

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarganya, para sahabatnya, dan para umatnya hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Pengukuran Kinerja Pelayanan di Samsat Kota Banjar Menggunakan COBIT 2019 dan *Servqual***” ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika Strata Satu (S1) di Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Penulis menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. H. Aripin. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
2. Bapak Ir. Rianto, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Informatika Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Bapak Ir. Cecep Muhamad Sidik Ramdani, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen wali yang senantiasa sabar memberikan bimbingan, arahan dan meluangkan waktu serta pikirannya dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Ir. Rahmi Nur Shofa, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa sabar memberikan bimbingan, arahan dan meluangkan waktu serta pikirannya dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staf dosen pengajar serta segenap karyawan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
6. Kedua orang tua yang penulis sayangi Ibu Djati Pristanti dan Bapak Haenudin yang senantiasa selalu memberikan doa yang luar biasa, selalu sabar dan selalu membimbing, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sampai saat ini yang tentunya tidak akan bisa tergantikan dengan apapun.
7. Kakak Reihansyah Wijaya dan adik Lukmanul Hanif yang selalu memberikan semangat dan selalu bersama-sama untuk berjuang menjalani kehidupan.
8. Riska Luvita Amelia, Neng Ana Karlina, Anas Tasya Putri Ayu Ramadani, Citra Anisa Nurfitriani, Diah Rissa Lestyarini, Noor Kamilah Malik, Dhea Sriwahyuni, dan Sri Dewi Sukma Ayu selaku teman yang selalu memberikan doa, dukungan, bantuan, serta semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini, dan selalu mewarnai dunia perkuliahan dengan canda tawa selama masa kuliah.
9. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Teknik khususnya Informatika angkatan 2018.
10. Keluarga besar Neo Culture Technology yang selalu menjadi penyemangat dan menghibur penulis di masa-masa kelam selama masa studi.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil.

Akhirnya laporan Tugas Akhir ini telah terselesaikan yang tentunya tidak lepas dari bantuan semua pihak. Pada laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya, untuk itu dengan senang hati penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaikinya. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan informasi dan juga inspirasi bagi pembaca. Terima kasih atas bantuannya semoga Allah SWT membalasnya, Aamiin.

Tasikmalaya, 23 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-4
1.3 Batasan Masalah.....	I-4
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-5
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-5
BAB II LANDASAN TEORI	II-1
2.1 Tata Kelola Teknologi Informasi	II-1
2.1.1 Pentingnya Tata Kelola Teknologi Informasi	II-1
2.2 COBIT 2019	II-2
2.2.1 Prinsip <i>Framework</i> COBIT 2019.....	II-5
2.3 COBIT 2019 <i>Components of the Governance System</i>	II-8
2.4 <i>Capability Level</i>	II-10
2.5 RACI Chart.....	II-11
2.6 Servqual.....	II-12
2.7 <i>State of The Art</i>	II-17
2.8 Matriks Penelitian.....	II-37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	III-1
3.1 Gambaran Objek Penelitian.....	III-1

3.1.1	Visi dan Misi SAMSAT Kota Banjar	III-1
3.1.2	Struktur Organisasi	III-3
3.2	Tahapan Penelitian	III-4
3.2.1	Metode Pengumpulan Data	III-4
3.2.2	Sumber Data	III-6
3.2.3	Jenis Data	III-7
3.2.4	Populasi dan Sampel	III-7
3.2.5	Alur Pengerjaan COBIT 2019.....	III-9
3.3	Capability Level	III-9
3.3.1	Analisis Kapabilitas	III-10
3.4	Rekomendasi Perbaikan	III-11
3.5	Variabel Penelitian	III-11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		IV-1
4.1	Penentuan Domain COBIT 2019.....	IV-1
4.1.1	Identifikasi <i>Enterprise Goals</i> COBIT 2019	IV-1
4.1.2	Identifikasi <i>Alignment Goals</i> COBIT 2019.....	IV-2
4.1.3	Identifikasi <i>Governance and Management Objective (GMO)</i>	IV-4
4.1.4	Rangkuman Hasil Penentuan Domain COBIT 2019	IV-6
4.1.5	RACI <i>Chart</i>	IV-7
4.2	Analisis Data	IV-10
4.2.1	Pembahasan Hasil Pengukuran Kapabilitas	IV-10
4.2.2	Analisa Hasil Pengukuran Kapabilitas Proses	IV-20
4.2.3	Rekomendasi Perbaikan	IV-21
4.3	Hasil Uji Instrument Penelitian Servqual	IV-24
4.3.1	Uji Validitas Data Responden	IV-24

4.3.2	Uji Reliabilitas Data Responden	IV-29
4.4	Pengolahan Data Servqual (<i>Service Quality</i>)	IV-32
4.4.1	Perhitungan Jawaban Kuesioner Harapan dan Kenyataan.....	IV-32
4.4.2	Perhitungan Nilai Bobot dan Rata-rata Jawaban Kuesioner	IV-35
4.4.3	Perhitungan Nilai Kesenjangan (GAP) Kepuasan Pelanggan....	IV-37
4.4.4	Perhitungan Nilai Servqual Tiap Dimensi	IV-39
4.4.5	Menentukan <i>Servqual Score</i> untuk Setiap Variabel.....	IV-40
4.4.6	Analisa Hasil Pengolahan Data Servqual	IV-41
4.1	Rekomendasi Perbaikan	IV-43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		V-1
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 State of The Art.....	II-18
Tabel 2.2 Matriks Penelitian	II-37
Tabel 3.1 Rumus Perhitungan Nilai Capability level.....	III-10
Tabel 4.1 Hasil Mapping Enterprise Goals	IV-1
Tabel 4.2 Hasil Mapping Alignment Goals	IV-4
Tabel 4.3 Pemetaan RACI Chart.....	IV-8
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Pengukuran Kapabilitas Proses	IV-20
Tabel 4.5 Rangkuman Uji Validitas Data Harapan Pada Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.....	IV-26
Tabel 4.6 Rangkuman Uji Validitas Data Kenyataan Pada Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.....	IV-28
Tabel 4.7 Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner pada Ekspektasi dan Persepsi	IV-32
Tabel 4.8 Jawaban Kuesioner Responden Harapan	IV-32
Tabel 4.9 Jawaban Kuesioner Responden Kenyataan.....	IV-34
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Jawaban dan Nilai GAP Kenyataan dan Harapan	IV-38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Governance and Management Objectives (ISACA, 2019)	II-3
Gambar 2.2 Six Principles for a Governance System (ISACA, 2019)	II-6
Gambar 2.3 Three Principles for a Governance Framework (ISACA, 2019).....	II-7
Gambar 2.4 Components of the Governance System (ISACA, 2019).....	II-9
Gambar 2.5 Capability Levels for Processes (ISACA, 2019).....	II-11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi SAMSAT Kota Banjar	III-3
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	III-4
Gambar 3.3 Alur Pengerjaan COBIT 2019	III-9
Gambar 4.1 Mapping Enterprise Goals and Alignment Goals (ISACA, 2019)	IV-3
Gambar 4.2 Detail Mapping Alignment Goals	IV-3
Gambar 4.3 Mapping Governance and Management Objective to Alignment Goals (ISACA, 2019)	IV-5
Gambar 4.4 Mapping Governance and Management Objective	IV-6
Gambar 4.5 Identifikasi RACI Chart Proses EDM04.....	IV-11
Gambar 4.6 Kapabilitas Proses EMD04	IV-12
Gambar 4.7 Identifikasi RACI Chart Proses APO14.....	IV-13
Gambar 4.8 Kapabilitas Proses APO14	IV-14
Gambar 4.9 Identifikasi RACI Chart Proses DSS03	IV-16
Gambar 4.10 Kapabilitas Proses DSS03	IV-17
Gambar 4.11 Identifikasi RACI Chart Proses MEA02.....	IV-18
Gambar 4.12 Kapabilitas Proses MEA02	IV-19
Gambar 4.13 Grafik Hasil Capaian Capability Level	IV-20
Gambar 4.14 Hasil Uji Validitas Data SPSS Harapan atau Ekspektasi	IV-25
Gambar 4.15 Hasil Uji Validitas Data SPSS Kenyataan atau Persepsi	IV-27
Gambar 4.16 Case Processing Summary	IV-30
Gambar 4.17 Reliability Statistics.....	IV-30

Gambar 4.18 Case Processing Summary	IV-31
Gambar 4.19 Reliability Statistics.....	IV-31
Gambar 4.20 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kinerja Pelayanan Ekspektasi	IV-36
Gambar 4.21 Nilai Bobot dan Rata-rata Variabel Kenyataan Pelayanan Persepsi	IV-37
Gambar 4.22 Hasil Perhitungan Servqual Tiap Dimensi	IV-40
Gambar 4.23 Hasil Servqual Score Berdasarkan Lima Dimensi	IV-41