

ABSTRAK

Facilities Management System (FMS) adalah sistem informasi yang mengelola fasilitas teknologi gedung pada PT. Grand Indonesia sebagai penerapan *smart building*. FMS sendiri sedang dalam peningkatan sistem (*upgrading*) sehingga menuntut adanya pengawasan yang harus dilakukan agar tidak mengganggu bahkan menurunkan kualitas sistem informasi FMS yang sedang berjalan. Untuk itu diperlukan nilai kematangan sistem informasi FMS yang dilakukan dengan melakukan audit menggunakan standar ITIL V.3 domain *Service Operation*. Hasil pengukuran nilai kematangan pada FMS PT. Grand Indonesia secara keseluruhan berada pada *level 3* yaitu *defined*. Rekomendasi diberikan agar level kematangan naik ke level 4 dengan rekomendasi sebagai berikut: pembuatan dokumen pengukuran kinerja FMS setiap bulan, pembuatan form penjaminan mutu infrastruktur TI FMS setiap bulan, dibuatkan *backup server* serta *backup data* pada *cloud storage* secara menyeluruh pada data, tidak lanjut penambahan batasan penutupan insiden pada KPI, pembuatan modul permintaan layanan secara integrasi *web* FMS, pembuatan katalog *problem management*, dibuatkan *support group* ahli untuk identifikasi dan analisis akar masalah, ditambahkan *user* dan *password* yang berbeda bagi setiap pengguna FMS, dibuatkan *pinalty* bagi pelanggaran atau penyalahgunaan *user rights*, dan pembuatan modul aplikasi pencatatan status pengguna FMS.

Kata Kunci: *Facilities Management System, Audit, ITIL V.3, Service Operation, Maturity Level*