

ABSTRAK

PT Centrin Online Prima telah menerapkan Tata Kelola TI dalam proses bisnisnya dan bermaksud mengembangkan bisnis yang sudah berjalan untuk lebih baik lagi. Namun sebelum hal ini diputuskan, diperlukan suatu kajian mendalam mengenai kesesuaian layanan TI yang tersedia terhadap prioritas bisnis, optimalisasi pembiayaan TI dan penelitian untuk membuktikan bahwa sistem yang tersedia telah dapat digunakan oleh karyawan secara produktif. Domain *Deliver dan Support (DS)* yang terdapat dalam framework COBIT digunakan untuk mengevaluasi kinerja TI tersebut. COBIT yang digunakan adalah COBIT versi 4.1. adapun langkah yang dilakukan untuk memperoleh datanya yaitu dengan melakukan wawancara, pengumpulan dokumen. Setelah hal tersebut diperoleh kemudian dilakukan domain yang akan di audit, kemudian penentuan *KGI (Key Goal Indicator)*, *CSF (Critical Succes Factor)* dan *KPI (Key Performance Indicator)*. proses selanjutnya adalah membuat kuesioner sesuai KGI, CSF dan KPI yang sudah di tentukan, maka didapatlah hasil *maturity level* atau tingkat kematangan dari layanan TI yang ada di PT Centrin Online Prima . Hasil current maturity level Pengelolaan TI di PT Centrin Online Prima sudah bisa dikatakan bagus. Karena ditunjang dengan adanya pengelolaan TI yang telah mencapai maturity level pada tingkat 4 , yaitu dengan mencapai posisi 3,65. Sehingga PT Centrin Online Prima sudah melakukan proses pemenuhan layanan TI , keamanan sistem, kelangsungan layanan, pelatihan dan pendidikan untuk pengguna, dan pemenuhan proses data yang sedang berjalan.

Kata kunci :

TI, COBIT, Audit, Maturity Level, Evaluasi, IT Governance, Delivery and Support, Key Goal Indicator, Critical Succes Factor, Key Performance Indicator.

ABSTRACT

PT Centrin Online Prima has implemented IT Governance in its business processes and intends to expand its existing business for the better. However, before this is decided, an in-depth study of the suitability of the IT services available to business priorities, optimization of IT financing and research is needed to prove that the available system has been employed productively. The Deliver and Support (DS) domains contained in the COBIT framework are used to evaluate IT performance. COBIT used is COBIT version 4.1. As for the steps taken to obtain data is by conducting interviews, document collection. After that, the domain will be audited, then the determination of KGI (Key Goal Indicator), CSF (Critical Success Factor) and KPI (Key Performance Indicator). the next process is to make a questionnaire according to KGI, CSF and KPI that have been determined, then obtained maturity level results or maturity level of existing IT services in PT Centrin Online Prima. The result of current maturity level of IT Management in PT Centrin Online Prima can be said good. Because it is supported by the IT management that has reached the maturity level at level 4, that is by reaching the position of 3.65. So PT Centrin Online Prima has done the process of fulfilling IT services, system security, service continuity, training and education for the user, and fulfillment of the data process that is running.

Keyword :

TI, COBIT, Audit, Maturity Level, Evaluasi, IT Governance, Delivery and Support, Key Goal Indicator, Critical Success Factor, Key Performance Indicator.