

# Evaluasi manajemen layanan teknologi informasi menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 : studi kasus PT Datacomm Diangraha = Information technology service management using ITIL V3 and COBIT 5 framework : a case study on PT Datacomm Diangraha

Yudha Sainika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434476&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

PT. Datacomm Diangraha yang sudah mengimplementasikan manajemen layanan teknologi informasi selama kurang lebih satu tahun dan ternyata ditemukan masih terdapat beberapa realitas yang belum memenuhi harapan atau target dari manajemen dan membuat layanan TI yang diberikan kepada pelanggan/customer menjadi tidak optimal. Hal ini dibuktikan dengan tidak tercapainya beberapa target SLA yang diharapkan, belum terpenuhinya SDM di divisi service management, dan tidak up-to-date nya data configuration item.

Untuk mengetahui pencapaian manajemen layanan TI dan rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan maka diperlukan evaluasi manajemen layanan TI secara menyeluruh terhadap proses terkait dengan cara mengukur tingkat kapabilitas saat ini. Kerangka kerja COBIT 5 digunakan sebagai pedoman dalam mengukur tingkat kapabilitas proses-proses manajemen layanan TI saat ini dan dikombinasikan dengan kerangka kerja ITIL V3 2011 dalam memilih proses-proses yang akan diukur tersebut.

Pada penelitian ini tahap-tahap yang dilalui dimulai dengan pemetaan permasalahan ke dalam daur hidup kerangka kerja ITIL V3 2011. Setelah itu dilakukan pemetaan kembali dengan proses-proses dalam COBIT 5 sehingga diperoleh proses-proses yang akan diukur dan dianalisis tingkat kapabilitasnya. Kemudian target yang diharapkan ditentukan dan dilakukan analisis kesenjangan dan prioritas perbaikan proses. Tahap akhir yang dilakukan yaitu membuat KPI dan rekomendasi aktivitas berdasarkan setiap process practice yang terpilih.

Berdasarkan penilaian tingkat kapabilitas proses dengan cara PAM (Process Assesment Model) diperoleh bahwa tingkat kapabilitas proses-proses yang ada di PT. Datacomm Diangraha berada pada level 2 (managed), level 3 (established), dan sebagian kecil pada level 4 (predictable). Rekomendasi aktivitas untuk masing-masing proses kemudian ditentukan melalui panduan dari COBIT 5.

PT. Datacomm Diangraha have already implemented IT service management for approximately one year and there are some realities that have not met the expectations or targets of management and it makes the IT services provided to customer are not optimal. This is evidenced by some SLA target which not achieved, unmet human resources management service division, and the configuration item which is not up to date to the latest change.

To determine the achievement of IT service management and improvement recommendations, it is necessary to evaluate the management of the overall IT service related process by measuring the level of current capability. COBIT 5 framework used as a guideline in assessing the capability of the current process of IT service management and combined with the ITIL V3 2011 framework in selecting the processes that will be measured.

In this study the stages starts with mapping the problem in the life cycle of ITIL V3 2011 framework then mapping again to the processes in COBIT 5 in order to obtain the processes that will be measured and

analyzed. Then the expected targets are determined and carried out a gap analysis and process improvement priorities. The final stage is done by create KPI and recommendations based on each process activity practice which has selected.

Based on the assesment of process capability using PAM (Process Assesment Model), it showed that the level of capability of the processes that exist on PT. Datacomm Diangraha are at level 2 (managed), level 3 (established), and a small portion at level 4 (Predictable). Recommended activities for each process then determined by the guidelines of COBIT 5 framework.</i>