

## USULAN TATA KELOLA MANAJEMEN INSIDEN DAN MASALAH BERDASARKAN KOMBINASI COBIT 4.1 DAN ITIL V3

Megawati<sup>1</sup>, Kridanto Surendro<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau,  
Jl.H.R Subrantas - Pekanbaru

<sup>1,2</sup>Informatika, STEI, Institut Teknologi Bandung,  
Jl.Ganesha No.10 Bandung

E-mail: <sup>1</sup>mega.zahara@gmail.com, <sup>2</sup>surendro@gmail.com

### ABSTRAK

Dinamika dunia bisnis yang semakin kompleks dan pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) menuntut perusahaan untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai senjata berkompetisi dalam strategi bisnis. Agar TI dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk kepentingan strategi bisnis, maka hal utama yang harus diperhatikan adalah tata kelola dan praktek terbaiknya. Namun, standard tata kelola terbaik bukanlah jaminan bahwa implementasi tata kelola manajemen layanan TI berjalan efektif. Diperlukan suatu standard tata kelola terintegrasi yang mampu mengendalikan secara menyeluruh sekaligus memberikan panduan praktek terbaik mengelola layanan TI. Makalah ini menganalisis manajemen insiden dan masalah berdasarkan kombinasi kerangka kerja COBIT 4.1 dan ITIL V3. Hasil analisis selanjutnya menjadi dasar usulan strategi tata kelola manajemen layanan TI khususnya manajemen insiden dan masalah. Usulan tata kelola ini diharapkan mampu meningkatkan nilai (value) bisnis dari sisi manajemen operasional TI.

*Kata Kunci: COBIT 4.1, ITIL V3, Manajemen Insiden, Manajemen Masalah, Manajemen Layanan TI.*

### 1. PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Tata kelola Manajemen layanan TI tumbuh dari bentuk manajemen layanan infrastruktur TI. Manajemen layanan TI akan berhadapan langsung dengan end-user. Manajemen ini berperan penting dalam memahami kebutuhan pelanggan, pergerakan tren bisnis dan pengambilan keputusan yang tepat berkaitan dengan penyampaian nilai layanan TI. Tata kelola manajemen Layanan TI yang efektif dan efisien pada infrastruktur TI diperlukan untuk menghasilkan perbaikan yang signifikan terhadap kinerja bisnis dan penciptaan nilai tambah bagi *end-user*.

Untuk mendapatkan praktek terbaik tata kelola layanan TI, manajemen dan staf TI harus memahami apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, dan mengapa hal tersebut penting, hal ini akan diperoleh dengan mengkombinasikan COBIT dengan kerangka kerja ITIL. (ITGI, 2007).

Untuk memperoleh suatu kerangka kerja tata kelola yang lebih kuat perlu dirancang suatu model tata kelola manajemen layanan TI berdasarkan kombinasi COBIT dan ITIL. Sebelum perancangan model tata kelola dilakukan, perlu dianalisis terlebih dahulu proses yang paling tepat untuk dikombinasikan berdasarkan kedua kerangka kerja tersebut.

Penelitian ini menganalisis COBIT dan ITIL untuk mendapatkan peluang mengkombinasi kedua kerangka kerja. Kombinasi akan dipetakan pada manajemen insiden dan masalah. Hasil pemetaan menjadi dasar merancang model tata kelola manajemen insiden dan masalah.

#### 1.2 Rumusan Masalah

Untuk mendapatkan tata kelola seperti yang diharapkan *stakeholder*, maka rumusan masalah untuk menemukan solusi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa yang disediakan oleh masing-masing kerangka kerja tata kelola TI?
2. Bagaimana peluang mengkombinasikan kedua kerangka kerja tata kelola TI?
3. Bagaimana nilai tambah yang akan diperoleh melalui kombinasi kedua kerangka kerja tata kelola TI?
4. Bagaimana mengusulkan strategi terbaik penerapan model manajemen insiden dan masalah?

#### 1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengusulkan strategi perbaikan tata kelola manajemen layanan TI terutama manajemen insiden dan masalah yang efektif dengan mengkombinasikan kerangka kerja COBIT 4.1 dan ITIL V3.

#### 1.4 Batasan

Melihat luasnya pembahasan kerangka kerja COBIT 4.1 dan ITIL V3, maka penelitian ini dibatasi pada hal berikut ini:

- a. Domain COBIT yang akan dikombinasikan adalah *Delivery Support (DS)*, proses DS8 *Manage service desk and incident* dan DS10 *Manage Problem*
- b. Domain ITIL yang akan dikombinasikan adalah *Service Operation (SO)*, proses manajemen insiden dan manajemen masalah.

## 2. TEORI

### 2.1 Kerangka Kerja Tata Kelola TI

Kerangka kerja tata kelola TI yang sering digunakan antara lain adalah COBIT dan ITIL.

#### 2.1.1 COBIT

COBIT memungkinkan eksekutif bisnis untuk lebih memahami bagaimana mengarahkan dan mengelola penggunaan TI dan standar praktek yang baik seperti yang diharapkan penyedia TI. COBIT menyediakan alat untuk mengarahkan dan mengawasi semua kegiatan yang berkaitan dengan IT. COBIT adalah kerangka kerja yang diterima secara global untuk tata kelola TI berdasarkan standar industri dan praktik terbaik. Sekali diimplementasikan, eksekutif dapat memastikan TI sejalan dengan tujuan bisnis secara efektif untuk keuntungan bisnis. COBIT membantu eksekutif mengkomunikasikan tujuan, sasaran, dan hasil audit kepada profesional TI lainnya. COBIT membantu eksekutif memahami dan mengelola investasi TI di seluruh siklus hidup dan menyediakan metode untuk menilai apakah layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis dan cenderung memberikan manfaat yang diharapkan. (ITGI, 2008)

Karakteristik utama COBIT adalah focus pada bisnis, orientasi pada proses, berbasis control, dan dikendalikan oleh pengukuran. (ITGI,2007)

COBIT terdiri dari 4 (empat) Domain kendali proses utama, yaitu (ITGI,2007):

1. PO (*Plan & Organise*)
2. AI (*Acquire & Implement*);
3. DS (*Delivery & Support*)
4. ME (*Monitor & Evaluate*)

#### 2.1.2 ITIL

Manajemen Layanan TI berkaitan dengan perencanaan, sumberdaya, merancang, melaksanakan, mengoperasikan, mendukung dan meningkatkan layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan bisnis. ITIL menyediakan kerangka kerja praktek terbaik yang komprehensif, konsisten dan koheren untuk manajemen layanan TI dan proses yang terkait melalui pendekatan berkualitas tinggi untuk mencapai efektivitas bisnis dan efisiensi dalam manajemen layanan TI. (ITGI,2008)

ITIL dimaksudkan untuk mendukung tetapi tidak mendikte proses bisnis organisasi. Peran kerangka kerja ITIL adalah untuk menggambarkan pendekatan, fungsi, peran dan proses, sebagai dasar bagi organisasi. Peran ITIL adalah untuk memberikan panduan pada manajemen tingkat terendah tingkat yang berlaku secara umum. Untuk mengimplementasikan ITIL dalam pengetahuan, organisasi bisnis perlu menyempurnakan ITIL untuk mendapatkan efektivitas optimal. (ITGI,2008)

ITIL V3 merupakan satu siklus hidup manajemen proses yang terdiri dari (OGC,2007):

1. SS (*Service Strategi*)
2. SD (*Services Design*)

3. ST (*Services Transition*)

4. SO (*Services Operation*)

#### 2.2 Hubungan COBIT dan ITIL

COBIT adalah tata kelola TI dan kerangka kontrol yang berfokus untuk memastikan tata kelola TI dan prosesnya berjalan baik, termasuk proses manajemen pelayanan. COBIT menyediakan bimbingan, struktur dan alat untuk mencapai tingkat yang diinginkan kesesuaian dan kinerja proses TI yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis. dengan memanfaatkan bimbingan COBIT, perusahaan dapat memastikan bahwa upaya manajemen layanan sejalan dengan bisnis secara keseluruhan, tata kelola dan persyaratan internal yang terkendali. ITIL menyediakan penjelasan praktik terbaik bagaimana untuk merencanakan, merancang dan mengimplementasikan kemampuan manajemen layanan yang efektif (ITGI,2009).

Ketika digunakan bersama-sama, COBIT dan ITIL menyediakan pendekatan atas-ke-bawah untuk tata kelola TI dan manajemen pelayanan. Panduan manajemen COBIT memprioritaskan pendekatan holistik dan lengkap untuk berbagai kegiatan TI. Hal ini berfokus pada semua stakeholder (bisnis dan manajemen TI, auditor, dan profesional TI) dengan pendekatan umum dan terpadu (ITGI,2009).

ITIL mendukung praktik terbaik untuk manajemen layanan. Ketika digunakan bersama-sama dengan Cobit, kekuatan kedua pendekatan semakin diperkuat, dengan dukungan lebih besar dari manajemen penggunaan biaya implementasi lebih efektif. Bersama-sama, COBIT dan ITIL menyediakan cara yang efektif untuk memahami kebutuhan dan prioritas bisnis, dan kemudian menggunakan pengetahuan untuk fokus pada layanan TI. Pendekatan ini memungkinkan manajemen untuk lebih memahami pentingnya layanan TI dalam mendukung bisnis, dan juga membantu operasional manajer TI untuk lebih memahami dampak layanan terhadap proses bisnis. Pendekatan ini memerlukan persiapan bisnis untuk peningkatan layanan, memperoleh dukungan dari stakeholder, dan realisasi dan monitoring untuk mendapatkan manfaat yang diharapkan. (ITGI,2009)

Hubungan Cobit dan ITIL dapat diringkas dalam aliran *top-down*. COBIT membantu mendorong apa yang harus dilakukan, didukung oleh layanan ITIL V3 sebagai strategi, dan ITIL panduan bagaimana untuk mencapai peningkatan yang didukung oleh pengendalian dan praktek COBIT.

#### 2.2.1 Manajemen insiden

Manajemen insiden dan masalah merupakan bagian dari manajemen layanan TI. Insiden adalah sesuatu yang terjadi diluar rencana berupa gangguan yang mengakibatkan pengurangan kualitas terhadap layanan TI.

ITIL mendefinisikan Manajemen Insiden adalah proses untuk menangani semua kasus,

termasuk kegagalan, pernyataan keluhan atau gangguan (biasanya melalui *services desk*), yang dilaporkan oleh pengguna layanan TI (staf teknis internal organisasi).(OGC, 2007)

Tujuan utama dari proses Manajemen Insiden adalah untuk mengembalikan layanan secepat mungkin dapat agar beroperasi normal seperti biasa, dan meminimalkan dampak yang merugikan operasi bisnis, sehingga memastikan dan mempertahankan ketersediaan layanan dengan kualitas terbaik. 'Layanan operasi normal' didefinisikan sebagai layanan operasi dalam batas yang disetujui pada SLA. (OGC,2007)

Manajemen Insiden meliputi setiap peristiwa yang mengganggu, atau yang dapat mengganggu layanan. Hal ini termasuk peristiwa yang disampaikan langsung oleh pengguna, baik melalui *Service Desk* atau melalui antarmuka dari alat bantu manajemen insiden.

COBIT Control Objectives DS8 manage services desk and incident terdiri dari (ITGI,2007):

1. Services desk
2. Registrasi permintaan pengguna
3. Eskalasi
4. Penutupan
5. Pelaporan dan analisis kecenderungan.

Proses manajemen insiden ITIL terdiri dari (OGC,2007):

1. Identifikasi
2. Mencatat
3. Kategorisasi
4. Prioritas
5. Diagnosis Awal
6. Eskalasi
7. Investigasi & Diagnosis
8. Resolusi dan Recovery
9. Menutup

### 2.2.2 Manajemen Masalah

ITIL mendefinisikan masalah sebagai sesuatu yang menyebabkan terjadinya insiden. Manajemen masalah adalah proses yang bertanggung jawab mengelola semua masalah pada siklus hidup layanan.

Tujuan utama dari manajemen masalah adalah untuk mencegah masalah yang dapat menyebabkan insiden terjadi dan menghilangkan insiden yang berulang, dan untuk meminimalkan dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah.

Manajemen masalah meliputi seluruh kegiatan yang dibutuhkan untuk mendiagnosa akar penyebab insiden dan menentukan resolusi untuk masalah tersebut. Juga bertanggungjawab memastikan bahwa resolusi ini dilaksanakan melalui prosedur pengendalian yang tepat, khususnya pada Manajemen Perubahan dan manajemen rilis.

COBIT Control objectives DS10 manage problem adalah sebagai berikut (ITGI,2007) :

1. Identifikasi dan klasifikasi
2. Pelacakan dan resolusi

3. Penutupan masalah
  4. Integrasi dengan manajemen konfigurasi
- Proses manajemen masalah ITIL terdiri dari (OGC,2007):

1. Deteksi Masalah
2. Mencatat
3. Kategorisasi
4. Prioritas
5. Investigasi dan diagnosis
6. Workaround
7. Mengumpulkan dan menyimpan known error
8. Resolusi
9. Menutup

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan beberapa tahap analisis. Pertama, menganalisis COBIT dan ITIL untuk menemukan peluang kombinasi. Kedua, Hasil analisis menjadi acuan dasar menganalisis kombinasi COBIT DS8 *manage service desk and incident* dan DS10 *Manage problem* dengan ITIL core *Service operation* (SO) proses manajemen insiden dan manajemen masalah. Ketiga, dari hasil analisis kombinasi selanjutnya direkomendasikan usulan perbaikan tata kelola manajemen layanan TI khususnya manajemen insiden dan masalah.

### 4. PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Perbandingan COBIT 4.1 dan ITIL V3

Analisis perbandingan kerangka kerja COBIT dan ITIL untuk mendapatkan peluang mengkombinasikannya. Secara umum perbandingan COBIT dan ITIL dilihat dari sisi perannya dalam tata kelola TI, fokus dan orientasi, serta target penggunaannya.

#### 4.1.1 Peran COBIT dan ITIL

COBIT memberikan panduan yang detail mengenai peran manajer TI dalam mengendalikan dan memonitor proses yang terjadi dalam pengelolaan TI di organisasi. Peran manajer TI dalam COBIT menyelaraskan antara strategi TI dan strategi bisnis dan mengendalikan agar pemanfaatan TI mendukung tercapainya tujuan bisnis. Hal ini merupakan pokok utama dalam tata kelola TI.

Sedangkan ITIL merupakan standar praktek terbaik yang menyediakan detail aktivitas yang harus dilakukan dalam setiap pemanfaatan TI dalam bentuk layanan. Peran manajemen layanan dijelaskan sebagai bentuk penjabaran lebih dalam mengenai apa yang harus dikontrol oleh COBIT, dan apa yang harus dilakukan oleh manajemen Layanan dalam ITIL, agar bersama-sama memberika praktek terbaik dalam mengelola layanan tata kelola TI.

Manajer bisnis bekerjasama dengan manajer TI untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan selaras dengan yang dibutuhkan oleh bisnis, handal dan berkualitas, tangguh dan responsif terhadap perubahan.

#### 4.1.2 Fokus dan Orientasi

COBIT 4.1 memiliki karakteristik berfokus pada bisnis, berorientasi proses, didasarkan pada kendali tertentu, dan dikelola dengan menetapkan pengukuran tertentu. COBIT adalah kerangka kerja yang berfokus mengontrol dan memastikan tata kelola TI dan prosesnya berjalan baik, termasuk proses manajemen pelayanan. COBIT menyediakan bimbingan, struktur dan alat untuk mencapai tingkat kematangan yang diinginkan dan kinerja proses TI yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

ITIL V3 memberikan panduan dari sudut pandang penyedia layanan dengan mengantisipasi kebutuhan bisnis dan meningkatkan hasil bisnis melalui strategi layanan. ITIL juga memberikan panduan tentang bagaimana mendefinisikan tujuan untuk memastikan keselarasan tujuan TI dengan tujuan layanan sehingga sesuai dengan kebutuhan dan tujuan bisnis. ITIL mendukung praktek terbaik manajemen TI dan lebih berfokus pada metode dan mendefinisikannya dengan alur proses yang harus dilakukan.

Bersama-sama, COBIT dan ITIL menyediakan cara yang efektif untuk memahami kebutuhan dan prioritas bisnis, dan kemudian menggunakan pengetahuan tersebut untuk memberikan layanan TI terbaik dan berkualitas.

#### 4.1.3 Target Pengguna

Ketika digunakan bersama-sama, COBIT dan ITIL menyediakan pendekatan atas-ke-bawah untuk tata kelola TI dan manajemen pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan manajemen untuk lebih memahami pentingnya layanan TI dalam mendukung bisnis, dan juga membantu operasional manajer TI untuk lebih memahami dampak layanan terhadap proses bisnis.

COBIT didesain untuk mendukung:

1. Manajemen eksekutif dan dewan direksi
2. Manajemen bisnis dan manajemen TI
3. Tata kelola, asuransi, para profesional kontrol dan keamanan TI
4. Auditor TI

Target utama pengguna ITIL ini adalah para manajer layanan atau manajer TI, penyedia layanan (pemasok) dan professional TI Berdasarkan hasil analisis kerangka kerja COBIT dan ITIL dapat disimpulkan bahwa kedua kerangka kerja tersebut akan kuat dan saling melengkapi jika di terapkan bersama dalam suatu tata kelola yang terintegrasi. Kerangka kerja tata kelola yang diperoleh akan menutupi kelemahan kerangka kerja lainnya.

Tabel 1 berikut ini mengilustrasikan peluang mengkombinasikan COBIT 4.1 dan ITIL V3. Matrik peluang diperoleh berdasarkan dari perbandingan yang telah dilakukan

Tabel 1. Matrik Peluang Kombinasi COBIT dan ITIL

	<i>Pengukuran</i>	<i>Proses</i>	<i>Peran dan Tanggung jawab</i>
<i>COBIT</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemetaan dengan metrik tujuan akan membantu memastikan keselarasan antara strategi TI dengan strategi bisnis.</li> <li>• Pengukuran kematangan proses untuk mengetahui kinerja strategi TI dan sasaran pencapaian kedepannya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengontrol dan memvalidasi proses agar tepat sasaran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memetakan target pengguna beserta peran dan tanggungjawabnya secara fungsional.</li> <li>• Peran dan tanggungjawab lebih diutamakan pada manajemen level atas.</li> </ul>
<i>ITIL</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mendefinisikan CSF sebagai indicator kunci kesuksesan kinerja proses penyampaian nilai layanan TI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membantu mendefinisikan aktivitas proses dan alur proses yang harus dilakukan untuk mencapai praktek terbaik.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan panduan mendeskripsikan secara detail peran dan tanggung jawab fungsional seperti yang telah ditetapkan pada COBIT.</li> <li>• Peran dan tanggungjawab lebih diutamakan pada manajemen layanan TI.</li> </ul>

Dari matrik tersebut diketahui bahwa COBIT dan ITIL dapat saling berkombinasi, yaitu:

1. COBIT merupakan kerangka kerja tata kelola untuk mengendalikan sasaran tujuan dan proses manajemen. ITIL menyediakan panduan bagaimana praktek terbaik untuk mencapai sasaran tujuan COBIT.
2. COBIT menyediakan alat bantu untuk mengukur kinerja proses melalui pengukuran kematangan

proses layanan TI di organisasi. Pengukuran membantu organisasi mengetahui posisi kematangan proses saat ini (*as-is*) dan membantu menetapkan target pencapaian perbaikan proses kedepan (*to-be*). Sedangkan ITIL mendeskripsikan factor kunci keberhasilan kinerja layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

3. COBIT memberikan sasaran peran dan pertanggungjawaban proses tata kelola dan manajemen. ITIL mendeskripsikan peran dan tanggungjawab manajemen layanan TI.

#### 4.2 Analisis Manajemen Insiden dan Masalah

Membandingkan kedua manajemen insiden dan masalah pada kerangka kerja ITIL dengan COBIT bertujuan untuk menemukan proses yang akan dikombinasikan.

Terkadang terjadi istilah yang membingungkan antara insiden utama dengan masalah. Pada kenyataannya insiden dapat tumbuh menjadi insiden utama, namun tidak akan tumbuh menjadi masalah.

Meskipun manajemen Insiden dan manajemen masalah adalah proses terpisah, namun saling terkait erat dan biasanya akan menggunakan alat bantu yang sama, dan dapat menggunakan kategorisasi, dampak dan prioritas sistem yang sama. Hal ini untuk memastikan komunikasi yang efektif terkait dengan insiden dan masalah.

Dari analisis manajemen insiden dan masalah diketahui bahwa:

1. Proses kedua manajemen dapat saling dikombinasikan untuk mendapatkan tata kelola yang lengkap dan terintegrasi.
2. Alur proses ITIL digunakan sebagai panduan *best practices*.
3. Pada dasarnya alur proses kedua manajemen memiliki banyak kesamaan yaitu pada proses identifikasi, mencatat, kategorisasi, prioritas, investigasi sehingga dapat menggunakan alat bantu system yang sama untuk mempercepat penanganan dan integrasi data.
4. Untuk menghindari kesenjangan komunikasi antar manajemen, maka kedua proses berpeluang untuk dikombinasikan. Hal ini juga akan mempersingkat prosedur birokrasi manajemen.
5. Kinerja manajemen insiden dan masalah sangat bergantung pada kinerja *services desk* sebagai lini depan penanganan permintaan atau keluhan dari pengguna.
6. Perbedaan alur proses manajemen terutama terletak pada eskalasi insiden dan workaroud masalah.
7. Database penyimpanan masalah yang dikenali (*known error*) di gunakan pada manajemen masalah, meskipun sebenarnya pada manajemen insiden database ini juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi awal permintaan layanan dari pengguna.

#### 4.3 Usulan Strategi Perbaikan

Beberapa usulan strategi tata kelola manajemen insiden dan masalah perlu diterapkan, antara lain:

5. Sebelum menerapkan rancangan model tata kelola kombinasi kedua kerangka kerja tersebut perlu diidentifikasi tujuan kombinasi, target pengguna, nilai bisnis yang akan diperoleh.

6. Peluang kombinasi COBIT dan ITIL menjadi dasar mengkombinasi proses manajemen insiden dan masalah.
7. Perlu diusulkan strategi perbaikan tata kelola berdasarkan kombinasi COBIT dan ITIL agar menjadi standar prosedur yang relatif mudah diimplementasikan.
8. Rekomendasi strategi perbaikan tata kelola dilakukan dengan merancang suatu model tata kelola layanan TI terutama Manajemen insiden dan masalah.
9. Perlu dilakukan pemetaan manajemen insiden dan masalah berdasarkan kombinasi dari kerangka kerja COBIT dan ITIL.
10. Alur proses manajemen insiden masalah merupakan bentuk panduan *best practices*.
11. Untuk mendapatkan Tata kelola yang lengkap dan terintegrasi diperlukan alur proses yang mengkombinasikan kerangka kendali dan *best practices*.
12. Perancangan model tata kelola manajemen layanan insiden dan masalah dengan kombinasi COBIT dan ITIL akan menjadi standar acuan mengimplementasikan model tata kelola layanan TI yang lebih berkualitas untuk mencapai Target layanan TI organisasi.
13. Untuk menerapkan model tata kelola manajemen layanan TI khusus manajemen insiden dan masalah yang benar-benar tepat sasaran terhadap lingkungan organisasi, maka perlu diketahui posisi layanan TI organisasi saat ini dan target pencapaian kedepan dengan melakukan pengukuran.

#### 5. KESIMPULAN

COBIT dan ITIL merupakan kerangka kerja yang saling berkombinasi. Kekuatan kerangka kerja ITIL dapat menutupi kelemahan COBIT dalam mendeskripsikan sasaran kendali manajemen level atas sehingga menjadi standar praktek terbaik bagi manajemen operasional.

Dari pembahasan analisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari perbandingan COBIT dan ITIL disimpulkan bahwa kedua kerangka kerja dapat saling berintegrasi dan berkombinasi. Jika digunakan bersama-sama, kekuatan kerangka kerja dapat menutupi kelemahan kerangka kerja lainnya sehingga menghasilkan suatu kerangka kerja tunggal yang kuat.
2. Manajemen insiden dan masalah merupakan bagian dari manajemen layanan TI. Perancangan model tata kelola Manajemen layanan TI khusus pada manajemen insiden dan masalah dapat dilakukan berdasarkan kombinasi COBIT dan ITIL.
3. Usulan strategi tata kelola dengan merancang model tata kelola manajemen insiden dan masalah berdasarkan kombinasi COBIT dan ITIL, akan menghasilkan suatu standar tata

kelola manajemen layanan TI, yang mampu mengendalikan secara menyeluruh sekaligus memberikan panduan *best practices*.

## 6. SARAN

Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan beberapa hal antara lain:

1. Penelitian selanjutnya merancang model tata kelola manajemen layanan TI berdasarkan COBIT dan ITIL dapat dikembangkan tidak hanya pada manajemen insiden dan masalah.
2. Pemetaan kombinasi COBIT dan ITIL akan menjadi dasar perancangan model, namun perlu dikembangkan alur proses tata kelola sebagai panduan *best practices*.
3. Perlu diperhatikan faktor lain dalam merancang model tata kelola seperti faktor resiko, budaya organisasi, dan kesiapan organisasi.

## PUSTAKA

- IT Governance Institute (ITGI). (2008). *Aligning CobiT® 4.1, ITIL® V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit*. IT Governance Institute.
- IT Governance Institute (ITGI) (2008). *COBIT® Mapping: Mapping of ITIL v3 With COBIT® 4.1 4.1*. IT Governance Institute.
- IT Service Management Forum (ITSMf) (2007), *An Introductory Overview of ITIL V3*, IT Service Management.
- IT Governance Institute (ITGI) (2007), *COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*, IT Governance Institute.
- IT Governance Institute (ITGI) (2007), *IT Governance Implementation Guide*, IT Governance Institute.
- IT Governance Institute (ITGI) (2000), *COBIT 3rd Implementation Tol Set*, IT Governance Institute.
- Office of Government Commerce (OGC) (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, The Stationary Office .
- Office of Government Commerce (OGC) (2007), *ITIL Service Operation*, The Stationary Office.
- Surendro, Kridanto (2009), *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*, Penerbit Informatika, Bandung.
- Sakam, R Djunaedi & Kridanto Surendro. (2005). *Usulan model information technology governance untuk sistem informasi sumber daya manusia*. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI 2005) ISBN: 979-756-061-6. Yogyakarta, 18 Juni 2005.
- Wim Van Grembergen. (2004). *Strategies for Information Technology Governance*. Belgium: Idea Group Publishing.