

**PENGUKURAN MATURITY LEVEL PADA MJ TRAVEL
TOUR UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN STANDAR COBIT 4.1.**

SKRIPSI

Oleh :

KUKUH AMIRUDIN

NIM 1110652044



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR
PENGUKURAN MATURITY LEVEL PADA MJ TRAVEL TOUR
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN
MENGGUNAKAN STANDARCOBIT 4.1.

Disusun Oleh :
Kukuh Amirudin
111065 2044

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 20Juni2015
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Tim Penguji 1 :

Dosen Pembimbing 1:

Lutfi Ali Muharom, S.Si, M.Si
NPK. 10 90 550

Tim Penguji 2 :

Wiwik Suharso, S.Kom, M.Kom
NIP.19760906 200501 1003

Dosen Pembimbing 2:

Hardian Oktavianto, S.Si
NPK. 12 03 715

Henny Wahyu Sulisty, S.Kom
NPK.08 11 500

Jember, 20 Juni 2015
Universitas Muhammadiyah Jember
Fakultas Teknik
Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

**Ketua Program Studi
Teknik Informatika**

Ir. Rusgianto, MM
NIP. 131 683 867

Agung Nilogiri, ST, M.Kom
NIP.197703302005011002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat, Inayah, Taufiq dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Tak lupa pula sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan berbekal ilmu dari Bapak/Ibu Dosen yang telah membimbing kami dengan tulus ikhlas maka penulis dapat melakukan penelitian dengan judul *“PENGUKURAN MATURITY LEVEL PADA MJ TRAVEL TOUR UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN STANDAR COBIT 4.1”*.

Ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan doa dan ilmu kepada kami :

1. Bapak Ir. Rusgianto, MM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Agung Nilogiri, ST., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Wiwik Suharso, S.Kom, M.Kom, selaku dosen pembimbing I
4. Bapak Henny Wahyu Sulisty, S.Kom, selaku dosen pembimbing II.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Seluruh teman-teman TI di Universitas Muhammadiyah Jember.

Harapan penulis semoga tugas akhir ini membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, sehingga penulis dapat memperbaiki bentuk maupun isi tugas akhir ini sehingga kedepannya dapat menjadi lebih baik.

Semoga dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi pembelajaran bagi penulis maupun pembaca. Amien.

Jember, 20 Juni 2015

Penulis,

**PENGUKURAN MATURITY LEVEL PADA MJ TRAVEL TOUR
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN STANDAR COBIT 4.1.**

Kukuh Amirudin
Program Studi Teknik Informatika
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Persaingan usaha menuntut perusahaan untuk mengenali lingkungan internal dan eksternal perusahaan karena mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Dengan semakin berkembangnya jumlah penduduk khususnya di kota Jember maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi Travel & Tour. Penelitian ini bertujuan untuk menyelaraskan tujuan bisnis dan tujuan Teknologi Informasi yang berkaitan dengan layanan pelanggan. Penelitian ini menitik beratkan pada upaya mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini berfokus pada perspektif pelanggan pada kerangka kerja COBIT 4.1, yang lebih sering disebut dengan istilah *IT Assurance* ini bukan hanya dapat memberikan evaluasi terhadap keadaan tata kelola Teknologi Informasi di Kantor MJ Travel Tour, tetapi dapat juga memberikan masukan berupa saran yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan Teknologi Informasi pada instansi di masa yang akan datang.

Kata Kunci: MJ Travel Tour, Maturity level, COBIT 4.1.

MEASUREMENT MATURITY LEVEL IN MJ TRAVEL TOUR
TO IMPROVE CUSTOMER SERVICE
USING STANDAR COBIT 4.1.

Kukuh Amirudin
Informatics Engineering Program
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

Business competition requires companies to recognize the internal and external environment as it affects the survival of the company. With the growing number of people, especially in the town of Jember then also increase the demand of transportation Travel & Tour. This study aims to align business goals and objectives relating to Information Technology customer service. This study focuses on efforts to identify and improve the quality of customer service. Therefore, this study focuses on the customer perspective on COBIT 4.1 framework, which is more commonly referred to as IT Assurance is not only able to give an evaluation of the state of governance in the Office of Information Technology MJ Travel Tour, but can also provide input in the form of suggestions that can be used for the improvement of the management of Information Technology at the agency in the future.

Keywords: MJ Travel Tour, Maturity level, COBIT 4.1

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Audit.....	5
2.2. Sistem	5
2.3. Informasi.....	6
2.4. Sistem Informasi	6
2.5. COBIT	6
2.6. Keterkaitan Antar Tujuan	10
2.7. Penentuan Tingkat Resiko	16
2.8. RACI Chart	19
2.9. Pelaksanaan Audit	20
2.10. Rekomendasi Hasil Audit	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Desain Metode Audit.....	25

3.2. Pengukuran COBIT Maturity Level.....	26
3.3. Rekomendasi.....	28
3.4. Umpan Balik	28
3.5. Penyusunan Laporan.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Proses Pengujian	30
4.2. Hasil Analisa Kondisi Saat Ini (<i>Eksisting</i>)	30
4.3. Hasil Analisa Kondisi yang Diharapkan(<i>To Be</i>).....	32
4.4. Analisa Gap Proses TI.....	34
4.5. Hasil Rekomendasi.....	37
4.6. Rekomendasi Hasil Audit	40
BAB V PENUTUP	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Mapping Perspektif Pelanggan

Lampiran 2 Maturity Level Tool (*Kondisi Eksisting*)

Lampiran 3 Maturity Level Tool (*Kondisi To Be*)

Lampiran 4 SOP

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, G. (2010). Audit Kinerja Sistem Informasi Manajemen Pemeliharaan Unit Pembangkit Listrik Berbasis CobiT Domain. *Journal EECCIS (online)* Vol. IV.
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. *Journal Tabularasa PPS Unimed* Vol 6.
- Sarno, R. (2009). *Audit Sistem dan Teknologi Informasi*. ITS Press : Surabaya.
- Singleton, TW.(2009). What Every IT Auditor Should Know About IT Audits and Data. *Information Systems Control Journal (online)*, Vol 2.
- Sudjana, 1996.*Metode Statistika*. Penerbit Tarsito Bandung, tahun 1996.
- Cure,T. (2015). Accuracy and Precision. <http://en.m.wikipedia.org/wiki/accuracy>. Diperoleh tanggal 3 Mei 2015.