

# Evaluasi it service management menggunakan framework ITIL versi 3 dan Cobit 5: studi kasus perusahaan telekomunikasi = It service management evaluation using framework ITIL version 3 and Cobit 5 a case study at telecommunication company

Prasetyo Bawono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20459418&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Salah satu cara mengukur kualitas layanan teknologi informasi adalah denganditerapkannya perjanjian tingkat layanan. Lamanya waktu penanganan terhadapinsiden dan problem terhadap SLA Service Level Agreement yang telah disepakatiserta masih terjadinya insiden setelah adanya perubahan yang terencana dapatmenurunkan kualitas manajemen layanan teknologi informasi TI sehinggamenurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi.PT XYZ merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa layanan teknologi informasidi bidang infrastruktur TI. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untukmengevaluasi serta mengukur tingkat kapabi litas proses-proses manajemenlayanan TI pada PT XYZ serta memberikan rekomendasi bentuk perbaikan prosesberdasarkan COBIT 5. Metodologi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dimulai denganmengidentifikasi permasalahan di organisasi, kemudian menentukan proses domain di ITIL Versi 3 yang terkait dengan permasalahan dan melakukan pemetaan terhadap proses-proses yang serupa di COBIT 5. Hasil pemetaan tersebut kemudiandiukur tingkat kapabilitasnya. Selanjutnya menentukan target tingkat kapabilitas dan dianalisis kesenjangan antara tingkat kapabilitas saat ini dengan target, membuat prioritas terhadap perbaikan proses yang kemudian dilanjutkan denganmenentukan KPI Key Performance Indicator dan rekomendasi aktivitas setiapproses TI. Berdasarkan penilaian tingkat kapabilitas layanan teknologi informasi dengan menggunakan PAM Process Assessment Model COBIT 5, didapatkan hasil bahwatingkat kapabilitas proses-proses TI berada pada level 3 established . Rekomendasiperbaikan proses tersebut telah tersedia melalui panduan dari COBIT 5.

.....One way to measure quality of IT services is by applying SLA Service Level Agreement . The length of time for incident and problem handling with the agreedSLA and incidents post planned change implementation can degrade the quality ofIT service management, thereby it will decreasing the level of customer satisfactionwith the organization.PT XYZ is an IT service provider and focusing on manage IT infrastructureservices. The main goal of this research is to evaluate and measure the level ofcapability of IT service management processes in PT XYZ and to providerecommendations on the form of process improvement based on COBIT 5The methodology used in this research is begin by identifying the problems in theorganization, then determine the process domain in ITIL version 3 which is relatedto the problem, mapping the similar processes in COBIT 5 and then measure itscapability level. Next step is determine target of capability level and then analyseits gap between current capability level with the target, prioritize the processimprovements which then proceed with determining the KPI Key PerformanceIndicator and activity recommendations for each IT process. Based on the assessment of the capability level of IT services by using PAM Process Assessment Model COBIT 5 showed that the capability level of ITservices are at level 3 established . Recommendations for such processimprovement are available through guidance from COBIT 5.