

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 dengan diterapkannya perjanjian tingkat layanan. Lamanya waktu penanganan terhadap insiden dan problem terhadap SLA Service Level Agreement yang telah disepakati serta masih terjadinya insiden setelah adanya perubahan yang terencana dapat menurunkan kualitas manajemen layanan teknologi informasi TI sehingga menurunkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi. PT XYZ merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa layanan teknologi informasi di bidang infrastruktur TI. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengevaluasi serta mengukur tingkat kapabilitas proses-proses manajemen layanan TI pada PT XYZ serta memberikan rekomendasi bentuk perbaikan proses berdasarkan COBIT 5. Metodologi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dimulai dengan mengidentifikasi 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 kemudian diukur 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 dengan menentukan KPI Key Performance Indicator dan rekomendasi aktivitas setiap proses TI. Berdasarkan penilaian tingkat kapabilitas layanan teknologi informasi dengan menggunakan PAM Process Assessment Model COBIT 5, didapatkan hasil bahwa tingkat kapabilitas proses-proses TI berada pada level 3 established. Rekomendasi perbaikan 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 agreed SLA and incidents post planned change implementation can degrade the quality of IT service management, thereby it will decrease the level of customer satisfaction with the organization. PT XYZ is an IT service provider and focusing on manage IT infrastructure services. The main goal of this research is to evaluate and measure the level of capability of IT service management processes in PT XYZ and to provide recommendations on the form of process improvement based on COBIT 5. The methodology used in this research is begin by identifying the problems in the organization, then determine the process domain in ITIL version 3 which is related to the problem, mapping the similar processes in COBIT 5 and then measure its capability level. Next step is determine target of capability level and then analyze its gap between current capability level with the target, prioritize the process improvements which then proceed with determining the KPI Key Performance Indicator 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 IT services are at level 3 established. Recommendations for such process improvement are available through guidance from COBIT 5.