

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS TUGAS AKHIR, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang Masalah.....	13
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	14
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	15
1.3.1 Ruang Lingkup.....	15
1.3.2 Batasan Masalah.....	15
1.2 Tujuan Penelitian	15
1.3 Manfaat Penelitian	16
1.4 Sistematika Penulisan	17
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Teori Dasar.....	18
2.1.1 Evaluasi.....	18
2.1.2 Audit	18
2.1.3 Tata kelola Teknologi Informasi.....	18
2.1.4 COBIT 5.....	19
2.1.5 Maturity Level.....	23
2.1.6 RACI.....	25
2.1.7 Rating Skala	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27

3.1	Objek Penelitian	27
3.1.1	Latar Belakang Objek Penelitian	27
3.1.2	Visi dan Misi PT Artha Kreasi Utama.....	27
3.1.3	Struktur Organisasi PT Artha Kreasi Utama	27
3.2	Kerangka penelitian	29
3.2.1	Studi Literatur	30
3.2.2	Pengumpulan Data	30
3.2.3	Pengolahan dan Analisa Data.....	51
3.2.4	Kesimpulan dan Rekomendasi.....	52
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN		53
4.1	Persiapan penelitian.....	53
4.2	Hasil dan Analisis Data	56
4.2.1	Hasil Kuisisioner Kepuasan Layanan	56
4.2.2	Hasil Kuisisioner Manajemen	62
4.3	Pembahasan proses bisnis.....	64
4.3.1	Pembahasan Kuisisioner Kepuasan layanan IT	64
4.3.2	Pembahasan Kuisisioner Manajemen PT Artha Kreasi Utama.....	65
BAB V		68
KESIMPULAN		68
DAFTAR PUSTAKA.....		70