

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	3
Abstrak	1
<i>Abstract</i>	2
Lembar Persembahan	3
Kata Pengantar	4
Daftar Isi.....	5
Daftar Gambar.....	9
Daftar Tabel	11
BAB 1 Pendahuluan.....	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Tujuan	17
1.5 Metodologi Penyelesaian Masalah	18
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB 2 Tinjauan Pustaka.....	20
2.1 Sistem Informasi	20
2.2 Audit Sistem Informasi	21
2.3 Tata Kelola IT (<i>IT Governance</i>)	23
2.4 COBIT.....	23
2.5 COBIT 5.....	24
2.6 EDM.....	26
2.7 <i>Maturity Model</i>	27
2.8 <i>Capability Model</i>	28
BAB 3 Perancangan Sistem	30
3.1 Kerangka Kerja Penelitian	30
3.2 Instrumen Penelitian	31
3.3 Pengumpulan Data	33
3.4 Teknik Analisis	34
3.5 Hasil Penilaian	34
BAB 4 Penilaian dan Analisis Hasil Penilaian	35

4.1	Prosedur Penilaian	35
4.1.1	Pengumpulan Data Pendukung Penelitian	35
4.1.2	Pemetaan Rencana Strategis Universitas Telkom.....	36
4.1.3	Identifikasi Proses TI Prioritas.....	39
4.2	Analisis Tingkat Kematangan.....	41
4.2.1	EDM 1.....	41
4.2.1.1	EDM 1.1.....	42
4.2.1.2	EDM 1.2.....	45
4.2.1.3	EDM 1.3.....	48
4.2.1.4	Rekapitulasi EDM 1.....	50
4.2.2	EDM 2.....	50
4.2.2.1	EDM 2.1.....	51
4.2.2.2	EDM 2.2.....	54
4.2.2.3	EDM 2.3.....	57
4.2.2.4	Rekapitulasi EDM 2.....	60
4.2.3	EDM 3.....	60
4.2.3.1	EDM 3.1.....	60
4.2.3.2	EDM 3.2.....	63
4.2.3.3	EDM 3.3.....	66
4.2.3.4	Rekapitulasi EDM 3.....	67
4.2.4	EDM 4.....	68
4.2.4.1	EDM 4.1.....	68
4.2.4.2	EDM 4.2.....	70
4.2.4.3	EDM 4.3.....	73
4.2.4.4	Rekapitulasi EDM 4.....	74
4.2.5	EDM 5.....	74
4.2.5.1	EDM 5.1.....	75
4.2.5.2	EDM 5.2.....	76
4.2.5.3	EDM 5.3.....	78
4.2.5.4	Rekapitulasi EDM 5.....	80
4.3	Analisis Penilaian Kematangan Domain EDM.....	80
4.3.1	EDM 1.....	80
4.3.2	EDM 2.....	81
4.3.3	EDM 3.....	82

4.3.4	EDM 4.....	83
4.3.5	EDM 5.....	83
4.4	Analisis Kesesuaian Performansi Tingkat Kematangan Domain EDM dengan Target SISFO Universitas Telkom	84
4.4.1	EDM 1.....	84
4.4.2	EDM 2.....	85
4.4.3	EDM 3.....	86
4.4.4	EDM 4.....	86
4.4.5	EDM 5.....	87
4.4.6	Rekapitulasi.....	88
4.5	Rekomendasi Perbaikan.....	89
4.5.1	EDM 1.....	89
4.5.1.1	EDM 1.1.....	89
4.5.1.2	EDM 1.2.....	90
4.5.1.3	EDM 1.3.....	91
4.5.2	EDM 2.....	91
4.5.2.1	EDM 2.1.....	91
4.5.2.2	EDM 2.2.....	92
4.5.2.3	EDM 2.3.....	93
4.5.3	EDM 3.....	93
4.5.3.1	EDM 3.1.....	93
4.5.3.2	EDM 3.2.....	94
4.5.3.3	EDM 3.3.....	94
4.5.4	EDM 4.....	95
4.5.4.1	EDM 4.1.....	95
4.5.4.2	EDM 4.2.....	96
4.5.4.3	EDM 4.3.....	96
4.5.5	EDM 5.....	97
4.5.5.1	EDM 5.1.....	97
4.5.5.2	EDM 5.2.....	97
4.5.5.3	EDM 5.3.....	98
4.5.6	Rangkuman Rekomendasi.....	99
4.5.7	Usulan Prototipe.....	100
BAB 5	Kesimpulan Dan Saran	102

5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
Daftar Pustaka	105
Lampiran A: Aktifitas Pada Domain EDM.....	106
Lampiran B: Kuisoner.....	113
Lampiran C: Panduan Ticketing di Helpdesk SISFO Universitas Telkom.....	130
Lampiran D: Hasil Kuisoner	134