

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
DI BIDANG PENAGIHAN DAN PENGURANGAN PAJAK
DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
PAJAK DAERAH (BPKPD) KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Menempuh Gelar Sarjana
Komputer Program Studi Teknik Informatika



Disusun Oleh :

LISA AULIA FAUZI

NPM. 1534010119

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2019

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
DI BIDANG PENAGIHAN DAN PENGURANGAN PAJAK
DAERAH PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN
PAJAK DAERAH (BPKPD) KOTA SURABAYA
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

LISA AULIA FAUZI

NPM. 1534010119

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2019

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**Judul : EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI
BIDANG PENAGIHAN DAN PENGURANGAN PAJAK DAERAH
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK
DAERAH (BPKPD) KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN
FRAMEWROK COBIT 4.1**

Oleh : LISA AULIA FAUZI

NPM : 1534010119

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada :
Hari Jumat, Tanggal 17 Mei 2019**

Mengetahui

Dosen Pembimbing

1.

Ronggo Alit, S.Kom., MM, MT
NPT. 3 8412 10 0321.1

2.

Eirza Prima Adityawan, S.Kom, MTI
NPT. 3 8605 13 0344 1

Dosen Penguji

1.

Fetty Tri Anggraeny, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8202 06 0208 1

2.

Ronggo Alit, S.Kom., MM, MT
NPT. 3 8412 10 0321 1

3.

Heni Endah Wahanani, ST, M.Kom
NPT. 3 7809 13 0348 1

Menyetujui

**Dekan
Fakultas Ilmu Komputer**

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIR. 19650731 199203 2 001

**Koordinator Program Studi
Teknik Informatika**

Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8009 05 0205 1

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, mahasiswa Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : LISA AULIA FAUZI
NPM : 1534010119

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir yang Saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul:

**“EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI BIDANG
PENAGIHAN DAN PENGURANGAN PAJAK DAERAH PADA BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK DAERAH (BPKPD) KOTA
SURABAYA MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1”**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk dan atau software yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, Mei 2019
Hormat Saya,

LISA AULIA FAUZI
NPM. 1534010119

**EVALUASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DI
BIDANG PENAGIHAN DAN PENGURANGAN PADA BADAN
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN PAJAK DAERAH
(BPKPD) KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK COBIT 4.1**

Nama Mahasiswa : Lisa Aulia Fauzi
NPM : 1534010119
Program Studi : Teknik Informatika
Dosen Pembimbing : 1. Ronggo Alit., S.Kom. MM. MT
2. Firza Prima A., S.Kom. MTI

Abstrak

Pada salah satu bidang yaitu Penagihan dan Pengurangan Pajak Daerah BPKPD Kota Surabaya terdapat beberapa masalah dalam pengelolaan tata kelola TI seperti belum adanya SOP, kurangnya SDM, sering terjadi server down, dan ada sistem yang belum terintegrasi. Sehingga diperlukan sebuah evaluasi tata kelola teknologi informasi untuk mengetahui kondisi tata kelola teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi dari mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) tata kelola teknologi informasi dan menghasilkan rekomendasi yang tepat dan sesuai.

Kerangka yang digunakan adalah kerangka COBIT 4.1, metodologi yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan studi literatur. Lalu melakukan proses pemetaan domain, analisa tingkat kematangan saat ini dan diharapkan, kemudian menghasilkan analisa kesenjangan (*gap*). Domain yang digunakan yaitu *Plan and Organize, Acquire and Implement* dan *Deliver and Support*.

Hasil nilai rata – rata maturity level saat ini untuk semua sub domain PO2, PO6, PO7, AI3 dan DS3 sebesar 2,26, sedangkan nilai rata – rata yang diharapkan sebesar 4,42. Dan rata - rata nilai kesenjangan sebesar 2 yang masuk pada level Repeatable but Intuitive. Rekomendasi yang diberikan digunakan untuk perbaikan kedepan sehingga tata kelola teknologi informasi di bidang penagihan dan pengurangan pada BPKPD Kota Surabaya menjadi lebih baik.

Kata Kunci : Tata Kelola TI, COBIT 4.1, *Maturity level, Plan and Organize, Acquire an Implement, Deliver and Support, Repeatable but Intuitive*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan iman, kekuatan, serta semangat kepada penulis. Karena dengan izin dan ridho-Nya lah penulis mampu untuk berfikir dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi di Bidang Penagihan dan Pengurangan Pajak Daerah pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah (BPKPD) Kota Surabaya Menggunakan Framework COBIT 4.1”**

Banyak dukungan dan bantuan yang didapatkan selama melakukan penelitian hingga akhirnya mampu menyelesaikan penulisan laporan skripsi ini. Dengan rasa hormat, ucapan terima kasih penulis haturkan kepada seluruh pihak terkait yang turut membantu dan terlibat dalam penyusunan laporan ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran dari semua pihak dalam penyempurnaan laporan ini.

Surabaya, Mei 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan izin dan ridho Allah SWT, penelitian dan laporan ini berhasil terselesaikan. Selain itu, dengan segala hormat, ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya diucapkan kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu atas selesainya laporan skripsi ini. Tanpa bantuan dan dukungan mereka, laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya ucapkan kepada :

1. Mama, Adek Putri, dan Adek Cinta yang telah memberikan do'a, dukungan penuh, kasih dan sayang serta kesabaran hingga segala bentuk masukannya selama ini dan selalu menghibur ketika dirumah
2. Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Budi Nugroho, S.Kom. M.Kom selaku kepala program studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Ronggo Alit, S.Kom., MM, MT selaku dosen pembimbing 1 yang dengan sabar membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan sejak awal penelitian ini berlangsung hingga akhir
5. Bapak Firza Prima Adityawan, S.Kom., MTI. selaku dosen pembimbing 2 yang dengan sabar membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan sejak awal penelitian ini berlangsung hingga akhir
6. Bapak Irfan Taufiq, B.comm, M.Comp.Stud dan segenaf staff Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah yang telah menerima dan membantu saya untuk melakukan penelitian pada instansi.

7. Bapak dan Ibu dosen program studi Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah mendidik dan memberikan ilmunya sehingga penulis memiliki bekal untuk dapat melakukan penelitian ini
8. Sahadi Ilaihi Zamani, sebagai yang teristimewa, mood booster, penyemangat dan partner dalam hal apapun, mendengar keluh kesah, selalu membantu dan menemani, dan saling menyemangati agar bisa lulus tepat waktu
9. Tischa Jurisa R, Muflikhun Putri A, Rossy Aprilevanita S, teman seperjuangan yang selalu mengingatkan, menghibur dan menyemangati dalam pengerjaan skripsi ini saat suka maupun duka
10. Murni Yosep, Ahmad Sidqi M, Ray Victor P, sebagai tim hore yang setia mendengarkan segala keluh kesah dan selalu menyemangati dan memberi motivasi
11. Tim Anti Blokir Blokir Club berisi Sania, Bagyo, Ijah, yang selalu ada, menghibur, memberi semangat, dan memberikan doa
12. Savira Radhwa A, sepupu yang baik hati, sekosan juga dan diakhir - akhir pengerjaan yang sudah meminjamkan laptopnya berminggu - minggu agar bisa mengerjakan skripsi
13. Rima Muttaqina, Erina Dwi Putri yang rela diriwuki dan memberi pencerahan dalam mengerjakan skripsi ini

Tak lupa juga, ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada teman – teman angkatan 2015 khususnya Kelas C, serta pihak – pihak lain yang terkait yang tidak disebutkan atas segala bentuk kepeduliannya dan keterlibatannya dalam pengerjaan penelitian ini.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
Abstrak	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Profil Perusahaan.....	12
2.2.1 Visi Perusahaan.....	14
2.2.2 Misi Perusahaan	14
2.2.3 Jabatan dan Struktur Organisasi.....	14
2.3 Tata Kelola	34
2.3.1 Fokus Area Tata Kelola Teknologi Informasi	35
2.4 COBIT 4.1	36
2.4.1 COBIT's Information Criteria	39
2.4.2 Process Oriented	40
2.4.3 Berbasis Pengendalian	43
2.4.4 Generic Maturity Model.....	43
2.4.5 Dikendalikan Oleh Pengukuran	46
2.5 RACI Chart.....	46
2.6 Perbandingan COBIT, ITIL, ISO/IEC 27002.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	50

3.1	Penentuan Studi Kasus	51
3.2	Studi Literatur.....	51
3.3	Pengumpulan Data	51
3.4	Proses Pemetaan Domain	52
3.5	Analisa Tingkat Kematangan Saat Ini.....	54
3.6	Analisa Tingkat Kematangan yang Diharapkan.....	54
3.7	Analisa Kesenjangan (GAP)	55
3.8	Rekomendasi Perbaikan	55
3.9	Jadwal Kegiatan	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Identifikasi Permasalahan.....	58
4.2	Identifikasi Proses TI.....	59
4.3	Identifikasi Control Objectives.....	60
4.4	Detailed Identifikasi Control Objectives	68
4.5	Kriteria Pengukuran	76
4.5.1	PO6 (Mengkomunikasikan Tujuan dan Arahan Manajemen)	76
4.5.2	PO7 (Mengelola Sumber Daya Manusia TI)	78
4.5.3	AI3 (Memperoleh dan Memelihara Infrastrukur Teknologi).....	79
4.5.4	DS3 (Mengelola Kinerja dan Kapasitas)	79
4.5.5	PO2 (Menentukan Arsitektur Informasi)	81
4.6	Maturity Level	81
4.6.1	Analisa Tingkat Kematangan Saat Ini	82
4.6.2	Analisa Tingkat Kematangan Yang Diharapkan	97
4.6.3	Analisa Kesenjangan (GAP)	108
4.7	Rekomendasi Perbaikan	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		125
5.1	Kesimpulan.....	125
5.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA		127
BIOADATA PENULIS		129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Struktur organisasi BPKPD Kota Surabaya	14
Gambar 2. 2. Framework COBIT 4.1	43
Gambar 2. 3. Urutan Tingkat Kematangan	45
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	85
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Kematangan Saat Ini Sub Domain PO2	85
Gambar 4.2 Grafik Tingkat Kematangan Saat ini Sub Domain PO6	89
Gambar 4.3 Grafik Tingkat Kematangan Saat ini Sub Domain PO7	91
Gambar 4.4 Grafik Kematangan Saat Ini Sub domain AI3	93
Gambar 4.5 Grafik Tingkat Kematangan Saat ini Sub Domain DS3	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2. 2. Perbandingan COBIT, ITIL dan ISO/IEC 27002	47
Tabel 3. 1. Permasalahan bidang penagihan dan pengurangan pajak daerah	52
Tabel 3. 2. Pemetaan Domain Sesuai dengan Tujuan TI dan Proses TI	53
Tabel 3. 3. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	56
Tabel 4. 1. Pemetaan Proses TI.....	59
Tabel 4. 2. Pemetaan Control Objectives.....	61
Tabel 4. 3. Sub domain yang digunakan dalam penelitian	68
Tabel 4. 4. Pemetaan Detailed Control Objectives	69
Tabel 4. 5. Detailed Control Objectives yang Digunakan	75
Tabel 4. 6. Tingkat kematangan saat ini Sub Domain PO2	83
Tabel 4. 7. Tingkat kematangan saat ini Sub Domain PO6	85
Tabel 4. 8. Tingkat kematangan saat ini Sub Domain PO7	89
Tabel 4. 9. Tingkat kematangan saat ini Sub Domain AI3	92
Tabel 4. 10. Tingkat kematangan saat ini Sub Domain DS3	94
Tabel 4. 11. Tingkat Kematangan yang Diharapkan Sub Domain PO2	98
Tabel 4. 12. Tingkat Kematangan yang Diharapkan Sub Domain PO6	99
Tabel 4. 13. Tingkat kematangan yang Diharapkan Sub Domain PO7	102
Tabel 4. 14. Tingkat kematangan saat ini Sub Domain AI3	104
Tabel 4. 15. Tingkat kematangan yang Diharapkan Sub Domain DS3	106
Tabel 4. 16. Nilai Kesenjangan (GAP)	108
Tabel 4. 17. Rekomendasi Perbaikan.....	110