

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENSAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH	xvii
INTISARI.....	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Penelitian Sebelumnya.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	59
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
B. Metode Pengumpulan Data.....	59
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	61
D. Konsep Penelitian	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
A. Analisis Sentiemen.....	76
B. Implementasi COBIT.....	97
C. Rekomendasi.....	129
BAB V PENUTUP.....	133
A. Kesimpulan	133
B. Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Align, Plan, and Organize (APO)(ISACA, 2012).....	41
Tabel 2. 2 Build, Acquire, and Implemet (BAI)	41
Tabel 2. 3 Delivery, Service, and Support (DSS)	42
Tabel 2. 4 Monitoring, Evaluate, and Asses (MEA).....	43
Tabel 2. 5 Penelitian Sebelumnya.....	52
Tabel 3. 1 Tabel Confusion Matrix	71
Tabel 4. 1 Data Ulasan Produk Skincare Moisturizer.....	76
Tabel 4. 2 Hasil Proses Cleaning	78
Tabel 4. 3 Hasil Proses Case Folding.....	79
Tabel 4. 4 Hasil Proses Tokenizing.....	80
Tabel 4. 5 Hasil Proses Normalization.....	82
Tabel 4. 6 Hasil Proses Filtering / Stopword Removal.....	83
Tabel 4.7 Hasil Proses Stemming	84
Tabel 4. 8 Hasil Pelabelan TextBlob.....	86
Tabel 4. 9 Hasil Akurasi Support Vector Machine	90
Tabel 4. 10 Nilai Evaluasi Model SVM.....	92
Tabel 4. 11 Tabel <i>Enterprise Goal</i>	97
Tabel 4. 12 Pemetaan COBIT 5 Enterprise Goals	99
Tabel 4. 13 Hasil Pemetaan Enterprise Goals	100
Tabel 4. 14 Tabel IT-Related Goal	101
Tabel 4. 15 Hasil IT-related Goals.....	103
Tabel 4.16 Tabel IT-Related Goals to Processes	104
Tabel 4. 17 Hasil Pemetaan IT-Related Goals	108
Tabel 4. 18 Mapping Focus Domain.....	108
Tabel 4. 19 Tabel Pemetaan Praktik Manajemen APO02 (Manage Strategy)....	109
Tabel 4. 20 Tabel Pemetaan Praktik Manajemen APO04 (Manage Innovation)	110
Tabel 4. 21 Tabel Pemetaan Praktik Manajemen APO07.....	111
Tabel 4. 22 Tabel Pemetaan Praktik Manajemen APO08.....	112
Tabel 4. 23 RACI Chart APO02	113

Tabel 4. 24 RACI Chart APO04	114
Tabel 4. 25 RACI Chart APO07	115
Tabel 4. 26 RACI Chart APO08	116
Tabel 4. 27 Tabel Capability Level.....	117
Tabel 4. 28 Perhitungan Capability Level APO02.....	119
Tabel 4. 29 Penjelasan Capability Level APO02.....	119
Tabel 4. 30 Hasil Capability Level APO02	120
Tabel 4. 31 Perhitungan Capability Level APO04.....	121
Tabel 4. 32 Penjelasan Capability Level APO04	121
Tabel 4. 33 Hasil Capability Level APO04	122
Tabel 4. 34 Perhitungan Capability Level APO07.....	123
Tabel 4. 35 Penjelasan Capability Level APO07	123
Tabel 4. 36 Hasil Capability Level APO07	124
Tabel 4. 37 Perhitungan Capability Level APO08.....	125
Tabel 4. 38 Penjelasan Capability Level APO08.....	125
Tabel 4. 39 Hasil Capability Level APO08	126
Tabel 4. 40 Tabel Hasil Perolehan GAP	127
Tabel 4. 41 Hasil Rekomendasi COBIT 5	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Brand Skincare Lokal Terlaris 2024	2
Gambar 1. 2 Tampilan Website Female Daily	3
Gambar 2. 1 Jenis Analisis Sentimen.....	17
Gambar 2. 2 COBIT 5.....	28
Gambar 2. 3 COBIT 5 Principle	31
Gambar 2. 4 COBIT 5 Enterprise Enabler	33
Gambar 2. 5 Governance and Management Key Areas.....	35
Gambar 2. 6 Process Reference Model.....	38
Gambar 2. 7 Capability level COBIT 5	44
Gambar 3. 1 Scrapping Data	60
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	62
Gambar 3. 3 Tahap Analisis Sentimen.....	65
Gambar 3. 4 Tahap Implementasi COBIT 5	73
Gambar 4. 1 Diagram Jumlah Sentimen	87
Gambar 4. 2 Hasil Pembobotan Kata TF-IDF	89
Gambar 4. 3 Hasil Confusion Matrix.....	91
Gambar 4. 4 Kata Sering Muncul pada Sentimen Positif	94
Gambar 4. 5 Kata Sering Muncul pada Sentimen Negatif.....	95
Gambar 4. 6 Kata Sering Muncul pada Sentimen Netral.....	97
Gambar 4. 7 RACI Chart APO02	113
Gambar 4. 8 RACI Chart APO04	114
Gambar 4. 9 RACI Chart APO07	115
Gambar 4. 10 RACI Chart APO08	116
Gambar 4.11 Diagram Analisis GAP.....	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan



DAFTAR ISTILAH

1. *Framework* : Kerangka kerja atau struktur yang mempermudah pengembangan aplikasi dengan menyediakan panduan, pustaka, dan alat bawaan.
2. SVM : *Support Vector Machine* merupakan algoritma pembelajaran mesin yang digunakan untuk klasifikasi atau regresi dengan cara memisahkan data menggunakan *hyperplane*.
3. COBIT : *Control Objectives for Information and Related Technology* merupakan kerangka kerja untuk tata kelola TI yang membantu organisasi mencapai tujuan bisnis dengan pengelolaan risiko dan aset TI.
4. *Confusion Matrix* : Tabel yang menggambarkan kinerja model klasifikasi dengan menunjukkan jumlah prediksi yang benar dan salah dalam bentuk empat kategori: *True Positive*, *True Negative*, *False Positive*, dan *False Negative*.
5. TF-IDF : *Term Frequency-Inverse Document Frequency* merupakan metode untuk memberi bobot pada kata berdasarkan frekuensinya dalam dokumen tertentu dan keberadaannya di seluruh dokumen.
6. TextBlob : *Library Python* untuk analisis teks dan pemrosesan bahasa alami (NLP), termasuk analisis sentimen, penerjemahan, dan pengelolaan teks.
7. Sentimen : Perasaan atau opini yang diekspresikan seseorang melalui teks, seperti emosi positif, negatif, atau netral.
8. Preprocessing : Tahapan awal dalam pengolahan data untuk membersihkan dan mempersiapkan data agar siap

digunakan dalam analisis atau model pembelajaran mesin.

9. APO : *Align, Plan, and Organize* merupakan salah satu domain dalam framework COBIT yang berfokus pada penyelarasan, perencanaan, dan pengorganisasian aktivitas teknologi informasi dengan strategi bisnis organisasi

