

**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA  
DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN  
PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**ALTHAF ARIQ MUSYAFFAH GHUFRON**

**NPM. 19081010102**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

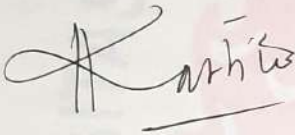
**Judul : TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA  
DINAS KOPERASI USAHA KECIL DAN MENENGAH DAN  
PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

**Oleh : Althaf Ariq Musyaffah Ghufron  
NPM : 19081010102**

**Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada :  
Hari Rabu, Tanggal 22 Mei 2024**

**Mengetahui**

**1. Dosen Pembimbing**



**Dr. Ir. Kartini, S.Kom., MT.  
NIP. 19611110 199103 2 001**

**1.**

**Dosen Penguji**



**Dr. Ir. Mohammad Idhom, SP., S.Kom., MT.  
NIP. 19830310 2021211 006**

**2.**



**Achmad Junaidi, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 3 7811 04 0199 1**

**2.**



**Henni Endah Wahanani, ST., M.Kom.  
NIP. 19780922 2021212 005**

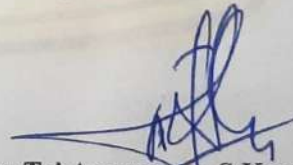
**Menyetujui**

**Dekan  
Fakultas Ilmu Komputer**



**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.  
NIP. 19681126 199403 2 001**

**Koordinator  
Program Studi Informatika**



**Fetty Tri Anggraeni, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 19820211 2021212 005**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIASI

Saya, mahasiswa Program Studi Sarjana Informatika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Althaf Ariq Musyaffah Ghufron

NPM : 19081010102

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya kerjakan berjudul:

“TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN  
KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL  
DAN MENENGAH DAN PERDAGANGAN KOTA SURABAYA”

bukan merupakan plagiasi sebagian atau keseluruhan dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dari juga bukan merupakan produk dan software yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur maupun di Institut Pendidikan lain. Bukti hasil pengecekan plagiasi dokumen ini dapat ditelusuri melalui QR Code di bawah.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa dokumen ini merupakan plagiasi karya orang lain, saya sanggup menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Surabaya, 22 Juli 2024

Hormat saya,



Althaf Ariq M.G.

NPM. 19081010102

**TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN  
KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA DINAS KOPERASI USAHA KECIL  
DAN MENENGAH DAN PERDAGANGAN KOTA SURABAYA**

**Nama Mahasiswa : Althaf Ariq Musyaffah Ghufron**  
**NPM : 19081010102**  
**Program Studi : Informatika**  
**Dosen Pembimbing : Dr. Ir. Kartini, S.Kom., M.T.**  
**Achmad Junaidi, S.Kom., M.Kom.**

**ABSTRAK**

Organisasi seperti perusahaan, pemerintahan, dan sektor swasta saat ini membutuhkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi. Namun, penerapan teknologi informasi tentunya masih terdapat kekurangan yang dapat membuat proses tidak berjalan dengan optimal, sehingga perlu dibenahi dengan menganalisis tata kelola teknologi informasi. Dalam hal ini, penelitian tata kelola TI dilakukan di Dinkopdag Kota Surabaya, dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Penelitian mengevaluasi domain *Deliver Service and Support* (DSS02), *Align, Plan and Organize* (APO04 dan APO07).

Hasil penilaian menunjukkan tingkat kapabilitas pada domain DSS02 sebesar 77,44%, APO04 sebesar 68,6%, dan APO07 sebesar 83,26%, dengan skala *rating* "*Largely Achieved*" yang menempati level 1 pada ketiga domain tersebut. Sedangkan target tingkat kapabilitas yang diharapkan instansi adalah level 3, sehingga hasil penelitian menunjukkan nilai kesenjangan tingkat kapabilitas sebesar 2 antara target yang ingin dicapai dan kondisi saat ini. Rekomendasi dibuat mengacu pada hasil temuan penelitian dan validasi *work product*, dengan tujuan sebagai usulan untuk membantu Dinkopdag Kota Surabaya mencapai target tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam tata kelola teknologi informasi.

**Kata Kunci:** COBIT 5, Tata Kelola TI, Tingkat Kapabilitas

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'aalaa atas segala limpahan Rahmat serta Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul "Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 Pada Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya". Laporan skripsi ini sebagai bentuk pertanggungjawaban penulis terhadap pelaksanaan tugas akhir atau Skripsi dan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam penyusunannya, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan serta saran yang membantu hingga akhir penulisan Skripsi ini. Dalam penyusunannya, penulis menyadari bahwa penulisan laporan Skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis akan menerima dengan senang hati saran, kritik, serta masukan yang membangun agar laporan Skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap semoga laporan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta para pembaca dan penggunanya untuk dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya disiplin ilmu komputer.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Atas berkat Rahmat serta Karunia Allah SWT, dan juga Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umat muslim di dunia ini menjadi umat yang diridhai oleh Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi. Selain itu, tentu selama penyusunan Skripsi ini tidak dapat berhasil dan selesai tanpa bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih pada kesempatan ini kepada:

1. Kedua orang tua penulis, bapak Ir. Syamsumarlin dan juga ibu Sitti Nasrah Basrum yang telah mendidik sejak lahir hingga detik ini dan tidak pernah putus memberikan semangat, dukungan dan doa hingga penulis dapat menyelesaikan segala proses pembelajaran di program studi Informatika UPN Veteran Jawa Timur.
2. Kakak dan adik-adik penulis, Ahmad Alie KS, S.Ars., Tsabitha Muadzah KM, Afif Dzammar MA, yang tetap dan selalu memberikan semangat dan doanya hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Fetty Tri Anggraeny, S.Kom. M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Dr. Ir. Kartini, S.Kom., MT., selaku Dosen Pembimbing I Skripsi penulis yang senantiasa telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan serta saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Achmad Junaidi, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II Skripsi penulis yang juga senantiasa telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran serta berbagi ilmu kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat lebih baik lagi.

8. Bapak Ibu Dosen di Program Studi Informatika yang telah memberikan ilmunya serta mengajar dan memberikan ilmu selama masa perkuliahan kepada penulis dengan baik dan penuh kesabaran.
9. Pihak Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya, khususnya Bapak Danial Miftahzaki, S.Kom., selaku staf Pengelola Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang bersedia meluangkan waktunya untuk bersedia menjadi narasumber dalam penelitian Skripsi ini.
10. Teman seperjuangan selama berkuliah di UPN Veteran Jawa Timur yang telah menemani penulis dan saling membantu dalam menjalankan kegiatan pembelajaran di kampus.
11. Teman-teman semasa sekolah yang sampai detik ini masih menemani penulis baik suka dan duka, dan menghibur penulis dengan tetap bermain bersama.
12. Rekan kerja di Timedoor Academy yang sudah memberikan semangat dan menghibur selama di kantor.
13. Serta pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu. Terima kasih atas segala bantuan, doa, serta dukungan yang diberikan.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIASI.....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Gambaran Umum Instansi .....	7
2.1.1 Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya.....	8
2.1.2 Visi dan Misi.....	8
2.1.3 Struktur Organisasi .....	9
2.1.4 Maklumat Pelayanan.....	12
2.3 Teknologi Informasi.....	12
2.4 Tata Kelola Teknologi Informasi .....	12
2.5 Tujuan Tata Kelola Teknologi Informasi.....	13
2.6 COBIT.....	13
2.7 Manfaat COBIT .....	14
2.8 COBIT 5.....	14
2.8.1 Prinsip COBIT 5 .....	16
2.8.2 <i>Stakeholder Needs</i> .....	17
2.8.3 <i>Enterprise Goals</i> .....	18



2.8.4	<i>IT-Related Goals</i> .....	23
2.8.5	Domain Proses COBIT 5 .....	26
2.8.6	<i>RACI Chart</i> .....	28
2.8.7	<i>Process Assessment Model</i> .....	29
2.8.8	<i>Self-Assessment Process</i> .....	33
2.8.9	Perhitungan <i>Process Assessment</i> .....	36
2.9	Skala Pengukuran.....	37
2.10	Kerangka Kerja Pembandingan .....	38
2.10.1	COBIT 4.1 .....	38
2.10.2	ITIL ( <i>Information Technology Infrastructure Library</i> ).....	39
2.10.3	ISO 27001 .....	39
2.10.4	COSO <i>Internal Control Framework</i> .....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		41
3.1	Kerangka Kerja Penelitian .....	41
3.2	Identifikasi Masalah .....	42
3.3	Menentukan Tujuan dan Batasan Masalah .....	42
3.4	Studi Pustaka.....	43
3.5	Studi Objek Penelitian .....	43
3.6	Pengumpulan Data .....	44
3.7	<i>Mapping</i> .....	44
3.8	Analisa Pengelolaan Data .....	45
3.9	Analisa Laporan .....	46
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....		49
4.1	Proses Pemetaan dan Pemilihan COBIT 5.....	49
4.1.1.	Penentuan <i>Stakeholder Needs</i> .....	49
4.1.2.	Pemilihan <i>Enterprise Goal (EG)</i> .....	50
4.1.3.	Pemilihan <i>Goal Cascade (IT-Related Goals)</i> .....	54
4.1.4.	Pemilihan <i>IT-Related Process / Domain proses COBIT 5</i> .....	57
4.2	Pemetaan <i>RACI Chart</i> .....	60
4.2.1.	<i>RACI Chart Domain DSS02 - Manage Service Request and Incidents</i> .....	61

4.2.2.	RACI Chart Domain APO04 – <i>Manage Innovation</i> .....	63
4.2.3.	RACI Chart Domain APO07 – <i>Manage Human Resources</i> .....	64
4.3	Proses <i>Assessment</i> Tingkat Kapabilitas Saat Ini ( <i>as-is</i> ).....	65
4.3.1.	Domain DSS02 - <i>Manage Service Requests and Incidents</i> .....	66
4.3.2.	Domain APO04 - <i>Manage Innovation</i> .....	72
4.3.3.	Domain APO07 - <i>Manage Human Resource</i> .....	78
4.4	Tingkat Kapabilitas yang Diharapkan ( <i>to-be</i> ).....	84
4.5	Hasil Analisa Nilai Kesenjangan ( <i>GAP</i> ).....	85
4.6	Hasil Penelitian .....	85
4.6.1.	Domain DSS02 - <i>Manage Service Requests and Incidents</i> .....	85
4.6.2.	Domain APO04 - <i>Manage Innovation</i> .....	87
4.6.3.	Domain APO07 - <i>Manage Human Resource</i> .....	88
4.7	Perancangan Rekomendasi .....	90
4.7.1.	Rekomendasi Domain DSS02 - <i>Manage Service Requests and Incidents</i> .....	90
4.7.2.	Rekomendasi Domain APO04 - <i>Manage Innovation</i> .....	92
4.7.3.	Rekomendasi Domain APO07 - <i>Manage Human Resource</i> .....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		97
5.1	Kesimpulan .....	97
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA .....		102
LAMPIRAN.....		106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Koperasi Usaha Kecil dan Menengah dan Perdagangan Kota Surabaya .....	9
Gambar 2.2 Sejarah Perkembangan COBIT .....	14
Gambar 2.3 Gambaran COBIT 5 <i>Goals Cascade</i> .....	15
Gambar 2.4 <i>IT-Related Goals</i> .....	16
Gambar 2.5 Prinsip COBIT 5.....	17
Gambar 2.6 <i>Stakeholder Needs</i> .....	17
Gambar 2.7 <i>Governance and Management Questions on IT</i> .....	18
Gambar 2.8 COBIT 5 <i>Enterprise Goals</i> .....	19
Gambar 2.9 <i>IT-Related Goals</i> COBIT 5 .....	23
Gambar 2.10 <i>Mapping Enterprise Goals to IT-Related Goals</i> .....	24
Gambar 2.11 <i>Metric IT-Related Goals</i> .....	25
Gambar 2.12 Domain Proses COBIT 5.....	26
Gambar 2.13 <i>Process Assessment Model</i> .....	29
Gambar 2.14 <i>Process Dimension</i> COBIT 5 .....	30
Gambar 2.15 Level Kapabilitas dan Atribut Proses.....	31
Gambar 2.16 <i>Rating Level</i> .....	33
Gambar 2.17 Skala Level dan Rating .....	33
Gambar 2.18 <i>Self-Assessment Process</i> .....	34
Gambar 2.19 <i>Self-Assessment Process</i> .....	34
Gambar 2.20 ITIL <i>Service Lifecycle</i> .....	39
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian .....	41
Gambar 4.1 RACI <i>Chart</i> DSS02.....	61
Gambar 4.2 RACI <i>Chart</i> APO04 .....	63
Gambar 4.3 RACI <i>Chart</i> APO07 .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Proses TI pada Domain EDM .....	26
Tabel 2.2 Proses TI pada Domain APO .....	27
Tabel 2.3 Proses TI pada Domain BAI .....	27
Tabel 2.4 Proses TI pada Domain DSS.....	28
Tabel 2.7 Proses TI pada Domain MEA .....	28
Tabel 4.1 Permasalahan pada Dinkopdag Kota Surabaya .....	50
Tabel 4.2 Pemetaan <i>Stakeholder Needs</i> dan <i>Enterprise Goals</i> .....	51
Tabel 4.3 <i>Metrics Enterprise Goals</i> .....	52
Tabel 4.4 Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> (EG) ke <i>IT-Related Goals</i> (ITG).....	55
Tabel 4.5 Pemilihan <i>IT-Related Goals</i> .....	56
Tabel 4.6 <i>Metrics IT-Related Goals</i> .....	56
Tabel 4.7 Pemilihan <i>IT-Related Process</i> .....	58
Tabel 4.8 Pemetaan Domain Berdasarkan Permasalahan .....	59
Tabel 4.9 Pemilihan Domain Berdasarkan Permasalahan .....	60
Tabel 4.10 Penentuan Responden Domain DSS02 .....	62
Tabel 4.11 Penentuan Responden Domain APO04 .....	63
Tabel 4.12 Penentuan Responden Domain APO07 .....	64
Tabel 4.13 Perhitungan <i>Best Practices</i> (BPs) Domain DSS02.....	66
Tabel 4.14 Perhitungan <i>Work Products</i> (WPs) Domain DSS02.....	68
Tabel 4.15 Rekapitulasi Kuisisioner DSS02 Level 1 .....	71
Tabel 4.16 Tingkat Kapabilitas DSS02.....	72
Tabel 4.17 Perhitungan <i>Best Practices</i> (BPs) Domain APO04 .....	72
Tabel 4.18 Perhitungan <i>Work Products</i> (WPs) Domain APO04 .....	74
Tabel 4.19 Rekapitulasi Kuisisioner APO04 Level 1 .....	77
Tabel 4.20 Tingkat Kapabilitas APO04 .....	78
Tabel 4.25 Level Tingkat Kapabilitas .....	84
Tabel 4.26 Nilai Kesenjangan .....	85
Tabel 4.27 Hasil Temuan <i>Best Practice</i> DSS02 .....	85
Tabel 4.28 Hasil Temuan <i>Work Product</i> DSS02 .....	86
Tabel 4.29 Hasil Temuan <i>Best Practice</i> APO04.....	87

Tabel 4.30 Hasil Temuan <i>Work Products</i> APO04.....	88
Tabel 4.31 Hasil Temuan <i>Best Practice</i> APO07.....	88
Tabel 4.32 Hasil Temuan <i>Work Product</i> APO07.....	89