serta motivasi baik secara moril maupun materil.
2. Ayahanda Heri Herdiana yang telah memberikan saya semangat serta motivasi baik secara moril maupun materil.
3. Rinaldi Prasetya Sofyan yang telah membantu dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
4. Dr. H. Asep Effendi, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP.
5. Dr. Ir. H. Bachtiar Abu Bakar, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sangga Buana YPKP.
6. Ir. Suhardjanta Wisnu Pitara S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP.
7. Asep Muhammad Indra Purnama, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing tugas akhir ini yang telah membantu dan memberikan masukan, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
8. Staff dan Karyawan PT.GITS Indonesia yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan informasi mengenai apa yang saya tanyakan.
9. Dosen, Staff dan Karyawan Universitas Sangga Buana YPKP.
10. Ana Imelda Gayo, Anastasya G M Putri, Nurlatifah, dan Cahyanti yang telah menjadi sahabat-sahabat terbaik di masa perkuliahan.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang setimpal.

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devina Setiawati Kusumadewi

NPM : 2116161021

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Alamat : Jl. Maleer V No. 324/118 RT/RW : 005/001 Bandung.

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“Penerapan Framework *Balanced Scorecard* Dan Cobit 5 Untuk Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT. GITS Indonesia”** merupakan tugas akhir yang dilakukan dengan cara tidak menjiplak (plagiat) dan belum pernah dipublikasikan dimanapun dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Bandung, 0 September 2020  
METERAI  
TEMPEL  
6000  
Devina Setiawati Kusumadewi



## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : PENERAPAN *FRAMEWORK BALANCED SCORECARD* DAN  
COBIT 5 UNTUK TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
PADA PT.GITS INDONESIA

NAMA : Devina Setiawati Kusumadewi

NPM : 2116161021

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Sidang Akhir Skripsi  
Pada Program Studi S1 Sistem Informasi  
Universitas Sangga Buana

Menyetujui:  
Pembimbing,



Asep Muhammad Indra Purnama, S.kom., M.kom

NIP. 432200128

**LEMBAR PENGESAHAN**

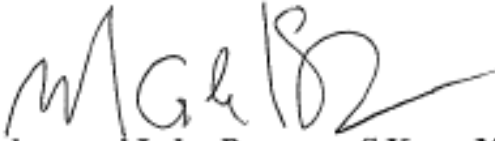
**PENERAPAN *FRAMEWORK BALANCED SCORECARD* DAN COBIT 5  
UNTUK TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT. GITS  
INDONESIA**

**Devina Setiawati Kusumadewi**

**2116161021**

**Menyetujui:**

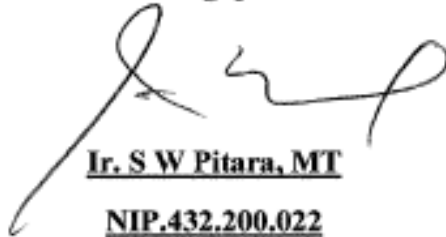
**Pembimbing,**



**Asep Muhammad Indra Purnama, S.Kom., M.Kom**


**NIP. 432.200.128**

**Penguji I**



**Ir. S W Pitara, MT**  
**NIP.432.200.022**

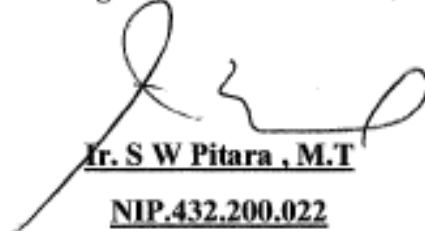
**Penguji II**



**Rangga Satria Perdana, S.Si, M.Kom**  
**NIP. 432.200.179**

**Mengetahui:**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi**



**Ir. S W Pitara , M.T**  
**NIP.432.200.022**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah dan inayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Penerapan *Framework Balanced Scorecard* Dan Cobit 5 Untuk Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT. GITS Indonesia”

Penyusunan tugas akhir ini saya lakukan dengan semaksimal mungkin dan beberapa pihak yang telah membantu saya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Terlepas dari semua itu saya menyadari bahwa tugas akhir yang saya susun jauh dari kata sempurna baik dari segi bahasa, penyusunan maupun penulisannya. Maka dari itu saya menyampaikan permohonan maaf jika terdapat kesalahan dalam tugas akhir ini. Dan saya sangat mengharapkan kritik dan saran agar dapat menjadi acuan bagi saya untuk lebih baik lagi.

Semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat dan menambah ilmu bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINIL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.3 Rumusan Masalah</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.4 Batasan Masalah</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.5 Maksud dan Tujuan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.5.1 Maksud</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.5.2 Tujuan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.6 Manfaat Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.7 Metode Penelitian</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>1.8 Sistematika Penulisan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1 Tata Kelola TI (IT Governance)</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1.1 Definisi Tata Kelola TI (IT Governance)</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1.2 Pengaruh Peranan Teknologi Informasi</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1.3 Proses Manajemen Teknologi Informasi</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1.4 IT Management dan IT Governance</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1.5 Pengadaan dan Penerapan Teknologi Informasi</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.1.6 Area Fokus IT Governance</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2.2 COBIT</b> .....	Error! Bookmark not defined.

2.2.1	Definisi COBIT.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Prinsip COBIT 5 .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	COBIT 5 Goals Cascade.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4	Proses Capability Level .....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Balanced Scorecard .....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Definisi Balanced Scorecard .....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Perspektif Balanced Scorecard .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Riwayat Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	Struktur Organisasi GITS Indonesia .....	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Deskripsi Kerja .....	Error! Bookmark not defined.
3.1.5	Kompetensi dan Keahlian GITS Indonesia .....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metodologi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Tahap Awal.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Tahap Analisis .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Tahap Kesimpulan dan Saran .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Teknik Pengumpulan Data .....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Teknik Pengukuran Data .....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Analisis Hasil .....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Rekapitulasi Nilai Capability .....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Pengumpulan Evidence dan Kondisi Existing.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Gap.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Rekomendasi .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>xii</b>
<b>CURRICULUM VITAE.....</b>		<b>148</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Prinsip COBIT 5.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 2 Tujuan Pemerintahan : Penciptaan Nilai.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 3 GOALS CASCADE COBIT 5.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 4 7 Kategori Enabler pada COBIT 5.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 2. 5 Proses Tata Kelola TI Perusahaan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3. 1 Struktur Organisasi GITS Indonesia ...</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3. 2 Alur Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Gambar 3. 3 Rumus Validitas.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Table 2. 1 Tabel Peranan Mendasar Sebuah Teknologi pada Perusahaan ...</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Table 2. 2 Tabel Matriks IT Management vs. Governance ....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 3. 1 Deskripsi Kerja.....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 3. 2 6 Tabel Kriteria Nilai Kuesioner .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 3. 3 Tabel Level Pilihan.....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 1 Tabel Data Responden .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 2 Tabel Data Narasumber .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 3 Tahapan Pengumpulan Data.....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 4 Tabel Identifikasi antara Tujuan Strategis dengan Balanced Scorecard .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 5 Tabel Point Enterprise Goals .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 6 Tabel Hubungan Antara Enterprise Goals Dengan Tujuan Strategis .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 7 Hasil Pemetaan Tujuan Strategis dengan Enterprise Goals .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 8 Tabel mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-Related Goals .</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 9 Hasil Pemetaan antara Enterprise Goals dengan IT-Related Goals .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 10 Identifikasi IT-related Goals yang terpilih sesuai dengan COBIT 5 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 11 hasil dari pemetaan proses COBIT 5 yang terpilih....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 12 Tabel COBIT 5 Terpilih .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 13 RACI Chart.....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 14 Hasil Analisis Kuesioner DSS01-01 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 15 Hasil Analisis Kuesioner DSS01-02 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 16 Hasil Analisis Kuesioner DSS01-03 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 17 Hasil Analisis Kuesioner DSS01-04 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 18 Hasil Analisis Kuesioner DSS01-05 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 19 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-01 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 20 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-02 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 21 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-03 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 22 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-04 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	
<b>Tabel 4. 23 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-05 .....</b>	Error!
Bookmark not defined.	

<b>Tabel 4. 24 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-06</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 25 Hasil Analisis Kuesioner DSS02-07</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 26 Hasil Analisis Kuesioner DSS03-01</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 27 Hasil Analisis Kuesioner DSS03-02</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 28 Hasil Analisis Kuesioner DSS03-03</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 29 Hasil Analisis Kuesioner DSS03-04</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 30 Hasil Analisis Kuesioner DSS03-05</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 31 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-01</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 32 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-02</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 33 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-03</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 34 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-04</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 35 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-05</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 36 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-06</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 37 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-07</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 38 Hasil Analisis Kuesioner DSS04-08</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 39 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-01</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 40 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-02</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 41 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-03</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 42 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-04</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 43 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-05</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 44 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-06</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 45 Hasil Analisis Kuesioner DSS05-07</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 46 Hasil Analisis Kuesioner DSS06-01</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 47 Hasil Analisis Kuesioner DSS06-02</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 48 Hasil Analisis Kuesioner DSS06-03</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 49 Hasil Analisis Kuesioner DSS06-04</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 50 Hasil Analisis Kuesioner DSS06-05</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 51 Hasil Analisis Kuesioner DSS06-06</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 52 Rekapitulasi Nilai Proses pada Domain DSS</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 53 Rekapitulasi Rata-rata dan Persentase untuk Proses Capability</b>		
<b>Level</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 54 Kondisi Existing DSS01</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 55 Kondisi Existing DSS02</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 56 Kondisi Existing DSS03</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 57 Kondisi Existing DSS04</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 58 Kondisi Existing DSS05</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 59 Kondisi Existing DSS06</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 60 Analisis Gap DSS01</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 61 Analisis Gap DSS02</b>	.....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 62 Analisis Gap DSS03</b>	.....	Error! Bookmark not defined.

<b>Tabel 4. 63 Analisis Gap DSS04</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 64 Analisis Gap DSS05</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 65 Analisis Gap DSS06</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>Tabel 4. 66 Rekapitulasi Analisis Gap</b> .....	Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR LAMPIRAN

<b><u>Lampiran 1 Hasil Uji SPSS-Correlations (X1) DSS01</u></b> .....	<b>150</b>
<b><u>Lampiran 2 Hasil Uji SPSS-Correlations (X2) DSS02</u></b> .....	<b>158</b>
<b><u>Lampiran 3 Hasil Uji SPSS-Correlations (X3) DSS03</u></b> .....	<b>168</b>
<b><u>Lampiran 4 Hasil Uji SPSS-Correlations (X4) DSS04</u></b> .....	<b>175</b>
<b><u>Lampiran 5 Hasil Uji SPSS-Correlations (X5) DSS05</u></b> .....	<b>193</b>
<b><u>Lampiran 6 Hasil Uji SPSS-Correlations (Y1) DSS06</u></b> .....	<b>210</b>
<b><u>Lampiran 7 Hasil Uji Validitas DSS01 dengan SPSS-22</u></b> .....	<b>222</b>
<b><u>Lampiran 8 Hasil Uji Validitas DSS02 dengan SPSS-22</u></b> .....	<b>226</b>
<b><u>Lampiran 9 Hasil Uji Validitas DSS03 dengan SPSS-22</u></b> .....	<b>229</b>
<b><u>Lampiran 10 Hasil Uji Validitas DSS04 dengan SPSS-22</u></b> .....	<b>232</b>
<b><u>Lampiran 11 Hasil Uji Validitas DSS05 dengan SPSS-22</u></b> .....	<b>237</b>
<b><u>Lampiran 12 Hasil Uji Validitas DSS06 dengan SPSS-</u></b> .....	<b>242</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Christina, N. P. (2013). Penilaian Kinerja Pada PT. Adhi Karya Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *E-jurnal Akuntansi Universitas Udayana* .
- Elvis Pawan, E. U. (2018). Mengukur Tingkat Kematangan Tata Kelola Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT 4.1 dan Balanced Scorecard. *Citec Journal, Vol 5*, 127-137.
- Hadi Hilmawan, O. D. (2015). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada AMIK JTC Semarang. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer, Vol.3*.
- Indrajit, P. R. (2016). *Konsep Dasar Tata Kelola Teknologi Informasi*. the preinexus indonesia.
- Indri Rahmayuni, I. Y. (2014). IT Governance Balanced Scorecard untuk Mengukur Kinerja Tata Kelola Teknologi Informas. *Jurnal Momentum, Vol.16*.
- ISACA. (2021). *COBIT 5 : A Business Framework for Governance and Management of Enterprise IT*.
- Vera Devani, A. S. (2015). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metoda Balacnced Scorecard. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, Vol.13*.