**PENGUKURAN KAPABILITAS PROSES PENGELOLAAN PERMINTAAN DAN INSIDEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DENGAN *FRAMEWORK* COBIT 5**

**Studi Kasus: PT. Pos Indonesia (Persero)**

**Proposal Tugas Akhir**

**Oleh:**

**Puti Harifia Amanah**

**NIM : 18210020**



**PROGRAM STUDI SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**SEKOLAH TEKNIK ELEKTRO DAN INFORMATIKA**

**INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG**

**2013**

# Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi informasi sudah menjadi hal yang penting dalam dunia bisnis. Teknologi informasi tidak hanya diandalkan sebagai pendukung kegiatan operasional perusahaan tetapi juga sebagai sumber daya strategis pada perusahaan. Keberadaan teknologi informasi sangat diperlukan untuk meningkatkan kapabilitas perusahaan dalam memberikan kontribusi bagi penciptaan nilai tambah, *service excellent* serta pelaksanaan operasional perusahaan yang efektif, efisien dan optimal.

Selain menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan membuka potensi berbagai peluang bisnis baru, perkembangan teknologi informasi juga memiliki risiko yang harus dikelola dengan optimal. Oleh karena itu, diperlukan suatu tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang dapat menjamin bahwa pemanfaatan dan pengimplementasian teknologi informasi sesuai dengan tujuan dan sasaran perusahaan.

Salah satu *framework* yang digunakan sebagai standar tata kelola dan manajemen teknologi informasi ialah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*) 5. COBIT 5 memberikan gambaran yang lebih jelas terkait tata kelola organisasi terhadap teknologi informasi (*Governance of Enterprise IT* / GEIT) dan keterlibatan *stakeholders* di dalam perusahaan. COBIT 5 merupakan pengembangan dari COBIT 4.1, *Val IT* serta *Risk IT* dari ISACA, ITIL dan standar-standar yang relevan dari ISO.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia penyedia layanan pos yang sudah memanfaatkan teknologi informasi. Berdasarkan Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-02/MBU/2013 tentang Panduan Penyusunan Teknologi Informasi Badan Usaha Milik Negara, setiap BUMN di Indonesia diwajibkan untuk memiliki kebijakan tata kelola teknologi informasi dan *master plan* teknologi informasi. Hal ini bertujuan agar pemanfaatan dan pengimplementasian teknologi informasi pada setiap BUMN berjalan selaras dengan tujuan dan sasaran bisnisnya.

Sebagai penyedia layanan pos, proses penyampaian dan manajemen resiko layanan menjadi hal yang penting bagi PT. Pos Indonesia (Persero). Oleh karena itu, diperlukan suatu tata kelola penyampaian dan manajemen resiko layanan agar perusahaan dapat meningkatkan produktivitas serta meminimalkan dan mengatasi resiko terkait pemanfaatan teknologi informasi. Pada COBIT 5, proses ini terdapat pada domain *Deliver, Support and Service* (DSS) khususnya proses DSS02 *Manage Service Requests and Incidents.*

Dalam tugas akhir ini, akan dilakukan pengukuran kapabilitas PT. Pos Indonesia (Persero) terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi. Pengukuran kapabilitas dilakukan dengan standar dan metode penilaian yang lebih akurat berdasarkan COBIT 5. Dengan demikian, PT. Pos Indonesia bisa mendapatkan gambaran kondisi perusahaan saat ini dalam memanfaatkan dan mengimplementasikan teknologi informasi. Gambaran kondisi tersebut nantinya dapat menjadi bahan evaluasi dalam merancang kebijakan tata kelola teknologi informasi sesuai dengan Peraturan Menteri BUMN.

# Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah utama yang akan dibahas pada tugas akhir ini ialah pengukuran kapabilitas organisasi dalam melakukan proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan berdasarkan standar tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang terdapat pada kerangka kerja COBIT 5. Berikut ini merupakan detail rumusan masalah yang akan dipaparkan dalam tugas akhir:

1. Berapakah tingkat kapabilitas perusahaan saat ini dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan berdasarkan standar COBIT 5?
2. Berapakah tingkat kapabilitas yang seharusnya dicapai perusahaan terkait tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan berdasarkan standar COBIT 5?
3. Apa yang harus dilakukan perusahaan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang seharusnya dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan?

# Tujuan

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengukuran kapabilitas perusahaan dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan berdasarkan standar COBIT 5.
2. Mengetahui kapabilitas yang seharusnya dicapai perusahaan dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan.
3. Memberikan rekomendasi solusi yang dapat dilakukan perusahaan untuk mencapai tingkat kapabilitas yang diharapkan dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan.

# Pembatasan Masalah

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam tugas akhir ini meliputi:

1. Penelitian dilakukan dalam bentuk studi kasus pada suatu organisasi yaitu PT. Pos Indonesia (Persero).
2. Standar dan metode pengukuran kapabilitas tata kelola dan manajemen teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5.
3. Tugas akhir ini hanya mencakup proses DSS02 *Manage Service Requests and Incidents* yang terdapat padadomain DSS (*Deliver, Service and Support*) COBIT 5.

# Metodologi

Metodologi yang akan digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Literatur

Melakukan studi literatur dari buku, makalah atau artikel untuk mengetahui dan memahami tata kelola dan manajemen teknologi informasi berdasarkan standar COBIT 5.

1. Survei

Melakukan survei untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam pengukuran dan pembuatan rekomendasi solusi tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Survei dilakukan dengan dua metode, yaitu:

* 1. Wawancara

Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi di perusahaan tempat studi kasus.

* 1. Kuesioner

Memberikan kuesioner kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi di perusahaan tempat studi kasus.

1. Analisis

Analisis dilakukan setelah studi literatur dan pengumpulan data dilakukan. Hasil akhir dari analisis adalah mengetahui permasalahan yang terjadi pada perusahaan terkait proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi berdasarkan data yang didapat dan standar pada COBIT 5.

1. Perancangan

Rekomendasi solusi tata kelola dan manajemen teknologi informasi dirancang sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan adanya rekomendasi solusi ini, diharapkan perusahaan dapat terbantu dalam melakukan perbaikan proses pengelolaan permintaan dan insiden layanan teknologi informasi sesuai dengan standar yang terdapat pada COBIT 5.

# *Timeline* Pengerjaan Tugas Akhir

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | 2013 | | | | | | | | | | | 2014 | | |
| Oktober | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | |
| M3 | M4 | M5 | M1 | M2 | M3 | M4 | M1 | M2 | M3 | M4 | M1 | M2 | M3 |
| 1 | Membuat proposal Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Melakukan bimbingan Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Memasukkan surat ke perusahaan tempat studi kasus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Membuat BAB I Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Melakukan studi literatur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Membuat BAB II Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Membuat kuesioner dan daftar pertanyaan wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Mengumpulkan data (wawancara dan pembagian kuesioner) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Revisi proposal Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Membuat presentasi untuk seminar Tugas Akhir I |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Seminar Tugas Akhir I |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Membuat BAB III Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Membuat BAB IV Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Membuat BAB V Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Finishing dokumen Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Membuat presentasi untuk seminar Tugas Akhir II |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Seminar Tugas Akhir II |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Revisi Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | 2014 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Januari | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | |
| M4 | M5 | M1 | M2 | M3 | M4 | M1 | M2 | M3 | M4 | M1 | M2 | M3 | M4 | M1 | M2 |
| 1 | Membuat proposal Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Melakukan bimbingan Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Memasukkan surat ke perusahaan tempat studi kasus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Membuat BAB I Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Melakukan studi literatur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Membuat BAB II Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Membuat kuesioner dan daftar pertanyaan wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Mengumpulkan data (wawancara dan pembagian kuesioner) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Revisi proposal Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Membuat presentasi untuk seminar Tugas Akhir I |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Seminar Tugas Akhir I |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Membuat BAB III Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Membuat BAB IV Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Membuat BAB V Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Finishing dokumen Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Membuat presentasi untuk seminar Tugas Akhir II |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Seminar Tugas Akhir II |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Revisi Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | 2014 | | | | | | |
| Mei | | | Juni | | | |
| M3 | M4 | M5 | M1 | M2 | M3 | M4 |
| 1 | Membuat proposal Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Melakukan bimbingan Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Memasukkan surat ke perusahaan tempat studi kasus |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Membuat BAB I Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Melakukan studi literatur |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | Membuat BAB II Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Membuat kuesioner dan daftar pertanyaan wawancara |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Mengumpulkan data (wawancara dan pembagian kuesioner) |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | Revisi proposal Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | Membuat presentasi untuk seminar Tugas Akhir I |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | Seminar Tugas Akhir I |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | Membuat BAB III Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 | Membuat BAB IV Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 | Membuat BAB V Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 | Finishing dokumen Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 | Membuat presentasi untuk seminar Tugas Akhir II |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 | Seminar Tugas Akhir II |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 | Revisi Tugas Akhir |  |  |  |  |  |  |  |

# Referensi yang Sudah Dibaca

ISACA. (2012). *COBIT 5: Enabling Process.* USA.

ISACA. (2013). *Self-Assesment Guide COBIT 5.* USA.

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-02/1VIBU/2013 tentang Panduan Penyusunan Pengelolaan Teknologi Informasi Badan Usaha Milik Negara