

Audit Tata Kelola PT PLN Pembangkitan Sumbagsel Dengan COBIT 5 dan ITIL V3

Muhammad Rizky Pribadi, Hafiz Irsyad

Teknik Informatika
STMIK GI MDP

rizky@mdp.ac.id; hafizirsyad@mdp.ac.id

Jl. Rajawali No. 14, Palembang 30113, Indonesia

Abstrak

Peningkatan peran TI berbanding lurus dengan peningkatan investasi yang diiringi juga dengan peningkatan pengeluaran biaya yang besar. Indikator keberhasilan implementasi TI berupa layanan yang prima yaitu handal, *available*, cepat, dan akurat. Dengan perencanaan tata kelola TI yang matang diharapkan pelaksanaan layanan TI dapat dilakukan dengan baik dan perwujudan *good IT Governance*. Audit layanan TI di PT PLN Pembangkitan Sumbagsel adalah untuk meningkatkan kepuasan terhadap layanan TI tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Tata Kelola TI pada PLN Pembangkitan Sumbagsel, maka dilakukan audit Tata Kelola TI menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dan ITIL V3. Untuk evaluasi layanan TI digunakan ITIL V3 2011 dan COBIT 5 dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Hasil penelitian ini berupa hasil analisis kondisi 26 proses dalam kelima *Service Lifecycle* pada kerangka kerja ITIL V3 2011 di Pengembangan Komunikasi dan Informatika serta penilaian tingkat *capability* 18 proses-proses TI di COBIT 5 yang berkaitan dengan layanan TI, melakukan dan prioritas proses-proses TI COBIT 5.

Kata kunci: COBIT 5, ITIL, Tata Kelola, TI

1 PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Saat ini perkembangan TI yang demikian pesat memberikan peluang kepada BUMN untuk memberikan sebuah inovasi layanan berbasis TI kepada masyarakat. TI dalam pelaksanaannya membutuhkan pengaturan atau pengelolaan oleh BUMN.

BUMN menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Unit pembangkitan PT PLN (Persero) adalah mengusahakan pembangkitan dan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai serta melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat, memperhatikan kepentingan stake holder serta meningkatkan kepuasan pelanggan (Keputusan Direksi Nomor 368.K/GM-KITSBS/2012). Pengelolaan layanan TI secara efisien dan efektif akan mendukung tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Hasil survei yang dilakukan oleh IT Governance Institute (ITGI) yang tertuang dalam *IT Governance Global Status Report* tahun 2008 antara lain menyebutkan bahwa 63% responden menyatakan TI sangat penting bagi organisasinya, survei ini dilakukan juga terhadap para CIO dan CEO yang ada di Indonesia. Dalam Tata Kelola TI terdapat beberapa masalah, diantaranya penggunaan TI kadang tidak sesuai dengan harapan, dimana investasi TI yang semakin besar

ternyata tidak diikuti dengan dukungan yang semakin besar pula terhadap pencapaian tujuan dan strategi perusahaan/institusi. Inilah yang disebut “*ProductivityParadox*”. Dengan adanya tata kelola ini diharapkan suatu organisasi mampu menggali potensi serta kekurangan yang ada pada organisasi saat ini dan mampu memanfaatkan pentingnya investasi infrastruktur SI/TI agar memperoleh manfaat ekonomis dalam proses bisnisnya (Maryani, 2010).

PT PLN (Persero) Pembangkitan Area Sumatera Bagian Selatan (PLN KITSBS) merupakan salah satu BUMN yang berada di Sumatera Bagian Selatan. PLN KITSBS adalah salah satu unit pembangkitan PT PLN (Persero) yang mengusahakan pembangkitan dan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai. PLN KITSBS ini mempunyai kapasitas daya mampu sebesar 2765 MW. PLN KITSBS memiliki 10 (sepuluh) sektor pembangkitan dengan wilayah kerja yang tersebar di Provinsi Sumatera Selatan, Bengkulu, Jambi, Sumatera Barat dan Bandar Lampung. Dengan area pekerjaan yang besar membuat PLN KITSBS membutuhkan inovasi TI dalam meningkatkan kinerja PLN KITSBS. Saat ini dalam menunjang kegiatan operasional, PLN KITSBS sudah menggunakan layanan TI seperti ERP, EProc, Email Korporat, A2K (Aplikasi Anggaran Keuangan), BBO (Batubara *Online*), PMO (Program Management Office), dll. Berbagai layanan aplikasi berbasis TI terus dikembangkan untuk dapat mendukung operasional layanan PLN Pembangkit Sumbagsel secara optimal. Terkait dengan hal tersebut, adanya kesadaran bahwa dibutuhkan sebuah solusi tata kelola TI yang diharapkan mampu untuk membuat proses layanan TI yang ada di PLN Pembangkit Sumbagsel lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan beberapa hal di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur bagaimana layanan TI di PLN KITSBS. Dengan mengetahui bagaimana layanan TI tersebut, maka dapat memberikan sebuah pandangan kepada pelayanan TI di PLN KITSBS khususnya pada bidang pengembangan komunikasi dan informatika agar lebih maksimal dalam menjalankan layanan IT.

2. LANDASAN TEORI

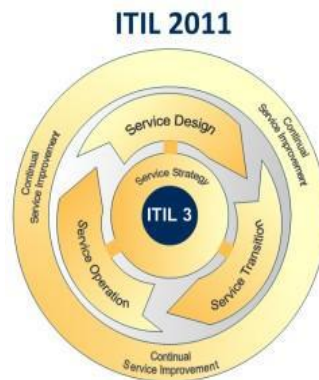
2.1 Tata Kelola TI

Menurut *IT Governance Institute* (ITGI), Tata Kelola IT adalah tanggung jawab dari *board of Directors* (BOD) dan eksekutif management. Tata Kelola IT adalah bagian dari tata kelola perusahaan dan terdiri dari kepemimpinan, struktur organisasi dan proses yang memastikan bahwa organisasi IT mendukung dan memperluas strategi dan objektif organisasi (ITGI, 2007).

Tujuan dari tata kelola TI menurut ITGI adalah untuk dapat mewujudkan manfaat TI yang diharapkan, menggunakan dan memaksimalkan manfaat tersebut, mewujudkan penggunaan sumber daya TI yang bertanggung jawab, dan dapat mengelola risiko yang terkait dengan TI dengan tepat.

2.2 Kerangka Kerja ITIL V3 2011

ITIL merupakan bagian dari publikasi *best practice* atas *IT Service Management* (ITSM). ITIL menyediakan pedoman bagi *service provider* dalam penetapan kualitas layanan TI, proses, fungsi dan kapabilitas lainnya yang dibutuhkan untuk mendukung hal tersebut. ITIL digunakan oleh banyak organisasi di seluruh dunia dan merupakan pedoman *best practice* untuk semua tipe organisasi yang menyediakan layanan TI. ITIL bukanlah standar yang harus diikuti, ini hanya pedoman yang harus dibaca dan dipahami dalam rangka menciptakan nilai bagi *service provider* dan *customer*-nya. Organisasi didorong untuk mengadopsi ITIL *Best Practices* dan mengadaptasinya sesuai dengan lingkungan organisasi secara spesifik agar dapat memenuhi kebutuhan organisasi. (Cabinet Office, ITIL Service Strategy, 2011).



Gambar 1 : Daur Hidup Layanan TI

2.3 Kerangka Kerja COBIT 5

COBIT 5 merupakan kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen pengelolaan TI. Kerangka ini juga membantu menciptakan nilai optimal dari penggunaan TI dengan menyeimbangkan antara manfaat yang ada dengan optimalisasi risiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 memungkinkan TI yang terkait untuk diatur dan dikelola secara holistik bagi seluruh organisasi yang berkaitan dengan proses bisnis *end-to-end* secara penuh dan area fungsional tanggung jawab, serta mempertimbangkan TI sesuai dengan kepentingan *stakeholder* internal dan eksternal (COBIT *Steering Committee and the ITGI*, 2012).

Dalam COBIT 5 ada enam level *capability* yang harus dicapai, termasuk “*incomplete process*” jika prakteknya tidak mencapai tujuan dari proses yang diharapkan. Penjelasananya sebagai berikut: (COBIT *Steering Committee and the ITGI*, 2012).

2.4 Hubungan antara Kerangka Kerja ITIL V3 2011 dengan COBIT 5

Ketika kerangka kerja ITIL V3 2011 dibandingkan dengan COBIT 5, ditemukan fakta bahwa mereka berkorespondensi terhadap satu sama lain pada tingkatan *high level*. Meskipun kata-kata yang berbeda digunakan, tetapi mereka melingkupi masalah-masalah yang sama, COBIT berfokus pada apa (*what*) yang harus dilakukan untuk memastikan tata kelola yang baik dari semua proses TI yang terkait, termasuk proses pengelolaan pelayanan informasi. COBIT memberikan bimbingan, struktur dan *tools* untuk mencapai tingkatan yang diinginkan dari *conformance* dan *performance* untuk proses-proses TI yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis sedangkan ITIL menyediakan praktik terbaik yang menjelaskan bagaimana (*how*) merencanakan, merancang dan mengimplementasikan kemampuan pengelolaan layanan secara efektif.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam sebuah penelitian. Di dalam metodologi penelitian yang harus mencerminkan keterkaitan langkah-langkah sehingga kegiatan menjadi lebih mudah, terarah, dan sistematis. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di PLN KITSBS.

3.1.1 Pendekatan Kualitatif

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moloeng,

2004).

3.1.2 Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan beberapa teori, metode ataupun model pada bidang manajemen sistem informasi atau TI pada umumnya, dan juga TI pada khususnya. Teori, metode maupun model tersebut merupakan metode yang banyak digunakan dan menjadi acuan dalam kegiatan akademis, industri maupun praktisi TI pada umumnya.

3.1.3 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder

3.2 Tahapan Penelitian

Adapun tahapan-tahapan pada penelitian dapat dijelaskan pada gambar. berikut ini.



Gambar 2 : Tahapan Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pemetaan ITIL V3 2011 dengan COBIT 5

penelitian ini menggunakan ITIL V3 2011 untuk proses *Service Lifecycle* berupa *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap layanan TI saat ini.

Kerangka kerja ITIL V3 2011 dipilih dalam penelitian ini sebagai panduan untuk membuat panduan aktivitas yang sebaiknya ada di Diskominfo Kota Palembang. *Service Lifecycle* yang diperlukan untuk analisis ini adalah *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.

Sesuai dengan permasalahan yang ada saat ini maka penelitian ini menggunakan ITIL V3 2011 untuk proses *Service Lifecycle* berupa *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap layanan TI saat ini.

Pemetaan ITIL V3 dengan COBIT 5 dapat terlihat pada Tabel 1 berikut ini:

No	Process COBIT 5	ITIL V3 2011
1	<i>APO01 Manage the IT management framework</i>	<i>CSI 4.1 The Seven-step Improvement Process</i>
2	<i>APO02 Manage strategy</i>	<i>SS 4.1. Strategy Management for IT Services</i>
3	<i>APO06 Manage budget and costs</i>	<i>SS 4.3. Financial Management for IT Services</i>
4	<i>APO08 Manage relationships</i>	<i>SS 4.5. Business Relationship Management</i>

5	<i>APO09 manage service agreements</i>	<i>SS 4.2. Service Portofolio management SS 4.4. Demand Management SD 4.2. service catalogue Management SD 4.3. service level management</i>
6	<i>BAI01 manage programmes and projects</i>	<i>SD 4.1. design coordination</i>
7	<i>BAI04 manage availability and capacity</i>	<i>SD 4.4. availability management SD 4.5. capacity management</i>
8	<i>BAI06 manage changes</i>	<i>ST 4.2. change management</i>
9	<i>BAI07 manage changes acceptance and transitioning</i>	<i>SD 4.1. design coordination ST 4.1. transition planning and support ST 4.4. release and deployment management ST 4.5. service validation and testing ST. 4.6. change evaluation</i>
10	<i>BAI08 manage knowledge</i>	<i>ST 4.7. knowledge management</i>
11	<i>BAI09 manage assets</i>	<i>ST 4.3. service assets and configuration management</i>
12	<i>BAI10 manage configuration</i>	<i>ST 4.3. service assets and configuration management</i>
13	<i>DSS01 manage operations</i>	<i>SO 4.1. event management SO 6.2.1.3 IT operation management (F)</i>
14	<i>DSS02 manage service requests and incidents</i>	<i>SO 4.2. incident management SO 4.3 .request fulfillment</i>
15	<i>DSS03 manage problems</i>	<i>SO 4.4. problem management</i>
16	<i>DSS04 manage continuity</i>	<i>SD 4.6. IT service continuity management</i>
17	<i>DSS05 manage security services</i>	<i>SD 4.7. information security management</i>
18	<i>DSS06 manage business process controls</i>	<i>SO 4.5. access management</i>

Tabel 1 : dengan standar yang ditentukan
(ISACA, ITGI, 2012)

Hasil pengelompokan menghasilkan 18 (delapan belas) proses-proses TI di COBIT 5 yang telah dipetakan ke dalam kelima *Service Lifecycle* tersebut.

4.2 Penilaian Level *Capability* Proses-Proses TI COBIT 5

Dari tahap sebelumnya didapatkan 18 (delapan) belas proses COBIT 5 yang harus diukur untuk mengetahui level *capability* proses ITIL V3 2011 dengan menggunakan metode pengukuran standar ISO/EIC 15504. Untuk hasil pengukurannya yang detail dapat dilihat di table 2 berikut ini:

No	Indikator <i>Capability</i> Layanan TI di PLN KITSBS	<i>Capability Level</i>
1	<i>APO 01 manage the IT management framework</i>	3
2	<i>APO02 manage strategy</i>	3
3	<i>APO06 manage budget and costs</i>	3

Tabel 2 Level COBIT 5

4	<i>APO08 manage relationship</i>	3
5	<i>APO09 manage service agreements</i>	3
6	<i>BAI01 manage programmes and project</i>	3
7	<i>BAI04 manage availability and capacity</i>	3
8	<i>BAI06 manage changes</i>	3
9	<i>BAI07 manage changes acceptance and transitioning</i>	3
10	<i>BAI 08 manage knowledge</i>	3
11	<i>BAI 09 manage asset</i>	4
12	<i>BAI10 manage configuration</i>	4
13	<i>DSS01 manage operations</i>	4
14	<i>DSS02 manage service requests and incidents</i>	3
15	<i>DSS03 manage problems</i>	3
16	<i>DSS04 manage continuity</i>	3
17	<i>DSS 05 manage security services</i>	3
18	<i>DSS 06 manage business process controls</i>	3

standar

dalam melakukan proses tersebut, terdokumentasi dan komunikasi berjalan dengan baik.

Capability

Dari

telah diperoleh *capability* tiap-tiap dari Tabel 2 diketahui rata-rata *capability* yang diperoleh pada level 3, *establish process*. Artinya aktivitas-aktivitas telah dilakukan, ada penerapan

5 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil audit yang telah dilakukan pada PLN Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan dengan COBIT 5 dan ITIL V3, maka kesimpulan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pemetaan dan pengelompokan ITIL V3 ke COBIT 5 diperoleh 18 proses yang digunakan sebagai ruang lingkup dan standar audit
2. Level cabaility keseluruhan yang diperoleh berdasarkan rata-rata adalah 3. PT PLN KITSBS telah melakukan sebagian besar proses pada COBIT 5 dan ITIL V3, yaitu ada standar penerapan dalam melakukan proses tersebut, seluruh proses terdokumentasi dengan baik, serta komunikasi berjalan dengan baik.

Referensi

Cabinet Office, (2011). ITIL V3 2011, Diakses 10 September 2013 dari www.cabinetoffice.gov.uk.

Damarjanti, (2011). Evaluasi Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi pada Perusahaan Manufaktur, Tesis MTI, UI, Depok.

Fuad, (2011). Analisis Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Pendidikan Nasional, Tesis MTI, UI, Depok.

IT Governance Institute, (2012). A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. COBIT 5 Framework, ISACA, USA.

IT Governance Institute, (2012). Enabling Process COBIT 5, ISACA, USA.

IT Governance Institute, (2012). Implementation COBIT 5, ISACA, USA

- IT Governance Institute, (2012). Mapping of COBIT 5 with ITIL V3 2011, ISACA,USA.
- IT Governance Network, (2011). Understanding the COBIT 5 Process Assessment Model. ISACA. USA.
- Risky, Muhammad., (2011). Analisis Penerapan Kerangka Kerja ITIL V3 berdasarkan tingkat Kemapanan Proses TI COBIT 4.1 : Studi Kasus Departemen Sistem Informasi PT. Semen Padang, Tesis MTI, UI, Depok.
- Raharjo, Prasetyo., (2011). Perancangan Tata Kelola Infrastruktur TI berdasarkan Kerangka Kerja Cobit 4.1 dan ITIL.3 di PT. KAI (Persero), Tesis MTI, UI, Depok.
- Weill, Peter, Ross, Jeanne W., (2004). IT Governance; How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results. Harvard Business School Press, Boston.