

ABSTRAK

Judul : PENILAIAN TINGKAT KAPABILITAS TEKNOLOGI
INFORMASI PADA PT. TELKOM INDONESIA
MENGUNAKAN COBIT 5 DDS 02
Nama : Ranga Aji Kusuma
Program Studi : Sistem Informasi

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah pesat. Salah satu faktor yang paling berpengaruh membantu dalam akselerasi arus informasi global adalah internet. PT. Telekomunikasi Indonesia atau disebut Telkom adalah perusahaan informasi terbesar di Indonesia. Telkom sebagai badan usaha milik negara telah menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan proses bisnisnya untuk mencapai tujuan organisasinya secara efektif dan efisien. Dalam rangka meningkatkan kinerja layanan teknologi informasi di PT. Telkom dapat dilakukan dengan cara penilaian tingkat kapabilitas yang ada.

Pada penelitian ini, framework yang akan digunakan adalah COBIT 5 dengan domain DSS (Delivery, Service, Support) yang akan berfokus pada aspek pengiriman teknologi insiden dan layanan pada PT. Telkom Indonesia wilayah cikupa. Sehingga nantinya dapat diketahui level kapabilitas yang ada saat ini dan memberikan rekomendasi untuk mencapai level kapabilitas yang diinginkan.

Hasil dari pengukuran yang telah didapat dari kuesioner, wawancara, dan dokumen yang membuktikan bahwa level kapabilitas PT. Telkom wilayah cikupa berada pada level 2 (managed process) dengan rating largely achieved. Level ini belum sesuai dengan visi dan misi perusahaan dimana level yang diinginkan adalah level 3 dengan rating fully achieved. Untuk mencapai target level yang diinginkan yaitu level 3 dengan rating fully achieved maka telah disusun rekomendasi perbaikan yang seharusnya dilakukan oleh PT Telkom wilayah cikupa.

Kata kunci : COBIT 5, DSS, Insiden, Layanan, Kapabilitas, Telkom.

ABSTRACT

Title : ASSESSMENT OF INFORMATION TECHNOLOGY CAPABILITIES IN. TELKOM INDONESIA USING COBIT 5 DDS 02
Name : Ranga Aji Kusuma
Study Program : Information System

The development of technology today is very rapid. One of the most influential factors helping to accelerate global information flow is the internet. PT. Telekomunikasi Indonesia or called Telkom is the largest information company in Indonesia. Telkom as a state-owned enterprise has used information technology in carrying out its business processes to achieve its organizational goals effectively and efficiently. In order to improve the performance of information technology services at PT. Telkom can be done by evaluating the capability level available.

In this study, the framework to be used is COBIT 5 with the DSS domain (Delivery, Service, Support) which will discuss aspects of the delivery of reporting technology and services at PT. Telkom Indonesia Cikupa region. The current desired and given capability levels are recommended to achieve the desired capability levels.

The results of measurements obtained from questionnaires, interviews, and documents that prove the capability level of PT. Telkom Cikupa region is at level 2 (managed process) with a ranking that is largely achieved. This level is not in accordance with the company's vision and mission Where the desired level is level 3 with a fully achieve rating. To achieve the desired target level level 3 with the full rating achieved, recommendations for improvement have been made by PT Telkom Cikupa region.

Keywords : COBIT 5, DSS, Incidents, Services, Capabilities, Telkom.