

## ABSTRAK

# **PENILAIAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5 BERDASARKAN DOMAIN APO08 *MANAGE RELATIONSHIP* [STUDI KASUS DEPARTEMEN *MARKETING* PT XYZ]**

Oleh

**RACHEL ADELLA FERNINDA**

Dalam upaya menjalankan strategi bisnis berorientasi pelanggan, perusahaan mengandalkan teknologi informasi untuk mendukung operasionalnya. Namun, seringkali dalam penerapan teknologi mengalami kendala yang dapat menghambat kinerja perusahaan. Demi mengevaluasi dan meningkatkan penerapan teknologi informasi, penelitian ini melibatkan kerangka kerja COBIT 5, khususnya proses *APO08 Manage Relationship*. COBIT 5 merupakan sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk tata kelola teknologi informasi yang efektif. Dengan mengadopsi COBIT 5, penelitian ini bertujuan untuk membantu PT XYZ dalam menilai performa manajemen tata kelola teknologi informasi yang sedang berjalan, sehingga masalah yang dihadapi dapat diatasi dengan lebih efisien. Penelitian ini menunjukkan upaya perusahaan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan bisnisnya dan meningkatkan daya saing di era digitalisasi. Hasil penilaian membuktikan bahwa tingkat kesesuaian RACI Chart sebesar 31% dan penerapan tata kelola teknologi Departemen *Marketing* di PT XYZ berada di level 4 *predictable process* dengan *Expected Capability Level* di level 5 *optimizing process*. Hal ini membuktikan bahwa diperlukan rekomendasi peningkatan agar perusahaan dapat mencapai *Expected Capability Level* yang diinginkan.

Kata Kunci : Tata Kelola Teknologi Informasi, COBIT 5, APO08,  
*Marketing, Capability Level, Gap, Rekomendasi*

## **ABSTRACT**

# **EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE USING THE COBIT 5 FRAMEWORK BASED ON APO08 MANAGE RELATIONSHIP DOMAIN [CASE STUDY OF PT XYZ MARKETING DEPARTMENT]**

*By*

**RACHEL ADELLA FERNINDA**

*In order to carry out a customer-oriented Business strategy, the company relies on Information Technology to support its operations. However, the application of Technology often encounters obstacles that can hinder company performance. In order to evaluate and improve the application of Information Technology, this research involves the COBIT 5 framework, specifically the APO08 Manage Relationship process. COBIT 5 is a set of best practice documentation for effective Information Technology governance. By adopting COBIT 5, this study aims to assist PT XYZ in assessing the performance of ongoing Information Technology governance Management, so that problems encountered can be resolved more efficiently. This research shows the company's efforts to optimize the use of Information Technology to achieve its Business goals and increase competitiveness in the digitalization era. The results of the assessment prove that RACI Chart conformity rate is 31% and the implementation of the Technology governance of the Marketing Department at PT XYZ is at level 4 predictable process with the Expected Capability Level at level 5 optimizing process. This proves that recommendations for improvement are needed so that the company can achieve the desired Expected Capability Level.*

*Keywords :* Information Technology Governance, COBIT 5, APO08, Marketing, Capability Level, Gap, Recommendation