EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKAN ITIL V4 DOMAIN GENERAL MANAGEMENT DAN COBIT 2019

(Studi Kasus: PT PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Barat)

NADYA AMANDA PUTRI LANIAZ

NIM H1101221031

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

2026

EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKAN ITIL V4 DOMAIN GENERAL MANAGEMENT DAN COBIT 2019

(Studi Kasus: PT PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Barat)

NADYA AMANDA PUTRI LANIAZ

NIM H1101221031

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	: Evaluasi Manajemen Layanan TI Menggunakan ITIL v4 Domain General Management dan COBIT 2019 (Studi Kasus: PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat)
Nama Mahasiswa	: Nadya Amanda Putri Laniaz
NIM	: H1101221031
Jurusan/Program Studi	: Sistem Informasi/Sistem Informasi
Tanggal Lulus	: 28 Juli 2026
SK Pembimbing	: No.4022/DST/UN22.8/DT.00.09/2026/Tanggal 10 Juli 2026
SK Penguji	: No.4766/DST/UN22.8/DT.00.09/2026/Tanggal 24 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Renny Puspita Sari, ST., MT.	Nurul Mutiah, ST., MT.
NIP.198704182015042001	NIP.198711182015042002

Dosen Penguji

Ketua Penguji	Anggota Penguji
Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom.	Ilhamsyah, S.Si., M.Cs.
NIP.198902012019031008	NIP. 198405102012121001

Pimpinan Sidang (merangkap anggota penguji)	Sekretaris Sidang (merangkap anggota penguji)
Renny Puspita Sari, ST., MT.	Nurul Mutiah, ST., MT
NIP.198704182015042001	NIP.198711182015042002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.
NIP.197108022000031001

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadya Amanda Putri Laniaz

NIM : H1101221031

Program Studi/ Jurusan : Sistem Informasi/Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir yang disajikan ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021. Apabila di kemudian hari dokumen ilmiah Tugas Akhir ini mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai ketentuan perundangan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Demikian pernyatan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak,

Meterai Rp.10.000,-

Nadya Amanda Putri Laniaz

H1101221031

Evaluasi Manajemen Layanan TI Menggunakan ITIL V4 Domain General Management dan COBIT 2019

(Studi Kasus: PT PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Barat)

Abstrak

Era VUCA *(Volatility, Uncertainty, Complexity,* dan *Ambiguity)* menuntut organisasi untuk lebih adaptif melalui penerapan tata kelola Teknologi Informasi (TI) yang efektif. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergantung pada pemanfaatan TI dalam mendukung operasional dan pelayanan masyarakat adalah PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat. Meskipun tata kelola TI telah diterapkan, masih ditemukan kendala berupa belum optimalnya proses penyampaian dan realisasi feedback dari level operasional serta keterbatasan sumber daya manusia (SDM), sehingga pengelolaan layanan TI belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kapabilitas manajemen layanan TI melalui integrasi *framework* ITIL v4 dan COBIT 2019. ITIL v4 digunakan karena menyediakan *best practices* dalam pengelolaan layanan TI melalui domain *General Management Practices,* sedangkan COBIT 2019 digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses menggunakan *Process Assessment Model* (PAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi ITIL v4 dan COBIT 2019 dapat diterapkan dalam evaluasi manajemen layanan TI pada domain General Management Practices. Berdasarkan hasil penilaian *capability level,* sebanyak 72 aktivitas ITIL v4 telah mencapai tingkat kapabilitas sesuai standar COBIT 2019, sedangkan 6 aktivitas belum memenuhi tingkat kapabilitas yang ditargetkan. Analisis gap dan SWOT mengidentifikasi 63 aktivitas yang masih memerlukan perbaikan sehingga disusun 63 rekomendasi berdasarkan integrasi ITIL v4 dan COBIT 2019. Prioritas perbaikan difokuskan pada praktik *Knowledge Management, Service Financial Management,* dan *Strategy Management* untuk meningkatkan efektivitas tata kelola serta pengelolaan layanan TI sesuai tujuan organisasi.

Kata kunci: Tata Kelola TI, ITIL v4, COBIT 2019, *General Management Practices*, *Capability Level*

Evaluation of IT Service Management Using ITIL V4 General Management Domain and COBIT 2019

(Case Study: PT PLN Distribution Main Unit of West Kalimantan)

Abstract

The VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, and Ambiguity) era requires organizations to be more adaptive through the implementation of effective Information Technology (IT) governance. One of the State-Owned Enterprises (SOEs) that relies on the utilization of IT to support its operational activities and public services is PT PLN Distribution Main Unit of West Kalimantan. Although IT governance has been implemented, several challenges remain, including suboptimal feedback delivery and implementation from the operational level, as well as limited human resources, resulting in IT service management that has not yet operated optimally. This study aims to evaluate the capability level of IT service management by integrating the ITIL v4 framework and COBIT 2019. ITIL v4 is employed because it provides best practices for IT service management through the General Management Practices domain, while COBIT 2019 is used to assess process capability using the Process Assessment Model (PAM). The evaluation results indicate that the integration of ITIL v4 and COBIT 2019 can be applied to evaluate IT service management within the General Management Practices domain. Based on the capability level assessment, 72 ITIL v4 activities achieved capability levels in accordance with COBIT 2019 standards, while 6 activities did not achieve the required capability levels. Furthermore, gap analysis and SWOT analysis identified 63 activities requiring improvement, resulting in 63 recommendations based on the integration of ITIL v4 and COBIT 2019. The priority improvements focus on Knowledge Management, Service Financial Management, and Strategy Management to enhance the effectiveness of IT governance and IT service management in achieving organizational objectives.

Keywords: *IT Governance, ITIL v4, COBIT 2019, General Management Practices, Capability Level*

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Layanan TI Menggunakan ITIL V4 Domain *General Management* dan COBIT 2019" dengan studi kasus di PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak terselesaikan tanpa dukungan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Tanpa doa mereka, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Setiap keluh kesah selalu didengarkan dengan penuh kesabaran oleh mami. Selain itu, abah juga senantiasa memberikan dukungan, baik secara material maupun moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Renny Puspita Sari, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing Pertama sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Nurul Mutiah, ST., MT., selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan kesediaan Ibu dalam menjawab berbagai kebingungan penulis, bahkan sejak penulis menempuh mata kuliah metopen pada semester lima, ketika pemahaman terkait tata kelola masih sangat terbatas.
4. Bapak Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Penguji Pertama yang telah memberikan masukan, saran, serta kritik yang membangun sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

5. Bapak Ilhamsyah, S.Si., M.Cs, selaku Dosen Penguji Kedua yang telah memberikan masukan, saran, serta kritik yang membangun sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
6. Seluruh pihak dari PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat sebagai tempat studi kasus yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia memberikan data terkait manajemen layanan TI.
7. Listy Aulia Putri Laniaz selaku adik pertama penulis yang selalu menemani skripsian ke beberapa *coffee shop* Pontianak yang rela menunggu kakaknya skripsian. Selain itu, adik kedua saya yaitu Artika Auxilia yang selalu mendukung kakaknya ini dengan menanyakan kapan wisuda.
8. Bella, Nazarudin, Dimas, Salasa, dan Hanif sebagai anggota "Grup *Profile*" yang sudah menemani penulis dari semester awal hingga akhir dan "Grup Pengejar Sarjana" yaitu Carsen. Tanpa kalian kehidupan kuliah penulis terasa sepi.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2022 "Matrix" yang telah membersamai selama perkuliahan. Selain itu, seluruh teman-teman PA Bu Renny dan PA Bu Nurul yang sudah menjadi teman ngobrol sambil menunggu giliran bimbingan.
10. Fajar Shiddiq yang selalu mendukung penulis ketika merasa *down.* Meskipun sedang bekerja dan terpisah jarak ribuan kilometer, Fajar tetap meluangkan waktu untuk menemani dan menyemangati penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga masih mengingat janji untuk bertemu, yaitu "Nanti wisuda baru ketemu ya", dan alhamdulillah sudah bertemu serta menemani penulis sidang.
11. Diri sendiri, Penulis, Nadya Amanda Putri Laniaz. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini walaupun perjalanannya tidak mudah, pola makan dan tidur yang berantakan serta banyak lika-liku yang dihadapi akhirnya bisa sampai di titik ini. *I just want to say to myself "You did it".*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran. Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan keberkahan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Pontianak, 20 Juli 2026

Nadya Amanda Putri Laniaz

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK ..... **iii**
Abstrak ..... **iv**
Abstract ..... **v**
PRAKATA ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR PERSAMAAN ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Batasan Masalah 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Tinjauan Pustaka 7
2.1.1 Tata Kelola 7
2.1.2 Teknologi Informasi 7
2.1.3 Tata Kelola Teknologi Informasi 7
2.1.4 Manajemen Layanan TI 8
2.1.5 *General Management Practices* 8
2.1.6 ITIL v4 8
2.1.7 COBIT 2019 15
2.1.8 Integrasi ITIL v4 ke COBIT 2019 20
2.1.9 RACI *Chart* 22
2.1.10 Skala Guttman 25

2.1.11 Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*) 26
2.1.12 Analisis SWOT (*SWOT Analysis*) 26
2.1.13 PT PLN Unit Induk Distribusi Kalimantan Barat 27
2.2 Penelitian Terdahulu 31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 34
3.1 Metodologi Penelitian 34
3.1.1 *Environment* 35
3.1.2 IS *Research* 35
3.1.3 *Knowledge Base* 38
3.1.4 Metode Pengumpulan Data 39
3.2 *Flowchart* 40
BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN 43
4.1 Identifikasi Komponen *Service Value System* (SVS) 43
4.2 Pemilihan Domain *General Management Practices* ITIL v4 43
4.3 Pemetaan Aktivitas ITIL v4 ke COBIT 2019 46
4.3.1 Pemetaan Praktik *Architecture Management* 46
4.3.2 Pemetaan Praktik *Continual Improvement* 54
4.3.3 Pemetaan Praktik *Information Security Management* 64
4.3.4 Pemetaan Praktik *Knowledge Management* 72
4.3.5 Pemetaan Praktik *Measurement and Reporting* 79
4.3.6 Pemetaan Praktik *Organizational Change Management* 88
4.3.7 Pemetaan Praktik *Portfolio Management* 97
4.3.8 Pemetaan Praktik *Project Management* 108
4.3.9 Pemetaan Praktik *Relationship Management* 117
4.3.10 Pemetaan Praktik *Risk Management* 128
4.3.11 Pemetaan Praktik *Service Financial Management* 138
4.3.12 Pemetaan Praktik *Strategy Management* 146
4.3.13 Pemetaan Praktik *Supplier Management* 156
4.3.14 Pemetaan Praktik *Workforce and Talent Management* 164
4.4 Pemetaan RACI *Chart* 176
4.4.1 RACI *Chart Architecture Management* 176
4.4.2 RACI *Chart Continual Improvement* 178

4.4.3 RACI *Chart Information Security Management* 182
4.4.4 RACI *Chart Knowledge Management* 185
4.4.5 RACI *Chart Measurement and Reporting* 187
4.4.6 RACI *Chart Organizational Change Management* 191
4.4.7 RACI *Chart Portfolio Management* 196
4.4.8 RACI *Chart Project Management* 200
4.4.9 RACI *Chart Relationship Management* 204
4.4.10 RACI *Chart Risk Management* 209
4.4.11 RACI *Chart Service Financial Management* 216
4.4.12 RACI *Chart Strategy Management* 217
4.4.13 RACI *Chart Supplier Management* 222
4.4.14 RACI *Chart Workforce and Talent Management* 224
4.5 Penentuan Narasumber Penelitian 230
4.6 Teknik Pengumpulan Data 234
4.7 Kuesioner Audit Manajemen Layanan TI 234
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 274
5.1 Penilaian *Capability Level* 274
5.1.1 Penilaian *Capability Level Continual Improvement* 274
5.1.2 Penilaian *Capability Level Information Security Management* 276
5.1.3 Penilaian *Capability Level Knowledge Management* 278
5.1.4 Penilaian *Capability Level Measurement and Reporting* 280
5.1.5 Penilaian *Capability Level Organizational Change Management* 282
5.1.6 Penilaian *Capability Level Portfolio Management* 284
5.1.7 Penilaian *Capability Level Project Management* 288
5.1.8 Penilaian *Capability Level Relationship Management* 289
5.1.9 Penilaian *Capability Level Risk Management* 291
5.1.10 Penilaian *Capability Level Service Financial Management* 294
5.1.11 Penilaian *Capability Level Strategy Management* 296
5.1.12 Penilaian *Capability Level Supplier Management* 299
5.1.13 Penilaian *Capability Level Workforce and Talent Management* 302
5.2 Analisis Gap 305
5.2.1 Analisis Gap Praktik *Continual Improvement* 305

5.2.2 Analisis Gap Praktik *Information Security Management* 306
5.2.3 Analisis Gap Praktik *Knowledge Management* 307
5.2.4 Analisis Gap Praktik *Measurement and Reporting* 308
5.2.5 Analisis Gap Praktik *Organizational Change Management* 310
5.2.6 Analisis Gap Praktik *Portfolio Management* 311
5.2.7 Analisis Gap Praktik *Project Management* 313
5.2.8 Analisis Gap Praktik *Relationship Management* 314
5.2.9 Analisis Gap Praktik *Risk Management* 315
5.2.10 Analisis Gap Praktik *Service Financial Management* 317
5.2.11 Analisis Gap Praktik *Strategy Management* 319
5.2.12 Analisis Gap Praktik *Supplier Management* 320
5.2.13 Analisis Gap Praktik *Workforce and Talent Management* 322
5.3 Analisis SWOT 323
5.4 Rekomendasi Perbaikan 327
5.4.1 Rekomendasi Perbaikan *Continual Improvement* 327
5.4.2 Rekomendasi Perbaikan *Information Security Management* 328
5.4.3 Rekomendasi Perbaikan *Knowledge Management* 329
5.4.4 Rekomendasi Perbaikan *Measurement and Reporting* 332
5.4.5 Rekomendasi Perbaikan *Organizational Change Management* 335
5.4.6 Rekomendasi Perbaikan *Portfolio Management* 337
5.4.7 Rekomendasi Perbaikan *Project Management* 340
5.4.8 Rekomendasi Perbaikan *Relationship Management* 343
5.4.9 Rekomendasi Perbaikan *Risk Management* 345
5.4.10 Rekomendasi Perbaikan *Service Financial Management* 349
5.4.11 Rekomendasi Perbaikan *Strategy Management* 352
5.4.12 Rekomendasi Perbaikan *Supplier Management* 356
5.4.13 Rekomendasi Perbaikan *Workforce and Talent Management* 358
BAB VI PENUTUP 362
6.1 Kesimpulan 362
6.2 Saran 363
DAFTAR PUSTAKA 365
LAMPIRAN 368

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala pengukuran penilaian kapabilitas 18
Tabel 2.2 Integrasi praktik ITIL ke domain COBIT 2019 22
Tabel 2.3 Deskripsi peran dan struktur organisasi COBIT 2019 23
Tabel 2.4 Penelitian terdahulu 31
Tabel 4.1 Pemetaaan praktik *architecture management* 47
Tabel 4.2 Pemetaan praktik *continual improvement* 55
Tabel 4.3 Pemetaan praktik *information security management* 65
Tabel 4.4 Pemetaan praktik *knowledge management* 72
Tabel 4.5 Pemetaan praktik *measurement and reporting* 80
Tabel 4.6 Pemetaan praktik *organizational change management* 89
Tabel 4.7 Pemetaan praktik *portfolio management* 97
Tabel 4.8 Pemetaan praktik *project management* 108
Tabel 4.9 Pemetaan praktik *relationship management* 117
Tabel 4.10 Pemetaan praktik *risk management* 128
Tabel 4.11 Pemetaan praktik *service financial management* 138
Tabel 4.12 Pemetaan praktik *strategy management* 146
Tabel 4.13 Pemetaan praktik *supplier management* 156
Tabel 4.14 Pemetaan praktik *workforce and talent management* 165
Tabel 4.15 Pemetaan RACI *chart architecture management* 176
Tabel 4.16 Pemetaan RACI *chart continual improvement* 178
Tabel 4.17 Pemetaan RACI *chart information security management* 183
Tabel 4.18 Pemetaan RACI *chart knowledge management* 185
Tabel 4.19 Pemetaan RACI *chart measurement and reporting* 187
Tabel 4.20 Pemetaan RACI *chart organizational change management* 191
Tabel 4.21 Pemetaan RACI *chart portofolio management* 196
Tabel 4.22 Pemetaan RACI *chart project management* 200
Tabel 4.23 Pemetaan RACI *chart relationship management* 204
Tabel 4.24 Pemetaan RACI *chart risk management* 209
Tabel 4.25 Pemetaan RACI *chart service financial management* 216

Tabel 4.26 Pemetaan RACI *chart strategy management* 218
Tabel 4.27 Pemetaan RACI *chart supplier management* 222
Tabel 4.28 Pemetaan RACI *chart workforce and talent management* 224
Tabel 4.29 Penentuan narasumber penelitian 230
Tabel 4.30 Teknik pengumpulan data 234
Tabel 4.31 Kuesioner audit manajemen layanan TI 235
Tabel 5.1 Penilaian *capability level continual improvement* 274
Tabel 5.2 Penilaian *capability level information security management* 276
Tabel 5.3 Penilaian *capability level knowledge management* 278
Tabel 5.4 Penilaian *capability level measurement and reporting* 280
Tabel 5.5 Penilaian *capability level organizational change management* 282
Tabel 5.6 Penilaian *capability level portfolio management* 284
Tabel 5.7 Penilaian *capability level project management* 288
Tabel 5.8 Penilaian *capability level relationship management* 290
Tabel 5.9 Penilaian *capability risk management* 292
Tabel 5.10 Penilaian *capability level service financial management* 294
Tabel 5.11 Penilaian *capability level strategy management* 296
Tabel 5.12 Penilaian *capability level supplier management* 299
Tabel 5.13 Penilaian *capability level workforce and talent management* 302
Tabel 5.14 Analisis gap *continual improvement* 305
Tabel 5.15 Analisis gap praktik *information security management* 306
Tabel 5.16 Analisis gap praktik *knowledge management* 307
Tabel 5.17 Analisis gap praktik *measurement and reporting* 309
Tabel 5.18 Analisis gap praktik *organizational change management* 310
Tabel 5.19 Analisis gap praktik *portfolio management* 311
Tabel 5.20 Analisis gap praktik *project management* 313
Tabel 5.21 Analisis gap praktik *relationship management* 314
Tabel 5.22 Analisis gap praktik *risk management* 316
Tabel 5.23 Analisis gap praktik *service financial management* 317
Tabel 5.24 Analisis gap praktik *strategy management* 319
Tabel 5.25 Analisis gap praktik *supplier management* 320

Tabel 5.26 Analisis gap praktik *workforce and talent management* 322
Tabel 5.27 Identifikasi faktor SWOT 324
Tabel 5.28 Matriks strategi SWOT 325
Tabel 5.29 Rekomendasi perbaikan *continual improvement* 327
Tabel 5.30 Rekomendasi perbaikan *information security management* 328
Tabel 5.31 Rekomendasi perbaikan *knowledge management* 329
Tabel 5.32 Rekomendasi perbaikan *measurement and reporting* 332
Tabel 5.33 Rekomendasi perbaikan *organizational change management* 335
Tabel 5.34 Rekomendasi perbaikan *portfolio management* 337
Tabel 5.35 Rekomendasi perbaikan *project management* 341
Tabel 5.36 Rekomendasi perbaikan *relationship management* 343
Tabel 5.37 Rekomendasi perbaikan *risk management* 346
Tabel 5.38 Rekomendasi perbaikan *service financial management* 349
Tabel 5.39 Rekomendasi perbaikan *strategy management* 352
Tabel 5.40 Rekomendasi perbaikan *supplier management* 356
Tabel 5.41 Rekomendasi perbaikan *workforce and talent management* 358

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 *Practice Managemen*t ITIL SVS (Axelos, 2019)..... 9
Gambar 2.2 *Core Model* COBIT 2019 (ISACA, 2019) 15
Gambar 2.3 *Capability Level* pada COBIT 2019 (ISACA, 2019) 17
Gambar 2.4 *Capability Levels* for Process (ISACA, 2019) 17
Gambar 2.5 Integrasi ITIL v4 ke COBIT 2019 (Axelos, 2021)..... 21
Gambar 2.7 Analisis SWOT (Axelos, 2020)..... 26
Gambar 2.8 Struktur Organisasi PT PLN UID Kalimantan Barat 30
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian 34
Gambar 3.2 *Flowchart* Alur Penelitian..... 41

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Skala Guttman..... 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian..... 368
Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian..... 368
Lampiran 3 Wawancara pengumpulan data awal..... 369
Lampiran 4 Penilaian *Capability Level*..... 372
Lampiran 5 Validasi Rekomendasi Perbaikan..... 393
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian..... 408

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era VUCA (*Volatility*, *Uncertainty*, *Complexity*, dan *Ambiguity*) perubahan yang cepat, ketidakpastian dan meningkatnya kompleksitas menuntut organisasi agar lebih adaptif dan inovatif (Afkarina et al., 2023). Salah satu langkah strategis dalam menghadapi tantangan tersebut adalah mengadopsi perkembangan teknologi, khususnya melalui tata kelola teknologi informasi (TI). Tata kelola TI merupakan tanggung jawab eksekutif dan dewan direksi suatu organisasi yang berfokus memastikan keselarasan antara strategi TI dan strategi bisnis organisasi, mendukung kepatuhan terhadap regulasi, serta menjamin keberlanjutan operasional (Braga, 2022). Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergantung pada pemanfaatan TI dalam mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat adalah PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat (Tonapa & Suryani, 2023).

PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat memiliki tanggung jawab dalam pemeliharaan rutin dan penanganan gangguan untuk menjamin keberlangsungan pasokan listrik bagi masyarakat (PT PLN (Persero), 2017). Berdasarkan wawancara, PT PLN UID Kalimantan Barat menerapkan manajemen umum yang meliputi perencanaan strategis, pengelolaan sumber daya dan hubungan, pengendalian risiko dan keamanan, serta pengembangan dan perbaikan berkelanjutan. Penerapan fungsi manajerial tersebut menjadi fondasi dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi tata kelola TI, sehingga setiap proses yang dijalankan dapat terukur, dan berkelanjutan.

Tata kelola Teknologi Informasi (TI) merupakan aspek penting bagi PT PLN UID Kalimantan Barat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian Sistem dan Teknologi Informasi (STI), penerapan tata kelola TI di lingkungan UID Kalimantan Barat telah memiliki prosedur yang mencakup perencanaan strategis hingga operasional. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti proses penyampaian dan realisasi feedback dari level operasional yang belum optimal serta

keterbatasan sumber daya manusia (SDM) sehingga operasional layanan TI belum berjalan secara optimal. Kondisi ini dapat memengaruhi efektivitas penerapan manajemen umum dan operasional layanan TI dalam mendukung pengelolaan layanan TI secara optimal di unit operasional sehingga memerlukan evaluasi manajemen umum yang mendukung layanan TI dengan mengukur tingkat kapabilitas PT PLN UID Kalimantan Barat.

Untuk mengukur tingkat kapabilitas manajemen umum TI dilakukan integrasi antara dua *framework* yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) v4 dan *Control Objectives for Information and Related Technologies* (COBIT) 2019. ITIL v4 merupakan *framework* tata kelola TI yang menyediakan panduan fleksibel dalam pengelolaan layanan TI (Axelos, 2019). ITIL v4 digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi penerapan manajemen layanan TI melalui domain *General Management Practices. General Management Practices* menyediakan praktik-praktik manajemen umum yang mendukung pengelolaan layanan TI sehingga selaras dengan tujuan dan strategi organisasi (Axelos, 2019). Selain digunakan sebagai acuan evaluasi, ITIL v4 menyediakan praktik terbaik *(best practices)* yang dapat dijadikan dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan terhadap proses yang dievaluasi. Adapun, COBIT 2019 digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses tata kelola TI melalui *Process Assessment Model* (PAM) yang menilai sejauh mana praktik tata kelola telah dijalankan pada organisasi (ISACA, 2019). Melalui integrasi tersebut, penelitian tidak hanya menghasilkan pengukuran tingkat kapabilitas proses, tetapi juga rekomendasi perbaikan berdasarkan praktik terbaik yang mendukung pencapaian tujuan organisasi (Axelos, 2021).

Kendala tersebut menjadi dasar perlunya dilakukan penelitian yang berjudul "Evaluasi Manajemen Layanan TI menggunakan ITIL v4 Domain *General Management* dan COBIT 2019". Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi level kapabilitas tata kelola TI dengan mengintegrasikan kerangka kerja ITIL V4 dan COBIT 2019. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan manajemen layanan tata kelola TI berdasarkan analisis *gap* dan analisis SWOT untuk meningkatkan tata kelola TI perusahaan yang sesuai tujuan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Seperti dipaparkan pada latar belakang permasalahan, maka didapatlah beberapa rumusan masalah yang digunakan sebagai landasan pada penelitian yaitu:

1. Bagaimana menilai efektivitas penerapan manajemen umum dalam mendukung pengelolaan manajemen layanan TI di PT PLN UID Kalimantan Barat untuk memastikan fleksibilitas layanan, adaptif terhadap perubahan teknologi, dan selaras dengan tujuan serta kebutuhan organisasi?
2. Bagaimana cara mengevaluasi sejauh mana praktik manajemen layanan TI domain *General Management Practices* ITIL v4 yang telah dipetakan ke *governance* dan *management objective* COBIT 2019 di PT PLN UID Kalimantan Barat?
3. Apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan manajemen layanan TI pada domain *General Management Practices* ITIL di PT PLN UID Kalimantan Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

1. Melakukan evaluasi manajemen layanan TI dengan mengintegrasikan domain *General Management Practices* ITILv4 dan COBIT 2019 untuk menentukan *governance* dan *management objective* yang relevan untuk pengukuran kapabilitas di PT PLN UID Kalimantan Barat.
2. Menggunakan COBIT *Process Assessment Model* (PAM) untuk menentukan tingkat kapabilitas saat ini (*as-is*) pada skala 0–5 di PT PLN UID Kalimantan Barat.
3. Mengidentifikasi kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi saat ini (*as-is*) dan tingkat kapabilitas yang diharapkan (*to-be*), serta memperkuat hasil analisis dengan pemetaan faktor internal dan eksternal melalui SWOT untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada domain *General Management*

Practices dengan mengacu pada ITIL v4, guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi tata kelola TI di PT PLN UID Kalimantan Barat.

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup kajian penelitian ini diperjelas dengan menetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah PT PLN UID Kalimantan Barat.
2. Penelitian ini berfokus pada penilaian tingkat kapabilitas tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dan ITIL v4.
3. Kerangka kerja ITIL v4 digunakan dengan fokus pada *General Management Practices*, sedangkan COBIT 2019 digunakan untuk menilai tingkat kapabilitas tata kelola TI.
4. Praktik *Architecture Management* pada domain *General Management Practices* tidak dinilai dan dievaluasi karena keterbatasan kewenangan dan ruang lingkup pada PT PLN UID Kalimantan Barat.
5. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan tata kelola TI berdasarkan hasil analisis SWOT dan ITIL v4.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi tiga, diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

   Penelitian ini diharapkan menjadi sarana bagi peneliti dalam mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan sekaligus memperdalam pemahaman di bidang tata kelola teknologi informasi.

b. Bagi Bidang Ilmu Sistem Informasi

   Penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan keilmuan di bidang Sistem Informasi dengan menyediakan referensi yang dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya terkait penilaian tata kelola TI.

c. Bagi PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Kalimantan Barat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas tata kelola TI, sehingga mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini penulis membagi menjadi beberapa bab, yaitu.

BAB I PENDAHULUAN

Pada pendahuluan merupakan bab pertama yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi kerangka konseptual yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis fakta-fakta yang diperoleh dalam penelitian atau kajian terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penyusunan skripsi ini digunakan berbagai sumber rujukan yang berasal dari buku, jurnal ilmiah, serta situs web resmi yang dipilih berdasarkan tingkat kebaruan dan relevansinya dengan topik penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian menjelaskan secara ringkas dan jelas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi model yang digunakan, rancangan penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini menggunakan kerangka *Information Systems* (IS) *Research* untuk menggambarkan proses pelaksanaan penelitian, teknik yang diterapkan, dan tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, terdapat *flowchart* untuk mengetahui alur penelitian.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bagian analisis dan perancangan memuat proses dalam mengevaluasi manajemen layanan TI yang terdiri dari identifikasi komponen *Service Value System* (SVS), pemilihan domain *general management practices*, pemetaan aktivitas ITIL v4 ke COBIT 2019, pemetaan RACI Chart, pemetaan narasumber penelitian, teknik pengumpulan data dan kuesioner audit manajemen layanan TI.

BAB V PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian penelitian dan pembahasan berisi pengumpulan data dari kuesioner yang telah disusun, penilaian tingkat kapabilitas, analisis gap, dan analisis SWOT, pembuatan rekomendasi perbaikan dengan menggabungkan SWOT dan ITIL v4.

BAB VI PENUTUP

Pada bagian penutup berisi kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan dan dibahas dalam skripsi pada bab-bab sebelumnya.