

**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS LAYANAN
SISTEM IT *HELPDESK* MENGGUNAKAN COBIT 2019 PADA PT ACSET
INDONUSA TBK**

Winnie Annisa Fadhila

ABSTRAK

Layanan IT *Helpdesk* karyawan yang diciptakan dari adanya inovasi baru pada instansi bisnis pada sektor konstruksi ini memiliki kemajuan dari segi fungsi. Pada awalnya, layanan sistem IT *Helpdesk* karyawan PT Acset Indonusa Tbk bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses permintaan, pelayanan, serta pengaduan permasalahan teknis yang dilaporkan karyawan atau *user*. Keluhan yang kerap kali disampaikan pengguna layanan sistem IT *Helpdesk* dalam kinerja sistemnya yaitu terkadang kita temuin bahwa reportnya tidak sesuai dengan transaksi yang sebenarnya dilakukan serta sistem IT *Helpdesk* ini terkadang tidak dapat dibuka karena *server down* sehingga pekerjaan yang ingin dilakukan menjadi terhambat. Oleh karena itu, diperlukan analisis manajemen terhadap sistem IT *Helpdesk* dengan standar yang diakui dan dapat dipertanggungjawabkan menggunakan COBIT 2019, yang merupakan kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen informasi serta teknologi perusahaan. Metode yang dimanfaatkan penggunaannya pada penelitian ini yakni wawancara, studi literatur, observasi langsung, kuesioner dengan menggunakan skala likert serta melalui dokumen penting yang relevan. Berdasarkan hasil pengukuran yang dijalankan dengan *Framework* COBIT 2019 dihasilkan proses APO12 dengan *Capability Level* berada pada *level 2*. Sedangkan proses EDM03 dan DSS02, DSS03 dengan *Capability Level* berada pada *level 3* serta proses BAI10, APO13, DSS04 dengan *Capability Level* berada pada *level 4* untuk setiap sub proses yang ada pada proses tersebut. Adapun *Maturity Level* yang dihasilkan dikategorikan level 3 (*Established*).

Kata Kunci: COBIT 2019, PT Acset Indonusa Tbk, Sistem IT *Helpdesk*, Tingkat Kapabilitas

**ANALYSIS OF MEASURING THE LEVEL OF CAPABILITY OF IT
HELPDESK SYSTEM SERVICES USING COBIT 2019 AT PT ACSET
INDONUSA TBK**

Winy Annisa Fadhila

ABSTRACT

Information system IT Helpdesk services for employee created from new innovations in business institutions in the construction sector has progress in terms of function. Initially, the IT Helpdesk system service of PT Acset Indonusa Tbk employees aimed to improve the effectiveness and efficiency of the request, service, and technical problem complaints process reported by employees or users. Complaints that are often submitted by users of IT Helpdesk system services in the performance of the system are sometimes we find that the report is not in accordance with the actual transaction carried out and the IT Helpdesk system sometimes cannot be opened because the server is down so that the work to be done becomes hampered. Therefore, management analysis of the IT Helpdesk system with recognized and accountable standards is needed using COBIT 2019, which is a framework for governance and management of corporate information and technology. The methods used in this study are interviews, literature studies, direct observation, questionnaires using the Likert scale and through relevant important documents. Based on the results of measurements carried out with the COBIT 2019 Framework, the APO12 process was produced with a Capability Level 2. Meanwhile, the EDM03 and DSS02, DSS03 processes with Capability Level are at level 3 and the BAI10, APO13, DSS04 processes with Capability Level are at level 4 for each sub-process in the process. The resulting Maturity Level is categorized as level 3 (Established).

Keywords: *COBIT 2019, PT Acset Indonusa Tbk, IT Helpdesk System, Capability Level*