

# Evaluasi Penerapan Manajemen Layanan TI Menggunakan *Framework* COBIT 5 pada Subdomain *APO09 Manage Service Agreements* (Studi Kasus : Satuan Organisasi XYZ - Lembaga ABC)

<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v4i2.744>

Cindy Anastasia Kasodu<sup>#1</sup>, Augie David Manuputty<sup>\*2</sup>, Sakiwan<sup>#3</sup>

<sup>#1</sup>Program Studi Sistem Informasi, <sup>\*2</sup>Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana  
Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga, Jawa Tengah - 50711

<sup>1</sup>cindykasodu@gmail.com <sup>2</sup>augiemanuputty@gmail.com

<sup>#3</sup> Satuan Organisasi XYZ, Lembaga ABC  
Jakarta

<sup>3</sup>saqiwan@yahoo.com

**Abstract** — Application of Information Technology system in organization needed well management of Information Technology service in order to produce more values for the organization and an increase in quality of service provider. XYZ organization had a duty to do infrastructure management and managing the order of Information Technology, developing of information system and standard arranging. One of the strategic target to gain a goal of XYZ organization was doing a modernization of all Technology of Information and Combination (TIC) facilities and service in ABC institution. Along with increasing user dependence on IT service in ABC institution, thus XYZ organization applies Management System of Information Technology Service (MSITS) based on ISO 20000. XYZ organization must measure the maturity level of MSITS implementation using COBITS 5. To gain the data, qualitative method and interview to the XYZ organization about MSITS were needed. This research used COBIT 5 framework which focused on APO09 subdomain. The result of APO09 subdomain was 88% in level 1 (Performed Process).

**Keywords**— Information Technology, Management System of Information Technology Service, COBIT 5

## I. PENDAHULUAN

Di era modern saat ini, kebutuhan akan Teknologi Informasi (TI) semakin tinggi. Dilihat dari banyaknya organisasi yang memanfaatkan TI untuk keperluan sehari – hari mulai dari urusan administrasi sampai pelayanan kepada masyarakat maupun karyawan dalam organisasi tersebut. Dalam penerapan TI di sebuah organisasi perlu adanya pengelolaan TI yang baik untuk mengelola sumber daya TI sesuai dengan kebutuhan organisasi agar

memberikan manfaat secara maksimal bagi organisasi serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja organisasi. Layanan TI merupakan salah satu penerapan TI dalam organisasi yang berguna untuk mendukung proses bisnis mereka. Akan tetapi layanan TI dapat menimbulkan suatu kerugian dalam investasi karena pengelolaan layanan TI tidak di atur secara maksimal, sehingga banyak organisasi sudah menerapkan manajemen layanan TI. Manajemen layanan TI merupakan pengelolaan layanan dalam organisasi untuk memastikan kualitas layanan, sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pengguna. Dengan adanya manajemen layanan TI dapat menghasilkan nilai tambah dalam organisasi dan peningkatan mutu penyedia layanan.

Lembaga ABC adalah Lembaga Pemerintah Non Kementrian (LPNK) yang bertanggung jawab kepada Presiden Republik Indonesia dan bertugas untuk melaksanakan tugas pemerintahan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Lembaga ABC sangat menyadari pentingnya penerapan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dibentuk Satuan Organisasi XYZ [1]. Satuan Organisasi XYZ bertugas untuk melaksanakan pengelolaan infrastruktur dan tata kelola teknologi informasi, pengembangan sistem informasi serta penyusunan standar. Salah satu sasaran strategis yang ditargetkan untuk mencapai tujuan Satuan Organisasi XYZ sebagai Pusat kendali dan koordinasi kegiatan pengembangan dan pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan perumusan standarisasi adalah

melakukan modernisasi seluruh fasilitas dan layanan TIK di Lembaga ABC [2].

Seiring dengan meningkatnya ketergantungan pengguna terhadap layanan TI di Lembaga ABC, maka diperlukan suatu strategi dalam hal peningkatan kualitas layanan TI. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut Satuan Organisasi XYZ memilih untuk menerapkan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) berbasis ISO 20000. ISO 20000 adalah sebuah sistem manajemen layanan berstandar yang berfokus pada penyampaian dan perbaikan layanan yang baik terhadap pengguna. ISO 20000 membahas persyaratan bagi para penyedia jasa untuk merencanakan, menetapkan, menerapkan, mengoperasikan, mengawasi, menjaga, serta memperbaiki sebuah sistem manajemen layanan [3].

Satuan Organisasi XYZ perlu melakukan *assesment* untuk mengetahui kekurangan pada implementasi SMLTI khususnya dalam mengelola kesepakatan layanan. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) 5 merupakan sebuah *framework* tata kelola yang mencakup masalah perencanaan, implementasi, operasional dan pengawasan terhadap seluruh proses TI. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan *framework* COBIT 5 berfokus pada domain APO (*Align, Plan, and Organise*) subdomain *Manage Service Agreements* yang bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas dalam penerapan manajemen layanan TI serta memberikan rekomendasi dalam penerapan manajemen layanan TI. Penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada Satuan Organisasi XYZ dalam manajemen layanan TI khususnya mengelola kesepakatan layanan yang lebih optimal.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya terkait dengan Tata Kelola TI berdasarkan COBIT 5 terutama pada domain APO (*Align, Plan, and Organize*) yang dilakukan oleh Mega Putri Islamiah pada tahun 2014 dengan judul “Tata Kelola Teknologi Informasi (*IT Governance*) Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Kantor Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP)”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah mengidentifikasi kebutuhan dengan memahami tujuan dan lingkup proses organisasi, menganalisa temuan – temuan dan *gap* dari tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi saat ini serta memberikan rekomendasi pengelolaan teknologi informasi pada proses pengelolaan strategi TI, anggaran dan biaya TI dan layanan TI di DKPP. Hasil penelitian (1). Berdasarkan hasil *capability level*, tingkat kemampuan DKPP dalam mengelola teknologi informasi secara umum mengarah pada level 1, namun pencapaian pada setiap prosesnya belum terpenuhi semuanya dan belum mencapai tujuan yang diharapkan oleh DKPP. Hal ini ditandai dengan adanya proses yang sudah diterapkan. (2). Tingkat kemampuan DKPP dalam mengelola strategi teknologi informasi yaitu

pada domain *Align, Plan and Organise* (APO02) berada pada nilai kemampuan 0.59. Sedangkan tingkat kemampuan yang diharapkan adalah pada level 1 (*performed Organise*). Pada level 1 yang diharapkan proses sudah diterapkan dan mencapai tujuan prosesnya. Namun, kenyataannya kemampuan DKPP dalam mengelola strategi TI masih adanya proses yang belum terpenuhi. Rekomendasi yang diberikan yaitu dengan mengusulkan langkah pencapaian untuk memperoleh level 1 yang dijabarkan pada level 1 *output work product* APO02. (3). Tingkat kemampuan DKPP dalam mengelola anggaran dan biaya TI yaitu pada domain *Align, Plan and Organise* (APO06) berada pada nilai kemampuan 0.61, pada nilai tersebut maka mengarah pada tingkat kemampuan level 1, namun pada proses tersebut masih adanya proses yang belum tercapai sepenuhnya dan belum mencapai tujuan yang diharapkan. Tingkat kemampuan yang diharapkan adalah pada level 1 (*performed process*). Rekomendasi yang diberikan yaitu dengan mengusulkan langkah pencapaian untuk memperoleh level 1 yang dijabarkan pada level 1 *output work product* APO06. (4). Tingkat kemampuan DKPP dalam mengelola kesepakatan layanan TI yaitu pada domain *Align, Plan, and Organise* (APO09) berada pada tingkat kemampuan 0.25, sedangkan tingkat kemampuan yang diharapkan adalah level 1 (*performed Process*). Rekomendasi yang diberikan yaitu dengan mengusulkan langkah pencapaian untuk memperoleh level 1 yang dijabarkan pada level 1 *output work product* APO09 [4].

Penelitian lainnya menggunakan *framework* ITIL versi 3 yang berfokus pada domain *service design* yang dilakukan oleh Thessa Silvana Uli Manurung, dkk., dengan judul “Analisis Dan Perancangan ITSM Domain *Service Design* Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Dengan Menggunakan *Framework* ITIL Versi 3”. Tujuan dari penelitian ini melakukan analisis prioritas dan analisis risiko sehingga diusulkan sebuah rancangan ITSM khusus domain *service design* pada *framework* ITIL versi 3. Perancangan terfokus pada 2 proses dalam *service design* yaitu *service catalogue management* dan *service level management*. Hasil perancangan berupa *Standar Operating Procedure* (SOP) untuk kedua proses tersebut dan dokumen SLR, SLA, OLA dan *service catalogue*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi awal bagi IPDN demi perbaikan dan peningkatan kapabilitas *IT Service Management* [5].

Pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi hanya pada pengelolaan kesepakatan layanan. Sehingga melalui pengelolaan kesepakatan layanan dapat mengetahui layanan TI dan tingkat layanan dapat memenuhi proses bisnis saat ini dan masa depan. Objek dan ruang lingkup penelitian adalah pada manajemen layanan TI Satuan Organisasi XYZ. Metodologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang pengelolaan kesepakatan layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara kepada narasumber dan melakukan observasi dilakukan di kantor Lembaga ABC

pada Satuan Organisasi XYZ untuk mengamati keadaan sesuai dengan topik yang akan diteliti. Penelitian ini berbeda dengan penelitian pertama dan kedua, karena pada penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan kesepakatan saja. Sehingga dapat menghasilkan evaluasi manajemen layanan TI pada proses pengelolaan kesepakatan layanan yang memadai untuk memberikan informasi yang bermanfaat bagi Satuan Organisasi XYZ untuk pengelolaan manajemen layanan TI.

### B. Dasar Teori

COBIT 5 adalah kerangka kerja yang lengkap dan diterima secara internasional untuk mengatur dan mengelola informasi dan teknologi perusahaan yang mendukung eksekutif dan manajemen perusahaan dalam definisi dan pencapaian tujuan bisnis dan sasaran TI yang terkait. COBIT menggambarkan lima prinsip dan tujuh enabler yang mendukung perusahaan dalam pengembangan, implementasi, perbaikan dan pemantauan terus menerus terhadap tata kelola dan praktik manajemen terkait TI yang baik [6]. COBIT berguna bagi semua ukuran perusahaan seperti komersial, tidak profit dan sektor publik [8].

COBIT 5 memiliki 5 domain yang terbagi dalam domain *governance* dan *management*, masing – masing domain memiliki proses yang memungkinkan untuk mencapai tujuannya [4]. Satu domain berasal dari *governance* dan empat lainnya berasal dari *management*. Domain yang berasal dari area *governance of enterprise IT* adalah (*Evaluate, Direct, and Monitor*) EDM yang terdiri dari 5 proses. Sedangkan domain yang berasal dari *management of enterprise IT* terdapat 32 proses yang dibagi kedalam masing-masing domain sebagai berikut:

1. *Align, Plan, and Organize* (APO) dengan 13 proses.
2. *Build, Acquire and Implement* (BAI) dengan 10 proses.
3. *Deliver, Service and Support* (DSS) dengan 6 proses.
4. *Monitor, Evaluate, and Asses* (MEA) dengan 3 proses.

Dalam domain APO terdapat 13 proses salah satunya yaitu *Manage Service Agreement*. *Manage Service Agreement* adalah proses yang menjelaskan tentang ketersediaan layanan TI dan tingkat layanan dengan kebutuhan pada organisasi termasuk identifikasi, spesifikasi, desain, penerbitan, persetujuan dan pemantauan layanan TI, tingkat layanan dan indikator kinerja. Tujuan dari proses tersebut adalah memastikan tingkat layanan dan layanan TI memenuhi kebutuhan perusahaan saat ini dan masa depan. Proses goal dari APO09 adalah:

1. Perusahaan dapat secara efektif memanfaatkan layanan TI sebagaimana didefinisikan dalam katalog.
2. Kesepakatan layanan mencerminkan kebutuhan perusahaan dan kemampuan TI.
3. Layanan TI dilakukan sebagaimana diatur dalam kesepakatan layanan.

Terdapat 5 *Best Practices* dalam *Manage Service Agreements* (APO09) yaitu :

1. APO09.01 Mengidentifikasi Layanan TI (*Identify IT Services*)  
Analisis kebutuhan bisnis dan cara bagaimana layanan TI dan tingkat layanan mendukung proses bisnis. Mendiskusikan dan menyetujui layanan dan tingkat layanan berpotensi untuk bisnis, dan membandingkannya dengan portofolio layanan saat ini untuk mengidentifikasi layanan dan tingkat layanan yang baru atau yang telah diubah. Untuk output dari APO09.01 ini berupa *work product* :
  1. *Identified gaps in IT services to the business*
  2. *Definition of standard services*
2. APO09.02 Katalog Layanan TI (*Catalogue IT enabled Services*)  
Mendefinisikan dan memelihara satu atau lebih katalog layanan untuk kelompok sasaran yang relevan. Menerbitkan dan memelihara hidup Layanan *IT-enabled* dalam katalog layanan. Untuk output dari APO09.02 ini berupa *work product*:
  1. *Service catalogues*
3. APO09.03 Mendefinisikan dan Mempersiapkan Kesepakatan Layanan (*Define and Prepare Service Agreements*)  
Tentukan dan siapkan kesepakatan layanan berdasarkan pilihan katalog layanan. Sertakan kesepakatan operasional internal. Untuk output dari APO09.03 ini berupa *work product*:
  1. *Service Level Agreement* (SLA)  
SLA adalah Kesepakatan yang sebaiknya didokumentasikan, antara penyedia layanan dan pelanggan/pengguna yang menentukan target kinerja minimum untuk layanan dan bagaimana pengukurannya [12].
  2. *Operational Level Agreement* (OLA)  
OLA adalah bagian dari kesepakatan internal mencakup penyampaian layanan yang mendukung organisasi TI dalam penyampaian layanannya [13].
4. APO09.04 Memantau dan Melaporkan tingkat layanan (*Monitor and Report Service Levels*)  
Pantau tingkat layanan, laporkan pencapaian dan identifikasi tren yang ada. Berikan yang sesuai informasi manajemen untuk membantu manajemen kinerja. Untuk output dari APO09.04 ini berupa *work product*:
  1. *Service level performance reports*
  2. *Improvement action plans and remediations*
5. APO09.05 Meninjau Kesepakatan Layanan dan Kontrak (*Review Service Agreement and Contract*)  
Melakukan peninjauan berkala atas kesepakatan layanan dan revisi bila diperlukan. Untuk output dari APO09.05 ini berupa *work product*:
  1. *SLA revisions*.*Process Capability Model* adalah dimensi kemampuan menyediakan ukuran kemampuan proses untuk memenuhi tujuan bisnis saat ini atau yang diproyeksikan untuk proses tersebut. Kemampuan

proses dinyatakan dalam bentuk atribut proses yang dikelompokkan ke dalam tingkat kemampuan seperti pada tabel I.

Menurut ISO / IEC 15504-2: 2003 tingkat kemampuan suatu proses ditentukan berdasarkan pencapaian atribut proses yang spesifik.

TABEL I  
CAPABILITY LEVEL AND PROCESS ATTRIBUTES

Process Attribute ID	Capability Levels and Process Attributes
	<b>Level 0: Incomplete process</b>
	<b>Level 1: Performed process</b>
PA 1.1	Process performance
	<b>Level 2: Managed process</b>
PA 2.1	Performance management
PA 2.2	Work product management
	<b>Level 3: Established process</b>
PA 3.1	Process definition
PA 3.2	Process deployment
	<b>Level 4: Predictable process</b>
PA 4.1	Process measurement
PA 4.2	Process control
	<b>Level 5: Optimizing process</b>
PA 5.1	Process innovation
PA 5.2	Process optimization
Source: This figure is adapted from ISO/IEC 15504-2:2003 with the permission of ISO at www.iso.org. Copyright remains with ISO.	

Skala penilaian melibatkan enam tingkat kemampuan sebagai berikut :

- **Level 0 Incomplete Process**  
Prosesnya adalah tidak diimplementasikan atau gagal untuk mencapai proses tujuannya. Pada tingkat ini, hanya sedikit atau tidak ada bukti dari tujuan pencapaian proses yang sistematis.
- **Level 1 Performed Process (one attribute)**  
Proses yang diimplemmentasikan mencapai tujuan prosesnya.
- **Level 2 Managed Process (two attributes)**  
Proses yang telah dijelaskan sebelumnya dilakukan, sekarang diimplementasikan dengan cara dikelola (direncanakan, dipantau dan disesuaikan) dan produk kerjanya ditetapkan dengan tepat, dikendalikan dan terawat.
- **Level 3 Established Process (two attributes)**  
Proses pengelolaan yang telah dijelaskan sebelumnya, sekarang diimplementasikan dengan menggunakan proses yang didefinisikan yaitu mampu mencapai hasil prosesnya.
- **Level 4 Predictable Process (two attributes)**

Proses yang telah dijelaskan sebelumnya sekarang beroperasi di dalam batas yang ditetapkan untuk mencapai hasil prosesnya.

- **Level 5 Optimizing Process (two attributes)**  
Proses yang dapat diprediksi sebelumnya terus berlanjut ditingkatkan untuk memenuhi target bisnis saat ini dan yang diproyeksikan [7].

Untuk menilai apakah level untuk mencapai tujuannya atau mencapai level yang lebih tinggi untuk dicapai maka dapat dilakukan dengan :

1. Mengkaji ulang hasil proses seperti yang dijelaskan untuk setiap proses dalam deskripsi proses rinci, dan penggunaan skala penilaian ISO/IEC 15504 untuk menetapkan peringkat sampai tingkat mana setiap tujuan tercapai. Skala ini terdiri dari :
  1. N (Tidak tercapai): ada sedikit atau tidak ada bukti pencapaian atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai. (0 sampai 15 persen).
  2. P (Sebagian Tercapai): ada beberapa bukti adanya pendekatan terhadap dan beberapa pencapaian, atribut yang didefinisikan dalam proses yang dinilai. Beberapa aspek pencapaian atribut mungkin tidak dapat diprediksi. (Pencapaian 15 sampai 50 persen).
  3. L (Terbesar): ada bukti terhadap pendekatan sistematis dan pencapaian yang signifikan, yang didefinisikan atribut dalam proses yang dinilai. Beberapa kelemahan yang terkait dengan atribut ini mungkin ada dalam proses yang dinilai. (50 sampai 85 persen).
  4. F (Tercapai Sepenuhnya) Ada bukti terhadap pendekatan yang lengkap dan sistematis serta pencapaian penuh, yang didefinisikan atribut dalam proses yang dinilai. Tidak ada kelemahan signifikan yang terkait dengan atribut ini yang ada dalam proses yang dinilai. (85 sampai 100 persen). Dapat dilihat dalam pada tabel II.

TABEL II  
RATING LEVELS

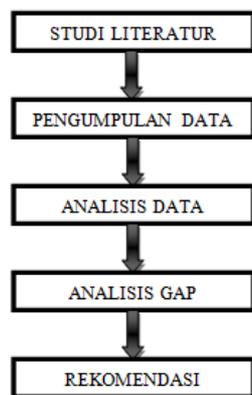
Abbreviation	Description	% Achieved
N	Not achieved	0 to 15% achievement
P	Partially achieved	>15 to 50% achievement
L	Largely achieved	> 50% to 85% achievement
F	Fully achieved	>85% to 100% achievement
Source: This table reproduced from ISO/IEC 15504-2:2003, with the permission of ISO/IEC at www.iso.org. Copyright remains with ISO/IEC		

2. Selain itu untuk proses praktik (tata kelola dan manajemen dapat dinilai dengan menggunakan skala penilaian yang sama, ungkap sejauh mana *base practice* diterapkan).
3. Untuk menyempurnakan penilaian, *work product* juga dapat dipertimbangkan untuk menentukan sejauh mana atribut penilaian spesifik telah dicapai [10].

Manajemen layanan teknologi informasi (*Information Technology Service Management (ITSM)*), yaitu metode pengelolaan sistem teknologi informasi yang terpusat pada perspektif konsumen layanan teknologi informasi terhadap bisnis perusahaan. Pada saat sekarang ini, banyak perusahaan yang menggunakan ITSM itu untuk menunjang usaha mereka agar lebih baik lagi. Untuk itu dibutuhkan pengetahuan yang baik tentang manajemen layanan teknologi informasi itu sendiri [11].

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data terlebih dahulu kemudian diklarifikasi, dianalisis kemudian diinterpretasikan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai objek penelitian [9]. Pihak tempat peneliti melakukan penelitian meminta agar objek penelitiannya disamarkan untuk menjaga kerahasiaan organisasi sehingga menjadi Lembaga ABC dan Satuan Organisasi XYZ tetapi, bersedia menggunakan data – data yang ada dalam Satuan Organisasi XYZ.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 merupakan tahapan penelitian yang dimulai dengan studi literatur dengan mempelajari melalui jurnal – jurnal penelitian terdahulu sesuai dengan topik penelitian ini. Peneliti juga menambah wawasan dengan mendalami pengetahuan tentang *framework* COBIT 5 yang menjadi *tools* dalam melakukan penelitian ini khususnya pada subdomain APO09. Tahap kedua dalam penelitian ini adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan dua teknik yaitu dengan observasi dan wawancara.

Observasi dilakukan di kantor Lembaga ABC pada Satuan Organisasi XYZ untuk mengamati keadaan sesuai dengan topik yang akan diteliti. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang menjadi *Person In Charge (PIC)* manajemen layanan TI pada Satuan Organisasi XYZ yaitu Kepala Subbidang A. Pertanyaan wawancara berdasarkan *best practice* COBIT 5 khususnya domain APO09 yang merujuk pada aktivitas – aktivitas di masing – masing *best practice* tersebut.

Tahap ketiga yaitu analisis data, peneliti mulai menganalisa kondisi saat ini berdasarkan data hasil wawancara dari narasumber. Setelah menganalisa kondisi saat ini maka peneliti menemukan beberapa aktivitas yang sudah dilakukan maupun belum dilakukan oleh Satuan organisasi XYZ. Kemudian berdasarkan analisis data peneliti kemudian memberi level untuk satuan organisasi XYZ sesuai dengan kondisi saat ini. Tahap keempat yaitu analisis *gap*, setelah menemukan temuan – temuan dari hasil analisis kondisi satuan organisasi XYZ saat ini maka peneliti menganalisis kesenjangan apa yang terdapat dari hasil temuan tersebut. Kemudian memberikan skala perbandingan dari hasil kondisi saat ini dengan target yang ingin dicapai oleh satuan organisasi XYZ.

Tahap kelima yaitu rekomendasi, peneliti memberikan rekomendasi – rekomendasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki maupun meningkatkan penerapan manajemen layanan TI pada satuan organisasi XYZ.

### IV. PEMBAHASAN

Proses yang dilakukan untuk mengukur *capability level* organisasi XYZ dimulai dengan memetakan tujuan bisnis organisasi terhadap *Enterprise Goals*, kemudian memetakan *IT-Related Goals* dan dipetakan lagi ke dalam *COBIT 5 Process* berdasarkan visi misi organisasi XYZ. Karena Satuan Organisasi XYZ tidak bersedia di tampilkan visi misi organisasi, sehingga penelitian ini dilakukan secara langsung tanpa mencantumkan visi misi organisasi.

Pemetaan dimulai dari tujuan organisasi ke dalam *Enterprise Goals*. Pemetaan dilakukan dengan menentukan *Primary (P)* tujuan bisnis organisasi ke dalam *COBIT Enterprise Goals* yang sesuai dengan kondisi yang ada di organisasi. Selain itu, dilihat juga berdasarkan 4 perspektif yaitu *financial, customer, internal* dan *learning and growth*. Terdapat 12 *Enterprise Goals* yang terpilih dapat dilihat pada tabel III.

TABEL III  
PEMETAAN TUJUAN BISNIS KE DALAM COBIT 5 ENTERPRISE GOALS

BSC Dimension	Enterprise Goal	Relation to Governance Objectives		
		Benefits Realisation	Risk Optimisation	Resource Optimisation
Financial	1. Stakeholder value of business investments	P		S
	2. Portfolio of competitive products and services	P	P	S
	3. Managed business risk (safeguarding of assets)		P	S
	4. Compliance with external laws and regulations		P	
	5. Financial transparency	P	S	S
Customer	6. Customer-oriented service culture	P		S
	7. Business service continuity and availability		P	
	8. Agile responses to a changing business environment	P		S
	9. Information-based strategic decision making	P	P	P
	10. Optimisation of service delivery costs	P		P
Internal	11. Optimisation of business process functionality	P		P
	12. Optimisation of business process costs	P		P
	13. Managed business change programmes	P	P	S
	14. Operational and staff productivity	P		P
	15. Compliance with internal policies		P	
Learning and Growth	16. Skilled and motivated people	S	P	P
	17. Product and business innovation culture	P		

Kemudian, dilakukan pemetaan *Enterprise Goals* terhadap *IT-Related Goals* dengan mencari P yang dilihat berdasarkan *Enterprise Goals*. *IT-Related Goals* yang terpilih 14 yaitu: *alignment of IT and business strategy, IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations, commitment of executive management for making IT-related decisions, managed IT-related business risk, transparency of IT costs, benefits and risk, delivery of IT services in line with business requirements, IT agility, security of information, processing infrastructure and applications, optimisation of IT assets, resources and capabilities, delivery of programmes delivering benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality standards, availability of reliable and useful information for decision making, IT compliance with internal policies, competent and motivated business and IT personnel, dan knowledge, expertise and initiatives for business innovation.*

Selanjutnya, melakukan pemetaan antara *IT-Related Goals* dengan proses – proses yang terdapat dalam COBIT 5. Cara memilih prosesnya adalah dengan melihat *IT-Related Goals* yang terpilih kemudian disesuaikan dengan proses COBIT. Langkah – langkah menentukan *IT-Related Goals* yaitu menarik garis vertikal ke bawah dari *IT-Related Goals* untuk mencari nilai P kemudian menarik garis secara horizontal ke kiri sehingga ditemukan proses COBIT yang terpilih. Proses COBIT yang terpilih adalah 36 proses kecuali BAI07 dapat dilihat pada tabel IV.

TABEL IV  
PEMETAAN IT-RELATED GOALS KE DALAM PROSES COBIT 5

		IT-related Goal																
		Alignment of IT and business strategy IT compliance and support for business compliance with external laws and regulations	Commitment of executive management for making IT-related decisions	Managed IT-related business risk	Realised benefits from IT-enabled investments and services portfolio	Transparency of IT costs, benefits and risk	Delivery of IT services in line with business requirements	Adequate use of applications, information and technology solutions	IT agility	Security of information, processing infrastructure and applications	Optimisation of IT assets, resources and capabilities	Enablement and support of business processes	Delivery of programmes converging benefits, on time, on budget, and meeting requirements and quality	Availability of reliable and useful information for decision making	IT compliance with internal policies	Competent and motivated business and IT personnel	Knowledge, expertise and initiatives for business innovation	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17
Evaluate, Direct and Monitor	COBIT 5 Process																	
	Financial																	
	Customer																	
	Internal																	
	Learning And Growth																	
	EDM01	Ensure Governance Framework Setting and Maintenance	P	S	P	S	S	S	P		S	S	S	S	S	S	S	S
EDM02	Ensure Benefits Delivery	P		S		P	P	S			S	S	S	S		S	S	P
EDM03	Ensure Risk Optimisation	S	S	S	P		P	S	S		P		S	S	P	S	S	S
EDM04	Ensure Resource Optimisation	S		S	S	S	S	S	S	P		P		S			P	S
EDM05	Ensure Stakeholder Transparency	S	S	P			P	P					S	S	S			S
Align, Plan and Organise	APO01	Manage the IT Management Framework	P	P	S	S		S		P	S	P	S	S	S	P	P	P
	APO02	Manage Strategy	P		S	S	S		P	S	S		S	S	S	S	S	P
	APO03	Manage Enterprise Architecture	P		S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S
	APO04	Manage Innovation	S		S	P			P	P		P	S		S			P
	APO05	Manage Portfolio	P		S	S	P	S	S	S	S		S		P			S
	APO06	Manage Budget and Costs	S		S	S	P	P	S	S		S		S				
	APO07	Manage Human Resources	P	S	S	S			S	S	S	P			P		S	P
	APO08	Manage Relationships	P		S	S	S	S	P	S		S	P	S		S	S	P
	APO09	Manage Service Agreements	S			S	S	S	P	S	S	S	S		S	P	S	
	APO10	Manage Suppliers		S		P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S	S
	APO11	Manage Quality	S	S		S	P		P	S	S		S		P	S	S	S
	APO12	Manage Risk		P		P		P	S	S	S	P			P	S	S	S
	APO13	Manage Security		P		P		P	S	S		P				P		
Build, Acquire and Implement	BAI01	Manage Programmes and Projects	P		S	P	P	S	S			S		P			S	S
	BAI02	Manage Requirements Definition	P	S	S	S	S		P	S	S	S	P	S	S			S
	BAI03	Manage Solutions Identification and Build	S			S	S		P	S			S	S	S	S		S
	BAI04	Manage Availability and Capacity				S	S		P	S	S		P		S	P		S
	BAI05	Manage Organisational Change Enablement	S		S		S		S	P	S		S	S	P			P
	BAI06	Manage Changes			S	P	S		P	S	S	P	S	S	S	S	S	S
	BAI07	Manage Change Acceptance and Transitioning				S	S		S	P	S			P	S	S	S	S
	BAI08	Manage Knowledge	S				S		S	S	P	S	S			S		P
	BAI09	Manage Assets		S		S		P	S		S	S	P			S	S	
	BAI10	Manage Configuration		P		S		S		S	S	S	P			P	S	

Deliver, Service and Support	DSS01	Manage Operations			S		P	S		P	S	S	S	P			S	S	S	S
	DSS02	Manage Service Requests and Incidents					P			P	S		S				S	S		S
	DSS03	Manage Problems		S			P	S		P	S	S		P	S		P	S		S
	DSS04	Manage Continuity	S	S			P	S		P	S	S	S	S	S		P	S	S	S
	DSS05	Manage Security Services	S	P			P			S	S			S	S		S	S		
	DSS06	Manage Business Process Controls		S			P			P	S		S	S	S		S	S	S	S
Monitor, Evaluate and Assess	MEA01	Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	S	S	S		P	S	S	P	S	S	S	P		S	S	P	S	S
	MEA02	Monitor, Evaluate and Assess the System of Internal Control		P			P		S	S	S		S				S	P		S
	MEA03	Monitor, Evaluate and Assess Compliance With External Requirements		P			P	S		S			S					S		S

Berdasarkan pemetaan yang dilakukan dengan kondisi yang ada di Satuan Organisasi XYZ maka dipilih subdomain APO09 *Manage Service Agreements*. Penelitian ini berfokus pada evaluasi penerapan manajemen layanan TI, karena salah satu sasaran strategis Satuan Organisasi XYZ adalah melakukan modernisasi seluruh fasilitas dan layanan TIK di Lembaga ABC.

Hasil wawancara kepada Bapak dengan inisial nama F selaku Kepala Subbidang A yang merupakan penanggungjawab manajemen layanan TI dan observasi yang sudah dilakukan peneliti pada tahap pengumpulan data, maka didapatkan hasil berupa temuan – temuan sesuai aktivitas yang ada pada subdomain APO09. Temuan – temuan berdasarkan aktivitas diperiksa kembali berdasarkan *work product* sebagai bukti bahwa Satuan Organisasi XYZ sudah melakukan aktivitas tersebut.

#### A. Analisis Kondisi Saat Ini

Pada tahapan analisis kondisi saat ini akan menjelaskan bagaimana kondisi saat ini dimiliki oleh Satuan Organisasi XYZ. Setelah itu, peneliti mengelompokkan hasil temuan – temuan kondisi saat ini yang terdapat pada Satuan Organisasi XYZ berupa aktivitas yang sudah dilakukan maupun aktivitas yang belum dilakukan. Penilaian terhadap aktivitas – aktivitas yang ada pada subdomain APO09 sesuai dengan 5 *best practice* yang ada.

##### 1) APO09.01 Identify IT Services

Dalam penerapan manajemen layanan TI Satuan Organisasi XYZ menggunakan referensi ISO 20000: 2011 pada klausul 5: *design and transition of new or changed services* yaitu penyedia layanan harus menggunakan proses ini untuk semua layanan baru dan perubahan pada layanan yang berpotensi menimbulkan dampak besar pada layanan atau pelanggan. Perubahan harus ditentukan oleh kebijakan manajemen perubahan yang disepakati sebagai bagian dari proses manajemen perubahan [14]. Relevansinya dengan COBIT 5 domain APO09.01 adalah menganalisis kebutuhan

bisnis dan cara bagaimana layanan TI dan tingkat layanan mendukung proses bisnis. Mendiskusikan dan menyetujui layanan dan tingkat layanan berpotensi untuk bisnis, dan membandingkannya dengan portofolio layanan saat ini untuk mengidentifikasi layanan dan tingkat layanan yang baru atau yang telah diubah [7].

Aktivitas yang harus dipenuhi dalam proses APO09.01 adalah menilai layanan TI dan tingkat layanan saat ini untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang ada dan aktivitas bisnis yang mereka dukung. Identifikasi area untuk peningkatan layanan dan opsi tingkat layanan yang ada. Menganalisis, mempelajari dan memperkirakan permintaan masa depan dan mengkonfirmasi kapasitas layanan *IT-enabled* yang ada. Menganalisis kegiatan proses bisnis untuk mengidentifikasi kebutuhan akan layanan TI baru atau didesain ulang. Bila memungkinkan, mencocokkan permintaan dengan paket layanan dan membuat standar layanan untuk mendapatkan efisiensi secara keseluruhan. Bandingkan persyaratan yang teridentifikasi untuk komponen layanan yang ada dalam portofolio. Jika memungkinkan, paket komponen layanan yang ada (layanan TI, opsi tingkat layanan dan paket layanan) ke dalam paket layanan baru untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang teridentifikasi. Secara berkala meninjau portofolio layanan TI dengan manajemen portofolio dan manajemen hubungan bisnis untuk mengidentifikasi layanan usang.

“...saat rapat tinjauan manajemen saya mengusulkan untuk mengubah layanan website menjadi layanan pembangunan dan pengembangan sistem informasi, karena di Satuan Organisasi XYZ mempunyai bidang sistem informasi yang mengurus tentang pembangunan dan pengembangan sistem informasi tetapi belum dimasukkan ke dalam layanan yang ada di Satuan Organisasi XYZ. Kita juga mempunyai mekanisme capacity plan ada SOP dan output dokumennya adalah capacity plan. Kita melakukan planning tersebut untuk resource IT antara lain kalau di data center hardisk, memory, RAM, processor. Analisis kebutuhan kita lakukan pada tahap

awal terkait layanan dan tingkat layanan dokumennya berupa rencana dan rancangan layanan. Kalau masing – masing layanan kita lakukan sesuai dengan standar SLA. Jadi kita berbatas dengan waktu. Kalau untuk portofolio kita sendiri belum punya...”<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak F, Satuan Organisasi XYZ sudah melakukan beberapa aktivitas – aktivitas dalam APO09.01 yaitu menilai layanan TI dan tingkat layanannya saat ini dan sudah mengidentifikasi *gap* diantara layanan yang ada, sehingga layanan baru sudah diimplementasikan. Satuan Organisasi XYZ pada tahun 2017 sudah menambah layanan baru yaitu pembangunan dan pengembangan sistem informasi. Satuan Organisasi XYZ sudah menganalisa, mengkaji dan memperkirakan permintaan di masa depan serta mengkonfirmasi kapasitas penyedia layanan TI yang terdapat pada dokumen perencanaan kapasitas. Analisis kapasitas terdiri dari penggunaan *storage*, *bandwith*, *memory* dan *processor*, dimana setiap area akan dianalisis berdasarkan rata – rata utilisasi, rata – rata pertumbuhan serta proyeksi pada akhir tahun. Satuan Organisasi XYZ sudah menganalisis aktivitas proses bisnis untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan baru yang terdapat pada dokumen rencana dan rancangan perubahan layanan. Satuan Organisasi XYZ juga sudah membuat standar layanan agar efisien sesuai dengan standar *Service Level Agreement* antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

Akan tetapi, Satuan Organisasi XYZ belum mempunyai portofolio layanan TI, sehingga organisasi XYZ belum bisa membandingkan persyaratan komponen layanan yang ada saat ini (layanan TI, tingkat layanan dan paket layanan) ke dalam paket layanan baru untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang teridentifikasi. Satuan Organisasi XYZ belum melakukan *review* portofolio dari layanan TI secara teratur dengan manajemen portofolio dan manajemen hubungan bisnis untuk identifikasi layanan yang tidak terpakai.

## 2) APO09.02 Catalogue IT – Enabled Services

Dalam penerapan manajemen layanan TI Satuan Organisasi XYZ menggunakan referensi ISO 20000: 2011 pada klausul 5.3: *design and development of new or changed services* yaitu penyedia layanan harus memastikan bahwa perancangan tersebut memungkinkan layanan baru atau yang telah diubah untuk memenuhi persyaratan layanan. Layanan baru atau perubahan harus dikembangkan sesuai dengan desain terdokumentasi [14]. Relevansinya dengan COBIT 5 domain APO09.02 adalah mendefinisikan dan memelihara satu atau lebih katalog layanan untuk kelompok sasaran yang relevan. Menerbitkan dan memelihara Layanan *IT-enabled* dalam katalog layanan [7].

Aktivitas yang harus dipenuhi dalam proses APO09.02 adalah menginformasikan manajemen hubungan bisnis dari setiap pembaruan katalog layanan. Publikasikan dalam katalog layanan *IT-enabled* yang relevan, paket layanan dan pilihan tingkat layanan dari portofolio. Terus memastikan bahwa komponen layanan dalam portofolio dan katalog layanan terkait sudah lengkap dan terbaru.

”...sosialisasinya kita buat buklet katalog layanan diberikan ke semua satker melalui PIC satker. Di website sempat *sounding* juga laporan triwulan, keliatan juga apa saja layanan – layanan di Satuan Organisasi XYZ beserta report cuma masih sebatas laporan bukan bentuknya katalog. Kita sudah mempublikasikan layanan kedalam katalog layanan, tetapi tidak dari portofolio. Jadi kita langsung membuat katalog layanan. Diskusi terkait pembaharuan komponen layanan dilakukan di rapat tinjauan manajemen. Melalui rapat itu kita merumuskan layanan mana yang harus diperbaiki, di custom namun belum pada portofolio...”<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak F, Satuan Organisasi XYZ sudah melakukan beberapa aktivitas – aktivitas dalam APO09.02 yaitu memberitahukan kepada manajemen bisnis dari setiap pembaharuan katalog layanan dengan membuat buklet katalog layanan dan diberikan ke semua satuan kerja melalui PIC satuan kerja serta melakukan proses *upload* laporan triwulan pada *website* Lembaga ABC. Satuan organisasi sudah menerbitkan katalog layanan tetapi tidak berdasarkan portofolio layanan. Satuan Organisasi XYZ sudah memastikan secara berkelanjutan komponen layanan TI didalam katalog layanan sudah lengkap dan *up to date*, akan tetapi dalam portofolio belum.

## 3) APO09.03 Define and Prepare Service Agreements

Dalam penerapan manajemen layanan TI satuan organisasi menggunakan referensi ISO 20000: 2011 pada klausul 6.1: *service level management* penyedia layanan harus menyetujui layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Penyedia layanan harus menyetujui katalog layanan dengan pelanggan. Katalog layanan harus termasuk ketergantungan antara layanan dan komponen layanan. Untuk setiap layanan yang disampaikan, satu atau lebih SLA harus disetujui dengan pelanggan. Saat membuat SLA, penyedia layanan harus mempertimbangkan persyaratan layanan. SLA harus mencakup layanan yang disepakati target, karakteristik beban kerja dan pengecualian. Penyedia layanan akan menampilkan kembali layanan dan SLA dengan pelanggan pada interval yang direncanakan. Perubahan pada persyaratan layanan terdokumentasi,

<sup>1</sup> Wawancara 11 Oktober 2017

<sup>2</sup> Wawancara 11 Oktober 2017

katalog layanan, SLA dan dokumen lainnya. Kesepakatan harus dikendalikan oleh proses manajemen perubahan. Katalog layanan harus dipertahankan mengikuti perubahan pada layanan dan SLA untuk memastikannya selaras [14]. Relevansinya dengan COBIT 5 domain APO09.03 adalah menentukan dan menyiapkan kesepakatan layanan berdasarkan pilihan katalog layanan. Sertakan kesepakatan operasional internal [7].

Aktivitas yang harus dipenuhi dalam proses APO09.03 adalah menganalisis persyaratan untuk perjanjian layanan baru atau yang telah diubah yang diterima dari manajemen hubungan bisnis untuk memastikan bahwa persyaratan tersebut dapat disesuaikan. Pertimbangkan aspek seperti waktu layanan, ketersediaan, kinerja, kapasitas, keamanan, kontinuitas, kepatuhan dan masalah peraturan, kegunaan, dan batasan permintaan. Menyusun kesepakatan layanan pelanggan berdasarkan layanan, paket layanan dan opsi tingkat layanan dalam katalog layanan yang relevan. Menentukan, menyetujui dan mendokumentasikan perjanjian operasional internal untuk mendukung perjanjian layanan pelanggan, jika berlaku. berhubungan dengan manajemen pemasok untuk memastikan bahwa kontrak komersial yang sesuai dengan penyedia layanan eksternal mendukung perjanjian layanan pelanggan, jika berlaku. Menyelesaikan perjanjian layanan pelanggan dengan manajemen hubungan bisnis.

”...kita sudah menganalisis kebutuhan layanan baru outputnya ada dokumen Request For Change, Rencana dan Rancangan layanan baru. Untuk membuat SLA, kita harus melihat dulu SLA yang didapatkan dari provider. Berapa SLA yang didapatkan dari provider kita definisikan kira – kira berapa SLA yang masih bisa kita berikan kepada user. Yang diatur dalam SLA adalah keluaran layanan, waktu, pelaksanaan layanan, untuk lengkapnya nanti bisa dibaca di dokumen kesepakatan layanan. Kita mempunyai Sasaran Kinerja Pegawai yang berisi tentang janji – janji kita dalam mencapai Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu SLA. Kita sudah membuat kontrak eksternal. SLA kita dapatkan dari provider ada lagi. Kontrak kerja dengan provider, mereka kasih kita berapa persen. Kita menyelesaikan kesepakatan layanan dengan manajemen bisnis dengan menandatangani SLA sebagai bentuk formal bahwa seluruh stakeholder setuju dengan SLA tersebut, akan tetapi adalah salah satu stakeholder yang belum menandatangani karena belum ada waktu yang tepat untuk bertemu dan kebetulan tempat kerja beliau bukan di kantor pusat...”<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Wawancara 11 Oktober 2017

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak F, Satuan Organisasi XYZ sudah melakukan beberapa aktivitas – aktivitas dalam APO09.03 yaitu menganalisis kebutuhan kesepakatan layanan baru yang diterima dari manajemen hubungan bisnis untuk memastikan sesuai dengan kebutuhan serta mempertimbangkan aspek seperti waktu layanan, ketersediaan, kinerja, kapasitas serta kepatuhan terhadap kebijakan yang berlaku. Satuan Organisasi XYZ sudah menyusun kesepakatan layanan kepada pengguna berdasarkan jenis layanan, paket layanan serta tingkat layanan dalam Katalog Layanan terbukti dalam dokumen Kesepakatan Layanan Pengguna. Satuan Organisasi XYZ sudah membuat kesepakatan internal untuk mendukung kesepakatan layanan pengguna yang tertuang dalam dokumen Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Dalam dokumen SKP dijelaskan siapa saja yang harus bertanggungjawab dalam bagian yang sudah ditentukan dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Satuan organisasi sudah membuat kontrak dengan vendor/ pihak eksternal untuk mendukung kesepakatan layanan kepada pengguna. Satuan Organisasi XYZ belum menyelesaikan kesepakatan layanan dengan manajemen bisnis secara keseluruhan terbukti salah satu *stakeholder* belum menandatangani dokumen Kesepakatan Layanan Pengguna.

#### 4) APO09.04 Monitor and Report Service Levels

Dalam penerapan manajemen layanan TI satuan organisasi menggunakan referensi ISO 20000: 2011 pada klausul 6.1 dan 6.2: service level management. Penyedia layanan harus memantau kinerja terhadap target layanan pada interval yang direncanakan. Hasil harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian dan peluang untuk perbaikan. Untuk komponen layanan yang disediakan oleh kelompok internal atau pelanggan, penyedia layanan harus memantau kinerja kelompok internal atau pelanggan terhadap kesepakatan target layanan dan komitmen yang disepakati lainnya, pada interval yang direncanakan. Hasil harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi penyebab ketidaksesuaian dan kesempatan. Service reporting yaitu deskripsi setiap laporan layanan, termasuk identitas, tujuan, khalayak, frekuensi dan rinciannya sumber data, harus didokumentasikan dan disetujui oleh penyedia layanan dan pihak yang berkepentingan. Laporan layanan harus diproduksi untuk layanan yang menggunakan informasi dari pengiriman layanan dan Service Management System kegiatan termasuk proses manajemen pelayanan [14]. Relevansinya dengan COBIT 5 domain APO09.04 adalah pantau tingkat layanan, laporkan pencapaian dan identifikasi tren yang ada. Berikan yang sesuai informasi manajemen untuk membantu manajemen kinerja [7].

Aktivitas yang harus dipenuhi dalam proses APO09.04 adalah menetapkan dan memelihara langkah-langkah untuk memantau dan mengumpulkan data tingkat layanan.

Mengevaluasi kinerja dan memberikan laporan kinerja layanan dan pelaporan *negative* dan formal, termasuk penyimpangan dari nilai yang disepakati kemudian membagikan laporan ke manajemen hubungan bisnis. Menyetujui rencana tindakan dan remediasi untuk masalah kinerja atau tren *negative*. Melakukan *review* rutin untuk meramalkan dan mengidentifikasi tren kinerja tingkat layanan.

"...kita menetapkan pengukuran dalam pemantauan dan pengumpulan data tingkat layanan yaitu laporan triwulan melalui tools ITOP, kita *217ega* melihat mana saja layanan yang *overdue* atau layanan yang *on 217egative*. Jadi kita menggunakan tools ITOP, tools itu secara otomatis perhitungan berjalan. Ketika sudah lewat dari waktu yang ditentukan dia akan kasih note *217egat - 217egat* semacam itu yang membuat Satuan Organisasi XYZ harus menjaga SLA. Kita sudah mengevaluasi kinerja layanan setiap 3 bulan sekali, kemudian kita presentasikannya kepada stakeholder dan juga kita upload di website. Di laporan triwulan selalu melakukan review capaian – capaian yang sudah dilakukan dan ataupun yang tidak berhasil kita lakukan. Nanti dicek masalahnya dimana, setelah dicek masalahnya akan dirumuskan dalam rapat tinjauan manajemen. Tren kinerja tingkat layanan, setiap 3 bulan sekali kita memang menyampaikan bagaimana kinerja layanan Satuan Organisasi XYZ, Cuma trennya belum spesifik. Yang sudah ada tren insiden dan tren problem, tetapi untuk memprediksi permintaan layanan belum..."<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak F, Satuan Organisasi XYZ sudah melakukan beberapa aktivitas – aktivitas dalam APO09.04 yaitu menetapkan dan memelihara tindakan untuk mengawasi dan mengumpulkan data tingkat layanan melalui tools ITOP. Adanya tools ITOP Satuan Organisasi XYZ dapat melihat mana saja layanan yang *overdue* maupun layanan yang *on schedule*. Tools ITOP secara otomatis melakukan perhitungan, ketika sudah lewat dari waktu yang ditentukan tools tersebut akan mengeluarkan note *217egat - 217egat* untuk mengingatkan Satuan Organisasi harus menjaga kesepakatan tingkat layanan. Satuan Organisasi XYZ sudah mengevaluasi kinerja secara teratur setiap triwulan dan melaporkannya ke bisnis melalui website Lembaga ABC dan mempresentasikan laporan hasil kinerja layanan. Satuan Organisasi XYZ sudah menyetujui rencana kerja dan memperbaiki tren *217egative* dan masalah kinerja. Satuan Organisasi XYZ sudah mengidentifikasi tren kinerja tingkat layanan yaitu tren insiden dan problem, tetapi belum memprediksi tren permintaan layanan.

<sup>4</sup> Wawancara 11 Oktober 2017

#### 5) APO09.05 Review Service Agreements and Contracts

Aktivitas yang harus dipenuhi dalam proses APO09.05 adalah secara teratur meninjau kembali perjanjian layanan sesuai dengan persyaratan yang disepakati untuk memastikan bahwa produk tersebut efektif dan terbaru serta perubahan persyaratan, layanan dukungan IT, paket layanan atau opsi tingkat layanan dipertimbangkan bila diperlukan.

"...review SLA dilakukan satu tahun sekali dalam rapat tinjauan manajemen. Kita review semua tingkat layanan Satuan Organisasi XYZ apakah mau dinaikkan, diturunkan atau tetap di rapat tinjauan manajemen. Jika terdapat revisi tindak lanjut dari kita adalah melakukan penyesuaian terhadap kesepakatan revisi layanan itu. Misalkan menaikkan SLA, kita lakukan perubahan dokumen pada SLA melalui mekanisme manajemen..."<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak F, Satuan Organisasi XYZ sudah melakukan beberapa aktivitas – aktivitas dalam APO09.04 yaitu melakukan proses *review* kesepakatan layanan secara teratur yaitu satu tahun sekali untuk memastikan bahwa kesepakatan layanan efektif dan *up to date*. Satuan organisasi mereview kesepakatan layanan dalam rapat tinjauan manajemen.

#### B. Capability Level dan Analisis GAP

Hasil penilaian tingkat kapabilitas manajemen layanan TI Satuan Organisasi XYZ pada subdomain APO09 berada pada level 1 (*performed process*) dengan hasil perhitungan 88% (*fully*). Secara umum manajemen layanan TI khususnya pada pengelolaan kesepakatan layanan sudah diimplementasikan dengan baik dan mencapai tujuan prosesnya, namun aktivitas belum terpenuhi semua.

Perhitungan 88% merupakan penjumlahan dari rata – rata pertanyaan wawancara dan rata – rata *work product* dari ke lima *best practice* yang ada pada subdomain APO09, dengan rincian sebagai berikut: (1). APO09.01 jumlah rata – rata pertanyaan 8% dan jumlah rata - rata *work product* 10% sehingga untuk nilai proses APO09.01 adalah 18%. (2). APO09.02 jumlah rata – rata pertanyaan 3% dan jumlah rata – rata *work product* 10% sehingga untuk nilai proses APO09.02 adalah 13%. (3). APO09.03 jumlah rata – rata pertanyaan 8% dan jumlah rata - rata *work product* 10% sehingga untuk nilai proses APO09.03 adalah 18%. (4). APO09.04 jumlah rata – rata pertanyaan 8% dan jumlah rata - rata *work product* 10% sehingga untuk nilai proses APO09.04 adalah 18%. (5). APO09.05 jumlah rata – rata pertanyaan 10% dan jumlah rata - rata *work product* 10% sehingga untuk nilai proses APO09.05 adalah 20%.

<sup>5</sup> Wawancara 11 Oktober 2017

Berdasarkan perhitungan *capability level* saat ini untuk manajemen layanan TI pada subdomain APO09 di Satuan Organisasi XYZ yaitu 88% berada pada level 1 dengan status *fully achieved*. Sedangkan target yang diharapkan oleh Satuan Organisasi XYZ adalah level 2, untuk memenuhi target level 2 Satuan Organisasi XYZ harus mencapai status *fully achieved* dengan hasil perhitungan 100% pada level 1, sehingga *gap* yang dimiliki Satuan Organisasi XYZ untuk mencapai status *fully achieved* sebesar 12%.

### C. Rekomendasi

Dari hasil perhitungan *capability level* dan temuan terhadap kondisi saat ini maka dapat diberikan rekomendasi terhadap penerapan manajemen layanan TI adalah Satuan Organisasi XYZ harus membuat portofolio layanan TI yang dikelompokkan menjadi 3 bagian yang terdiri dari *Service Pipeline*, *Service Catalogue* dan *Retired Service*. Saat ini Satuan Organisasi XYZ hanya mempunyai *Service Catalogue*. Satuan Organisasi XYZ harus membandingkan komponen layanan saat ini dengan layanan yang baru dalam portofolio layanan. Satuan Organisasi XYZ perlu melakukan review portofolio dari layanan TI secara teratur dengan manajemen portofolio dan manajemen hubungan bisnis untuk identifikasi layanan yang tidak terpakai. Satuan Organisasi XYZ harus menerbitkan layanan ke dalam katalog layanan berdasarkan portofolio layanan TI. Satuan Organisasi XYZ harus memastikan secara berkelanjutan komponen layanan TI didalam portofolio layanan secara lengkap dan *up to date*. Satuan Organisasi XYZ harus menyelesaikan kesepakatan layanan pengguna dengan manajemen bisnis secara keseluruhan. Satuan Organisasi XYZ harus memprediksi tren kinerja tingkat layanan.

### V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan perhitungan tentang evaluasi penerapan manajemen layanan TI di Satuan Organisasi XYZ maka dapat diambil kesimpulan bahwa *capability level* manajemen layanan TI pada subdomain APO09 berada pada level 1 yaitu proses yang diimplementasikan mencapai tujuan prosesnya, dengan hasil perhitungan 88% (*fully achieved*). Untuk memenuhi target yang diharapkan yaitu level 2, Satuan Organisasi XYZ harus

mencapai status *fully achieved* dengan hasil perhitungan 100% pada level 1 dengan memenuhi semua aktivitas yang ada pada level 1 berdasarkan rekomendasi yang telah dipaparkan. *Gap* yang dimiliki Satuan Organisasi XYZ untuk mencapai perhitungan pada level 1 sebesar 12%. Oleh karena itu melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu cara untuk melihat penerapan manajemen layanan TI pada Satuan Organisasi XYZ sudah sampai pada level berapa dan dapat menjadi panduan dalam manajemen layanan TI khususnya pengelolaan kesepakatan layanan agar lebih optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rencana Strategis Lembaga ABC Tahun 2015 – 2019
- [2] Rencana Strategis Satuan Organisasi XYZ 2016 – 2020
- [3] Peraturan kepala Satuan Organisasi XYZ
- [4] M.P.Islamiah. “Tata kelola Teknologi Informasi (IT Governance) Menggunakan Framework COBIT 5 (Studi Kasus: Dewan Kehormatan Penyelenggara Pemilu (DKPP))” S.Si. Tugas Akhir, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2014.
- [5] T. S. U. Manurung, M. Dan R. Hanafi, “Analisis Dan Perancangan ITSM Domain Service Design Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) Dengan Menggunakan Framework ITIL Versi 3,” dalam *e-Proceeding of Engineering*, 2015.
- [6] ISACA. “Glossary ISACA” Internet: <https://www.isaca.org/Pages/Glossary.aspx?tid=1207&char=C>, [18 Oktober 2017]
- [7] ISACA, COBIT 5 Process Assessment Model, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [8] ISACA, COBIT 5 Enabling Processes, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [9] W. D. Sari, F. S. Papilaya dan A. D. Manuputty, “Evaluasi Pengendalian Aplikasi pada Sistem Informasi Keuangan dan Akuntansi Satya Wacana (SIKASA),” *Jurnal Sistem Informasi Indonesia (JSII)*, vol.2, no.1, pp. 1-13, 2017.
- [10] ISACA, A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise, Rolling Meadows: ISACA, 2012.
- [11] Wawan Kurniawan. “Manajemen Layanan Teknologi Informasi” Internet: <https://wawanzone.wordpress.com/2011/03/02/manajemen-layanan-teknologi-informasi/>, [25 Oktober 2017]
- [12] ISACA. “Glossary ISACA” Internet: <https://www.isaca.org/Pages/Glossary.aspx?tid=1842&char=S>, [26 Oktober 2017]
- [13] ISACA. “Glossary ISACA” Internet: <https://www.isaca.org/Pages/Glossary.aspx?tid=1644&char=O>, [26 Oktober 2017]
- [14] ISO/IEC 20000-1-Part 1: Service management system requirements, Information technology- Service management, ISO/IEC, 2011