

## ABSTRAK

*Dalam penelitian ini dilakukan sebuah analisa tentang penggunaan informasi dalam organisasi pemerintah. Organisasi semacam ini diharapkan bisa meningkatkan fungsinya dalam layanan publik dengan melakukan optimalisasi penggunaan informasi. Optimalisasi ini dimulai dengan analisis instrumen kendali yang dominan dipergunakan dalam segmen IT Governance. Analisa instrumen kendali TI ini adalah analisis keselarasan penggunaan kerangka kerja COBIT 4.1 , Analisis COBIT akan difokuskan pada sasaran TI untuk optimisasi penggunaan informasi terutama dalam perencanaan dan pengorganisasian TI. Hasil analisisa keselarasan COBIT 4.1 ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam perancangan kebijakan (policy) ataupun perancangan pedoman (guideline) dalam optimasi penggunaan teknologi informasi dalam organisasi pemerintahan di Indonesia salah satunya adalah aplikasi CM@X (Customer Informasion System Multy @ccess Explorer ) pada PT.PLN.DJBB yang dibuat oleh bagian ASTI(Aplikasi Sistem teknologi Informasi)*

**Kata kunci:** *IT Governance, COBIT 4.1,PT.PLN.DJBB BAGIAN ASTI ,APLIKASI CM@X*

## ABSTRACT

In this study conducted an analysis on the use of information within government organizations. Such organizations are expected to improve function in public service by optimizing the use of information. Optimization begins with an analysis of the dominant control instruments used in the segment of IT Governance. Analysis of control instruments is an analysis of IT alignment framework using COBIT 4.1, the analysis will focus on the goal of COBIT IT to optimize use of information, especially in planning and organizing IT. Results analysis alignment of COBIT 1.4 is expected to be a reference in policy design (policy) or the design guidelines (guidelines) in the optimization of the use of information technology in governmental organizations in Indonesia, one of which is the application of CM@X (*Customer Informasion System Multy @ccess Explorer*) on PT.PLN.DJBB made by the ASTI (Application of Information Technology Systems)

Keywords: IT Governance, COBIT 4.1, PT.PLN.DJBB PART ASTI, CM@X APPLICATIONS

# DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABLE .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan.....	3
1.4 Ruang Lingkup Kajian .....	3
1.5 Sumber Data .....	5
1.6 Sistematika Penyajian .....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Alasan mengapa harus adanya kerangka standar TI.....	7
2.1.1 Penjelasan tentang <i>IT Governance</i> .....	9
2.1.2 Hubungan resiko TI dengan kerangka standar TI.....	11
2.1.3 Sekilas macam – macam Kerangka standar kinerja TI .....	12
2.1.4 Kreteria sebuah kerangka kerja TI yang baik bagi organisasi menurut Cobit 4.114	
2.2 Hubungan TI dengan Organisasi .....	15
2.3 Latar belakang dan sejarah COBIT .....	22
2.4 Pengertian COBIT .....	23
2.5 Alasan melakukan penilaian dengan standar Cobit.....	24
2.6 Manfaat penilaian dengan COBIT .....	26
2.7 Berbagai objek TI yang diidentifikasi dalam Cobit.....	29
2.8 keuntungan dari standarisasi COBIT .....	30
2.9 Cara kerja COBIT.....	31
2.9.1 Control Objectives dalam COBIT .....	35
2.9.2 Maturity Models .....	35
2.10 Penjelasan 12 Domain Cobit yang menjadi Ruang lingkup.....	38
2.10.1 P04. Define the IT Processes, Organisation and Relationships.....	38

2.10. 1 . 1 Tujuan mendesain pekerjaan.....	44
2.10. 1 .2 Definisi pengendalian .....	46
2.10. 1. 3 Pengertian pengendalian intern organisasi.....	47
2.10. 2 <i>Manage IT Human Resources PO7</i> .....	57
2.10. 2. 1 Pengertian organisasi dan Struktur organisasi.....	61
2.10. 3 PO8 MANAGE QUALITY .....	62
2.10. 4 AI.1 Identify Automated Solutions.....	66
2.10. 4. 1 Penjelasan manajemen proyek.....	70
2.10. 4. 2 Penjelasan resiko dan manajemen resiko .....	74
2.10. 5 A I4 <i>Enable Operation and Use</i> .....	77
2.10. 5. 1 Penjelasan knowlagde Manajemen .....	81
2.10. 6 DS5 Ensure Systems Security .....	83
2. 10. 7 DS7 Educate and Train Users .....	89
2.10. 8 DS9 Manage the Configuration.....	93
2.10. 8. 1 Penjelasan Konfigurasi.....	96
2.10. 9 DS10 <i>Managed Problems</i> .....	97
2.10.9. 1 Perbedaan Incident dan Problem .....	101
2.10.10 DS11 Manage Data.....	102
2.10.10. 1 Kreteria Kualitas informasi yang baik.....	106
2.10. 11 ME1 Monitor and Evaluate IT Performance .....	107
2.10. 11. 1 Penjelasan perbedaan arti strategi TI, perencanaan TI , dan kebijakan TI.....	111
<b>BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN.....</b>	<b>116</b>
3.1 Sejarah PLN Di Indonesia .....	117
3.2 Sejarah PLN Jawa Barat.....	120
3.3 FALSAFAH ORGANISASI.....	121
3.4 Visi dan misi PT.PLN DJBB (Persero) .....	121
3.5 Motto organisasi .....	122
3.6 Nilai - nilai Organisasi.....	122
3.7 Struktur Organisasi.....	122
3.8 Proses bisnis.....	125
3.8.1 Penjelasan Beberapa fitur CM@X v.7.00 (Costumer Information System Multy @ccess Exprorer) .....	126

3.9 Hasil analisa terhadap tingkat kematangan menurut standar cobit 4.1 .....	134
BAB IV. RANCANGAN SISTEM .....	174
4.2 REKOMENDASI PERBAIKAN SISTEM .....	174
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....	198
5.1 SIMPULAN .....	198
5.2 SARAN .....	199
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	202
A.Lampiran Struktur organisasi dan berbagai keputusan General Manager PT.PLN.DJBB(PERSERO) tentang tata kelola organisasi .....	A
B.Lampiran Print Screen Aplikasi CM@X v.7.00 .....	B
C lampiran bukti berita acara tentang tata kelola aplikasi CM@X .....	C
D.Lampiran SOP pengembangan CM@X .....	D
E Lampiran hasil wawancara.....	E
F lampiran bukti sertifikat pelatihan dan seminar.....	F
G.Lampiran , bukti peizinan melakukan penelitian di PT.PLN.DJBB .....	G
H.Lampiran, bukti melakukan konfirmasi ulang hasil penelitian di PT.PLN.DJBB bagian ASTI .....	H

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengaruh <i>IT Governance</i> terhadap pengaturan organisasi .....	19
Gambar 2. Aktivitas Organisasi memerlukan Aktifitas TI .....	19
Gambar 3. Siklus pengaturan organisasi .....	20
Gambar 4. Siklus pengaturan TI .....	21
Gambar 5. Pembagian area kerja framework-framework yang sudah dikembangkan organisasi TI secara umum. ....	25
Gambar 6 Hubungan sumber TI untuk penyampaian layanan TI .....	28
Gambar 7. Hubungan TI-COBIT- ORGANISASI.....	28
Gambar 8. Kerangka kerja tujuan pengendalian TI.....	29
Gambar 9. Kerangka COBIT .....	31
Gambar 10 .Ruang lingkup Cobit .....	34
Gambar 11 Sebab munculnya suatu proyek / Lahirnya suatu proyek .....	73
Gambar 12 Gambaran umum tentang proses manajemen resiko .....	75
Gambar 13 proses konversi knowlagde .....	81
Gambar 14 hubungan <i>Knowledge management</i> dengan organisasi.....	82
Gambar 15 Struktur Organisasi PLN DJBB .....	123
Gambar 16 Desain (Sistem Informasi Manajemen Tata Usaha Langgan (SIMTUL) PT.PLN (PERSERO).....	127
Gambar 17 Fungsi-fungsi yang terdapat pada aplikasi SIMTUL(Sistem Informasi Manajemen Tata Usaha Langgan).....	134

## DAFTAR TABLE

Table I .Indikator perilaku tingkat kesadaran berorganisasi .....	16
Table II, Model Umum Maturity .....	36
Table III. Penilaian proses PO4. Define the IT Processes, Organisation and Relationships.....	134
Table IV. Penilaian proses PO7 . Manage IT Human resorces .....	142
Table V. Penilaian proses P08. <i>Manage Quality</i> .....	146
Table VI Penilaian proses AI.1 Identfy Automated Solusion .....	150
Table VII, Penilaian proses AI.4.Enable Operation and Use.....	153
Table VIII, Penilaian proses DS.5 Ensure System Securty.....	156
Table IX, Penilaian proses DS7. Educate and Train users .....	160
Table X, Penilaian proses DS 9.Manage the Configuration .....	162
Table XI, Penilaian proses DS.10 Manage Problem .....	165
Table XII, Penilaian proses DS11. Manage Data.....	167
Table XIII, Penilaian proses ME.1 Monitoring and IT Evaluate IT Perfomance .....	171
Table XIV Penilaian tingkat kematangan pada divisi TI bagian ASTI(Aplikasi Sistem Teknologi Informasi) .....	198