

ABSTRAK

PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki beberapa anak perusahaan dengan jumlah tenaga kerjanya terdiri dari kurang lebih 600 orang. Pengelolaan Teknologi Informasi terkait aspek layanan organisasi dan SDM pada PT.Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) belum optimal dalam mendukung jalannya proses bisnis dan tujuan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya kepuasan pelanggan yang diakibatkan oleh tidak adanya mekanisme internal dalam mengidentifikasi dan mengukur persyaratan dan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggan. Disamping itu, tidak ada pula mekanisme secara sistematis untuk membangun *loyalty* pelanggan dalam rangka *customer retention*.Maka dari itu diperlukan perancangan tata kelola teknologi informasi di PT.INTI untuk pengelolaan mutu dan kinerja teknologi informasi yang mengelola SDM yang dimiliki agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 yang difokuskan pada domain APO (*Align, Plan, and Organize*).Proses penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur dan studi lapangan terkait tata kelola teknologi informasi di PT.INTI. Selanjutnya dilakukan penilaian dan analisis terhadap tingkat kapabilitas PT.INTI saat ini berdasarkan COBIT 5. Hasil penilaian dan analisis kemudian dituangkan kedalam perancangan proses tata kelola TI dan perancangan dokumen untuk melengkapi hasil penilaian kapabilitas yang kurang berdasarkan COBIT 5.

Katakunci : Teknologi Informasi, Tata Kelola, COBIT 5, APO, PT.INTI