

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RINGKASAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	7
1. Teknologi Informasi.....	7
2. COBIT 5.....	8
3. Domain DSS ( <i>Deliver, Service, and Support</i> ).....	14
4. Domain Proses DSS01 – <i>Manage Operations</i> .....	16
5. Domain Proses DSS02 – <i>Service Request and Incidents</i> .....	18
6. Tingkat Kapabilitas Proses Dalam COBIT 5.....	20

	7. <i>Performing Process Capability Assessments in COBIT 5.</i>	28
	B. Penelitian Sebelumnya .....	30
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	38
	B. Konsep Penelitian.....	38
BAB IV	PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Objek Penelitian .....	41
	1. Sejarah Singkat .....	41
	2. Visi dan Misi .....	43
	3. Struktur Organisasi STMIK Amikom Purwokerto.....	43
	4. Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi .....	44
	B. Analisis Hasil .....	45
	1. Sasaran <i>Enterprise Goals</i> .....	45
	2. <i>Mapping Enterprise Goals to IT-Related Goals</i> .....	47
	3. <i>Mapping IT-Related Goals to Process</i> .....	50
	4. Pengelolaan data dan perhitungan <i>Capability</i> .....	51
	C. Rekomendasi .....	57
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan .....	73
	B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Pencapaian <i>Capability Level</i> .....	29
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian Sebelumnya .....	34
Tabel 4. 1 Penggunaan Aplikasi di STMIK Amikom Purwokerto .....	44
Tabel 4. 2 COBIT 5 <i>Enterprise Goals</i> .....	45
Tabel 4. 3 Hasil mapping COBIT 5 <i>Enterprise Goals</i> .....	47
Tabel 4. 4 Mapping COBIT 5 <i>Enterprise Goals to IT-Related Goals</i> .....	47
Tabel 4. 5 Hasil Mapping COBIT 5 <i>Enterprise Goals to IT-Related Goals</i> ...	50
Tabel 4. 6 Mapping <i>IT-related Goals to Processes</i> .....	51
Tabel 4. 7 Penilaian <i>Capability Level</i> domain Proses DSS01 .....	52
Tabel 4. 8 Ringkasan Pencapaian <i>Capability Level</i> domain proses DSS01 ...	52
Tabel 4. 9 Penilaian <i>Capability Level</i> domain Proses DSS02 .....	55
Tabel 4. 10 Ringkasan Pencapaian <i>Capability Level</i> domain proses DSS02 ..	55
Tabel 4. 11 Contoh pengkodean prioritas sederhana pada ITIL V3 2011 .....	63
Tabel 4. 12 Contoh pengkodean prioritas sederhana pada ITIL V3 2011 .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Perkembangan COBIT .....	9
Gambar 2. 2 Prinsip COBIT 5.....	10
Gambar 2. 3 <i>Enterprise Enablers</i> .....	12
Gambar 2. 4 Model Referensi Proses COBIT 5.....	13
Gambar 2. 5 Proses tata kelola dan manajemen pada COBIT 5 .....	14
Gambar 2. 6 Tingkat Kapabilitas Proses Dalam Cobit 5 .....	20
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi STMIK Amikom Purwokerto .....	43
Gambar 4. 2 Hasil Mapping COBIT 5 Enterprise Goals to IT-Related Goals	49
Gambar 4. 3 Aktivitas-aktivitas Request Fulfillment pada ITIL V3 2011 .....	59
Gambar 4. 4 Flowchart proses Request Fulfillment .....	60
Gambar 4. 5 Aktivitas-aktivitas Incident Management pada ITIL V3 2011 ...	65
Gambar 4. 6 Flowchart standar penanganan Incident Management.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Kuesioner
- Lampiran 2. Rekap Responden
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi

