

Peran COBIT 5 dan ITIL V3 Dalam Meningkatkan Tata Kelola TI dan Kesuksesan Proyek Sistem Informasi

¹Zulkarnain, ²Chintya Lorenz, ³Derwin Taai, ⁴Elia, ⁵Wenky, ⁶Wilson, ⁷Yuki Estrada
^{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7}Universitas International Batam

¹zulkarnain@uib.edu, ²2131036.chintya@uib.edu, ³2131045.derwin@uib.edu,
⁴2131140.elia@uib.edu, ⁵2131038.wenky@uib.edu, ⁶2131052.wilson@uib.edu,
⁷2131141.yuki@uib.edu

ABSTRAK

Kehadiran TI menjadi aspek penting dalam meningkatkan strategi bisnis suatu organisasi. Suatu organisasi tidak luput dari peningkatan strategis bisnis yang dimana bertujuan dalam meningkatkan suatu organisasi yang dimana dihubungkan dengan framework dalam menjalaninya. Kerangka kerja yang digunakan berupa COBIT 5 dan ITIL V3 dimana integrasi yang dirasakan berdampak pada suatu organisasi. Dalam penelitian yang dilakukan digunakan metode studi literatur yang dimana dilakukan pencarian sumber dari jurnal dan buku untuk menganalisis, mengevaluasi, dan menginterpretasi terhadap pertanyaan penelitian secara detail agar mencapai hasil yang optimal. Penelitian ini mengevaluasi peran dan integrasi COBIT 5 dan ITIL V3 dalam meningkatkan tata kelola TI dan kesuksesan proyek sistem informasi melalui studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan COBIT 5 berpengaruh signifikan terhadap efektivitas tata kelola TI, dengan fokus pada pengelolaan risiko, kepatuhan, dan keselarasan strategi bisnis dan TI. COBIT 5 memberikan arahan dan struktur yang diperlukan untuk memastikan tata kelola TI yang optimal. Di sisi lain, ITIL V3 meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI melalui siklus hidup layanan yang terstruktur, meliputi manajemen kejadian, pemenuhan permintaan, manajemen akses, manajemen masalah, dan manajemen insiden. ITIL V3 membantu organisasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna akhir, mengurangi *downtime*, dan memastikan layanan TI berjalan dengan lancar. Integrasi antara COBIT 5 dan ITIL V3 memberikan pendekatan holistik dalam tata kelola dan manajemen layanan TI. Kombinasi ini mendukung pengelolaan risiko yang lebih baik, optimalisasi sumber daya, dan memastikan keselarasan antara TI dan tujuan bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan terintegrasi ini meningkatkan kesuksesan proyek sistem informasi, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi.

Kata Kunci: COBIT 5, ITIL V3, Tata Kelola TI, Manajemen Layanan TI, Proyek Sistem Informasi, Integrasi Framework, Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Kemajuan Teknologi Informasi (TI) menjadi aspek penting dalam memenuhi kebutuhan informasi dan mendorong strategi bisnis pada suatu organisasi. Dengan kehadiran TI tidak hanya berfungsi sebagai pendukung operasional melainkan dapat meningkatkan produktivitas organisasi dalam hal tata kelola, manajemen risiko, kesuksesan proyek, dan pengelolaan pelayanan. Tata kelola TI berperan dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang dapat menyelaraskan strategi

bisnis untuk memenuhi pencapaiannya (Saputro and Sariningsih 2020). Adanya tata kelola TI menjadi aspek penting dalam menentukan kesuksesan proyek sehingga menghasilkan suatu keputusan yang terarah dan terstruktur. Oleh karena itu, tata kelola TI yang efektif menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa investasi dalam TI memberikan nilai yang maksimal dan mendukung pencapaian tujuan bisnis secara keseluruhan.

Namun seiring berjalan waktu banyak organisasi yang menghadapi tantangan dalam penerapan tata kelola TI yang efektif. Tantangan yang dihadapi mencakup ketidakselarasan antara proyek TI dan strategi bisnis, pengelolaan risiko yang kurang memadai, dan ketidakpatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Kondisi seperti inilah yang menghambat kesuksesan proyek sistem informasi serta penurunan produktivitas, yang dimana dapat mempengaruhi keseluruhan kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu, suatu organisasi memerlukan suatu pendekatan kerangka kerja yang terstruktur dan sistematis dalam mengelola TI menjadi lebih efektif dan efisien.

COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) dan ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah dua pendekatan yang saling berkesinambungan dan digunakan oleh banyak organisasi dalam meningkatkan tata kelola TI. COBIT 5 menyediakan panduan komprehensif untuk tata kelola dan manajemen TI, mencakup aspek-aspek seperti pengelolaan risiko, kepatuhan, dan pengukuran kinerja suatu organisasi (Safitri and Sensuse 2016). Selain itu, COBIT 5 juga menjadi suatu kerangka yang baik dalam penilaian tingkat *maturity* yang akan ditinjau berdasarkan domain yang ada seperti yang diungkapkan oleh (Khansa et al. 2022). Sementara itu, ITIL V3 berfokus pada manajemen layanan TI, menyediakan proses yang berjalan dengan baik untuk meningkatkan efisiensi operasional dan perbaikan kualitas layanan TI (Saputro and Sariningsih 2020).

Penelitian terdahulu mengeksplorasi terhadap peran COBIT 5 dan ITIL V3 seperti yang diteliti oleh (Cahaya Puspitaningrum, Dica Fitriani, and Septa Sintiya 2024) ditemukan bahwa COBIT 5 memiliki suatu tingkat kepuhan dan kemampuan serta peningkatan tata kelola TI dalam suatu organisasi. Dengan menyoroti penelitian lain oleh (Nainggolan 2021) mengulaskan bahwa adanya peran *framework* dalam COBIT 5 dan ITIL V3 memberi solusi bagi auditor dalam melakukan manajemen antara risiko dalam suatu organisasi, kebutuhan kontrol, dan isu masalah. Penelitian lain oleh (Yunis and Elly 2021) menunjukkan bahwa integrasi pada *framework* COBIT 5 dan ITIL V3 menghasilkan evaluasi layanan, meminimalan risiko layanan, serta pengelolaan TI dalam keamanan informasi. Dengan demikian, peran COBIT 5 dan ITIL V3 dapat dilakukan dalam meningkatkan tata kelola TI, manajemen dan pendekatan layanan yang terstruktur (Cahaya Puspitaningrum et al. 2024; Nainggolan 2021; Yunis and Elly 2021).

Maka dari itu, dengan berbagai permasalahan yang ada pada tata kelola TI yang telah disebutkan, penelitian sebelumnya mengarahkan solusi integratif pada peningkatan tata kelola TI dan proyek SI. Dengan adanya solusi ini dapat memanfaatkan kelebihan dari kedua kerangka tersebut yang mana ITIL V3 akan meningkatkan layanan manajemen TI dengan proses yang efisien, sementara COBIT 5 akan difokuskan pada pengelolaan tata kelola dan risiko yang dihadapi pada suatu regulasi. Dengan pendekatan ini organisasi dapat menyelaraskan kebutuhannya dengan tujuan bisnis dan regulasi yang berlaku. Maka dari itu, dalam penelitian *literature review* yang ditinjau penulis akan dilakukan peningkatan tata kelola TI dengan kerangka yang ditentukan. Penulis akan melakukan berbagai analisis dalam mencapai peningkatan tata kelola yang optimal.

TINJAUAN PUSTAKA

IT Governance

IT Governance atau biasa disebut Tata Kelola Teknologi Informasi merupakan bagian integral tata kelola organisasi, yang berfokus untuk memastikan apakah investasi dalam teknologi informasi dapat memberikan suatu manfaat bisnis yang signifikan. IT Governance ini memastikan bahwa IT itu dapat mendukung tujuan dari bisnis, mengelola risiko yang berhubungan dengan IT, serta dapat mematuhi peraturan yang berlaku. Biasanya IT Governance memiliki tiga tujuan utama

yaitu memastikan bahwa TI searah dengan tujuan bisnis, mengoptimalkan nilai dari investasi TI, dan mengelola risiko yang berkaitan dengan penggunaan TI.

Kerangka kerja IT Governance meliputi tata hubungan dan proses yang mengatur serta mengendalikan suatu perusahaan. Tujuannya adalah untuk mencapai target yang telah ditentukan, meningkatkan nilai perusahaan, dan menyesuaikan risiko serta manfaat dari penggunaan TI. Adanya pengelolaan teknologi informasi searah dan mendukung strategi bisnis organisasi, IT Governance membantu mencapai tujuan-tujuan ini.



Gambar 1. Struktur Tata Kelola TI

Framework IT Governance COBIT

COBIT, yang dikembangkan oleh ISACA (Information Systems Audit and Control Association), mempunyai kerangka kerja yang lengkap untuk tata kelola dan manajemen TI. COBIT mempermudah organisasi mencapai tujuan strategis melalui penggunaan TI yang efektif dan efisien. Versi terbaru, COBIT 5 yang dikeluarkan pada 2012, dan COBIT 2019, menghadirkan prinsip-prinsip tata kelola dan manajemen TI yang lebih relevan. COBIT lebih mementingkan informasi sebagai aset strategis dan mempersiapkan panduan untuk pengelolaan informasi tersebut. Adapun lima prinsip utama COBIT 5 meliputi:

1. Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan
Menjaga keselarasan antara manfaat dan risiko dari sumber daya yang digunakan untuk mengisi kebutuhan pemangku kepentingan.
2. Mencakup Seluruh Perusahaan
Menggabungkan seluruh objek, baik internal maupun eksternal, yang terlibat dalam penggunaan TI.
3. Kerangka Kerja Terpadu
Mengumpulkan berbagai standar dan kerangka kerja dalam satu framework.
4. Pendekatan Holistik
Memperhitungkan berbagai bagian TI secara menyeluruh.
5. Pemilahan Tata Kelola dari Manajemen
Untuk mencapai efisiensi yang lebih baik perlu memisahkan fungsi tata kelola manajemen operasional.

Keuntungan dari Penggunaan COBIT adalah:

1. Meringankan pertumbuhan kebijakan yang jelas dan praktik terbaik dalam pengendalian TI.
2. Memfokuskan kepatuhan terhadap peraturan dan mendukung organisasi dalam meningkatkan nilai dari penggunaan TI.

Framework IT Governance ITIL

ITIL adalah kerangka kerja yang dibuat untuk meringankan organisasi dalam mengelola layanan TI secara efektif. ITIL mempunyai panduan praktik yang diterima secara luas dalam industri untuk mengelola siklus hidup layanan TI. ITIL 4 versi terbaru dari ITIL, memperkenalkan rancangan seperti Sistem Nilai Layanan (Service Value System) dan rantai nilai layanan (service value chain) yang berfokus pada pendekatan holistik dalam manajemen layanan TI dan integrasi layanan dengan tujuan bisnis. Berikut adalah struktur dari ITIL:

1. ITIL merumuskan proses manajemen layanan TI yang meringankan organisasi dalam penyampaian layanan TI berkualitas tinggi.
2. Hal ini meliputi seluruh siklus hidup layanan TI dari strategi dan desain, hingga transisi, operasi, dan perbaikan berkelanjutan.

Keuntungan Penggunaan ITIL:

1. Memaksimalkan efisiensi dan efektivitas layanan TI.
2. Membantu untuk mencapai keselarasan antara layanan TI.

Framework Categories



Gambar 2. Kategori Kerangka Kerja

Peran COBIT dalam IT Governance

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) memberikan arahan bagi organisasi untuk mengimplementasikan kebijakan, prosedur, dan kontrol yang memastikan TI sejalan dengan strategi bisnis dan dapat memberikan nilai yang diinginkan. Melalui tahapan penilaian dan pemantauan kinerja TI, COBIT mendorong organisasi mengidentifikasi area yang perlu untuk diperbaiki serta mengimplementasikan tindakan korektif untuk meningkatkan atau mendorong efektivitas dan efisiensi penggunaan TI. Selain itu, COBIT mempunyai metrik untuk menilai kinerja dan efektivitas tata kelola TI termasuk menilai pencapaian tujuan bisnis yang didukung oleh TI. Peran utama COBIT dalam IT Governance adalah sebagai berikut:

1. Jembatan antara Bisnis dan TI

COBIT dapat mengatasi kesenjangan antara kebutuhan bisnis dan fungsi TI dengan menyajikan kerangka kerja yang mengintegrasikan kebutuhan kontrol, isu teknis, dan risiko bisnis. Hal ini memberikan kemungkinan untuk organisasi dalam menyelaraskan strategi bisnis dan strategi TI secara lebih efektif.

2. Struktur dan Pengelolaan

COBIT memiliki struktur yang jelas untuk tata kelola TI meliputi seluruh proses TI dari perencanaan dan organisasi, akuisisi dan implementasi, penyampaian dan dukungan, sampai evaluasi. Ini untuk memastikan bahwa semua aspek pengelolaan TI dapat dilaksanakan dengan baik.

3. Kepatuhan dan Evaluasi

COBIT memberikan arahan untuk mencapai tingkat kepatuhan yang diharapkan serta kinerja dalam proses-proses TI. Ini meliputi alat evaluasi untuk mengukur kapabilitas dan kinerja tata kelola TI yang sangat penting untuk audit dan penilaian risiko.

4. Pengembangan Kebijakan dan Praktik Terbaik

Dengan adanya COBIT, organisasi dapat meningkatkan kebijakan yang jelas dan praktik terbaik untuk mengendalikan TI. COBIT juga membantu untuk memastikan apakah praktik-praktik ini selaras dengan peraturan dan standar internasional.

5. Manajemen Risiko

COBIT dapat membantu identifikasi dan mitigasi risiko yang berhubungan dengan TI. Dengan demikian, organisasi dapat meminimalisir risiko keamanan dan memastikan bahwa TI dapat digunakan secara efisien serta sesuai dengan persyaratan hukum.

Peran ITIL dalam Manajemen Layanan TI

ITIL mempermudah organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan TI berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan bisnis. Dengan dilaksanakan praktik ITIL, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan penyampaian layanan yang responsif. ITIL juga meningkatkan budaya perbaikan berkelanjutan dengan siklus Deming (Plan-Do-Check-Act) yang mempermudah organisasi secara terus-menerus untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses layanan TI. Penggunaan ITIL juga dapat mengelola hubungan dengan pengguna akhir dan pelanggan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan juga meminimalisir masalah layanan dengan manajemen insiden yang efektif. Berikut adalah peran utama ITIL dalam manajemen layanan TI:

1. Meningkatkan Ketersediaan dan Keandalan Layanan

ITIL akan mempermudah organisasi dalam meningkatkan ketersediaan dan keandalan layanan TI dengan menetapkan proses standar yang memastikan bahwa layanan itu selalu tersedia dan dapat digunakan oleh pengguna.

2. Pengawasan Dokumen dan Komunikasi Peran

ITIL memberikan kemudahan terhadap pengawasan dokumen dan membentuk komunikasi yang jelas terhadap peran dan tanggung jawab dalam organisasi.

3. Optimasi dan Penyesuaian Infrastruktur TI

ITIL dapat mengoptimalkan infrastruktur TI dan mengantisipasi perubahan kebutuhan bisnis dalam suatu organisasi. ITIL memberikan arahan untuk merencanakan, merancang, dan mengimplementasikan layanan TI dengan baik.

4. Mengurangi Biaya Total Kepemilikan (TCO)

ITIL dapat mengurangi biaya total kepemilikan layanan TI dengan pengelolaan yang efektif, termasuk manajemen masalah, insiden, konfigurasi, perubahan, serta rilis layanan.

5. Struktur Organisasi dan Peran

ITIL memungkinkan fleksibilitas bagi organisasi untuk selalu menyesuaikan peran dalam ITIL dengan jabatan dalam suatu struktur organisasi, meringankan penerapan ITIL sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan kondisi unik mereka.

6. Panduan dan Praktik Terbaik

ITIL memberikan arahan dan praktik terbaik untuk mengelola layanan TI secara efektif, mencakup strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan perbaikan layanan berkelanjutan.

Kolaborasi COBIT dan ITIL dalam IT Governance

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) dan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) selalu digunakan bersama agar dapat memperkuat tata kelola TI (IT Governance). Gabungan kedua kerangka kerja ini menawarkan pendekatan yang komprehensif dan saling melengkapi, memberikan kemungkinan organisasi untuk memastikan

pengelolaan TI yang baik dari awal sampai akhir. Berikut ini adalah aspek-aspek kerja sama antara keduanya:

1. Komplementaritas dalam Ruang Lingkup

COBIT berfokus pada aspek "apa" yang harus dibuat untuk memastikan tata kelola yang baik dari semua proses TI yang ada, termasuk pengelolaan pelayanan informasi. Di sisi lainnya, ITIL memberikan arahan detail tentang "bagaimana" melakukan proses TI, memberikan langkah praktis untuk pengelolaan layanan TI.

2. Struktur dan Manajemen Risiko

Terdapat kerangka kerja COBIT yang digunakan untuk mengelola risiko secara keseluruhan dan memastikan bahwa TI mendorong tujuan bisnis organisasi. Di sisi lain, ITIL memberikan praktik terbaik untuk manajemen layanan.

3. Audit dan Kepatuhan

COBIT memiliki struktur yang kuat dalam hal audit TI yang sangat cocok untuk menilai dan mengevaluasi tata kelola TI secara menyeluruh. Di sisi lain, ITIL juga menyediakan detail operasional yang dibutuhkan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan oleh COBIT.

4. Penggunaan Bersama dalam Proyek TI

Gabungan antara COBIT dan ITIL memungkinkan organisasi untuk memakai keduanya dalam proyek TI secara sinergis. COBIT memberikan panduan strategis dan kerangka kerja keseluruhan, sementara itu ITIL memberikan detail operasional untuk implementasi.

Kesuksesan Proyek Sistem Informasi dengan COBIT dan ITIL

Implementasi dari COBIT dan ITIL dapat menjamin kesuksesan untuk proyek sistem informasi dengan tersedianya kerangka kerja dan praktik terbaik yang mendorong pengelolaan proyek secara efektif. COBIT membantu dalam hal pengelolaan risiko dan kontrol proyek, sementara itu ITIL memberikan arahan atau panduan untuk manajemen layanan dan penyampaian proyek yang sesuai dengan kebutuhannya. Dengan menggabungkan atau mengkombinasikan COBIT dan ITIL, organisasi dapat memberikan peningkatan terhadap kualitas manajemen proyek, meminimalisir risiko kegagalan proyek, dan memastikan proyek sistem informasi dapat memberikan nilai bisnis yang diinginkan.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) dan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) sering digunakan bersama untuk mencapai kesuksesan dalam proyek sistem informasi. Gabungan diantara keduanya dapat memberikan pendekatan menyeluruh yang meliputi strategi pengelolaan dan implementasi teknologi informasi. Berikut ini adalah poin-poin tentang kesuksesan proyek sistem informasi dengan menggunakan COBIT dan ITIL:

1. Tata Kelola dan Kontrol

COBIT dapat memberikan kerangka kerja untuk tata kelola TI yang meliputi pengendalian, evaluasi, dan pemantauan semua hal layanan TI untuk memastikan semua proses TI mendorong tujuan bisnis organisasi. ITIL dilengkapi dengan panduan detail mengenai pengelolaan layanan TI yang efektif dan efisien, termasuk manajemen insiden, perubahan, dan konfigurasi.

2. Manajemen Risiko

COBIT dapat mengidentifikasi dan mengelola risiko TI, memastikan investasi TI memberikan nilai tambah bagi bisnis. ITIL mempunyai praktik terbaik untuk mengelola insiden dan masalah yang muncul, meminimalisir risiko operasional melalui manajemen layanan yang terstruktur.

3. Peningkatan Layanan

COBIT difokuskan pada pengukuran dan evaluasi performa TI, memberikan sinyal apabila ada kesalahan yang mungkin terjadi. ITIL menekankan pada perbaikan secara terus-menerus

pada layanan TI memastikan layanan yang diberikan selalu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

4. Keselarasan dengan Tujuan Bisnis

COBIT berfokus pada kepentingan keselarasan antara strategi TI dan tujuan bisnis organisasi, memberikan kepastian bahwa semua investasi dan kegiatan TI mendorong pencapaian tujuan bisnis. ITIL membantu menyediakan kerangka kerja yang sangat detail untuk implementasi dan operasional TI sehari-hari, memastikan bahwa layanan TI sering mendukung kebutuhan bisnis secara optimal.

5. Audit dan Kepatuhan

COBIT memberikan alat dan teknik untuk audit dan evaluasi kinerja TI, memastikan bahwa semua hal atau proses dalam layanan TI itu mematuhi standar dan regulasi yang berlaku. ITIL mendukung proses audit dengan memberikan panduan operasional yang jelas, memastikan bahwa semua aspek layanan TI dapat diaudit dan dievaluasi dengan efektif.

METODE PENELITIAN

Pada tahap ini metode penelitian penting dilakukan, metode yang akan digunakan yakni studi literatur, yang mana informasi yang didapatkan dengan mengambil referensi jurnal dan buku yang ada serta dilakukan analisis, evaluasi, dan interpretasi terhadap pertanyaan penelitian secara detail agar mencapai hasil yang optimal. Dengan penggunaan metode yang dipakai oleh penulis memiliki fungsi dalam menjawab penelitian yang memberikan penjelasan secara mendalam dalam mendeskripsikan suatu penggunaan peran kerangka kerja dalam peningkatan tata kelola TI dan kesuksesan proyek sistem informasi. Dalam penggunaan metode *systematic literature review*, akan menjelaskan suatu rumusan masalah dalam menjawab berbagai pertanyaan penelitian secara lengkap.

Dilakukannya penelitian ini akan melalui tahap-tahap dalam melaksanakan studi literatur yang didasarkan dengan teori Kitchenham dan Charters (Suryono 2019). *Systematic literature review* merupakan sebuah metode dalam mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mendeskripsikan penelitian secara keseluruhan secara relevan dengan pertanyaan pada penelitian tertentu ataupun pada suatu fenomena yang menarik. Dalam pengimplementasian *systematic literature review* terdapat 3 tahapan yang harus dilaksanakan, yakni: perencanaan studi literatur, pelaksanaan tinjauan literatur, dan analisis tinjauan literatur.

Perencanaan Tinjauan Literatur

Dalam melaksanakan perencanaan tinjauan literatur, dibutuhkan dalam melakukan tinjauan rumusan masalah pada penelitian. Tujuan dilakukannya perencanaan tinjauan literatur adalah agar lebih mengetahui peran kerangka kerja yang sebenarnya pada peningkatan tata kelola TI dan proyek sistem informasi. Dalam mencapai suatu upaya tersebut, maka dari itu diperlukan dalam melakukan suatu perumusan masalah penelitian.

Penelitian yang dilakukan, didapatkan 3 rumusan masalah, antara lain:

RM1: Bagaimana penerapan COBIT 5 dalam peningkatan efektivitas tata kelola TI dalam suatu organisasi?

RM2: Sejauh mana ITIL V3 dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI dalam proyek sistem informasi?

RM3: Bagaimana integrasi antara COBIT 5 dan ITIL V3 dalam mendukung kesuksesan proyek sistem informasi?

Pelaksanaan Tinjauan Literatur

Pelaksanaan tinjauan literatur diterapkan dalam mengidentifikasi hasil studi yang sesuai dengan topik yang dipilih pada penelitian ini. Studi yang dipilih adalah hasil studi jurnal yang dimana diambil berdasarkan rentang waktu publikasi dari tahun 2016-2024. Pencarian dengan kata

kunci dalam mendapatkan jurnal dengan menggunakan sumber dari *google scholar* dan *semantic scholar*. Pada sumber *google scholar* menggunakan kata kunci “Peran COBIT 5 dan ITIL V3 dalam tata kelola TI”, sedangkan pada sumber *semantic scholar* menggunakan kata kunci “Peran COBIT 5 dan ITIL V3 dalam kesuksesan proyek sistem informasi”. Setelah dilakukan pencarian kata kunci, dilanjutkan dengan penentuan kriteria inklusi dan eksklusi yang nantinya akan disaring berdasarkan studi terpilih. Kriteria inklusi dan eksklusi dapat dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Studi Sebelumnya

Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian	
Inklusi	Penentuan studi publikasi dalam rentang tahun 2016-2024
	Penentuan studi dalam bentuk jurnal
	Penentuan studi dalam bahasa Indonesia
	Penentuan studi disesuaikan dengan rumusan masalah
Eksklusi	Penentuan studi publikasi dalam bentuk skripsi, thesis, laporan, <i>proceeding</i> dan sejenisnya
	Penentuan studi yang tidak sesuai dengan rumusan masalah
	Penentuan studi dalam bahasa Inggris

Analisis Tinjauan Literatur

Dalam tahap penelitian ini, dilakukan analisis tinjauan literatur terhadap studi yang sudah di kumpulkan yang mana akan dilakukan analisis secara mendalam pada bab tertentu. Pada analisis yang sudah dilakukan akan dilakukan pemetaan terhadap rumusan masalah pada penelitian yang sudah ditentukan. Sebagaimana akan dijelaskan pada bab selanjutnya yakni hasil dan pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan studi literatur dalam mengkaji peran COBIT 5 dan ITIL V3 dalam meningkatkan tata kelola TI dan kesuksesan proyek sistem informasi. Dalam melaksanakan pengkajian ini dilakukan pengambilan sumber dari jurnal ilmiah dan internet dalam menganalisis dan mengidentifikasi temuan yang didapatkan dari hasil peran integrasi kedua *framework* tersebut. Dari beberapa sumber yang dianalisis, mayoritas menunjukkan peran COBIT 5 dan ITIL V3 memberikan peningkatan terhadap efisiensi tata kelola TI dan keberhasilan proyek sistem informasi.

RM1: Bagaimana penerapan COBIT 5 dalam peningkatan efektivitas tata kelola TI dalam suatu organisasi?

Berdasarkan hasil literatur yang dilakukan oleh peneliti yang disertai dengan kriteria inklusi dan eksklusi, didapatkan bahwa penerapan COBIT 5 berpengaruh pada efektivitas tata kelola TI. Yang mana diteliti oleh (Nainggolan 2021) bahwa kerangka kerja COBIT 5 dibagi menjadi 4 yaitu *control object*, *audit guidelines*, *management guidelines*, dan *maturity model* serta memiliki 4 domain yaitu *Align, Plan, and Organize (APO)*, *Build, Acquire, and Implement (BAI)*, *Deliver, Service, and Support (DSS)*, dan *Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)*. Peran COBIT 5 dalam suatu organisasi diutamakan kewajiban yang diterapkan dalam memastikan tata kelola TI dapat berjalan dengan baik serta pelayanan informasi yang dikelola dengan baik. Dalam hal ini COBIT 5 diberi hak akses dalam menyediakan suatu arahan, alat dan struktur dalam mencapai pencapaian dari kesesuaian dan performa yang diperlukan dalam suatu proses TI organisasi.

Analisa lain yang dilakukan membuktikan bahwa COBIT 5 sangat membantu dalam

membantu pengaudit sistem informasi, pengguna, dan manajemen organisasi yang menghubungkan antara risiko organisasi, kebutuhan kontrol, dan permasalahan teknis dalam teknologi informasi. Perjalanan investasi suatu layanan dalam organisasi biasanya akan menghabiskan banyak biaya yang dimana berbanding lurus dengan keuntungan yang didapatkan oleh organisasi sehingga dalam pengoperasiannya dapat berjalan dengan aman dan dapat diandalkan. Dengan pengupayaan kerangka kerja COBIT 5 mendukung investasi organisasi dalam jangka panjang yang dapat memberikan suatu pemberitahuan bahwa adanya tindakan yang tidak sesuai dengan perencanaannya. Peran COBIT 5 juga sangat penting bagi pengaudit sistem informasi yang dimana sangat berpengaruh pada pengurangan tingkat risiko kehilangan data, layanan yang tidak stabil serta manajemen teknologi informasi yang tidak memadai. Tidak hanya itu, COBIT 5 juga berperan penting bagi kemajuan organisasi dengan menyediakan *feedback* atau masukan dari kesalahan yang dilakukan sebagaimana diteliti oleh (Purwaningrum, Nadhiroh, and Mukaromah 2021).

Keterkaitan komponen COBIT pada peningkatan tata kelola TI juga dihasilkan dari adanya *maturity* atau kematangan model yang mana hal ini berhubungan juga pada peran audit sistem informasi. Dengan efektivitas gabungan yang ada dihasilkan suatu tujuan dalam tata kelola TI untuk memberikan wawasan dan perbaikan bagi manajemen teknologi informasi, pengendalian teknologi informasi serta mengoptimalkan sumber daya TI dalam meningkatkan pengelolaannya.

RM2: Sejauh mana ITIL V3 dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI dalam proyek sistem informasi?

Berdasarkan hasil literatur yang diteliti oleh peneliti dengan kriteria inklusi dan eksklusi didapatkan intisari bahwa ITIL V3 selalu memberikan performa yang baik dalam merencanakan perancangan layanan dan peningkatan layanan bagi tata kelola TI. ITIL V3 mampu meningkatkan layanan komputasi dalam sektor teknologi informasi. Kerangka kerja ini terpusat pada proses penerapan manajemen dalam sistem informasi bagi suatu organisasi yang dapat memberikan ketimpangan analisis penerapan kualitas layanan. Kerangka kerja ITIL V3 digunakan untuk mendapatkan informasi dalam peningkatan *maturity* dalam suatu organisasi yang dikemudian hari dapat dilakukan analisis terhadap tingkatan kenyataan dan tingkatan yang diharapkan sebagaimana diteliti oleh (Suban and Emanuel 2020).

Seperti yang dapat kita lihat dalam penelitian (Purwaningrum et al. 2021) yang mana pengimplementasian ITIL V3 pada organisasi mencapai tingkat *maturity* sebesar 3.83 dengan gap sebesar 0,2 yang mengindikasikan bahwa organisasi tersebut dalam posisi yang terjaga dan terukur. Perhitungan tingkat *maturity* rata-rata skor yang ideal yakni pada skala 5. Dengan keberhasilan dari penerapan kerangka kerja ini dapat menghindari adanya penyimpangan dalam suatu organisasi sehingga dapat berjalan dengan baik. ITIL V3 memiliki siklus dalam pelayanannya yaitu *Service Operation* dengan penggunaan berupa manajemen kejadian, pemenuhan permintaan, manajemen akses, manajemen masalah, dan manajemen insiden.

1. Manajemen Kejadian (*Event Management*)

Manajemen Kejadian atau biasa disebut *Event Management* merupakan suatu proses dalam kerangka kerja ITIL V3 yang berperan dalam memonitor semua perkara pada suatu organisasi dengan sarana TI. Manajemen Kejadian biasanya melalui proses identifikasi, kategorisasi, dan menganalisa suatu peristiwa dengan sarana TI. Tujuan dari Manajemen Kejadian yakni memastikan bahwa setiap langkah atau proses yang dilalui dalam suatu organisasi dapat dijalankan dengan tepat guna.

2. Pemenuhan Permintaan (*Request Fulfillment*)

Pemenuhan Permintaan atau biasa disebut *Request Fulfillment* merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan pengguna terhadap layanan yang tersedia. Tujuan dari Pemenuhan Permintaan yakni memastikan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang disediakan, merasakan layanan tersebut, mengetahui fungsi dari layanan, serta mendapatkan dukungan dengan informasi, keluhan, dan komentar.

3. Manajemen Akses (*Access Management*)

Manajemen Akses atau biasa disebut *Access Management* merupakan suatu proses pemberian hak atau wewenang terhadap pengguna layanan agar layanan dapat digunakan sesuai fungsinya. Tujuan dari Manajemen Akses yakni melindungi informasi terhadap serangan-serangan eksternal yang dapat merusak struktur informasi.

4. Manajemen Masalah (*Problem Management*)

Manajemen masalah atau biasa disebut *Problem Management* merupakan suatu proses dalam melakukan pencegahan terhadap masalah yang terjadi dan meminimalisir dampak yang terjadi terhadap suatu organisasi sehingga dapat mencapai suatu keefektifan. Biasanya dalam siklus ini akan dilakukan analisa masalah dalam mengetahui akar permasalahan dari suatu insiden yang kemudian akan diberikan solusi pada masalah tersebut.

5. Manajemen Insiden (*Incident Management*)

Manajemen Insiden atau biasa disebut *Incident Management* merupakan suatu proses pengelolaan peristiwa atau insiden berupa kegagalan sistem dalam organisasi, keluhan pengguna, dan kejadian yang dilaporkan secara otomatis. Tujuan dari Manajemen Insiden yakni memastikan tidak terjadinya pengulangan kejadian serupa dan berusaha untuk mengembalikan kondisi seperti kondisi awal.

RM3: Bagaimana integrasi antara COBIT 5 dan ITIL V3 dalam mendukung kesuksesan proyek sistem informasi?

Adanya integrasi antara kedua *framework* berdayaguna dalam meningkatkan tata kelola TI dan mendukung kesuksesan proyek SI. Dengan analisis yang dilakukan didapatkan hasil pemetaan terhadap integrasi kedua *framework* tersebut yakni hubungan antara APO dengan peningkatan proses dalam mengelola tata kelola TI yang dibutuhkan oleh organisasi. Hasil pemetaan lain menilai bahwa APO berhubungan dengan manajemen keamanan yang mana dapat mengelola risiko yang terjadi berdasarkan kurun waktu tertentu. Hal lain menunjukkan juga bahwa hubungan antara APO dan manajemen keamanan memiliki pengelolaan keamanan informasi dalam organisasi dengan tepat. Selain itu, adanya integrasi COBIT 5 dan ITIL V3 dalam *Ensure Resource Optimization* serta *Demand Management* memastikan bahwa kepuasan dalam kebutuhan sumber daya lembaga dapat lebih optimal, penempuhan transisi di masa depan yang dapat mengoptimalkan biaya sistem informasi dan perwujudan utilitas. Pada *Manage the IT Framework* dengan *The Seven-step Improvement Process* juga dapat menciptakan suatu manajemen pendekatan dalam memenuhi persyaratannya dalam suatu lembaga organisasi, yang kemudian akan mempengaruhi struktur, peran, dan proses manajemen organisasi.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan COBIT 5 dan ITIL V3 secara bersamaan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi organisasi. Berikut adalah pembahasan mendetail dari hasil penelitian:

1. Keselarasan Strategi Bisnis dan TI

COBIT 5 membantu organisasi dalam menyelaraskan strategi TI dengan tujuan bisnis. Prinsip-prinsip COBIT 5 yang berfokus pada kebutuhan pemangku kepentingan memastikan bahwa investasi dalam TI memberikan nilai maksimal bagi organisasi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua proyek TI, termasuk proyek sistem informasi, mendukung tujuan strategis organisasi.

2. Pengelolaan Risiko dan Kepatuhan

COBIT 5 menyediakan panduan yang komprehensif untuk pengelolaan risiko dan kepatuhan. Dengan adanya kerangka kerja ini, organisasi dapat memitigasi risiko potensial sebelum terjadi dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Hal ini penting untuk menghindari sanksi dan menjaga reputasi organisasi.

3. Efisiensi Operasional dan Kualitas Layanan
ITIL V3 berfokus pada manajemen layanan yang efektif dan efisien. Dengan menerapkan proses-proses ITIL, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan TI, mengurangi downtime, dan meningkatkan kepuasan pengguna akhir. Siklus hidup layanan yang dikelola dengan baik memastikan bahwa semua layanan TI berjalan dengan lancar dan memberikan nilai tambah bagi pengguna.
4. Pendekatan dalam Integrasi
Menggabungkan COBIT 5 dan ITIL V3 memberikan pendekatan yang lebih menyeluruh dalam tata kelola dan manajemen layanan TI. COBIT 5 memberikan panduan untuk tata kelola dan manajemen risiko, sementara ITIL V3 memastikan bahwa setiap tahap layanan TI dikelola dengan baik. Pendekatan terintegrasi ini memastikan bahwa semua aspek TI, dari tata kelola hingga layanan, bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan organisasi.
5. Peningkatan Kesuksesan Proyek Sistem Informasi
Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL V3, proyek sistem informasi dapat dijalankan lebih efisien. Pengelolaan risiko yang lebih baik dan kualitas layanan yang lebih tinggi meningkatkan tingkat keberhasilan proyek, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kinerja keseluruhan organisasi.

KESIMPULAN

Dalam menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam tata kelola TI dan kesuksesan proyek sistem informasi, penerapan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL V3 secara bersamaan dapat memberikan solusi yang efektif. COBIT 5 yang mana berfokus pada tata kelola dan manajemen risiko, serta ITIL V3 yang berfokus pada manajemen layanan, memberikan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi. Dengan menggabungkan keunggulan dari kedua kerangka kerja ini, organisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kualitas layanan TI, serta memastikan bahwa proyek sistem informasi berjalan sesuai dengan tujuan strategis organisasi dan mematuhi regulasi yang berlaku.

REFERENSI

- Cahaya Puspitaningrum, Ari, Laqma Dica Fitriani, and Endah Septa Sintiya. 2024. "SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi Systematic Literature Review: Implementasi COBIT Sebagai Best Practice Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Systematic Literature Review: Implementation COBIT as a Best Practice of Electronic Based." *Jurnal Sistem Informasi* 13(1):335–45.
- Khansa, Shafa Salsabila, Della Novia Ramadhan, Ahmad Fadil Alfarisy, and Fitroh. 2022. "Perkembangan Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi: Literature Review." *Journal of Computer Science and Engineering (JCSE)* 3(2):95–106. doi: 10.36596/jcse.v3i2.527.
- Nainggolan, Joyto. 2021. "Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi." *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi* 5(1):76–85. doi: 10.22437/jiituj.v5i1.13722.
- Purwaningrum, Oktania, Baitun Nadhiroh, and Siti Mukaromah. 2021. "Literature Review Audit Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5." *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi* 2(3):587–95. doi: 10.33005/jifosi.v2i3.409.
- Safitri, Liza, and Dana Indra Sensuse. 2016. "Kerangka Kerja Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Layanan TI Menggunakan COBIT 5 Dan ITIL V.3 (Studi Kasus : Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang)." *Jurnal Bangkit Indonesia* 5(2):47. doi:

10.52771/bangkitindonesia.v5i2.73.

- Saputro, Fachruddin Edi Nugroho, and Wiwik Sariningsih. 2020. "Pengukuran Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Infrastruktur Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 Dan ITIL V.3 (Studi Kasus: MBS Yogyakarta)." *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 11(2):46–54. doi: 10.51903/jtikp.v11i2.216.
- Suban, Ignasius Boli, and Andi Wahyu Rahardjo Emanuel. 2020. "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)." *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT* 5(2):59–63. doi: 10.30591/jpit.v5i2.1844.
- Suryono, Ryan Randy. 2019. "Financial Technology (Fintech) Dalam Perspektif Aksiologi." *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi* 10(1):51–66. doi: 10.17933/mti.v10i1.138.
- Yunis, Roni, and Elly. 2021. "Penilaian Kapabilitas Tata Kelola TI Perguruan Tinggi Dengan Framework COBIT 5 Dan ITIL V3." *Jurnal SIFO Mikroskil* 22(1):33–46. doi: 10.55601/jsm.v22i1.778.