



Manajemen Proyek Agile dengan Pendekatan Metode Scrum sebagai Peningkatan Layanan Berkelanjutan Perusahaan

R Wisnu Prio Pamungkas¹, Rakhmi Khalida²

^{1 2} Teknik Informatika, Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

¹wisnu.prio@dsn.uharajaya.ac.id, ²rakhmi.khalida@dsn.uharajaya.ac.id

Abstract

At present, there are many frameworks used in implementing IT Governance. But with the pattern of implementation of sustainable IT Governance development, there needs to be preparation, planning and development that carry out relatively short activities. Especially the existence of a framework that can support this activity. Therefore the author will discuss the development of IT Governance by utilizing the ITIL framework as a Continual Service Improvement by implementing more adaptive and relatively short daily activities through the design and development of using Agile Project Management with the Scrum method. So that the development of IT Governance is expected to be faster and more agile in optimizing the fulfillment of excellent service for all institutions.

Keywords: *IT Governance, Agile Project Management, Scrum, ITIL, Framework*

Abstrak

Saat ini, ada banyak kerangka kerja yang digunakan dalam mengimplementasikan Tata Kelola TI. Tetapi dengan pola implementasi pengembangan Tata Kelola TI yang berkelanjutan, perlu ada persiapan, perencanaan dan pengembangan yang melakukan kegiatan yang relatif singkat. Terutama adanya kerangka kerja yang dapat mendukung kegiatan ini. Oleh karena itu penulis akan membahas pengembangan Tata Kelola TI dengan memanfaatkan kerangka kerja ITIL sebagai Peningkatan Layanan Berkesinambungan dengan menerapkan kegiatan sehari-hari yang lebih adaptif dan relatif singkat melalui desain dan pengembangan penggunaan Agile Project Management dengan metode Scrum. Sehingga pengembangan Tata Kelola TI diharapkan lebih cepat dan lincah dalam mengoptimalkan pemenuhan layanan prima bagi semua institusi.

Kata kunci: *Tata Kelola TI, Manajemen Proyek Agile, Scrum, ITIL, Kerangka Kerja*

1. Pendahuluan

Perkembangan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang sangat pesat pada saat ini, telah dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi (Hammer & Champy, 1993)[1]. Sistem Informasi dan Teknologi Informasi tidak hanya berperan sebagai suatu dukungan semata, namun juga telah berperan sebagai key operational, high potential, peran strategis, dan dapat dimanfaatkan untuk mendukung efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam organisasi (Wheelan & Hunger, 2004)[2]. Organisasi di seluruh dunia harus selalu melakukan inovasi khususnya meningkatkan tata kelola TI untuk mempersembahkan layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi berkualitas.

Tata kelola TI merupakan perkembangan dari *corporate governance*. Berdasarkan ITGI (2008) bahwa tata kelola TI bertujuan untuk memastikan efektivitas dari pemanfaatan TI dengan berfokus pada penyelarasan strategi (*strategic alignment*), manajemen risiko (*risk management*), manajemen sumber daya (*resource management*), value delivery dan pengukuran kinerja (*performance measurement*) (Spremic & D, 2008) [3], (Wilkin & Chenhall,

2010)[4]. Komponen-komponen tersebut merupakan komponen tata kelola berdasarkan perspektif organisasi.

Kebanyakan pola implementasi pengembangan tata kelola TI yang ada dilakukan dengan persiapan, perencanaan dan pengembangan menggunakan waktu yang relatif singkat. Sebuah penelitian yang dilakukan Heeks (2013)[5] mengenai proyek tata kelola TI di negara berkembang menghasilkan 35% gagal total, 50% gagal sebagian, dan 15% berhasil. Melihat kecilnya tingkat keberhasilan dan kesuksesan tata kelola TI di negara berkembang, maka organisasi di Indonesia memerlukan kerangka kerja yang matang tetapi cepat dan lincah.

Berdasarkan survei yang dinyatakan komunitas Scrum (Sutherland, dkk., 2007)[6], bahwa Scrum framework mulai mendominasi di industri software di beberapa dekade terakhir. Beberapa perusahaan besar dunia, seperti Fuji Xerox, Honda, Canon, Toyota, BMW, dan lain sebagainya telah mengadopsi Scrum karena kesederhanaan kerja, produktivitasnya terjamin, dan yang paling penting adalah fleksibilitas. Berdasarkan penjelasan tersebut penulis ingin memanfaatkan scrum yang

diimplementasikan pada kerangka kerja ITIL. Framework ini perlu diperkenalkan secara mendalam sebagai proses pengembangan tata kelola TI dan diharapkan dapat membuat keberhasilan implementasi pengembangan tata kelola TI karena peningkatan pengembangan dilakukan secara berkesinambungan menerapkan kegiatan sehari-hari yang lebih adaptif dan relatif singkat melalui desain dan pengembangan penggunaan Agile Project Management dengan metode Scrum

2. Metode Penelitian

Metode perencanaan strategi implementasi pengembangan tata kelola TI telah dikembangkan dari dulu hingga sekarang. Metode yang paling banyak dipakai yaitu COBIT (Najwa, 2018) [7]. Selain itu ditemukan penggunaan metode kombinasi yaitu COBIT, ITIL, ITBSC, SCRUM, VAL IT, dan sebagainya. Saat ini, COBIT versi 5.0 telah memberikan kemudahan dalam penerapan tata kelola TI dengan mengintegrasikan berbagai kerangka kerja yang ada (Jairak & Praneetpolgrang, 2013)[8].

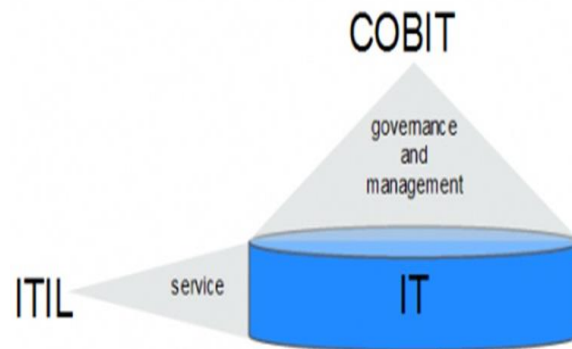
Implementasi COBIT 5.0 pada perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan sawit telah dilakukan oleh Sandfreni dan Adikara, (2017) [9]. Hasil yang didapatkan adalah mendeskripsikan setiap tahapan untuk meningkatkan penerapan tata kelola TI, dan memberikan rekomendasi tata kelola TI untuk studi kasus.

Evaluasi COBIT 5.0 juga dilakukan oleh Kerr dan Murthy (2013) [10] dengan melakukan survei kepada profesional TI. Hasil menunjukkan bahwa 5 proses yang dianggap kritis. Kemudian, penelitian ini juga menemukan pola hasil yang menarik seperti fungsi jenis pekerjaan dan lokasi geografis responden. Akan tetapi, ada kemungkinan bahwa beberapa responden tidak selaras dengan fokus pengaruh proses COBIT pada keandalan pelaporan keuangan. Sehingga, limitasi bisa mengakibatkan bias dari peringkat kepentingan.

Adapun kerangka kerja seperti ITIL merupakan standar untuk manajemen layanan TI. Penggabungan ITIL V3 dan COBIT 5 dalam tata kelola dilakukan oleh Ekanata dan Girsang, (2015), juga Shalannanda dan Hakimi, (2016) [11]. Pada bidang pemerintahan yaitu pusat komputer kementerian departemen luar negeri di Indonesia. Hasil analisis kondisi 26 proses dalam siklus ITIL dan pengukuran tingkat capability dari 18 Proses TI dalam COBIT dan hubungannya dengan layanan TI. Memberikan rekomendasi KPI (Ekanata & Girsang, 2015)[11]. Sedangkan penelitian Shalannanda dan Hakimi (2016) [12], menguji kombinasi dari kedua metode tersebut pada rumah sakit. Hasil menunjukkan beberapa deliverable yang seharusnya digunakan sebagai dasar jika Tata Kelola TI dalam suatu organisasi, seperti: Kerangka Kerja Tata Kelola TI, Struktur Organisasi TI, Struktur Tata Kelola TI, dan Koordinator Tata

Kelola Sistem Informasi. Peluang penelitian selanjutnya dapat menguji coba dan mengeksplorasi model konseptual pada studi kasus lainnya.

Menurut Lunardi et al., (2014) [13], dari sekian banyak perusahaan yang diteliti, paling banyak menggunakan COBIT dan ITIL sebagai fasilitas mengadopsi praktis tata kelola TI untuk meningkatkan kinerjanya ketika membandingkan untuk grup kontrol, yang berhubungan dengan keuntungan. Pada penelitian ini didapatkan dampak dari mekanisme adopsi tata kelola TI pada financial performance.



Gambar 1. Metode Kombinasi ITIL dan COBIT

SCRUM merupakan proses perbaikan keberlanjutan. Berdasarkan penelitian oleh Mahnic, et al., (2010) metode agile dan scrum adalah metode yang paling populer. Penerapan Scrum framework dilakukan oleh Arif dan Dwi (2017) [14]. Scrum framework sukses digunakan di banyak perusahaan, di seluruh dunia, baik perusahaan kecil hingga perusahaan besar yang tersebar di beberapa lokasi sebagai pendekatan yang inovatif dan interaktif dalam manajemen pengembangan software. Dalam Scrum, produk dikembangkan melalui beberapa tahapan yang berfokus pada desain, implementasi, dan testing yang dikerjakan dalam satu fase iteratif. Untuk itu, anggota dalam tim Scrum harus orang-orang profesional yang memiliki semua keahlian di bidang software engineering. Scrum juga menekankan kolaborasi secara intensif antara pelanggan dan tim Scrum dalam setiap iterasi pembuatan item produk, sehingga proses pembuatan dapat berjalan beriringan dengan peningkatan dan perbaikan produk. Berdasarkan beberapa kasus sampel dari studi literatur, diketahui bahwa penerapan Scrum framework dapat meningkatkan produktivitas software dengan beberapa tantangan.

3. Hasil dan Pembahasan

Masih sedikit orang beranggapan bahwa pemanfaatan salah satu framework dalam pembangunan dan pengembangan penataan organisasi cukup satu framework saja. Namun, bila kita cermati dalam dunia ICT, ada salah satu kerangka kerja yang signifikan dapat digunakan sebagai bentuk pemanfaatan yang

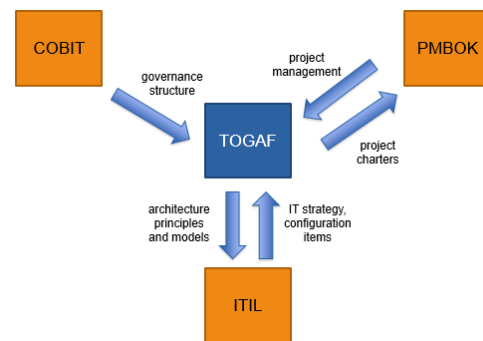
holistik, kompleks. Yaitu bentuk kerangka kerja Enterprise Architecture, dapat kita perhatikan melalui pemanfaatan Enterprise Architecture (EA) sebagai pedoman dalam reorganisasi perusahaan, menjadikan dunia usaha akan semakin ketat persaingan. Terutama pada era industri 4.0, Teknologi dan inovasi disruptif semakin semarak. Dapat diperlihatkan dengan munculnya dunia baru, dunia usaha.

Salah satu tantangan yang harus dijawab dalam era industri termutakhir masa kini adalah teknologi disruptif. Istilah yang kali pertama digunakan oleh Clayton M ini sejatinya mengandung makna teknologi dengan inovasi terbaru yang membantu menciptakan pasar baru, mengganggu atau merusak pasar yang sudah ada, dan pada akhirnya menggantikan teknologi terdahulu tersebut. Sementara itu, salah satu tulang punggung revolusi industri generasi keempat atau yang karib dikenal sebagai Industri 4.0 adalah teknologi disruptif. Saat ini ukuran besar perusahaan tidak menjadi jaminan. Kecepatan dalam beradaptasi dengan perkembangan dan perilaku konsumen menjadi kunci utama. Oleh sebab itu, perusahaan harus peka dan melakukan introspeksi diri sehingga mampu mendeteksi posisinya di tengah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perusahaan harus berani berubah demi mengikuti perkembangan zaman, dalam menghadapi persaingan dalam era revolusi industri 4.0. Pasar secara bebas dapat langsung tergantikan dengan inovasi dan teknologi disruptif, yaitu inovasi yang membantu menciptakan pasar baru, mengganggu atau merusak pasar yang sudah ada, dan pada akhirnya menggantikan teknologi terdahulu tersebut. Inovasi disruptif mengembangkan suatu produk atau layanan dengan cara yang tak diduga pasar, umumnya dengan menciptakan jenis konsumen berbeda pada pasar yang baru dan menurunkan harga pada pasar yang lama. Berikut contoh dari Inovasi Disruptif (*disruptif innovation*) dan Pasar Terganggu Oleh Inovasi (*market disrupted by innovation*) adalah:

- Big Company, perusahaan enterprise oleh inovasi Start Up
- Banking, perusahaan perbankan konvensional oleh inovasi Finance Technology (FINTECH)
- Ensiklopedia cetak, pasar terganggu oleh inovasi Wikipedia
- Telegrafi, pasar terganggu oleh inovasi Telepon
- Mainframes, pasar terganggu oleh inovasi Minicomputers
- Minicomputers, pasar terganggu oleh inovasi Komputer Pribadi (PC)
- Floppy Disk, pasar terganggu oleh inovasi CD dan USB
- CRT, pasar terganggu oleh inovasi LCD
- Logam & Kayu, pasar terganggu oleh inovasi Plastik
- Radiografi (Pencitraan X-Ray), pasar terganggu oleh inovasi Ultrasound (USG)

- CD & DVD, pasar terganggu oleh inovasi Digital Media (i-Tunes, Amazone, dll)
- Kamera Film, pasar terganggu oleh inovasi Kamera Digital
- Cetak Offset, pasar terganggu oleh inovasi Printer Komputer
- Penerbitan Tradisional, pasar terganggu oleh inovasi Desktop Publishing (PC)
- Kuda & Kereta Api, pasar terganggu oleh inovasi Mobil

Pada Enterprise Architecture, pemanfaatan Kerangka Kerja TOGAF memberikan arahan untuk pelaksanaan reorganisasi sebuah perusahaan menjadi memiliki landasan. Terstruktur sesuai dengan pola pelaksanaan TOGAF. Antara lain melibatkan perencanaan diseluruh bidang struktur perusahaan dan strategi pelaksanaan. Dapat dilihat di gambar berikut:

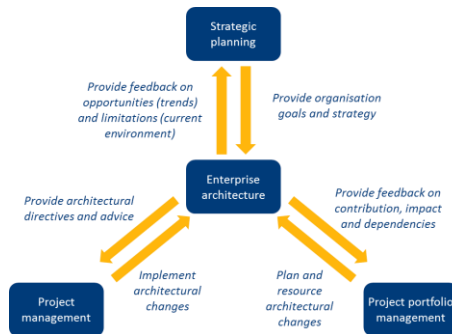


Gambar 2. Enterprise Architecture, memanfaatkan TOGAF

Diperlihatkan pada TOGAF, memiliki Kerangka Kerja pendukung yang memiliki kaitan erat dalam pelaksanaan Tata Kelola Teknologi Informasi yaitu:

1. **COBIT**, memberikan dukungan pelaksanaan TOGAF dalam Struktural Tata Kelola. Menyiapkan aturan-aturan standar dalam organisasi. Bentuk dokumentasi SOP (Standard Operational Procedure) merupakan bentuk standar yang akan digunakan sebagai referensi bagi pelaksanaan Tata Kelola, sehingga pelaksanaan akan terukur.
2. **ITIL**, Sebagai dukungan pelaksanaan tata kelola melalui IT Strategy dan konfigurasi item-item layanan. ITIL akan memanfaatkan struktural sebagai arahan akhir dari Manajemen Layanan dalam bentuk model-model dan architecture principle
3. **PM**, Dapat membuat sebuah dokumen pelaksanaan project yaitu dokumen Project Charter. Dokumen yang menandakan kegiatan pembangunan dan pengembangan TOGAF sebagai pelaksanaan yang di desain dalam bentuk EA menjadi sebuah kegiatan yang bersifat sementara dengan hasil produk jasa dengan karakter yang unik / berbeda dengan organisasi lainnya. Sehingga memastikan Project Management akan memayungi aktifitas kegiatan TOGAF.

Sesuai dengan namanya, Enterprise Architecture yang memberikan inspirasi sebagai landasan awal terbentuk kebutuhan dari kerangka pelaksanaan awal di lapangan. Sebagai bentuk dasar kegiatan, maka format selanjutnya merupakan tahapan perencanaan yang secara langsung menjadi alur arahan yaitu Metode Perencanaan.



Gambar 3. Enterprise Architecture, Metode Perencanaan

Metode Perencanaan yang akan dibangun dalam pelaksanaan Enterprise Architecture seperti pada gambar di atas, yaitu:

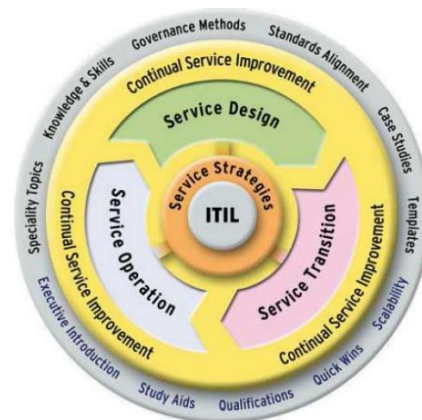
1. Strategic Planning, Menyediakan sasaran organisasi dan strategi, serta menyediakan laporan / feedback kesempatan-kesempatan yang muncul sebagai trend, juga batasan-batasan (lingkungan saat ini)
2. Project Management, EA memberikan masukan saran-saran kegiatan arsitektural, dan mengimplementasikan arsitektur pada perubahan-perubahan yang muncul sebagai bentuk pengembangan.
3. Project Portfolio Management, menerima arahan terkait kontribusi, dampak dan ketergantungan. Serta mendukung perubahan-perubahan perencanaan dan perancangan arsitektur sumber daya.

Keterlibatan semua stakeholder tersebut dalam kontribusi keberhasilan Tata Kelola Teknologi Informasi menjadikan peluang yang besar dalam keberhasilan penataan ulang organisasi. Saling bersinergi antar Bidang Fungsional akan memberikan dampak menyeluruh dalam memberikan layanan bagi perusahaan. Layanan Manajemen yang dilaksanakan memiliki siklus proses yang berkesinambungan dan berkelanjutan. Dijalankan sebagai siklus Tata Kelola Teknologi Informasi, terdapat siklus seperti pada gambar 4.

Service Strategy:

Menciptakan serangkaian layanan yang membantu mencapai tujuan bisnis. Service Strategy memberikan panduan kepada pengimplementasi ITSM pada bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip

dasar dari konsep ITSM, acuan-acuan serta proses-proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL Service Lifecycle



Gambar 4. Siklus Sistem Kerangka Kerja ITIL

Service Design:

Merancang layanan, dari perspektif teknis dan bisnis. Service Design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. Service Design berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya

Service Transition:

Bagaimana mengubah infrastruktur produksi, dan menerapkan layanan yang dibutuhkan. Service Transition menyediakan panduan kepada organisasi IT untuk dapat mengembangkan serta kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan IT baik yang baru maupun layanan IT yang dirubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Tahapan lifecycle ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam Service Strategy kemudian dibentuk dalam Service Design untuk selanjutnya secara efektif direalisasikan dalam Service Operation

Service Operation:

Bisnis TI sehari-hari, operational IT. Tempat untuk memulai tempat untuk memulai implementasi ITIL. Service Operation merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan IT . Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan IT secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan it serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan IT

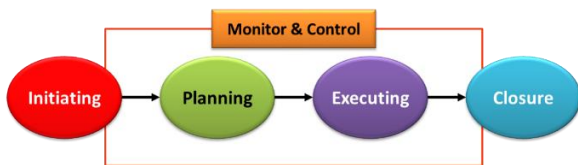
Continual Service Improvement:

Mengevaluasi dan meningkatkan layanan berkelanjutan untuk mendukung tujuan bisnis. Continual Service Improvement (CSI) memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah Plan-Do-Check-Act (PDCA) atau yang dikenal sebagai Deming yaitu siklus peningkatan proses (Process Improvement) yang berkesinambungan atau secara terus menerus seperti lingkaran yang tidak ada akhirnya.

Lalu bagaimana dengan kolaborasi Project Management dengan Tata Kelola Teknologi Informasi tersebut, terutama terkait dengan pelaksanaan kegiatan dalam penyusunan dan penataan kembali organisasi perusahaan untuk peningkatan pelayanan yang lebih prima dan persaingan di dunia usaha dunia industri?

Project Management merupakan sebuah kerangka kerja yang menjadi acuan pelaksanaan kegiatan. Agar program kerja pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dapat berjalan lancar dan sesuai apa yang diharapkan oleh stakeholder, dibuat siklus yang dapat digunakan disemua bidang usaha. Project Management Life Cycle tersebut ialah:

- Initiation
- Planning
- Execution
- Control and Monitoring
- Closing



Gambar 5. Project Management Life Cycle

- **Initiation**, Merupakan tahapan awal sebagai persiapan. Dengan membuat Dokumen Project Charter, menandakan bahwa pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dimulai. Memulai kegiatan layanan management di organisasi perusahaan, sebagai langkah awal penataan organisasi mempersiapkan memberikan layanan prima kepada pelanggan
- **Planning**, Tahapan Perencanaan yang dilakukan oleh tim pelaksana, dengan berkordinasi terhadap semua bagian termasuk stakeholder inti. Merencanakan 10 knowledge area yang ada, sehingga pelaksanaan kegiatan diharapkan dapat berjalan dengan baik, sesuai apa yang diharapkan user. Perencanaan memiliki usaha dan biaya yang cukup besar selain saat pelaksanaan atau eksekusi. Karena tahap eksekusi akan berjalan dengan baik dan benar bila tahap Perencanaan sudah disusun

sedemikian rupa sehingga memiliki minim kesalahan.

Eksekusi, Diawali dengan melakukan finalisasi perencanaan di semua knowledge area. Kemudian membuka proses pertama dengan proses kick of meeting ke pihak user dan stakeholder utama lainnya. Eksekusi adalah menjalankan semua aktifitas yang telah direncanakan dengan matang di tahapan planning. Yang berarti semua aktifitas yang di eksekusi telah melalui proses perencanaan yang matang.

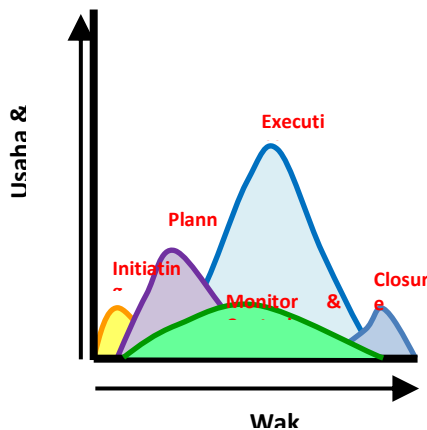
Monitoring and Control, Merupakan tahapan yang selalu dilakukan selama proses eksekusi. Dilakukan oleh orang Quality Assurance hingga menjelang produk terbentuk. Memastikan bahwa tahapan-tahapan proses aktifitas sesuai dengan yang ditentukan. Sedangkan orang Quality Control akan memastikan bahwa produk yang siap di launching merupakan produk yang sesuai dengan kebutuhan user.

Closing, Tahapan akhir dari Project Management Lifecycle. Merupakan tahapan finalisasi yang harus diselesaikan terutama dari administrasi. Sehingga tidak ada lagi hal-hal yang tertinggal dalam fase-fase penyelesaian aktifitas pada Project Management.

	Initiating	Planning	Executing	Monitoring & Controlling	Closing
PMBOK® Guide ITIL					
Service Strategy	Service Portfolio Review to check alignment with strategy, portfolio balance, financial value maximization, and the suitable priority (Chartering)			Reconsideration within regular Service Portfolio Reviews	
Service Design	Service Catalog Management Service Level Management and generating SLAs and GLAs (Contracting)	Capacity Management Availability Management IT Service Continuity Management Information Security Management Supplier Management (Procurement)		IT Service Continuity Management	
Service Transition		Transition Planning and Support Release and Deployment Management	Release and Deployment Management Service Validation and Testing	Change Management Service Asset and Configuration Management Knowledge Management	Evaluation
Service Operation			Event Management Incident Management Request Fulfillment Access Management Problem Management		
Continual Service Improvement				Continuous improvement of all activities during all stages of the service lifecycle whenever the opportunity exists	

Gambar 6. Correspondence Between PMBOK® Guide Processes and ITIL® V3 Processes

Dapat dilihat pada gambar 7, bahwa tahapan eksekusi merupakan tahapan yang paling banyak dalam usaha dan biaya. Dan Planning merupakan tahapan terbesar kedua setelah Monitoring dan Control dalam Usaha dan Biaya. Sedangkan Monitoring dan Control adalah tahapan terlama dari sisi waktu.



Gambar 7. Grafik Usaha & Biaya VS Waktu

5 Service Management yang terdapat pada Service Lifecycle, merupakan siklus yang saling terkait, terintegrasi dan tidak bisa terpisahkan. Sehingga organisasi perusahaan sudah sepatutnya memanfaatkan Project Management dalam kerangka kerjanya mengimplementasikan proses tata kelola teknologi informasi sesuai dengan 5 Service Lifecycle tersebut. Service Strategic, Service Design, Service Transition, Service Operation dan terakhir adalah Continual Service Improvement. CSI merupakan suatu service dalam kebutuhan pengembangan dan pemeliharaan yang mendukung kemajuan yang berkelanjutan. Project Management akan menentukan dan menuliskan kegiatan-kegiatan yang serupa atau dianggap sesuai pada saat kolaborasi PM dengan Agile.

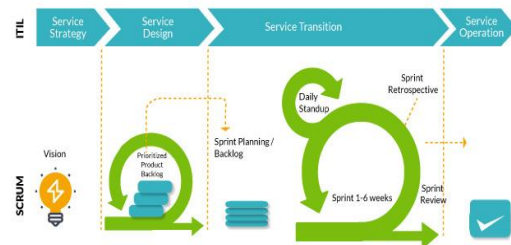
Sesuai dengan definisi dari Project adalah, suatu aktifitas kegiatan yang sifatnya sementara, ada awal dan ada akhir, menghasilkan sebuah produk atau jasa dan bersifat unik, berbeda dengan kegiatan-kegiatan lain yang serupa, maka dapat diberikan penjelasan di sini sebagai berikut:

Sementara: Sebuah proyek adalah upaya sementara, dengan awal dan akhir, dan ini jelas dari siklus hidup layanan yang digambarkan dalam Gambar 4. Layanan melewati fase-fase berturut-turut selama siklus hidupnya dimulai sejak dari persyaratan yang diterima, hingga diberikan ke pelanggan, sementara perbaikan dan dukungan terus-menerus mengelilingi semua kegiatan dan berkelanjutan.

Produk atau Layanan Unik: Penyerahan proyek dikatakan unik, tidak diulang seperti dalam kegiatan operasional, dan ini dipenuhi oleh layanan TI yang dikirimkan ke pelanggan tertentu dalam menanggapi kebutuhan spesifik.

Elaborasi Progresif: Eksekusi proyek dikatakan iteratif dan terus dielaborasi dalam menanggapi perubahan, dan ini dapat dipenuhi melalui peningkatan layanan dan proses transisi layanan berkelanjutan dalam kerangka kerja ITIL® V3

Diharapkan dengan kerangka kerja Project Management tersebut, semua aktifitas tata kelola teknologi informasi dalam mendukung penataan ulang organisasi perusahaan akan berjalan dengan baik dan benar sesuai kebutuhan dari user. Namun pada dewasa ini, dengan adanya perkembangan dan pertumbuhan persaingan yang cukup pesat, maka penataan ulang organisasi dengan dukungan teknologi informasi sangat mempunyai arti yang sesuai. Demikian pula dengan adanya kerangka kerja Agile Project Management dengan metode Scrum yang saat ini muncul menjadi senjata mutakhir dalam sebuah kerangka kerja Project Management, merupakan pilihan yang tepat. Terkait dalam era revolusi industri 4.0 dan Teknologi disruptif yang bergerak cukup lincah dan adaptif, Metode Scrum akan diperlukan dan benar-benar menjadi metode yang ditunggu-tunggu oleh semua perusahaan yang sedang memperbaiki dan menata ulang organisasi perusahaannya dalam rangka memberikan layanan yang prima kepada pelanggannya.



Gambar 8. Skema ITIL VS SCRUM

Dari Skema Kerangka Kerja tata kelola teknologi informasi dengan bentuk kerangka kerja ITIL, kita bisa melihat keterkaitan antara ITIL dengan SCRUM. Scrum bukanlah alat atau teknik yang digunakan dalam proyek Agile. Kerangka kerja - manajemen proyek agile dengan metode Scrum. Kerangka kerja scrum memungkinkan orang:

- Untuk mengatasi masalah rumit dengan leluasa, dan
- Untuk menghasilkan produk bernilai tinggi.

Terutama, kerangka kerja Scrum digunakan dalam skenario pengembangan produk atau jasa yang kompleks. Scrum menetapkan beberapa aturan dan prinsip yang harus diikuti dalam pengembangan adaptif dan cepat. Scrum Master adalah orang kunci dari tim scrum, yang lebih seperti pemimpin layanan untuk tim inti Scrumnya. Dia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa aturan scrum dipahami dengan baik dan diberlakukan oleh tim. Ia selalu berusaha memastikan bahwa tim scrum mematuhi prinsip-prinsip Scrum. Implementasi Agile dan aturan Scrum dipertahankan sepenuhnya. Dengan kata lain, Master Scrum adalah manajer scrum dalam proyek iteratif adaptif. Tujuan utamanya adalah untuk memaksimalkan nilai yang diciptakan oleh timnya dalam proyek-proyek yang cepat, terutama dalam hal

ini menciptakan sebuah produk jasa yang bersaing dalam memberikan layanan yang prima bagi pelanggan.

Dapat dilihat dari gambar 8, Mengenai Skema ITIL VS Scrum, dapat diuraikan sebagai berikut:

Service Strategy, merupakan bagian dari pembahasan **Visi** yang harus dipahami oleh tim scrum. Memastikan bahwa kualitas akhir yang akan dicapai dituangkan kedalam dokumentasi sebagai bentuk Definition of Done. Scrum Master akan memastikan tim Scrum berkolaborasi secara utuh dalam lintas fungsional

Service Design, akan didukung oleh tim Scrum saat **Product Backlog** telah disepakati dan dimunculkan tahapan-tahapan prioritas pencapaian. Menjadikan tim Scrum paham akan fungsi masing-masing dalam penyelesaian.

Service Transition, pada saat ini pembahasan Backlog menjadi hal penting dalam pelaksanaan Sprint Planning. Sprint adalah jiwa dari Scrum, secara periodik sprint dilakukan berkesinambungan hingga Definition of Done terpenuhi dan tercapai. Melalui Daily Standup meeting secara rutin sesuai periode sprint, hingga akhir diperoleh Sprint Retrospective, dan akan di bawa menjadi sprint review sebagai bentuk Service Operation

Service Operation, pelaksanaan hasil dari Sprint Review yang diperoleh dari Sprint Retrospective setelah proses Sprint 1-6 minggu. Retrospective inilah yang sering digunakan oleh tim Scrum tanpa harus selalu membahas teknikal dan fungsional. Seolah tim Scrum melebur membahas apa saja yang terjadi selama pelaksanaan Sprint.

4. Kesimpulan

Dari keseluruhan pembahasan tersebut, dapat dipahami bahwa dalam pelaksanaan Tata Kelo Teknologi Informasi dengan memanfaatkan kerangka kerja ITIL dalam penataan ulang perusahaan akan lebih mudah pelaksanaannya dengan menggabungkan kerangka kerja Agile Project Management melalui metode Scrum. Memanfaatkan kelincahan dalam pembangunan, pengembangan dan implementasi tata kelola teknologi informasi untuk peningkatan layanan yang prima bagi pelanggan, akan berdampak signifikan hasilnya dari pelaksanaan metode Scrum.

Pemanfaatan Project Management, sebagai bagian yang ahli dalam pengaturan Prediktif Strategi pada Ruang Lingkup, Jadwal dan Biaya didukung dengan Adaptif saat pengembangan dan implementasi dilapangan dalam menghasilkan produk suatu jasa layanan bagi pelanggan. Terutama Single Point of Contact bagi layanan

pelanggan sangat memberikan kepuasan pelanggan pada saat implementasi SLA yang akan diberikan dalam penyelesaian permasalahan.

Role yang ada, ITIL dirancang untuk membantu para profesional berkenalan dengan prinsip-prinsip Manajemen TI perusahaan. PMP dirancang untuk membantu manajer proyek menyerap prinsip dasar dan praktik manajemen proyek.

Objective masing-masing, ITIL adalah untuk membantu para profesional berkenalan dengan kode dan praktik terbaik di bidang Manajemen Layanan TI. PMP, TI Berfungsi sebagai panduan bagi manajer proyek di seluruh dunia, merinci kerangka kerja yang sangat efektif untuk manajemen proyek.

Philosopy, Hal ini mengarah pada peningkatan efisiensi dalam pelaksanaan proyek-proyek TI dan membantu organisasi dalam memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan mereka. PMP berfokus pada proses, alat, dan metodologi yang akan diadopsi untuk penyelesaian proyek yang berhasil.

Scope, ITIL berkaitan dengan layanan pengelolaan dan aspek lain dari perusahaan IT, PMP berbicara tentang mengelola proyek yang terkait dengan hampir semua industri. PMP memiliki cakupan yang lebih luas karena prinsip dan metodologinya berlaku untuk proyek dari segala cakupan dan ukuran di hampir semua industri.

Jadi, Meskipun ITIL dan PMP mewakili dua metodologi yang sangat berbeda dan menemukan aplikasi dalam konteks berbasis industri yang berbeda, namun mereka memiliki bidang fungsionalitas yang saling bersinergi dalam dukungan implementasi tata kelola teknologi informasi dalam penataan ulang organisasi perusahaan demi meningkatkan layanan yang lebih prima untuk pelanggan.

Daftar Rujukan

- [1] Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering The Corporation* (p. 223). Nicholas Brealey Publishing Ltd.
- [2] Wheelan, T. L., & Hunger, J. D. (2004). *Strategic Management and Business Policy* (9th ed., p. 1088). Prentice Hall.
- [3] SPREMIC, M., & D, P. 2008. Emerging issues in IT Governance: implementing the corporate IT risks management model. *Wseas Transactions On Systems*, 7(3), 219–228.
- [4] WILKIN, C. L., & CHENHALL, R. H. 2010. A Review of IT Governance: A Taxonomy to Inform Accounting Information Systems. *Journal of Information Systems*, 24(2), 107– 146. <https://doi.org/10.2308/jis.2010.24.2.107>.

- [5] Heeks, R. (2003). *Most e-Government for Development Projects Fail How Can Risks be Reduced?* (p. 19). Manchester, UK: University of Manchester.
- [6] Schwaber, Ken. dan Sutherland, Jeff., 2013. *The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game*. [Online] Available di: <https://www.scrum.org/resources/scrum-guide> [Diakses 23 Maret 2019].
- [7] Najwa Nina Fadilah dan Susanto Tony Dwi. 2017. *Kajian Dan Peluang Penelitian Tata Kelola Teknologi Informasi: Ulasan Literatur*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* Vol. 5, No. 5, hlm. 517-530
- [8] JAIRAK, K., & PRANEETPOLGRANG, P. 2013. Applying IT governance balanced scorecard and importance-performance analysis for providing IT governance strategy in university. *Information Management & Computer Security*, 21(4), 228–249. <https://doi.org/10.1108/IMCS-08-2012-0036>
- [9] SANDFRENI, & ADIKARA, F. 2017. Capability level assessment of IT governance in PTP Mitra Ogan: COBIT 5 framework for BAI 04 process. 2017 4th International Conference on Computer Applications and Information Processing Technology (CAIPT), 1–5. <https://doi.org/10.1109/CAIPT.2017.8320665>
- [10] KERR, D. S., & MURTHY, U. S. 2013. The importance of the CobiT framework IT processes for effective internal control over financial reporting in organizations: An international survey. *Information and Management*, 50(7), 590–597. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.07.012>
- [11] EKANATA, A., & GIRSANG, A. S. 2015. Assessment of Capability Level and IT Governance Improvement Based on COBIT and ITIL Framework at Communication Center Ministry of Foreign Affairs, 2015, 1–6.
- [12] SHALANNANDA, W., & HAKIMI, R. 2016. IT Governance Design for Hospital Management Information System. 10th International Conference on Telecommunication Systems Services and Applications (TSSA).
- [13] LUNARDI, G. L., BECKER, J. L., MAÇADA, A. C. G., & DOLCI, P. C. 2014. The impact of adopting IT governance on financial performance: An empirical analysis among Brazilian firms. *International Journal of Accounting Information Systems*, 15(1), 66– 81. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2013.02.001>
- [14] Lesmidayarti Dwi dan Fadlullah Arif. 2017. *Studi Literatur Penerapan Scrum Framework Untuk Meningkatkan Produktivitas Pembuatan Software*. *Prosiding Seminar Nasional Sains, Lingkungan dan Pendidikan*, Vol 2. 440-449.