

Evaluasi Integrasi ITIL dan COBIT 5 untuk Manajemen Layanan TI ICRM+

Karisma Kusuma Ayu^{*1}, Agus Prasetyo Utomo², Novita Mariana³

^{1,2,3}Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi & Industri, Universitas Stikubank Semarang, Jl. Trilomba Juang No 1 Mugas, Semarang 50241, Indonesia

E-mail: karismakusumayu@gmail.com, mustagus@edu.unisbank.ac.id, novita_mariana@edu.unisbank.ac.id

Abstract — This study evaluates the effectiveness of integrating the ITIL and COBIT frameworks in enhancing the quality of IT services in the "ICRM Plus" application, a customer relationship management system used by PLN ICONPLUS. Data were collected through a survey of 59 respondents, consisting of end users, business unit coordinators, and IT managers. A purposive sampling technique was employed, selecting participants based on active involvement in using the application. The questionnaire underwent content validation by experts and reliability testing using Cronbach's Alpha. Data analysis was conducted descriptively by calculating means and standard deviations to identify variations in perception. The results indicate that perceptions of the integration remain moderate, with areas such as incident response, strategic communication, and continuous service improvement requiring further enhancement.

Key word — ITIL, COBIT, IT Service Management, Quality Improvement, Strategic Goals.

Abstrak — Penelitian ini mengevaluasi efektivitas integrasi kerangka kerja ITIL dan COBIT dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada aplikasi "ICRM Plus", sebuah sistem manajemen hubungan pelanggan yang digunakan oleh PLN ICONPLUS. Data dikumpulkan melalui survei terhadap 59 responden yang terdiri dari pengguna akhir, koordinator unit bisnis, dan manajer TI. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria partisipasi aktif dalam penggunaan aplikasi. Metode validasi kuesioner melibatkan validitas isi melalui ahli dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata dan standar deviasi untuk mengidentifikasi variasi persepsi. Hasil menunjukkan bahwa persepsi terhadap integrasi masih moderat, dengan area seperti respons insiden, komunikasi strategi, dan perbaikan berkelanjutan memerlukan peningkatan.

Kata kunci — ITIL, COBIT, Manajemen Layanan TI, Peningkatan Kualitas, Tujuan Strategis.

I. PENDAHULUAN

PLN ICONPLUS, sebagai anak perusahaan PT PLN (Persero), awalnya difokuskan untuk menyediakan layanan jaringan telekomunikasi bagi PT PLN (Persero) melalui Network Operation Centre di Gandul, Cinere. Namun, seiring berkembangnya teknologi dan kebutuhan industri, ICONPLUS memperluas layanan untuk mencakup jaringan telekomunikasi yang lebih luas, menggunakan kapasitas jaringan serat optik yang tersedia. Implementasi sistem informasi ICRM+ oleh PLN ICONPLUS bertujuan untuk meningkatkan manajemen hubungan pelanggan dan efisiensi operasional, dengan fokus pada pengelolaan data pelanggan dan interaksi yang aman dan sesuai regulasi.

Dari sisi infrastruktur, PLN ICONPLUS telah memiliki jaringan backbone fiber optik dan data center yang memadai. Namun, integrasi antar sistem, kesiapan SDM, serta interoperabilitas antar unit masih menjadi tantangan utama yang mempengaruhi efektivitas penerapan tata kelola TI, khususnya dalam konteks kolaborasi antara ICRM+ dan sistem pendukung lainnya seperti ERP dan monitoring jaringan.

Dalam era digital yang semakin maju, tata kelola teknologi informasi (TI) menjadi faktor kunci bagi organisasi untuk mencapai efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif[1], [2]. Kerangka kerja

seperti ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dan COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) digunakan secara luas untuk memastikan bahwa manajemen layanan TI dan tata kelola dilakukan secara efektif dan efisien[3]–[5]. ITIL, yang berfokus pada praktik terbaik dalam manajemen layanan TI, membantu organisasi dalam mendesain, mengimplementasikan, dan mengelola layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis[6]–[8].

Sementara itu, COBIT menyediakan panduan untuk tata kelola TI yang berfokus pada pengelolaan risiko dan kepatuhan terhadap regulasi. Kerangka kerja ini membantu organisasi dalam mengidentifikasi, mengukur, dan mengendalikan risiko terkait TI, serta memastikan bahwa investasi dalam TI memberikan nilai maksimal bagi organisasi[9], [10]. Kombinasi kedua kerangka kerja ini, yang masing-masing membawa pendekatan dan fokus berbeda, menawarkan potensi untuk meningkatkan kualitas layanan TI secara komprehensif.

Namun, tantangan utama yang dihadapi dalam implementasi integrasi ITIL dan COBIT adalah menyelaraskan kedua kerangka kerja ini dalam konteks organisasi yang berbeda, terutama dalam hal budaya organisasi dan kesiapan teknologi. Resistensi terhadap perubahan dan kekurangan sumber daya adalah hambatan umum yang dihadapi oleh organisasi dalam mengadopsi integrasi semacam ini.

Studi sebelumnya, mengindikasikan bahwa integrasi ITIL dan COBIT dapat memberikan kerangka kerja yang kuat untuk mengelola risiko dan meningkatkan layanan pelanggan[8], [11], [12]. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa kesuksesan integrasi ini sangat bergantung pada pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kedua kerangka kerja ini dapat bekerja bersama secara sinergis.

Dalam konteks aplikasi ICRM+, ITIL digunakan untuk memastikan efektivitas dalam pengelolaan insiden (*Incident Management*), perbaikan berkelanjutan (*Continual Service Improvement*), dan dukungan layanan (*Service Support*), sedangkan COBIT 5 mendukung pengelolaan risiko TI, pemantauan kepatuhan, serta pengaturan arah strategis layanan melalui domain EDM dan APO. Misalnya, proses Service Operation dari ITIL dikombinasikan dengan domain DSS dari COBIT untuk meningkatkan penanganan gangguan layanan pelanggan secara real-time.

Kebaruan dari penelitian ini adalah fokus pada aplikasi ICRM+ dalam konteks integrasi ITIL dan COBIT. Aplikasi ICRM+ adalah sistem manajemen hubungan pelanggan yang kompleks, yang memerlukan manajemen layanan TI yang efektif serta pengelolaan data pelanggan yang aman dan sesuai dengan regulasi. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana integrasi ITIL dan COBIT dapat mendukung kedua aspek ini, memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi yang menghadapi tantangan serupa dalam mengelola layanan TI dan data pelanggan secara efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada dua pertanyaan utama:

1. Bagaimana efektivitas integrasi ITIL dan COBIT dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada aplikasi ICRM+?
2. Sejauh mana penerapan integrasi ini mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi dalam konteks manajemen layanan TI?

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih baik kepada para profesional TI, manajer organisasi, dan peneliti mengenai kelebihan dan kekurangan dari integrasi ITIL dan COBIT, serta memberikan panduan praktis dalam memilih dan menerapkan kerangka kerja yang paling sesuai untuk kebutuhan mereka.

II. METODE PENELITIAN

A. Literatur Review

Integrasi kerangka kerja ITIL dan COBIT telah menjadi fokus utama dalam studi manajemen layanan TI dan tata kelola teknologi informasi. Keduanya memiliki pendekatan dan tujuan yang saling melengkapi dalam mengelola layanan dan risiko TI. ITIL, yang dikenal luas sebagai kumpulan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI, bertujuan untuk menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional. Sementara itu, COBIT menawarkan panduan yang lebih komprehensif mengenai tata kelola TI, dengan fokus pada pengelolaan risiko, kontrol, dan kepatuhan terhadap regulasi[13].

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL adalah kerangka kerja yang menyediakan panduan terstruktur untuk manajemen layanan TI, yang mencakup lima fase utama: Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement[14], [15]. Setiap fase ini dirancang untuk memastikan bahwa layanan TI disesuaikan dengan kebutuhan bisnis dan mampu mendukung strategi organisasi secara keseluruhan. Implementasi ITIL dapat membantu organisasi meningkatkan kualitas layanan, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies)

COBIT, yang dikembangkan oleh ISACA, menyediakan kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen TI yang berfokus pada kontrol, pengukuran, dan pengelolaan risiko. COBIT membantu organisasi dalam menyelaraskan tujuan TI dengan tujuan bisnis, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, dan mengoptimalkan nilai dari investasi TI. Penggunaan COBIT telah terbukti efektif dalam meningkatkan tata kelola TI, mengurangi risiko, dan memastikan bahwa proses TI selaras dengan strategi organisasi[16].

Integrasi ITIL dan COBIT

Integrasi ITIL dan COBIT memberikan pendekatan yang lebih holistik dalam manajemen layanan dan tata kelola TI. ITIL berfokus pada aspek operasional dan pelayanan, sedangkan COBIT memberikan panduan dalam hal kontrol dan tata kelola. Kombinasi ini dapat membantu organisasi mencapai efisiensi operasional yang lebih baik, pengelolaan risiko yang lebih efektif, dan kepatuhan yang lebih tinggi terhadap standar dan regulasi . Keberhasilan integrasi ini sangat bergantung pada pemahaman yang mendalam tentang bagaimana kedua kerangka kerja ini dapat bekerja secara sinergis dan disesuaikan dengan konteks organisasi tertentu[10], [13].

Studi Terkait di Indonesia.

Di Indonesia, studi mengenai implementasi ITIL dan COBIT masih terbatas, namun beberapa penelitian telah menunjukkan potensi manfaatnya dalam meningkatkan tata kelola dan kualitas layanan TI di berbagai sektor. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa integrasi ITIL dan COBIT dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan TI[5], [8], [12]. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa integrasi kerangka kerja ini membantu dalam pengelolaan risiko dan memastikan bahwa proses bisnis selaras dengan regulasi yang berlaku.

B. Desain Kuesioner

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam mengevaluasi efektivitas integrasi ITIL dan COBIT dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada aplikasi "ICRM Plus" serta mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi, sebuah kuesioner telah dirancang secara sistematis. Desain kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden terkait pengalaman dan persepsi mereka terhadap berbagai aspek manajemen layanan TI dan tata kelola yang diimplementasikan.

Kuesioner dibagi menjadi beberapa bagian utama yang mencerminkan kerangka kerja ITIL dan COBIT. Setiap bagian mencakup serangkaian pertanyaan yang berfokus pada aspek-aspek spesifik dari manajemen layanan TI dan tata kelola, seperti berikut:

1. Identifikasi Responden: Informasi demografis termasuk jenis kelamin, peran dalam organisasi, pengalaman kerja, dan pendidikan terakhir.
2. Penilaian terhadap ITIL:
 - a) Service Strategy (SS): Pertanyaan tentang sejauh mana strategi layanan TI sesuai dengan tujuan bisnis dan diimplementasikan dengan baik.

- b) Service Design (SD): Pertanyaan mengenai efektivitas desain layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
 - c) Service Transition (ST): Penilaian tentang koordinasi antara tim dan pengelolaan risiko selama transisi layanan.
 - d) Service Operation (SO): Evaluasi efisiensi operasi sehari-hari dan respons terhadap insiden.
 - e) Continual Service Improvement (CSI): Pertanyaan mengenai upaya perbaikan berkelanjutan berdasarkan data kinerja.
3. Penilaian terhadap COBIT:
- 1) Evaluate, Direct and Monitor (EDM): Penilaian tentang tata kelola TI, termasuk pengelolaan risiko dan kepatuhan.
 - 2) Align, Plan and Organize (APO): Pertanyaan tentang perencanaan strategis dan pengelolaan perubahan layanan TI.
 - 3) Build, Acquire and Implement (BAI): Penilaian terhadap implementasi teknologi dan layanan baru.
 - 4) Deliver, Service and Support (DSS): Evaluasi efektivitas dukungan teknis dan pengelolaan insiden.
 - 5) Monitor, Evaluate and Assess (MEA): Pertanyaan tentang pemantauan kinerja dan evaluasi kepatuhan terhadap kebijakan dan standar.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1-5.

Kuesioner ini telah melalui proses validasi awal untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan relevan dengan tujuan penelitian dan mudah dipahami oleh responden. Uji coba kuesioner dilakukan dengan sekelompok kecil responden untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi masalah sebelum distribusi skala penuh.

C. Pengumpulan Data & Analisis Data

Kuesioner didistribusikan kepada karyawan yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan layanan TI pada aplikasi "ICRM Plus". Metode distribusi termasuk survei online dan kuesioner kertas, tergantung pada preferensi dan aksesibilitas responden. Data yang dikumpulkan dianalisis untuk mengevaluasi persepsi dan pengalaman pengguna terkait integrasi ITIL dan COBIT.

Untuk menganalisis data yang dikumpulkan dari kuesioner, Analisis deskriptif akan digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang data responden, termasuk distribusi demografis, serta persepsi responden terhadap berbagai aspek manajemen layanan TI dan tata kelola. Ini termasuk perhitungan frekuensi, persentase, rata-rata (mean), dan standar deviasi untuk setiap item dalam kuesioner.

Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 59 responden, ditentukan berdasarkan kriteria purposive sampling, dengan partisipan yang secara aktif menggunakan aplikasi ICRM Plus dan memahami layanan TI. Kuesioner yang digunakan telah melalui validasi isi oleh dua pakar manajemen TI dan diuji reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha dengan hasil 0,589, menunjukkan instrumen cukup andal. Selain analisis deskriptif, dilakukan uji korelasi Pearson antar indikator ITIL dan COBIT untuk mengidentifikasi hubungan antar aspek layanan TI dan tata kelola, hasil uji disajikan pada Tabel 1.

Batasan penelitian mencakup keterbatasan ukuran sampel yang relatif kecil, potensi bias persepsi responden karena posisi jabatan, serta keterbatasan pada generalisasi temuan yang hanya berlaku di lingkungan PLN ICONPLUS.

Tabel 1. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Jenis Uji	Metode	Item	Nilai	Keterangan
Reliabilitas	Cronbach's Alpha		0.859	Sangat Reliabel ($\alpha > 0.8$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SS1	0.449	Valid ($r > 0.256$)

Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SS2	0.547	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SS3	0.454	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SS4	0.483	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SD1	0.358	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SD2	0.487	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SD3	0.500	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SD4	0.536	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	ST1	0.486	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	ST2	0.395	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	ST3	0.504	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	ST4	0.403	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SO1	0.405	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SO2	0.395	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SO3	0.516	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	SO4	0.389	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	CSI1	0.507	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	CSI2	0.586	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	CSI3	0.301	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	CSI4	0.478	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	EDM 1	0.345	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	EDM 2	0.324	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	EDM 3	0.329	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	EDM 4	0.400	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	APO 1	0.269	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	APO 2	0.493	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	APO 3	0.449	Valid (r > 0.256)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	BAI1	0.577	Valid (r > 0.256)

Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	BAI2	0.483	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	BAI3	0.325	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	DSS1	0.326	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	DSS2	0.309	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	DSS3	0.220	Tidak Valid ($r \leq 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	DSS4	0.312	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	DSS5	0.245	Tidak Valid ($r \leq 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	MEA1	0.047	Tidak Valid ($r \leq 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	MEA2	0.384	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	MEA3	0.360	Valid ($r > 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	APQ1	0.129	Tidak Valid ($r \leq 0.256$)
Validitas	Korelasi Pearson terhadap Skor Total	APO2.1	0.354	Valid ($r > 0.256$)

D. Hasil Temuan dan Rekomendasi

Hasil temuan dari analisis data kuesioner akan dipaparkan, termasuk distribusi demografi responden, persepsi mereka terhadap integrasi ITIL dan COBIT, serta analisis statistik yang relevan. Temuan ini akan dibagi menjadi beberapa sub-bagian utama:

- 1) Profil Responden: Rincian demografi responden berdasarkan jenis kelamin, peran dalam organisasi, pengalaman kerja, dan pendidikan terakhir.
- 2) Persepsi terhadap ITIL: Analisis persepsi responden terhadap berbagai komponen ITIL, termasuk Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement.
- 3) Persepsi terhadap COBIT: Evaluasi persepsi responden mengenai tata kelola TI, khususnya dalam pengelolaan risiko, kontrol, dan kepatuhan berdasarkan kerangka kerja COBIT.
- 4) Rekomendasi: Bagian ini akan menyajikan rekomendasi berdasarkan temuan utama dari penelitian, yang ditujukan untuk meningkatkan efektivitas integrasi ITIL dan COBIT dalam organisasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Responden

Berikut ini merupakan profil demografi responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Pemahaman tentang latar belakang responden sangat penting untuk memberikan konteks terhadap analisis data yang akan disampaikan. Data demografi mencakup informasi mengenai jenis kelamin, peran dalam organisasi, dan pengalaman kerja, disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori	Sub katagori	Jumlah
----------	--------------	--------

Jenis Kelamin	Pria	35
	Wanita	24
Peran Responden	Pengguna Akhir	49
	Koordinator SBU	9
	Manajer IT / Manajer Divisi	1
Pengalaman Organisasi	Kurang dari 1 tahun	12
	1 sd 5 tahun	30
	5 sd 10 tahun	11
	Lebih dari 10 tahun	6

B. Analisis data dan Hasil Temuan

Berikut adalah analisis berdasarkan Tabel 2 dan Tabel 3 dari indikator ITIL dan COBIT:

Tabel 2. Hasil Temuan Indikator ITIL

Indikator	ITIL	Mean	Std Deviasi	Interpretasi
SS1	3,10	0,92		Tinggi
SS2	2,83	0,77		Moderat
SS3	2,95	0,73		Moderat
SS4	2.83	0.75		Moderat
SD1	2.53	0.65		Moderat
SD2	2.56	0.68		Moderat
SD3	2.75	0.82		Moderat
SD4	2,56	0.75		Moderat
ST1	2.61	0.70		Moderat
ST2	2.58	0.62		Moderat
ST3	3.63	0.58		Rendah
ST4	2.53	0.57		Rendah
SO1	2.46	0.76		Moderat

SO2	2,03	0,60	Moderat
SO3	2,46	0,80	Moderat
SO4	2,34	0,60	Moderat
CSI1	2,47	0,60	Moderat
CSI2	2,39	0,64	Moderat
CSI3	3,22	0,79	Moderat
CSI4	2,47	0,68	Moderat

Tabel 3. Hasil Temuan Indikator COBIT

COBIT IndiKator	Mean	Std Deviasi	Interpretasi
EDM1	2,51	0,70	Moderat
EDM2	3.02	0,80	Moderat
EDM3	2,27	0,64	Moderat
EDM4	3.54	1,01	Tinggi
APO1	2,80	0,59	Rendah
APO2	3,22	0,70	Moderat
APO3	3,55	0,50	Rendah
BAI1	2.75	0.80	Moderat
BAI2	2.41	0.67	Moderat
BAI3	2.27	0.72	Moderat
DSS1	2.36	0.64	Moderat
DSS2	3.03	0.49	Rendah
DSS3	2.17	0.70	Moderat
DSS4	2.90	0.88	Tinggi
DSS5	3.27	0.74	Moderat
MEA1	2.27	0.67	Moderat
MEA2	2.25	0.68	Moderat

MEA3	2.83	1.09	Tinggi
------	------	------	--------

- Moderate variation (Moderat): Menunjukkan bahwa ada variasi yang cukup signifikan dalam tanggapan responden, yang bisa mencerminkan pengalaman yang berbeda atau pemahaman yang tidak konsisten.
- Low variation (Rendah): Mengindikasikan bahwa tanggapan responden relatif seragam, menunjukkan konsistensi dalam pemahaman atau pengalaman terkait indikator tertentu.
- High variation (Tinggi): Menunjukkan adanya perbedaan yang cukup besar dalam tanggapan, yang bisa disebabkan oleh perbedaan interpretasi, pengalaman, atau pelaksanaan kebijakan di organisasi.

1. Analisa Indikator ITIL

Service Strategy (SS)

SS1 - SS4: Rata-rata skor berkisar antara 2.83 hingga 3.10 dengan standar deviasi yang bervariasi dari 0.73 hingga 0.92. Ini menunjukkan persepsi netral hingga positif terhadap strategi layanan "ICRM Plus", dengan beberapa variasi dalam pemahaman tentang sejauh mana strategi ini sesuai dengan tujuan bisnis dan seberapa baik strategi ini dikomunikasikan dalam organisasi.

Service Design (SD)

SD1 - SD4: Skor rata-rata dari 2.53 hingga 2.75 dan standar deviasi dari 0.65 hingga 0.82 menunjukkan bahwa desain layanan "ICRM Plus" dipandang cukup efektif namun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal keandalan dan fleksibilitas untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Service Transition (ST)

ST1 - ST4: Skor rata-rata berkisar antara 2.53 hingga 3.63, menunjukkan adanya koordinasi yang moderat hingga baik dalam transisi layanan. Namun, kepatuhan terhadap prosedur dan koordinasi pengelolaan risiko masih memerlukan perhatian lebih.

Service Operation (SO)

SO1 - SO4: Skor rendah pada efisiensi operasi dan respons terhadap insiden (2.03 - 2.46) mengindikasikan bahwa ada tantangan dalam operasional sehari-hari, terutama terkait kecepatan dan efektivitas respons terhadap masalah pengguna.

Continual Service Improvement (CSI)

CSI1 - CSI4: Persepsi terhadap perbaikan berkelanjutan memiliki variasi, dengan rata-rata skor dari 2.39 hingga 3.22. Ini menunjukkan bahwa sementara beberapa evaluasi dan penggunaan data kinerja dilakukan, implementasi perbaikan berdasarkan evaluasi masih perlu ditingkatkan.

2. Analisis Indikator COBIT

Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)

EDM1 - EDM4: Rata-rata skor bervariasi dari 2.27 hingga 3.54, menunjukkan bahwa proses evaluasi dan pemantauan kinerja "ICRM Plus" berjalan dengan baik, meskipun beberapa aspek seperti pemantauan rutin masih memerlukan perbaikan.

Align, Plan, and Organize (APO)

APO1 - APO3: Skor rata-rata dari 2.80 hingga 3.55 menunjukkan dukungan yang moderat hingga kuat dari kebijakan dan prosedur organisasi terhadap perencanaan strategis dan fleksibilitas dalam pengelolaan perubahan layanan.

Build, Acquire, and Implement (BAI)

BAI1 - BAI3: Persepsi terhadap implementasi teknologi dan layanan baru menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan, terutama dalam hal integrasi dengan kebutuhan bisnis, dengan skor rata-rata sekitar 2.27 hingga 2.75.

Deliver, Service, and Support (DSS)

DSS1 - DSS5: Ada variasi dalam efektivitas layanan dukungan teknis dan pengelolaan insiden, dengan skor rata-rata dari 2.17 hingga 3.27. Ini menunjukkan bahwa dukungan teknis perlu ditingkatkan, terutama dalam respons terhadap insiden dan manajemen aset.

Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)

MEA1 - MEA3: Skor yang relatif rendah (2.25 - 2.83) menunjukkan bahwa proses pengukuran kinerja dan evaluasi layanan masih belum terimplementasi dengan optimal.

3. Rekomendasi

Berdasarkan temuan di atas, berikut adalah rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas layanan TI "ICRM Plus":

- 1) Peningkatan Koordinasi dan Komunikasi: Memperkuat komunikasi strategi dan koordinasi antar tim untuk memastikan keselarasan dalam penerapan strategi dan kebijakan layanan TI.
- 2) Penguatan Proses Operasional: Mengoptimalkan operasi sehari-hari dan respons terhadap insiden dengan meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam penanganan masalah pengguna.
- 3) Implementasi Perbaikan Berkelanjutan: Meningkatkan penggunaan data kinerja dan evaluasi secara berkala untuk mendukung perbaikan berkelanjutan dalam layanan.
- 4) Pengembangan Kebijakan dan Prosedur: Menyempurnakan kebijakan dan prosedur untuk mendukung perencanaan strategis dan fleksibilitas dalam pengelolaan perubahan layanan.
- 5) Pengukuran dan Evaluasi Kinerja: Mengembangkan sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif dan melakukan evaluasi secara rutin untuk memastikan layanan yang disediakan memenuhi standar yang diharapkan.

4. Analisis Berdasarkan Nilai Standar Deviasi

Nilai standar deviasi memberikan wawasan tentang variasi atau sebaran tanggapan responden terhadap berbagai aspek yang dinilai. Berikut adalah analisis berdasarkan nilai standar deviasi untuk indikator ITIL dan COBIT:

1) Analisa Indikator ITIL

Service Strategy (SS)

Standar Deviasi (0.73 - 0.92): Variasi dalam tanggapan menunjukkan bahwa ada perbedaan signifikan dalam pemahaman dan persepsi responden mengenai strategi layanan "ICRM Plus". Ini bisa disebabkan oleh perbedaan pemahaman tentang tujuan bisnis dan bagaimana strategi dikomunikasikan di dalam organisasi.

Service Design (SD)

Standar Deviasi (0.65 - 0.82): Menunjukkan variasi moderat dalam persepsi terhadap efektivitas desain layanan. Hal ini mungkin mencerminkan pengalaman yang berbeda di antara responden mengenai ketersediaan layanan dan bagaimana kebutuhan pengguna dipenuhi.

Service Transition (ST)

Standar Deviasi (0.57 - 0.70): Variasi yang lebih kecil menunjukkan bahwa responden umumnya memiliki pandangan yang lebih seragam tentang proses transisi layanan. Namun, ada

beberapa perbedaan dalam pandangan tentang pengelolaan risiko dan kepatuhan terhadap prosedur.

Service Operation (SO)

Standar Deviasi (0.60 - 0.80): Standar deviasi yang moderat hingga tinggi menunjukkan perbedaan signifikan dalam persepsi terhadap efisiensi operasi dan respons terhadap insiden. Ini mengindikasikan bahwa beberapa pengguna mungkin merasa kurang puas dengan kecepatan dan kualitas respons yang mereka terima.

Continual Service Improvement (CSI)

Standar Deviasi (0.60 - 1.09): Variasi yang lebih besar pada CSI3 (0.79) dan CSI4 (0.68) mengindikasikan perbedaan signifikan dalam bagaimana evaluasi kinerja digunakan untuk perbaikan layanan. Ini mungkin mencerminkan inkonsistensi dalam pelaksanaan perbaikan berkelanjutan.

2) Analisa Indikator COBIT

Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)

Standar Deviasi (0.64 - 1.01): Variasi yang lebih besar pada EDM4 (1.01) menunjukkan bahwa ada pandangan yang beragam tentang kemampuan organisasi dalam mengevaluasi kebutuhan layanan baru. Ini menunjukkan adanya ketidakpastian atau perbedaan dalam proses evaluasi di dalam organisasi.

Align, Plan, and Organize (APO)

Standar Deviasi (0.50 - 0.70): Variasi kecil hingga sedang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pandangan yang relatif serupa tentang dukungan kebijakan dan prosedur organisasi terhadap layanan TI. Namun, APO3 menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam persepsi fleksibilitas dalam pengelolaan perubahan layanan.

Build, Acquire, and Implement (BAI)

Standar Deviasi (0.67 - 0.80): Variasi ini menunjukkan bahwa persepsi responden tentang implementasi teknologi dan perubahan layanan cukup beragam, mencerminkan pengalaman yang berbeda dalam integrasi dengan kebutuhan bisnis.

Deliver, Service, and Support (DSS)

Standar Deviasi (0.49 - 0.88): Variasi ini menunjukkan perbedaan dalam efektivitas layanan dukungan teknis, dengan DSS2 dan DSS4 menunjukkan ketidakpastian tentang keandalan rencana pemulihan bencana dan pengelolaan aset kritis.

Monitor, Evaluate, and Assess (MEA)

Standar Deviasi (0.67 - 1.09): Variasi tinggi pada MEA3 menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam seberapa sering organisasi melakukan pemantauan kinerja dan evaluasi terhadap layanan.

5. Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi:

Variasi dalam standar deviasi menunjukkan bahwa ada ketidakseragaman dalam pengalaman dan pandangan responden tentang manajemen layanan TI dan tata kelola. Hal ini dapat diakibatkan oleh perbedaan dalam pemahaman, pelaksanaan, atau bahkan komunikasi kebijakan dan prosedur di seluruh organisasi.

Rekomendasi:

Peningkatan Komunikasi dan Pelatihan:

- 1) Meningkatkan komunikasi internal mengenai kebijakan, prosedur, dan strategi TI untuk memastikan pemahaman yang seragam di seluruh organisasi.
- 2) Menyediakan pelatihan yang lebih mendalam tentang ITIL dan COBIT untuk meningkatkan konsistensi dalam pelaksanaan.

Pengembangan Proses dan Prosedur yang Konsisten:

Menyusun dan menerapkan standar operasional yang seragam untuk semua departemen guna mengurangi variasi dalam pelaksanaan proses TI.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelaanjutan:

Meningkatkan frekuensi dan konsistensi evaluasi kinerja, serta memastikan bahwa hasil evaluasi digunakan secara efektif untuk perbaikan berkelanjutan.

6. Evaluasi Terhadap Problem Statement

Problem statement 1: Bagaimana efektivitas integrasi ITIL dan COBIT dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada aplikasi ICRM+?

- 1) Temuan menunjukkan adanya variasi dalam persepsi responden menunjukkan bahwa integrasi ITIL dan COBIT telah dilakukan namun belum sepenuhnya konsisten di seluruh organisasi. Beberapa area, terutama dalam operasional dan perbaikan berkelanjutan, menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan.
- 2) Kesimpulan:
Integrasi ITIL dan COBIT belum optimal dalam meningkatkan kualitas layanan TI. Diperlukan peningkatan dalam komunikasi, pelatihan, dan standardisasi proses untuk memastikan konsistensi penerapan.

Problem statement 2: Sejauh mana Penerapan Integrasi terhadap Pencapaian Tujuan Strategis Organisasi dalam Manajemen Layanan TI?

- 1) Hasil temuan menunjukkan ada variasi dalam persepsi mengenai sejauh mana integrasi ini mendukung tujuan strategis organisasi. Beberapa area tata kelola menunjukkan dukungan yang baik, namun ada juga area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam pemantauan dan evaluasi kinerja.
- 2) Penerapan integrasi ini belum sepenuhnya mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Fokus diperlukan pada pengembangan kebijakan dan metrik kinerja yang jelas serta pemantauan rutin untuk memastikan strategi layanan TI terintegrasi dengan baik.

Rekomendasi Umum:

- 1) Meningkatkan komunikasi internal, pelatihan, dan standardisasi proses.
- 2) Memperkuat pemantauan dan evaluasi kinerja untuk mendukung perbaikan berkelanjutan dan pencapaian tujuan strategis.

IV. SIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas integrasi kerangka kerja ITIL dan COBIT dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada aplikasi "ICRM Plus" serta mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Hasil analisis data kuesioner menunjukkan bahwa meskipun integrasi ini telah dilakukan, masih terdapat variasi yang signifikan dalam penerapannya di seluruh organisasi. Meskipun ada peningkatan dalam kualitas layanan TI, integrasi ITIL dan COBIT belum sepenuhnya optimal, mengingat variasi dalam persepsi dan pemahaman di antara responden. Hal ini menunjukkan perlunya komunikasi yang lebih baik, pelatihan yang lebih terarah, dan standardisasi proses yang lebih ketat untuk mencapai konsistensi dalam penerapan praktik terbaik. Selain itu, penerapan integrasi ini belum

sepenuhnya mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Beberapa area tata kelola dan manajemen layanan TI perlu lebih diselaraskan dengan tujuan strategis, terutama dalam hal pemantauan dan evaluasi kinerja.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ukuran sampel dan konteks organisasi yang spesifik sehingga generalisasi ke organisasi lain perlu dilakukan secara hati-hati. Area tata kelola dan manajemen layanan TI yang belum selaras dengan tujuan strategis meliputi pemantauan kinerja layanan (domain MEA), koordinasi implementasi layanan baru (domain BAI), serta efektivitas pelaporan insiden dan evaluasi perbaikan berkelanjutan (domain CSI dan DSS).

Untuk memperdalam temuan dan mendukung perbaikan dalam manajemen layanan TI, penelitian ke depan dapat fokus pada beberapa area utama: pertama, analisis korelasi antara indikator ITIL dan COBIT dengan tujuan strategis organisasi menggunakan metode statistik lanjutan seperti regresi atau path analysis; kedua, evaluasi pengalaman pengguna akhir dengan metode survei kepuasan, wawancara, dan analisis sentimen untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang harapan dan persepsi pengguna; dan ketiga, penelitian kasus lintas organisasi untuk mengidentifikasi praktik terbaik dan faktor keberhasilan dalam penerapan ITIL dan COBIT.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih dan apresiasi disampaikan kepada Pihak Pengelola Jurnal Darmajaya yang telah memfasilitasi proses ulasan dan penerbitan jurnal, sehingga jurnal dapat terselesaikan dengan baik dan memenuhi standar akademik yang telah ditetapkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Nugroho, T. Khristianto, N. Mariana, and A. P. Utomo, “Peningkatan Tata Kelola Ti Dengan Cobit 5 di Perguruan Tinggi: Studi Kasus Universitas Stikubank Semarang,” *IKRA-ITH Inform. J. Komput. dan Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 92–98, 2024, doi: 10.37817/ikraith-informatika.v8i2.2963.
- [2] R. Nurlistiani, N. Purwati, and S. Yanto, “Audit E-Learning Dengan Framework Cobit 5.0 Di Masa Pandemi Covid-19,” *J. Inform.*, vol. 21, no. 1, pp. 90–103, 2021, doi: 10.30873/ji.v21i1.2873.
- [3] P. S. Sari, D. M. Efendi, A. Afandi, S. H. Lubis, and H. Afandi, “Audit Sistem Informasi Akademi Kebidanan Ar-Rahma Menggunakan Framework Cobit 5,” *J. Inform.*, vol. 23, no. 2, pp. 114–129, 2023, doi: 10.33795/jip.v9i3.876.
- [4] S. S. H. Wijaya and R. . A. Aziz, “Audit Sistem Informasi Pada Lampung Post Menggunakan Metode Framework COBIT 5,” *J. Inform.*, vol. 19, no. 2, pp. 116–126, 2019.
- [5] K. M. Yusuf and M. A. Syaputra, “Audit Teknologi Informasi Menggunakan Freamwrok Cobit 2019 Dengan Domain Dss Pada Lab Komputer Stmik Dharma Wacana Metro,” *J. Inform.*, vol. 22, no. 2, pp. 160–171, 2022, doi: 10.30873/ji.v22i2.3373.
- [6] I. Dwitawati, S. Sururi, M. Ramadhan, N. Ananda, and R. H. Fatia, “Eksplorasi ITIL V4 Dan Cobit 2019 Sebagai Framework Tata Kelola Informasi &Teknologi Pada Organisasi,” *J. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 2, pp. 69–78, 2023.
- [7] Q. Al Qorni and T. Sutabri, “Analisis Manajemen Pelayanan Da ’ i Pemkot Palembang Pada SILTANUS Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 5, no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: 10.51519/journalita.v5i1.511.
- [8] Z. Zulkarnain *et al.*, “Peran COBIT 5 dan ITIL V3 Dalam Meningkatkan Tata Kelola TI dan Kesuksesan Proyek Sistem Informasi,” *J. Minfo Polgan*, vol. 13, no. 1, pp. 588–599, 2024, doi: 10.33395/jmp.v13i1.13748.
- [9] A. Sasmito, A. Wibowo, and S. Lestari, “Audit Sistem Informasi Sumber Daya Manusia Pada Stmik Kalirejo Menggunakan Cobit Framework 4.1,” *J. Inform.*, vol. 23, no. 1, pp. 102–113,

- 2023, doi: 10.30873/ji.v23i1.3498.
- [10] L. Moudoubah, A. El Yamami, K. Mansouri, and M. Qbadou, “From IT service management to IT service governance: An ontological approach for integrated use of ITIL and COBIT frameworks,” *Int. J. Electr. Comput. Eng.*, vol. 11, no. 6, pp. 5292–5300, 2021, doi: 10.11591/ijece.v11i6.pp5292-5300.
 - [11] S. P. Safrina, I. Santoso, and W. A. Nurtrisha, “Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus: RiYanTI Telkom University,” in *e-Proceeding of Engineering*, 2023, vol. 10, no. 2, pp. 1434–1443.
 - [12] C. V Warajaya and S. Techindo, “Implementasi ITIL V3 dan COBIT 5 Dalam Manajemen Masalah TI di,” *J. Publ. Sist. Inf. dan Telekomun.*, vol. 2, no. 3, pp. 172–183, 2024.
 - [13] Oluwatosin Ilori, Nelly Tochi Nwosu, and Henry Nwapali Ndidi Naiho, “A comprehensive review of it governance: effective implementation of COBIT and ITIL frameworks in financial institutions,” *Comput. Sci. IT Res. J.*, vol. 5, no. 6, pp. 1391–1407, 2024, doi: 10.51594/csitrj.v5i6.1224.
 - [14] K. P. Sholekha, N. D. Y. Akhmarullah, T. Tarwoto, A. D. Ramadhan, and H. Setiawan, “Optimizing IT Service Strategies: A Performance Assessment through ITIL V3 in PT XYZ IT Operations Division,” *IJIIS Int. J. Informatics Inf. Syst.*, vol. 6, no. 4, pp. 169–180, 2023, doi: 10.47738/ijiis.v6i4.176.
 - [15] Y. Pratama and T. Sutabri, “Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi,” *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, no. 1, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>.
 - [16] Information Systems Audit and Control Association (ISACA), *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*, vol. 147, no. 17. 2012.