

## Evaluasi layanan teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja cobit 5 : studi kasus PT. XYZ = Evaluation of information technology services based cobit 5 framework : case study PT XYZ

Heri Bernandus, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350050&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Teknologi informasi mempengaruhi kemampuan organisasi untuk mencapai keunggulan bersaing.

Penggunaan teknologi informasi tidak lepas dari kebutuhan utama organisasi yang memiliki tujuan teknologi informasi dapat meningkatkan kegiatan bisnis perusahaan.

Pentingnya layanan TI di dalam organisasi bertujuan membantu kegiatan bisnis perusahaan, PT. XYZ memiliki permasalahan dalam layanan TI kepada pengguna. Permasalahan yang terjadi seperti masalah kebijakan, prosedur, kegiatan, dokumentasi dan SDM terkait layanan TI. PT. XYZ harus memastikan bahwa layanan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan dan kegiatan bisnis perusahaan. PT. XYZ mengharapkan setiap permasalahan yang muncul bisa diberikan solusi untuk perbaikan. Penelitian ini nantinya bertujuan untuk mengetahui kondisi layanan teknologi informasi dengan menggunakan framework COBIT 5.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah mendapatkan nilai evaluasi layanan TI, KPI, process practice dan aktivitasnya, sehingga dapat membantu PT. XYZ dalam meningkatkan kinerja layanan yang ditandai dengan meningkatnya ketersediaan layanan, berkurangnya gangguan dan waktu penanganan gangguan.

*Information technology affects the organization's ability to achieve competitive advantage. The use of information technology can not be separated from the main requirement that the organization has a goal to improve the information technology business activities.*

The importance of IT service in an organization is aimed to help company's business activity, PT. XYZ has a problem in the IT services to the users. The problem that often occur like policy, procedure, activity, documentation and HR related to the IT. PT. XYZ has to ensure that TI service is convenient with the needs and the activities of company's business. PT. XYZ expect any problems that arise can be given the solution for improvement. This research will tend to determine the condition IT service using COBIT 5 framework. The expected outcome of this research is to get the value evaluation of IT service, KPI, process practice and the activities so that can help PT. XYZ in improving service performance which marked increase in the availability of services, reduced interference and disturbance handling time.