

## ABSTRAK

Judul : Evaluasi Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi  
Penulisan : Terhadap Penerapan Tools Internal *Framework*  
Cobit 2019 (Studi Kasus: Telkom Akses Jakarta  
Pusat)  
Nama : Rahdian Saputra  
NIM : 20170803173  
Program Studi : Sistem Informasi

PT Telkom Akses telah menerapkan Tata Kelola TI melalui Peraturan Direksi PT Telkom Akses di mana PT Telkom Akses telah melakukan penerapan Tata Kelola TI berdasarkan ISO 270001, ISO 20000-1, dan COBIT. Untuk menjamin segala kebijakan yang telah ditentukan diterapkan dan berjalan dengan baik, perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap Tata Kelola TI yang ada. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Mengetahui hasil evaluasi tingkat kapabilitas proses TI saat ini (*as-is*) dan tingkat kapabilitas proses TI yang diharapkan (*to-be*) serta menyusun rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil evaluasi untuk menyelaraskan pengelolaan proses TI dengan strategi dan tujuan bisnis perusahaan agar mencapai *good corporate governance*. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 2019.

Berdasarkan hasil yang didapat, diketahui bahwa *capability level* pada Sistem Informasi Internal CRM untuk beberapa domain yang diteliti yaitu berada pada level 3 yang artinya bahwa Sistem Informasi Internal CRM sudah menjalankan setiap proses yang ada dengan cara yang terorganisir sesuai dengan standar peraturan yang sudah ditetapkan tetapi belum pernah dilakukan *assessment* pada proses kinerja sistem audit data *customer* pada Sistem Informasi Internal CRM. Audit pada Sistem Informasi Internal CRM dapat dilakukan dalam bentuk *servqual*, survei (*feedback* dari pengguna) dan kuesioner.

**Kata kunci :** Tata Kelola TI, *framework* COBIT 2019, tingkat *capability*

**ABSTRACT**

*Title* : *Evaluation of Information Technology Governance Performance on the Implementation of Cobit 2019 Internal Framework Tools (Case Study: Telkom Access, Central Jakarta)*

*Name* : *Rahdian Saputra*

*ID* : *20170803173*

*Study Program* : *Information System*

*PT Telkom Access has implemented IT governance through the Directors Regulations of PT Telkom Access where PT Telkom Access has implemented IT governance based on ISO 270001, ISO 20000-1, and COBIT. To ensure that all policies that have been determined are implemented and run well, it is necessary to evaluate existing IT governance. The purpose of this research is to find out the evaluation results of the current IT process capability level (as-is) and the expected IT process capability level (to-be) and to compile recommendations that can be given from the evaluation results to align IT process management with strategy and goals corporate business in order to achieve good corporate governance. This research uses the 2019 COBIT framework.*

*Based on the results obtained, it is known that the capability level of the CRM Internal Information System for the several domains studied is at level 3, which means that the CRM Internal Information System has carried out every existing process in an organized way according to regulatory standards that have been set but not yet an assessment has been carried out on the performance process of the customer data audit system in the CRM Internal Information System. Audits on the CRM Internal Information System can be carried out in the form of questions, surveys (feedback from users) and questionnaires.*

***Keywords: IT governance, COBIT 2019 framework, level of capability***