

**ANALISIS PENGELOLAAN TATA KELOLA TI UNTUK MANAGE
SERVICE DESK DAN INCIDENT (DS8) COBIT 4.1 PADA PT
NASMOCO MAJAPAHIT SEMARANG**

DIAS PRILIASARI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201003865@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Skripsi ini membahas Analisis Pengelolaan Tata Kelola TI dengan standar Manage Service Desk dan Incident (DS8) COBIT 4.1 pada PT Nasmoco Majapahit Semarang. Metode yang dilakukan dengan cara pengumpulan data dan informasi melalui wawancara dan penyebaran kuesioner sesuai dengan pemetaan RACI Chart menggunakan metode Purposive Sampling dan diolah menggunakan Maturity Level untuk mendapatkan tingkat kematangan kondisi saat ini (As-Is) dan kondisi yang diharapkan (To-Be). Hasil penelitian Analisis Pengelolaan Tata Kelola TI dengan standar Manage Service Desk dan Incident (DS8) COBIT 4.1 Pada PT Nasmoco Majapahit Semarang memperoleh kondisi saat ini (As-Is) berada pada level 3 yaitu proses terdefinisi sedangkan kondisi yang diharapkan (To-Be) berada pada level 4 (Terkelola dan Terukur). Berdasarkan analisa kesenjangan, terdapat kesenjangan antara kondisi saat dan kondisi yang diharapkan, strategi perbaikan tata kelola teknologi informasi dilakukan secara bertahap yang disesuaikan dengan 6 atribut kematangan pada COBIT.

Kata Kunci : COBIT, IT Governance, RACI Chart, Maturity Level and Service Desk dan Incident

**IT GOVERNANCE MANAGEMENT ANALYSIS FOR MANAGE
SERVICE DESK AND INCIDENT (DS8) COBIT 4.1 IN Nasmoco
MAJAPAHIT SEMARANG**

DIAS PRILIASARI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201003865@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

This thesis discusses the IT Governance Management Analysis to Manage Service Desk and Incidents (DS8) COBIT 4.1 at PT Nasmoco Majapahit Semarang. The method is done by collecting data and information through interviews and questionnaires according to the RACI Chart mapping using purposive sampling method and processed using a Maturity Level to get the maturity level of the current state (As-Is) and the expected conditions (To-Be). The results of the study of IT Governance Management Analysis to Manage Service Desk and Incidents (DS8) COBIT 4.1 at PT Nasmoco Majapahit Semarang obtain the current state (As-Is) are at level 3, while the process of defining the expected conditions (To-Be) are at level 4 (Managed and Measured). Based on the gap analysis, there is a gap between current conditions and expected conditions, the improvement strategy of information technology governance done gradually adjusted with 6 attributes on COBIT maturity.

Keyword : COBIT, IT Governance, RACI Chart, Maturity Level and Service Desk and Incident