

Bobby Kurniawan, 2015. *Pengukuran Tingkat Kapabilitas Proses Pengelolaan Masalah Studi Kasus Bank BRI Cabang Sidoarjo Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 Proses DSS03 Manage Problems*. Skripsi ini dibawah bimbingan Badrus Zaman, S. Kom, M. Cs dan Indra Kharisma Raharjana, S. Kom, M.T. Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Bank BRI Sidoarjo merupakan perusahaan bank yang melayani seluruh transaksi simpan pinjam, kredit, deposito. Bank BRI Cabang Sidoarjo telah menerapkan teknologi informasi hampir disetiap proses bisnisnya. Namun sampai saat ini belum pernah dilakukan pengukuran sejauh mana pencapaian pengelolaan masalah di Bank BRI Cabang Sidoarjo. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian tentang pengukuran proses pengelolaan masalah berdasarkan COBIT 5 proses DSS03 *Manage Problems*. Kemudian akan disusun suatu rancangan saran dan tindakan perbaikan sehingga diperoleh panduan yang tepat dalam melakukan perbaikan terkait pengelolaan masalah TI.

Proses pengukuran teknologi informasi dilakukan melalui 5 tahapan. Tahap pertama adalah survei lapangan dan perumusan masalah. Tahap kedua menentukan responden sesuai dengan pemetaan RACI chart. Tahap ketiga yaitu pembuatan kuesioner dan pengisian kuesioner. Tahap selanjutnya adalah analisa hasil jawaban kuesioner sampai menemukan sebuah kesimpulan dan saran. Tahap terakhir adalah perancangan saran dan solusi perbaikan atas permasalahan dalam pelaksanaan tata kelola TI proses DSS03 *Manage Problems* berdasarkan hasil analisa jawaban kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan bahwa tingkat kesadaran TI Bank BRI Cabang Sidoarjo pada proses DSS03 *Manage Problems* berada pada katagori sedang dengan nilai kinerja 1,30, sedangkan pencapaian level kapabilitas saat ini berada pada level 3-*process deployment*, dan untuk kondisi yang diinginkan berada pada level 5-*Optimising process*. Usulan tindakan perbaikan akan dilakukan dalam 2 tahap yaitu tahap pertama adalah pencapaian kapabilitas level 3 secara maksimal dan tahap kedua adalah pencapaian level 4 dan 5 sehingga proses pengelolaan masalah mencapai kondisi yang efektif.

Kata Kunci : COBIT 5, Pengelolaan Masalah.