

ABSTRAK

Judul : Penilaian Tingkat Kapabilitas Pengelolaan Permintaan Layanan dan Insiden Teknologi Informasi Menggunakan *Framework COBIT 5* Pada PT. Microreksa Infonet
Nama : Deva Refliani
Program Studi : Sistem Informasi

PT. Microreksa Infonet merupakan perusahaan *IT* yang berkembang pesat dan berfokus pada penyediaan produk, layanan dan solusi *IT*. Salah satu proses yang cukup penting ialah pengelolaan layanan permintaan dan insiden teknologi informasi yang dikelola oleh divisi *IT* perusahaan. Setiap permintaan dan insiden layanan harus diidentifikasi dan didefinisikan dengan baik untuk mengantisipasi risiko teknologi yang mungkin terjadi. Setiap laporan insiden, gangguan, keluhan, dan permintaan layanan harus ditanggapi dengan cepat demi menjaga kelangsungan layanan teknologi informasi dan bisnis perusahaan. Pengelolaan layanan teknologi informasi pada bagian divisi *IT* di perusahaan PT. Microreksa Infonet dapat dilakukan penilaian tingkat kapabilitas untuk mengetahui kinerjanya. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengambilan data berdasarkan kuesioner, hasil data kuesioner divalidasi dengan melakukan wawancara. Hasil penilaian tingkat kapabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini dapat memberikan gambaran kondisi pada bagian divisi *IT* saat ini yang berada pada kapabilitas level 1 (*performed*) dengan pencapaian *rating largely achieved*. Hal ini menunjukkan bahwa tata kelola perusahaan pada proses *DSS02* belum berjalan optimal meskipun sudah mencapai tujuannya dengan memenuhi *base practices* dan belum terpenuhi beberapa bagian *work product*. Oleh karena itu, untuk meningkat kapabilitas level 2, diberikan rekomendasi perbaikan agar sesuai dengan *standart COBIT 5* dalam rangka mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan. *Domain* yang digunakan untuk melakukan penelitian pada kerangka kerja *COBIT 5* adalah *Deliver Service and Support (DSS)* yaitu pada proses *DSS02 Manage Service Request and Incidents*.

Kata kunci : Tata Kelola Perusahaan, Tata Kelola *IT*, Penilaian Kapabilitas, *Framework COBIT 5*, *DSS02*.

ABSTRACT

Title : *Assessment of Capability Level Management of Service Requests and Information Technology Incidents Using the COBIT 5 Framework at PT.Microreksa Infonet*

Name : *Deva Refliani*

Study Program : *Information Systems*

PT.Microreksa Infonet is a fast growing IT company focused on providing IT products, services and solutions. One important process is the management of information technology requests and incidents managed by the company's IT division. Every request and service incident must be properly identified and defined to anticipate the technological risks that may occur. All reports of incidents, disruptions, complaints, and service requests must be responded to quickly in order to maintain the continuity of information technology services and the company's business. Management of information technology services in the IT division of the company PT.Microreksa Infonet can assess the level of capability to determine its performance. This research was conducted by collecting data based on a questionnaire, the results of the questionnaire data were validated by conducting interviews. The results of the capability level assessment carried out in this study can provide an overview of the conditions in the current IT division which is at level 1 capability (performed) with the rating achievement largely achieved. This shows that corporate governance in the DSS02 process has not run optimally even though it has achieved its objectives by meeting base practices and several parts of the work product have not been fulfilled. Therefore, to increase level 2 capability, recommendations for improvements are given to comply with COBIT 5 standards in order to support the achievement of the company's business goals. The domain used to conduct research on the COBIT 5 framework is Deliver Service and Support (DSS), namely the DSS02 Manage Service Request and Incidents process.

Keywords: Corporate Governance, IT Governance, Capability Assessment, COBIT 5 Framework, DSS02.