

## ABSTRAK

Dalam upaya untuk mendukung tujuan bisnis utama perusahaan, PT. XYZ telah mengimplementasikan TI yang secara struktural dikelola dan dilaksanakan oleh Unit Pengelola Teknologi Informasi (UPTI). Namun, setelah dilakukannya evaluasi terhadap tingkat kapabilitas TI perusahaan, UPTI menemukan beberapa area yang masih di bawah target yang telah ditetapkan dan ketidakkonsistenan dalam perencanaan program dan proyek TI serta kurangnya pemantauan dan evaluasi kualitas layanan TI. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan perancangan tata kelola TI dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, dengan fokus pada pengelolaan layanan TI pada objektif BAI01 *Managed Programs*, BAI02 *Managed Requirements Definition*, dan BAI11 *Managed Projects*. Untuk metode yang digunakan dalam penyusunan meliputi studi literatur dan penelitian lapangan, yang melibatkan pengumpulan data dari perusahaan yang menerapkan COBIT dalam pengelolaan layanan TI. Pada tahap analisis, kerangka kerja COBIT digunakan dengan mengimplementasikan *design factor* untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi kesenjangan dalam pengelolaan layanan TI yang akan membantu dalam mengidentifikasi area perbaikan yang perlu ditargetkan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI. Dari hasil analisis kesenjangan yang dilakukan, terdapat enam (6) kesenjangan dari sembilan (9) *management practice* pada BAI01. Lalu, untuk BAI02 *Managed Requirements Definition* hanya terdapat satu (1) kesenjangan dari empat (4) *management practice*. Sedangkan, untuk BAI11 *Managed Projects*, terdapat empat (4) kesenjangan dari sembilan (9) *management practice*. Selanjutnya, dari kesenjangan yang didapatkan tersebut diberikan usulan rekomendasi berdasarkan aspek *people*, *process*, dan *technology* yang diharapkan dapat mengatasi kesenjangan yang teridentifikasi. Untuk rekomendasi perbaikan yang diusulkan, terdapat rekomendasi dengan tipe *responsibility*, *skill & awareness*, dan *communication* untuk aspek *people*. Lalu pada aspek *process*, terdapat rekomendasi dengan tipe *policy* dan *procedure*. Dan pada aspek *technology*, terdapat rekomendasi dengan tipe *tools*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi perusahaan dalam mengimplementasikan COBIT untuk mengelola layanan TI dengan lebih baik dan dapat mencapai tingkat kapabilitas sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan. Dengan menerapkan kerangka kerja COBIT, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, keandalan layanan TI, dan kepatuhan terhadap peraturan dan standar yang berlaku.

**Kata Kunci:** Tata Kelola TI, PT. XYZ, Pengelolaan Layanan TI, COBIT 2019, BAI01, BAI02, BAI11