

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Leonardi Oliver

NIM : 2018132008

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Audit Sistem Hubspot Di PT. Global Intra Talenta Dengan Metode
COBIT 5 Pada Domain MEA (Monitor, Evaluate, Assess)

Telah disetujui untuk dipertanggung jawabkan di depan dewan penguji pada Sidang
Tugas Akhir pada Program Strata Satu (S1) Sarjana Komputer Program Studi Sistem
Informasi Universitas Universal.

Batam, ... Juli 2022

Pembimbing

(Ummul Fitri Afifah, S.Kom., M.MSI.)

NIDN. 1006059003

Mengetahui:

Koordinator Program Studi

(Marfuah. S.SI., M.Kom)

NIDN. 1030099001

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Audit Sistem Hubspot Di PT. Global Intra Talenta Dengan Metode COBIT 5 Pada Domain MEA (Monitor, Evaluate, Assess)

Disusun Oleh:

Leonardi Oliver

2018132008

Pembimbing

Ummul Fitri Afifah, S.Kom., M.MSI

Tanggal: _____

Batam, ... Juli 2022

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Universal

Koordinator Program Studi

(Marfuah, S.SI., M.Kom)

NIDN. 1030099001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leaonardi Oliver

NIM : 2018132008

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Audit Sistem Hubspot Di PT. Global Intra Talenta Dengan Metode COBIT 5 Pada Domain MEA (Monitor, Evaluate, Assess)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan (plagiat), belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun atau dalam bentuk apapun, serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap tugas akhir saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Batam, 01 Juli 2022

Yang membuat pernyataan

Leaonardi Oliver

2018132008

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan rasa syukur penulis ucapkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas segala nikmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang tidak terhingga, karena atas berkat rahmat-Nya penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Adapun penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana Strata 1 Sistem Informasi pada Universitas Universal Batam. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, saran dan dorongan baik secara moril maupun materil dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini kepada:

1. Ibu Ummul Fitri Afifah S.Kom., M.MSI. selaku dosen pembimbing tugas akhir.
2. Kepada orang tua saya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir.
3. Kepada Bapak Gabriel Alan Wijaya yang telah memberikan saya kesempatan untuk meneliti di PT. Global Intra Talenta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, besar harapan penulis semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Batam, 01 Juli 2022

Leonardi Oliver

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Tugas Akhir	i
Halaman Pengesahan Tugas Akhir	ii
Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikasi masalah.....	4
1.3. Rumusan masalah.....	4
1.4. Ruang lingkup	4
1.5. Tujuan.....	5
1.6. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Landasan teori	12
2.2.1. CRM (Customer Relationship Management)	12

2.2.2.	COBIT 5	12
2.2.3.	Prinsip COBIT 5	14
2.2.4.	Domain COBIT 5.....	16
2.2.5.	Domain MEA (Monitor, Evaluate, and Assess)	18
2.2.6.	PT. Global Intra Talenta	18
2.2.7.	<i>Hubspot</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1.	Metode pengembangan.....	22
3.2.	Kerangka kerja COBIT 5	22
3.2.1.	<i>Capability level</i>	23
3.2.2.	Metode pengumpulan data.....	25
3.2.3.	Metode analisis	25
3.3.	Manajemen proyek	26
BAB IV HASIL PENELITIAN		27
4.1.	Identifikasi <i>capability level</i>	27
4.2.	Analisis kondisi	28
4.2.1.	Analisis kondisi saat ini (<i>As Is</i>)	29
4.2.2.	Analisis kondisi yang diharapkan (<i>To Be</i>).....	32
4.2.3.	Analisis kesenjangan (Gap).....	33
4.3.	Rekomendasi perbaikan	33
BAB V PENUTUP.....		36
5.1.	Kesimpulan.....	36

5.2. Saran	37
Daftar Pustaka	38
LAMPIRAN	41
Lampiran 01. Pengajuan Permohonan Dosen Pembimbing Tugas Akhir	41
Lampiran 02. Kartu Bimbingan Tugas Akhir	42
Lampiran 03. Surat Izin Penelitian	45
Lampiran 04. Dokumentasi	46
Lampiran 05. Daftar Riwayat Hidup	47
Lampiran 06. Tabel <i>Self-assessment</i>	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1. Kajian Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.2.1. Manajemen Proyek	26
Tabel 4.2.1.1. Analisis Kondisi Saat Ini (MEA01).....	29
Tabel 4.2.1.2. Analisis Kondisi Saat Ini (MEA02).....	31
Tabel 4.2.3.1 Hasil Analisis <i>GAP</i> MEA01 Dan MEA 02.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1. Kerangka Kerja COBIT 5	14
Gambar 2.2.2. Prinsip COBIT 5	14
Gambar 2.2.3. Model Referensi COBIT 5	17
Gambar 3.2.1.1. <i>Capability Level</i> dan <i>Process Attributes</i>	23
Gambar 4.1.1. Tabel skala penilaian <i>Capability</i> COBIT 5	28