

**PENGELOLAAN PERJANJIAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA PROSES APO09  
STUDI KASUS DI PT. PETROKIMIA GRESIK**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2015**

**PENGELOLAAN PERJANJIAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA PROSES APO09  
STUDI KASUS DI PT. PETROKIMIA GRESIK**

**SKRIPSI**



**MEILANY ANJANI**

**NIM 081116048**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
2015**

**PENGELOLAAN PERJANJIAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5 PADA PROSES APO09  
STUDI KASUS DI PT. PETROKIMIA GRESIK**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Komputer Bidang Sistem Informasi pada  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga**

**Oleh:**

**MEILANY ANJANI  
NIM. 081116048**

**Tanggal Lulus :**

**Disetujui oleh :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Eva Hariyanti, S.Si., M.T.  
NIP. 198105082005012001**

**Drs. Eto Wuryanto, DEA  
NIP. 196609281991021001**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : PENGELOLAAN PERJANJIAN LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT  
5 PADA PROSES APO09 STUDI KASUS PT. PETROKIMIA  
GRESIK

Penyusun : Meilany Anjani

NIM : 081116048

Tanggal Ujian : 29 Oktober 2015

Pembimbing 1 : Eva Hariyanti, S.Si, MT

Pembimbing 2 : Drs. Eto Wuryanto, DEA

**Pembimbing I**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing II**

**Eva Hariyanti, S.Si., M.T.**  
**NIP. 1981056 0928199102**

**Drs. Eto Wuryanto, DEA**  
**NIP. 19660928 1991021 001**

**Mengetahui,**

**Ketua Departemen  
Matematika  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga**

**Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga**

**Dr. Miswanto, M.Si**  
**NIP. 196802041993031002**

**Drs. Eto Wuryanto, DEA**  
**NIP. 196609281991021001**

## PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

**Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga**



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengelolaan Perjanjian Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Pada Proses APO09 Studi Kasus di PT. Petrokimia Gresik” ini dapat terselesaikan.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menemui kendala. Namun, dengan adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan segala berkat, kasih, dan karunia-Nya dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua dan kakak tercinta Diah Karisma Andini yang telah memberikan dukungan secara penuh dalam bentuk doa, semangat, kasih sayang, materi, dan motivasi hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.
3. Ibu Eva Hariyanti, S.Si, MT. selaku dosen pembimbing I atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Eto Wuryanto, DEA selaku dosen pembimbing II atas pengarahan, kegigihan serta kesabaran dalam membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, pelajaran berharga, dan koreksi selama penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Indah Werdiningsih selaku dosen wali yang dengan sabar memahami dan membimbing sejak awal masa perkuliahan hingga skripsi ini terselesaikan.
6. PT. Petrokimia Gresik yang telah bersedia menjadi tempat penelitian sehingga skripsi dapat diselesaikan khususnya pada Departemen Tekinfo dan untuk Bapak Budi Setiawan serta Bapak Richard Halim.
7. Keluarga di Surabaya, Om ipung dan Tante Anik yang selama empat tahun telah menyediakan tempat tinggal untuk saya. Serta Tia, kiki dan aira yang selalu menghibur saya ketika saya lelah baru pulang dari kampus.
8. Keluarga di Gresik , Pakde Kusni dan Bude Indah yang bersedia menyediakan tempat kepada saya selama melakukan penelitian di PT. Petrokimia Gressik.
9. Kaluarga besar Complenx yang selalu memberikan motivasi dan mendoakan saya agar selalu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
10. Seluruh dosen program studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Segenap staf laboratorium komputer dan Tata Usaha yang telah memberikan bantuan dan pelayanan yang baik selama proses penelitian hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Nur Ardista, Gading Arum, Brilliantin, Sucita Diayu, Anindo Saka, Rizki Dwi, Fitria Rizky, Dhyna Octa, Anita Pratiwi, Fitria Sulistyorini, Dedek



Putri Lestari, dan seluruh Keluarga besar S1 Sistem Informasi Universitas Airlangga 2011 yang telah banyak membantu dalam berbagi informasi *atas sharing* dan tukar pendapat dalam proses penulisan skripsi serta doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

13. Ferrel Hunowu yang selalu memberikan motivasi dan hiburan selama pengerjaan skripsi ini berlangsung.
14. Pascalina, Aufa Akmal dan Stefanus Hendra yang selalu berbagi informasi dan memotivasi agar selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi. Serta Diaz Mardhika yang telah rela meluangkan sedikit waktunya untuk berbagi ilmu dan memotivasi agar segera menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
15. Farah, Tino, Maya, Aya, Adim, Fahmy, Daus, Helda, yang selalu memberikan motivasi, hiburan dan mendoakan dalam proses penyelesaian skripsi.





## KATA PENGANTAR

### *Assalammualaikum Wr. Wb*

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ridho-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul “Pengelolaan Perjanjian Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada Proses APO09 Studi Kasus PT. Petrokimia Gresik”.

Dalam menyusun proposal skripsi ini terdapat beberapa hambatan. Namun atas kerja sama dengan berbagai pihak, semua itu dapat teratasi. Untuk itu, atas terselesaikannya proposal skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Eva Hariyanti, S.Si, MT., selaku Pembimbing I yang telah memberi bimbingan penulisan proposal skripsi ini.
2. Drs. Eto Wuryanto, DEA., selaku Pembimbing II yang telah memberi bimbingan penulisan proposal skripsi ini.

Saya menyadari sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, penulisan proposal akhir ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penulisan proposal akhir yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

### *Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surabaya, 8 Oktober 2015

Meilany Anjani