

**Analisis Pengukuran Kapabilitas Manajemen Layanan TI Pada Domain  
*Build, Acquire, Implementation dan Delivery, Service, Support* Menggunakan  
Kerangka Kerja ITIL V3 2011 dan COBIT 5 Di PT XYZ Head Office  
Indonesia Divisi *Global Technology Services***

Irwanda Astrilia

---

**ABSTRAK**

PT XYZ merupakan perusahaan yang bergerak sebagai penyedia jasa dan layanan TI di Indonesia yang telah memperoleh sertifikasi ISO 20000. Pengoptimalan operasional layanan TI menjadi hal yang sangat krusial bagi perusahaan untuk memastikan kepuasan pelanggannya. Sertifikasi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki manajemen layanan TI yang terorganisasi. Namun masih membutuhkan *assessment* untuk mengetahui kekurangan pada implementasinya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kapabilitas manajemen layanan TI PT XYZ jika dilihat dari perspektif ITIL V3 2011 dan COBIT 5 pada domain BAI dan DSS.

Untuk mengetahui kapabilitas manajemen layanan TI, peneliti menggunakan *Process Capability Model* yang disediakan COBIT 5 dan metode pemetaan ITIL V3 2011 dengan COBIT 5. Pengukuran dilakukan menggunakan kuesioner yang didukung dengan wawancara dengan sembilan manajer Divisi *Global Technology Services* yang merupakan *process owner* ISO 20000 sebagai responden. Dari hasil pengukuran, diperoleh nilai kapabilitas manajemen layanan TI saat ini domain BAI dan DSS yaitu 3.90 atau tingkat 3 – *established proses* dan 4.14 atau tingkat 4 – *predictable process*. Sedangkan kapabilitas ekspektasi kedua domain berada pada nilai 4.83 atau tingkat 4 – *predictable process*. Untuk mengurangi *gap* antara kapabilitas ekspektasi dan saat ini, penulis telah menyertakan rekomendasi yang bersumber dari *best practices* ITIL V3 2011.

Kata kunci: Manajemen layanan TI, kapabilitas, COBIT 5, ITIL V3 2011, pemetaan.

**Measurement analysis of IT Service Management Capabilities in Domain  
Build, Acquire, Implementation and Delivery, Service, Support Using ITIL  
V3 2011 Framework and COBIT 5 in PT XYZ Head Office Indonesia Global  
Technology Service Division**

Irwanda Astrilia

---

**ABSTRACT**

PT XYZ is a company engaged as service providers and IT services in Indonesia, which has obtained ISO 20000 certification. Operational optimization of IT services is considered to be a very crucial for companies to ensure customer satisfaction. The certification indicates that PT XYZ has had an organized management of IT services. However, company still need for assessment to determine the lack of implementation. Therefore, this study aims to determine the level of IT service management capabilities PT XYZ from the perspective of ITIL V3 2011 and COBIT 5, especially in the domain of BAI and DSS.

To find IT service management capabilities, researcher using Process Capability Model provided by COBIT 5 and mapping methods ITIL V3 2011 with COBIT 5. Measurement capability is done using a questionnaire which is supported by interviews with nine managers in *Global Technology Services* who became process owner in the certification ISO 20000 as responden. From the measurement results, the value of the current capabilities of IT service management domain BAI and DSS at 3.90 or at level 3 – established process and 4.14 or at level 4 - predictable process. While the expectation capabilities of both domains are in the value of 4.83 or at the level 4 - predictable process. To reduce the gap between expectations with current capabilities, the reseracher have included a recommendation that comes from ITIL V3 best practices in 2011.

**Keywords:** Management of IT services, capabilities, COBIT 5, 2011 ITIL V3, mapping.