



EVALUASI KINERJA PENGELOLAAN CUSTOMER CARE CENTER (C3) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PUTRI WAHYUNI

NIM: 11353200490

Tanggal Sidang: 27 Juli 2018

Periode Wisuda: November 2018

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas KM 15 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Evaluasi Kinerja Pengelolaan *Customer Care Center* (C3) Di Pusat Teknologi Informasi Dan Pangkalan Data (PTIPD) Uin Suska Riau menggunakan *Framework Cobit 4.1*. Berdasarkan wawancara di C3 tentang kinerja TI terdapat beberapa permasalahan diantaranya tidak terintegrasinya kerangka kerja organisasi secara efektif, penyelesaian laporan kinerja yang tidak tepat waktu, kurangnya *monitoring* dari pimpinan terhadap kinerja TI, dan belum mengukur atau melakukan pemantauan terhadap pengendalian internalnya. Dalam penelitian ini, domain yang digunakan *Monitoring And Evaluate* (ME) yaitu pada proses pengawasan dan evaluasi kinerja TI (ME1) dan pengawasan dan evaluasi kontrol internal (ME2). Teknik pengambilan sampel menggunakan diagram RACI (*Responsible, Accountable, Consulted and Informed*) sebanyak 3 orang. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data menggunakan *software Cobit Maturity Level Calculation*. Secara Keseluruhan, pengelolaan kinerja TI C3 PTIPD UIN Suska Riau pada saat ini (*as is*) berada pada level 2 yaitu *Repeatable but intuitive* dan kondisi yang diharapkan (*to be*) berada pada level 4 yaitu *Manage and measurable*. Agar proses menjadi lebih baik maka diberikan tindakan berupa usulan perbaikan untuk setiap proses.

Kata Kunci : Cobit, Evaluasi, Maturity Level, ME, RACI.