DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
LEMBAR PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
DAFTAR ISTILAH xv
1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan 2
1.4 Manfaat 2
1.5 Batasan Masalah 3
1.6 Sistematika Penulisan 3
2 LANDASAN TEORI 5
2.1 Audit 5
2.2 IT Governance 5
2.3 COBIT 5 6
2.3.1 *Process Assesment Model* (PAM) 10
2.3.2 Diagram RACI 13
2.3.3 *Goals Cascade* untuk Perencanaan Audit 13
2.4 Analisis GAP 16
2.5 Domain *Deliver, Service and Support* pada COBIT 5 16
2.6 TeNOSS (*Telkom National Operation Support System*) 23
3 METODOLOGI PENELITIAN 24

3.1 Kerangka Penelitian 24
3.1.1 Model Konseptual 24
3.1.2 Sistematika Penelitian 25
3.1.2.1 Tahap 1-Perencanaan Penelitian 27
3.1.2.2 Tahap 2-Penilaian 27
3.1.2.3 Tahap 3- Pengambilan dan Pengolahan Data 27
3.1.2.4 Tahap 4- Pelaporan Penilaian 28
3.1.2.5 Tahap 5- Kesimpulan dan Saran 28
4 METODOLOGI PENELITIAN 29
4.1 Persiapan Penelitian 29
4.1.1 Objek Penelitian 29
4.1.1.1 Profil Perusahaan 29
4.1.1.2 Strategi Bisnis 30
4.1.1.3 Visi dan Misi PT. Telkom 30
4.1.1.4 Struktur Organisasi PT Telkom Malang 30
4.1.1.5 Tugas dan Wewenang 32
4.1.2 Proses Perancangan Penilaian *Capability level* 32
4.1.3 Pengolahan Data 34
4.2 Kajian Objek Penelitian 34
4.2.1 *Mapping* Renstra terhadap COBIT 5 34
4.2.1.1 Mapping Strategi Bisnis terhadap Enterprise Goal 34
4.2.1.2 Mapping COBIT 5 Enterprise Goal to IT Related Goal 38
4.2.1.3 Mapping COBIT 5 IT Related Goal to Processes 39
4.2.2 Identifikasi Proses yang akan Dinilai 40
4.2.3 Perancangan *Form Assessment* 40
4.2.4 *Mapping* Tugas dan Wewenang dengan Diagram RACI 41
4.3 Pengumpulan Data 43
4.3.1 Kuisioner 43
4.3.2 Interview 44
4.3.3 Observasi 44
4.3.4 Langkah Pengumpulan Data 45
4.4 Teknik Pengukuran Data 46
4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 48
4.5 Analisis Hasil 48
4.5.1 Analisis Hasil Kuisioner 48

4.5.2 Rekapitulasi Nilai *Capability Level* 48
4.5.3 Pengumpulan *Evidance* dan Kondisi *Existing* 49
4.5.4 Analisis GAP 49
4.5.5 Rekomendasi 50
5 KESIMPULAN DAN SARAN 51
6. DAFTAR PUSTAKA 53
7. LAMPIRAN 55
A. LAMPIRAN : IZIN PENELITIAN 55
B. LAMPIRAN : MAPPING RENSTRA 56
Tabel B- 1 Tabel *Mapping* Renstra 56
C. FORM WAWANCARA 83
D. FORM ASSESSMENT 84
E. LEMBAR KERJA AUDIT 120
F. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS 122
G. KELENGKAPAN DOKUMEN 134
H. LEMBAR HASIL AUDIT 137
I. PROTOTYPE 142
J. RACI CHART 146