

Pengukuran tingkat kapabilitas dan perbaikan tata kelola teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL v3 2011 : studi kasus PT XYZ = Assessment of capability level and IT governance improvement base on COBIT 5 and ITIL v3 2011 framework : a case study PT XYZ

I Nyoman Sujana Saputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330243&lokasi=lokal>

Abstrak

Menjaga kinerja layanan adalah kewajiban dari organisasi yang bergerak di bidang pelayanan. Penurunan kinerja layanan dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Banyaknya gangguan yang terjadi serta lamanya waktu penanganan gangguan mengakibatkan penurunan tingkat ketersediaan layanan (availability) dan pencapaian target waktu penanganan gangguan (MTTR achievement). Sebagai organisasi penyedia layanan jaringan, kinerja layanan kepada pelanggan dipengaruhi oleh pengelolaan proses-proses TI yang ada di organisasi.

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengelolaan proses-proses TI di organisasi diperlukan pengukuran tingkat kapabilitas. COBIT 5 adalah kerangka kerja yang digunakan sebagai kerangka acuan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses-proses TI dan dikombinasikan dengan kerangka kerja ITIL V3 2011 untuk membantu pemilihan proses-proses yang akan diukur tingkat kapabilitasnya.

Metodologi dalam penelitian ini dimulai dari identifikasi permasalahan di organisasi, kemudian menentukan service lifecycle ITIL V3 2011 yang terkait dengan permasalahan dan melakukan pemetaan proses-proses pada service lifecycle ITIL V3 2011 tersebut dengan proses-proses pada COBIT 5.

Dari hasil pemetaan diperoleh proses-proses COBIT 5 yang kemudian diseleksi kembali berdasarkan relevansi dengan permasalahan sehingga didapatkan proses-proses TI yang akan diukur tingkat kapabilitasnya. Dengan menetapkan target tingkat kapabilitas, kemudian dilakukan gap analysis dan prioritas perbaikan proses. Selanjutnya menentukan KPI (Key Performance Indicator) dan rekomendasi aktivitas setiap proses TI.

Berdasarkan pengukuran tingkat kapabilitas proses menggunakan PAM (Process Assessment Model) didapatkan hasil bahwa tingkat kapabilitas proses-proses TI berada pada level 1 (performed) dan level 2 (managed). Untuk memperbaiki tingkat kapabilitas proses-proses TI tersebut, COBIT 5 telah memberikan panduan berupa rekomendasi aktivitas untuk setiap proses TI.

<hr><i>Maintaining the service performance is one of the obligation of the service company. Decreasing of service performance can impact on customer satisfaction and trust. Number and duration of problems cause decreasing levels of service availability and MTTR achievement. As a network service provider, the service performance to customers was affected by IT governance in the organization.

To determine the extent of the IT governance in the organization, assessment of capability level is required. COBIT 5 is a framework that used for assessing IT processes capability level and combined with the ITIL V3 2011 framework.

The methodology of this research is begin from the identification of problems in the organization, determine the ITIL V3 2011 service lifecycle related to the problems and mapping of processes in ITIL V3 2011 service lifecycle with processes in COBIT 5.

The result of mapping obtained IT processes of COBIT 5 and then these processes were selected based on relevance to the organization problems and assessed its process capability level. By define a target of process capability level, then gap analysis and prioritizing of processes improvement was performed. Furthermore determine KPI (Key Performace Indicators) and recommendation of activities of each IT process.

Based on assessment of process capability using PAM (Process Assessment Model) showed that the capability level of IT processes in the organization is level 1 (performed) and level 2 (managed). To improve it, COBIT 5 has provided guidance of recommendations for each IT process activities.</i>