



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**PENILAIAN TINGKAT KAPABILITAS PENGELOLAAN  
PERMINTAAN LAYANAN DAN INSIDEN TEKNOLOGI  
INFORMASI MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5  
Studi Kasus: iNews**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**NAMA : LIVIA HENDRI SEFIRA  
NIM : 20160803049**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN  
2020**