

# Perbaikan tata kelola layanan aplikasi menggunakan COBIT 2019, ITIL 4, dan DevOps: studi kasus Perum BULOG = Improvement of the governance of application services using COBIT 2019, ITIL 4, and DevOps: a case study of Perum BULOG

Muhammad Alvin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516951&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Aplikasi sebagai salah satu layanan TI yang ada di Perum BULOG, pengelolaannya harus sesuai dengan aturan-aturan yang dipersyaratkan, sehingga dapat menghasilkan layanan yang dapat dipercaya, efektif, dan efisien. Namun saat ini, layanan TI berupa aplikasi belum terkelola dengan baik, yang berdampak pada aplikasi yang dihasilkan sifatnya hanya sesaat dan perlu disesuaikan kembali, tidak terpenuhinya prinsip tata kelola perusahaan yang baik (good corporate governance), serta tingkat kematangan TI tidak memenuhi target yang telah ditetapkan oleh Kementerian BUMN. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan akar permasalahan kebijakan dan prosedur sudah tidak relevan, di mana keduanya merupakan bagian dari tata kelola TI. Melalui pertanyaan penelitian “Apa usulan perbaikan tata kelola layanan aplikasi menggunakan COBIT 2019, ITIL 4, dan DevOps yang dapat diterapkan di Perum BULOG?”, penelitian ini berupaya menghadirkan solusi atas permasalahan tersebut. Usulan perbaikan dikembangkan dari basis pengetahuan terkait aplikasi dan siklus hidup pengembangan sistem (system development life cycle atau SDLC), DevOps, tata kelola TI dengan kerangka kerja COBIT 2019, dan manajemen layanan TI dengan kerangka kerja ITIL 4 yang disesuaikan dengan kebutuhan Perum BULOG. Penelitian ini menggunakan metodologi Design Science Research (DSR) dengan dua iterasi untuk menghasilkan artefak yang merupakan tujuan penelitian ini. Beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah artefak yang dihasilkan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu usulan perbaikan tata kelola layanan aplikasi, yang diwujudkan dalam bentuk usulan perbaikan prosedur kerja, dan juga memaksimalkan manfaat atas investasi teknologi berupa alat (tools) yang telah dimiliki Perum BULOG. Artefak tersebut dikembangkan dengan rujukan ITIL 4 yang berisi praktik pengelolaan layanan TI perusahaan, COBIT 2019 yang berisi objektif, praktik, serta aktivitas tata kelola TI perusahaan, serta DevOps yang menghadirkan otomatisasi melalui praktik dan alat tertentu.

.....Application, as one of the IT services at Perum BULOG, its management must be comply with the required and applicable policies, so that it can be trusted, effective, and efficient. However, IT services in the form of applications have not been managed properly. The impact is that the resulting application does not last long and needs to be readjusted, the principles of good corporate governance are not met, and the IT maturity level does not meet the targets set by the Ministry of State-Owned Enterprise (Kementerian BUMN). Based on further analysis, it was found that the root cause is policies and procedures were no longer relevant, and both of which were part of IT governance. Through the research question “What is the proposed improvement for application service governance by using COBIT 2019, ITIL 4, and DevOps that can be implemented in Perum BULOG?”, this research seeks to present a solution to this problem. Proposed improvements are developed from a knowledge base related to application and system development life cycle (SDLC), DevOps, IT governance with COBIT 2019 framework, and IT service management with ITIL 4 framework, tailored to the needs of Perum BULOG. This study uses a Design Science Research (DSR) research methodology with two iterations to produce artifacts which is the aim of this research. Some

conclusions from this study are the artifacts produced are in accordance with the research objectives, which are manifested in the form of proposed improvements to work procedures, and also maximizing the benefits of technological investment in the form of tools owned by Perum BULOG. The artifacts were developed with reference to ITIL 4 which contains enterprise IT service management practices, COBIT 2019 which contains objectives, practices, and activities of IT governance activities, and DevOps which delivers automation through certain practices and tools.