

Analisis Perbandingan Implementasi COBIT 5 dan ITIL v4 dalam Konteks Manajemen Layanan TI Governance

Muhammad Raffles¹, Tuah Afriadi Faturrahman², Malik Fajar³

^{1,2,3}Program Studi Pendidikan Teknik Informatika FKIP Universitas Muhammadiyah Riau
Jl. Tuanku Tambusai, Pekanbaru, 28294 Riau
e-mail: ¹raflesmhd@gmail.com, ²tuahafriadi.x@gmail.com, ³220010@student.umri.ac.id

Abstrak

Perkembangan zaman membuat masyarakat, khususnya masyarakat Indonesia, merasakan dampak dari berbagai aspek karena kemajuan teknologi. Oleh karena itu, banyak pengembang aplikasi bersaing untuk membuat aplikasi yang bisa membantu kehidupan manusia. Kemajuan teknologi kecerdasan buatan (AI) dalam bidang desain grafis mengubah berbagai teknik dan aplikasi yang memengaruhi cara kerja desainer serta proses inovasinya. COBIT 5 dan ITIL V4 adalah dua framework yang digunakan untuk mengelola dan memanggil manajemen teknologi informasi, masing-masing memiliki pendekatan berbeda dalam penerapannya. Peneliti membahas perbedaan fungsi dan cara implementasinya antara kedua framework tersebut, termasuk prinsip kerja, fokus utama, serta faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan TI. Meskipun menggunakan metode yang berbeda dalam mengelola TI, kedua framework ini tetap relevan dan sering digunakan. Penelitian ini bertujuan memberikan panduan bagi perusahaan dan organisasi dalam memilih framework yang sesuai dengan kebutuhan mereka, dengan mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Kata kunci: COBIT 5, ITIL V4, tata kelola TI, perbandingan framework, implementasi TI

Abstract

The development of the times has made society, especially the Indonesian people, feel the effects of all aspects of technological progress. Therefore, many application developers are competing to build applications that can assist human activities. The development of artificial intelligence (AI) technology in graphic design, identifies various techniques and applications that have changed the way designers work and innovate. COBIT 5 and ITIL V4 are frameworks used for IT governance and management, each offering a different approach in its implementation. Researchers discuss the functional and implementation differences between the two frameworks, including working principles, main focuses, and factors that influence IT governance. Despite having different methods in managing IT governance, these two frameworks remain relevant and frequently used. This comparison aims to provide guidance for companies and organizations in choosing a framework that suits their needs, by identifying the strengths and weaknesses of each.

Keywords: COBIT 5, ITIL V4, IT governance, framework comparison, IT implementation

1. Pendahuluan

Pertumbuhan di sektor teknologi dan informasi saat ini berlangsung dengan sangat cepat. Penggunaan teknologi ini juga memengaruhi berbagai aspek dalam hidup kita. Di dalam suatu organisasi, penerapan sistem informasi pastinya akan membantu dalam mengelola dan menjalankan organisasi tersebut. Oleh karena itu, sistem informasi harus dikelola dengan baik agar dapat berfungsi sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

Dalam dunia organisasi, kemajuan teknologi sistem informasi juga diterapkan. Sebagai contoh, ada penggunaan COBIT 5 dan ITIL V4. Kedua kerangka kerja ini diterapkan untuk mengembangkan sistem dasar dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Pengelolaan

teknologi informasi yang baik hanya dapat dicapai melalui pengembangan kerangka kerja yang sesuai. Dengan adanya kerangka kerja sebagai pedoman, maka akan tercapai pengelolaan dan tata kelola data yang lebih baik, terutama di sektor teknologi informasi.

Kerangka kerja yang umum digunakan dalam pengelolaan teknologi informasi adalah COBIT 5 dan ITIL V4. COBIT 5 berfungsi untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan mencapai sasaran organisasi serta menggunakan teknologi informasi dengan benar sambil meminimalkan risiko yang mungkin muncul. Di sisi lain, ITIL V4 berperan dalam pengelolaan layanan IT dan memastikan bahwa sistem lebih sesuai dengan pengelolaan yang efektif dan efisien.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan merujuk dan menelaah jurnal atau artikel yang juga mengkaji tentang perbedaan antara framework COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*) dengan ITIL V4(*Information Technology Infrastructure Library*) dalam implementasi IT governance. Metode ini diambil sebab pengalaman dan pengetahuan para penulis yang tertuang dalam penelitian ini, serta dapat membantu dalam memahami hasil penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

COBIT 5 merupakan suatu kerangka kerja yang berkaitan dengan pengelolaan data yang dapat membantu perusahaan atau organisasi mencapai sasaran mereka. Ini berfungsi sebagai pendukung dalam pengaturan dan manajemen teknologi informasi bagi perusahaan atau organisasi yang menggunakan COBIT 5.

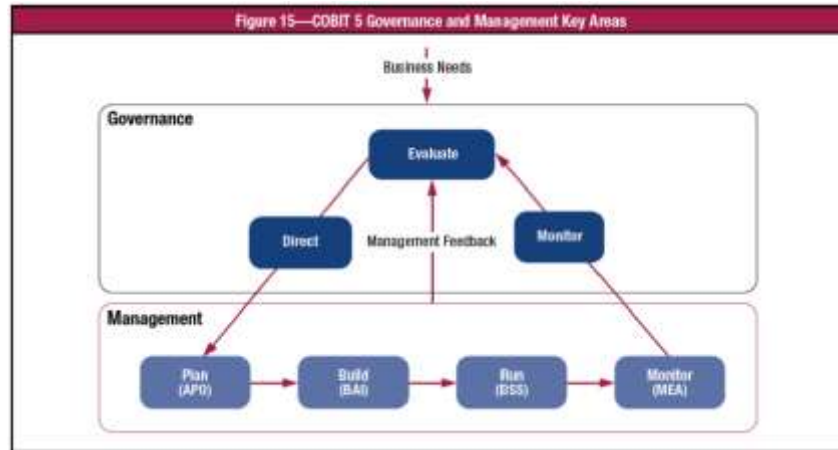
COBIT adalah sebuah alat untuk mengatur teknologi informasi yang digunakan oleh para manajer, staf teknologi informasi, pengelola kontrol, auditor, dan yang tidak kalah pentingnya, pemilik proses dalam sebuah bisnis, untuk memastikan keamanan data, keutuhan, serta ketersediaan informasi yang penting dan sensitif. Control Objective for Information and Related Technology (COBIT) adalah salah satu dari beberapa kerangka kerja yang dapat memberikan informasi penting dengan data yang jelas untuk pengelolaan teknologi informasi.

COBIT 5 memiliki kemampuan untuk menguraikan dengan detail berbagai proses tata kelola dan manajemen. Selain itu, COBIT 5 juga menyediakan kerangka kerja sebagai alat untuk mengukur dan memantau kinerja TI, meningkatkan komunikasi antar layanan, dan mengintegrasikan praktik terbaik dalam pengelolaan TI.



Gambar 1. Prinsip COBIT 5[1]

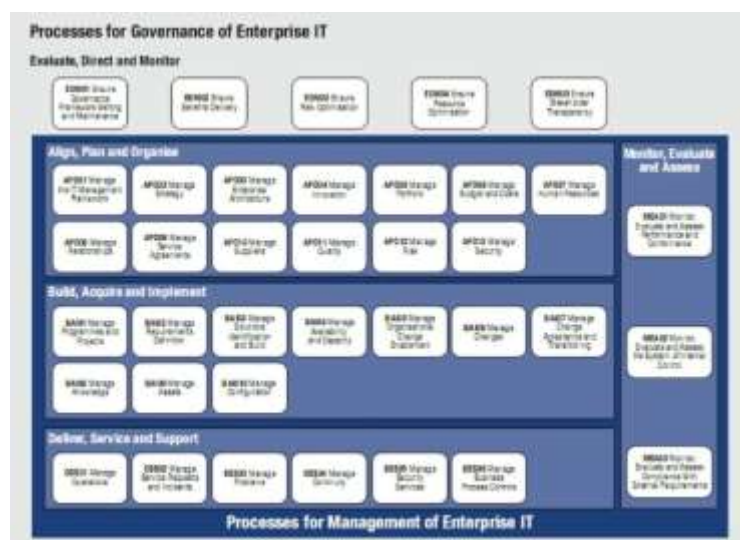
Dalam gambar diatas terdapat 5 prinsip COBIT 5 yang secara umum diterapkan dan bermanfaat bagi perusahaan, baik di sektor komersial maupun publik. Prinsip-prinsip tersebut meliputi *Meeting stakeholder needs*, *Covering enterprise end-to-end*, *Applying a single integrated framework*, *Enabling a holistic approach* serta *Separating governance from management*



Gambar 2. Area Domain Cobit 5

Dari ilustrasi itu, ada dua bidang utama, yaitu Tata Kelola dan Manajemen. Bidang Tata Kelola meliputi *Evaluate*, *Direct*, and *Monitor* (EDM), sedangkan bidang Manajemen mencakup *Align*, *Plan*, and *Organize* (APO) untuk merancang strategi bagi organisasi, serta *Build*, *Acquire*, and *Implement* (BAI).

Build, *Acquire*, and *Implement* (BAI) mencakup langkah-langkah dalam akuisisi dan penerapan teknologi informasi serta penyatuannya dalam proses organisasi. *Deliver*, *Service*, and *Support* (DSS) membahas tentang operasional dan dukungan layanan TI, termasuk dalam aspek keamanan. *Monitor*, *Evaluate*, and *Assess* (MEA) berfokus pada pengawasan kinerja dan penilaian keselarasan TI dengan sasaran kinerja internal, berfungsi sebagai langkah kontrol internal dan mendukung elemen eksternal. Selanjutnya, ketiga bidang ini akan dibagi menjadi 37 proses spesifik.

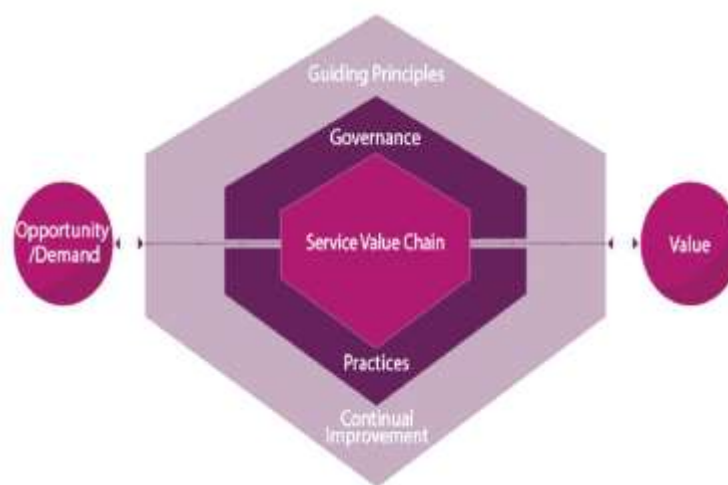


Gambar 3. Proses COBIT 5

ITIL adalah singkatan dari Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi. ITIL adalah kerangka kerja untuk Manajemen Layanan TI. Versi terbaru, ITIL V4, telah diperbarui secara signifikan dengan memasukkan lebih banyak praktik dalam Manajemen Layanan TI yang lebih terkait dan komprehensif, mengakomodasi nilai-nilai aliran proses dan transformasi digital, serta memasukkan metodologi baru seperti Agile, Lean, dan DevOps.

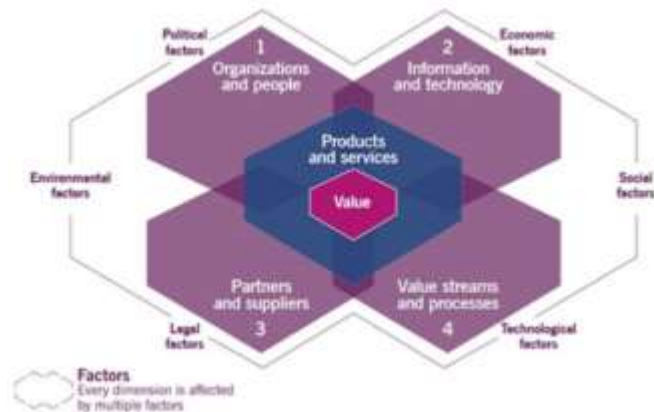
ITIL V4 banyak digunakan untuk menerapkan panduan Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI) di perusahaan dan organisasi. Hal ini bertujuan untuk mengelola layanan IT secara efektif, terutama dalam konteks pemanfaatan teknologi modern.

ITIL V4 dirancang dengan tujuan untuk memastikan sistem yang lebih fleksibel, terstruktur, dan terintegrasi guna mencapai tata kelola yang lebih efektif dan efisien dalam manajemen layanan IT. Salah satu komponen kunci dalam ITIL V4 adalah Sistem Nilai Layanan ITIL (ITIL Service Value System atau SVS).



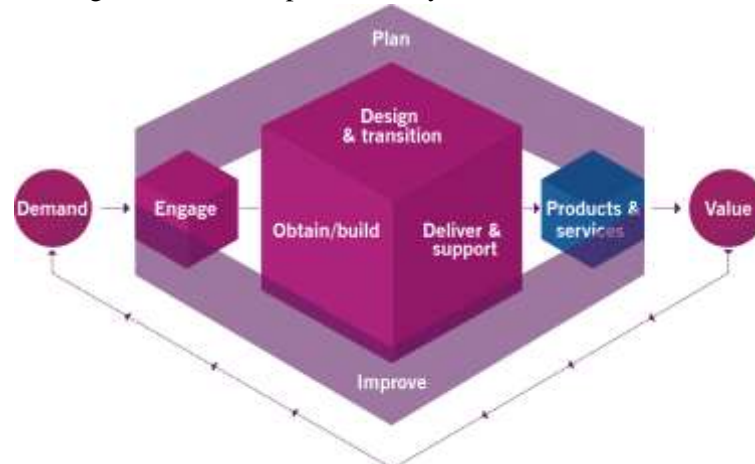
Gambar 4. Service Value System Komponen SVS

Sistem Nilai Layanan (Service Value System atau SVS) adalah model operasional yang digunakan untuk pengiriman layanan, peningkatan berkelanjutan, dan penciptaan nilai. SVS terdiri dari beberapa komponen kunci dalam praktik ITIL yang berfungsi untuk menjalankan aktivitas TI dalam organisasi. Pertama, terdapat Prinsip Panduan ITIL yang digunakan sebagai pedoman manajemen layanan dan Tata Kelola Teknologi Informasi (TKTI). Kedua, ada Tata Kelola (Governance) untuk mengontrol arahan dari organisasi guna pelaksanaan dan pemanfaatan TI. Terakhir, terdapat Peningkatan Berkelanjutan (Continual Improvement) yang memastikan pemenuhan harapan pemangku kepentingan dalam implementasi di organisasi tersebut.



Gambar 5. Prinsip ITIL V4

Gambar tersebut menunjukkan bahwa ITIL V4 memiliki lima prinsip yang umum digunakan. pertama ada organization and people, informasi dan teknologi, partners and suppliers, dan terakhir value streams processes, Selain dari Service Value System, dalam menerapkan Teknologi dan Komunikasi Informasi (TKTI), ITIL 4 dapat juga menggunakan Service Value Chain sebagai salah satu implementasinya.



Gambar 6. Service Value Chain

Service Value Chain adalah serangkaian aktivitas bisnis yang dirancang untuk mengelola layanan TI. Terdapat enam aktivitas utama dalam Service Value Chain yang mengubah permintaan dari pelanggan menjadi nilai, yaitu perencanaan (plan), perbaikan (improve), keterlibatan (engage), desain dan transisi (design and transition), pengiriman (deliver), dan dukungan (support).

3.1. Perbedaan antara COBIT 5 dan ITIL V4

Setelah mempelajari COBIT 5 dan ITIL V4, kita dapat memahami perbedaan antara kedua framework tersebut. Oleh karena itu, perbandingan antara keduanya dapat disusun sebagai berikut.

3.3.1. Prinsip Kerja

COBIT 5 adalah framework yang dirancang untuk mendukung nilai bisnis TI yang diimplementasikan. Framework ini memprioritaskan kebutuhan para pemangku kepentingan dan mencakup seluruh organisasi. COBIT 5 diterapkan dan diintegrasikan dengan pendekatan

holistik, yang memisahkan tata kelola dari manajemen. Framework ini mencakup aspek manfaat, sumber daya, dan risiko dalam perusahaan.

Sementara itu, framework ITIL V4 mendukung bisnis dengan mempertimbangkan berbagai elemen seperti organisasi, sumber daya manusia, informasi, teknologi, mitra, pemasok, aliran nilai, dan proses. ITIL V4 mengutamakan beberapa prinsip kerja sebagai acuan, termasuk organisasi dengan orang-orang yang terlibat, informasi dan teknologi yang diperlukan untuk membangun tata kelola TI, serta keterhubungan dengan mitra dan pemasok, serta manajemen aliran nilai dan proses.

3.3.2. Fokus Utama Penggunaan

Dalam framework COBIT 5, fokus utama adalah pada tata kelola dan manajemen teknologi informasi (TI). Ketika diterapkan di perusahaan, COBIT 5 akan mengatur TI sesuai dengan prinsip-prinsipnya. Sedangkan, ITIL V4 berorientasi pada praktik terbaik dalam manajemen layanan TI, dengan mencakup peran dan proses aktivitas di dalam tata kelola dan manajemen TI.

3.3.3 Domain Tata Kelola

COBIT 5 memiliki satu domain tata kelola, yaitu Evaluate, Direct and Monitor (EDM), serta empat domain manajemen, yaitu Deliver, Service and Support (DSS), Monitor, Evaluate and Assess (MEA), Build, Acquire and Implement (BAI), dan Align, Plan and Organize (APO). Sementara itu, framework ITIL V4 memiliki domain tata kelola yang mencakup konsep-konsep seperti Service Value System dan Service Value Chain.

3.3.4 Faktor yang Mempengaruhi Tata Kelola TI

COBIT 5 menerapkan konsep komponen sistem tata kelola, yang merupakan faktor-faktor fundamental baik secara individual maupun kolektif dalam operasional teknologi informasi (TI).

Sementara itu, dalam ITIL V4, terdapat empat dimensi internal yang meliputi organisasi dan orang, informasi dan teknologi, mitra dan pemasok, serta aliran nilai dan proses. Selain itu, ada beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi manajemen TI, yaitu politik, sosial, teknologi, dan lingkungan.

3.3.5. Kelebihan dan Kekurangan

Kelebihan COBIT 5 terletak pada efisiensi dan akurasi penggunaannya, yang membantu pengelolaan pembiayaan perusahaan menjadi lebih baik serta meningkatkan kualitas informasi di perusahaan. Namun, kekurangan COBIT 5 adalah bahwa framework ini hanya memberikan panduan mengenai kendali dan tidak secara mendetail membahas panduan keamanan. Selain itu, model inti (core model) belum dijelaskan secara rinci.

Sedangkan, kelebihan ITIL V4 terletak pada konsep manajemen layanan TI yang komprehensif, mencakup value stream, pengalaman pengguna, dan transformasi digital. Namun, kekurangan ITIL V4 adalah bahwa sumber buku ITIL sulit diakses, serta pendekatan holistiknya memerlukan pelatihan khusus dan biaya tambahan untuk penerapan dan pemahaman pedoman dalam buku ITIL.

Berikut adalah hasil review jurnal kami mengenai COBIT 5 dan ITIL Tabel 1. Studi Literatur COBIT 5 dan ITIL V4

Tabel 1. Studi Literatur COBIT 5 dan ITIL V4

Judul	Review
Studi Literatur: Framework COBIT 5 Dalam Tata Kelola Teknologi Informasi	<p>Pengarang - Baitun Nadhiroh - Oktania Purwaningrum - Siti Mukaromah (2021)[3]</p> <p>Masalah Untuk memastikan bahwa proses implementasi dilakukan secara efektif, sistematis, dan terkontrol, diperlukan tata kelola teknologi informasi yang memadai. Tata kelola ini penting agar pemanfaatan teknologi informasi tidak sia-sia. Integrasi tata kelola teknologi informasi dapat dicapai dengan mengembangkan kerangka kerja TI yang sesuai.</p> <p>Hasil Penelitian Dengan merujuk pada jurnal lain, kami mengidentifikasi berbagai kelebihan dan kekurangan dalam penerapan COBIT 5, serta menyoroti lima fokus utama dari COBIT 5.</p>
Analisis Sistem Informasi Profil Desa Kelurahan Menggunakan ITIL Framework di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara	<p>Pengarang - Nurhanisa (2020)[5]</p> <p>Masalah Kecamatan Penajam, yang berada di Kabupaten Penajam Paser Utara dan terdiri dari 21 kelurahan serta desa, memerlukan pengelolaan teknologi informasi yang efektif untuk memenuhi kebutuhannya. Untuk itu, diperlukan metode khusus agar pengelolaan teknologi informasi dapat meningkatkan layanan pemerintahan. Penelitian ini fokus pada domain Service Operation, khususnya pada siklus incident management dan access management di service desk atau help desk, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.</p> <p>Hasil Penelitian Hasil penelitian mencakup pengumpulan data, perhitungan data, dan rekomendasi untuk incident management, dengan tujuan meningkatkan pemenuhan permintaan pengguna aplikasi Prodeskel di Kecamatan Penajam. Berdasarkan penerapan kerangka kerja ITIL versi 3 pada domain Service Operation, disimpulkan bahwa kapabilitas pada domain tersebut berada pada level 2. Selain itu, Help Desk sudah tersedia dan ditangani oleh Dinas DPMPD.</p>
Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi (IT Resource Management) dengan Menggunakan Framework COBIT	<p>Pengarang - Alvian Restu Naspati - Suprpto - Admaja Dwi Herlambang 2018[6]</p> <p>Masalah PT. Infomedia Nusantara adalah perusahaan yang berfokus pada CRM dan BPM, memanfaatkan teknologi informasi Nusantara untuk mencapai tujuan perusahaan. Mengingat adanya</p>

5 (Studi Kasus : PT.
Infomedia
Nusantara)

kesenjangan dalam pengelolaan aset TI dan sumber daya manusia yang mendukung operasional TI, dilakukan studi kualitatif untuk menganalisis tingkat kapasitas menggunakan framework COBIT 5, dengan penekanan pada EDM0. Studi ini mencakup subdomain seperti APO07 (manajemen sumber daya manusia), BAI09 (manajemen aset), dan DSS01 (manajemen operasi).

Hasil Penelitian

PT. Infomedia Nusantara telah menunjukkan bukti penerapan proses atau kriteria COBIT 5 di setiap subarea melalui penggunaan aplikasi dan dokumen terkait. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan analisis tingkat kapasitas, diketahui bahwa perusahaan telah memenuhi dokumen BP, WP, GP, dan GWP pada level 3 (Process Defined). Namun, terdapat kesenjangan (GAP) pada level 1 yang perlu diatasi untuk mencapai level 4 (Predictable Process). Disarankan agar perusahaan memenuhi kriteria COBIT pada setiap subdomain dan melengkapi dokumen tambahan untuk memaksimalkan kinerja, seperti dokumen komunikasi strategi sumber daya, perencanaan aset, SKPL yang diperbarui, dan dokumen penghargaan.

Analisis Manajemen
Insiden dan Masalah
Layanan IT pada
Balitbang Jatim

Pengarang

- Mochamad Khirzaeni Ilyasa
- Rahadian Bisma
(2022)[7]

Masalah

Di Balitbang Jatim, beberapa layanan TI sering mengalami kerusakan atau insiden yang dapat mengganggu operasional organisasi. Di lapangan, terlihat kurangnya pengetahuan dalam pengelolaan insiden dan masalah pada layanan TI, yang tercermin dari masalah-masalah seperti koneksi internet yang sering terputus dan server TI yang sibuk, menghambat proses arsip data. Akibatnya, jika insiden yang sama terjadi lagi, tidak ada catatan penanganan sebelumnya yang tersedia.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan insiden dan problem layanan TI di Balitbang Jatim belum memenuhi standar, khususnya standar dari Framework ITIL V4 Service Management Practices untuk Incident Management dan Problem Management. Peneliti merekomendasikan beberapa aktivitas pengelolaan insiden dan problem yang sesuai dengan praktik tersebut. Rekomendasi ini meliputi alur proses dari identifikasi insiden hingga penutupan insiden dalam Incident Management, serta dari deteksi masalah hingga penutupan masalah dalam Problem Management. Selain itu, disarankan untuk membuat dokumen pencatatan insiden dan problem, menambah tenaga ahli TI yang kompeten, dan menggunakan sistem operasi yang berlisensi legal. Penulis juga mengusulkan agar alur rekomendasi yang telah dibuat disesuaikan dengan struktur yang ada di Balitbang Jatim, dengan menyediakan dokumen rekomendasi untuk proses Incident Management dan Problem Management layanan TI di Balitbang Jatim.

Perancangan Tata Kelola Manajemen Teknologi Informasi SMKN 4 Bandung Menggunakan Framework COBIT 5 Domain Evaluate, Direct And Monitor (EDM) & Build, Acquire and Implement (BAI)

Pengarang

- Rio Savero Aranov
- Deden Witarsyah, S.T.
- Dr.Ir.Lukman Abdurrahman,MIS (2018)[8]

Masalah

Di lingkup Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), penerapan sistem berbasis teknologi informasi yang dikenal sebagai Electronic Learning (e-learning) semakin penting. SMK Negeri 4 Bandung menghadapi kendala dalam proses akademik, khususnya terkait dengan SOP yang perlu ditingkatkan. Untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan pengelolaan TI, SMK Negeri 4 Bandung memerlukan model pengelolaan yang efektif. Oleh karena itu, perlu dilakukan perancangan tata kelola layanan TI menggunakan framework COBIT 5, dengan fokus pada domain Evaluate, Direct, Monitor (EDM) dan Build, Acquire, Implement (BAI).

Hasil Penelitian

Dari hasil analisis kesenjangan di SMK Negeri 4 Bandung, disimpulkan bahwa belum tersedia alat penunjang untuk praktik tata kelola TI, serta tidak ada alat yang mendukung proses-proses berikut: EDM01 (Ensure Governance Framework Setting and Maintenance), BAI01 (Manage Programmes and Projects), BAI02 (Manage Requirement Definitions), dan BAI06 (Manage Changes).

4. Kesimpulan

COBIT 5 dan ITIL V4 memiliki beberapa perbedaan dalam manajemen TI dan tata kelolanya. Perbedaan tersebut mencakup prinsip kerja, faktor utama penggunaan, domain tata kelola, dan faktor yang mempengaruhi tata kelola. Masing-masing framework memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri, yang akan memengaruhi cara tata kelola dan manajemen yang diterapkan. Meskipun terdapat banyak perbedaan, kedua framework ini tetap banyak digunakan untuk mendukung tata kelola dan manajemen di berbagai organisasi dan perusahaan.

Daftar Pustaka

- [1] J. Joyto. Analisis Perbandingan Framework COBIT 5.0 Dengan ITIL Dalam Mengaudit Sistem Informasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi (JIITUJ)*. 2021; 5(1):76-85,
 - [2] Aditya, M. A., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis*. 2019; 13(2): 100-105.
 - [3] Purwaningrum, O. Studi Literatur: Framework COBIT 5 Pada Tata Kelola Teknologi Informasi. *SCAN-Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*. 2021; 16(2): 7-14.
 - [4] Syuhada, A. M. Kajian Perbandingan Cobit 5 dengan Cobit 2019 sebagai Framework Audit Tata Kelola Teknologi Informasi. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*. 2021; 6(1): 30-39.
 - [5] Nurhanisa, N. Analisis Sistem Informasi Profil Desa Kelurahan Menggunakan ITIL Framework di Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. *j-Sim: Jurnal Sistem Informasi*. 2021; 4(1): 49-57.
 - [6] Naspati, A. R., & Suprpto, A. D. H. Evaluasi Pengelolaan Sumber Daya Teknologi Informasi (IT Resource Management) dengan Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi
-

- Kasus: PT. Infomedia Nusantara). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548. 2003; 964X.
- [7] Ilyasa, M. K., & Bisma, R. Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*. 2022; 3(1): 50-58.
- [8] Aranov, R. S., Witarsyah, D., & Abdurrahman, L. Perancangan Tata Kelola Manajemen Teknologi Informasi Smk N 4 Bandung Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Evaluate, Direct And Monitor (edm) & Build, Acquire And Implement (bai). *eProceedings of Engineering*. 2018; 5(2).
-