

ABSTRAK

Judul : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Layanan Permintaan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5
Nama : Meltasari Br Ginting
Program Studi : Sistem Informasi

PT. Horn Ming Indonesia yang bergerak di bidang industri manufaktur memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan aktivitasnya agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun dalam penggunaannya ada beberapa permasalahan yang terjadi yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan, salah satunya dalam hal pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi. Proses pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi harus diidentifikasi dan didefinisikan dengan baik agar pengelolaan permintaan dan insiden dapat berjalan lebih optimal, insiden yang terjadi dapat diminimalisir dan kualitas layanan yang baik bagi organisasi dapat tercapai, karena dapat memberikan dampak yang baik dalam mencapai tujuan perusahaan. Untuk melihat kualitas dan seberapa baik layanan TI yang diberikan oleh PT. Horn Ming Indonesia dilakukan pengukuran kapabilitas dengan menggunakan *framework* COBIT 5 sub domain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*). COBIT 5 digunakan untuk menghasilkan nilai melalui tata kelola dan manajemen TI. Hasil pengukuran kapabilitas proses DSS02 pada PT. Horn Ming Indonesia berada pada level 0 (*incomplete*) sedangkan target yang harus dicapai berada pada level 1 (*performed*). Untuk mencapai target level kapabilitas diusulkan rekomendasi untuk melakukan perbaikan dalam pengelolaan layanan permintaan dan insiden pada PT. Horn Ming Indonesia.

Kata kunci : Tata Kelola Perusahaan, Tata Kelola TI, Pengukuran Kapabilitas, COBIT 5, DSS02.