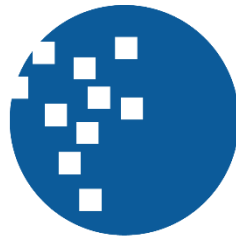


**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN
FRAMEWORK ITIL VERSI 3**

PT XYZ



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Alfonsus Fero Jaya Nugroho

0000030601

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2022

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN
FRAMEWORK ITIL VERSI 3**

PT XYZ



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Sistem informasi

Alfonsus Fero Jaya Nugroho

0000030601

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Alfonsus Fero Jaya Nugroho

Nomor Induk Mahasiswa : 00000030601

Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation dengan Framework ITIL Versi 3 PT Xyz

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 15 Juni 2022



(Alfonsus Fero J.N)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation
dengan Framework ITIL V3 PT.Xyz

Oleh

Nama : Alfonsus Fero Jaya Nugroho

NIM : 00000030601

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2022

Pembimbing



15/06/2022

Melissa Indah Fianty, S.Kom., M.MSI
0313019201

Ketua Sistem Informasi



15/06/2022

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.,

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation
dengan Framework ITIL Versi 3 PT Xyz

Oleh

Nama : Alfonsus Fero Jaya Nugroho
NIM : 00000030601
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Senin 20/06/2022

Pukul 08.00 s.d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Johan Setiawan, S.Kom., MM.,M.B.A
327106402

Penguji



06/27/2022

Rudi Sutomo, S.Kom., M.Si.,M.Kom
0222057501

Pembimbing



04/07/2022

Melissa Indah Fianty, S.Kom., M.MSI
0313019201

Ketua Sistem Informasi



05/07/2022

Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.,

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfonsus Fero Jaya Nugroho

NIM : 00000030601

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation dengan Framework ITIL Versi 3 PT Xyz

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 15 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Alfonsus fero J.N)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Atas Rahmat dan Karunia-Nya, skripsi dengan judul “Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Domain Service Operation dengan Framework ITIL Versi 3 PT Xyz” telah selesai dengan tepat waktu, skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi kewajiban mata kuliah *Final Project* yang merupakan salah satu syarat kelulusan studi Strata 1 Sistem informasi Universitas Multimedia Nusantara. Dengan demikian Skripsi ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang terkait didalamnya, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara
3. Ririn Ikana Desanti, S.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Melissa Indah Fianty, S.Kom., MMSI, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran mulai dari permulaan penulisan proposal sampai selesai.
5. Johan Setiawan, S.Kom, M.M., M.B.A, selaku dosen mata kuliah *Information System Research and Methodology* yang telah memberikan materi pembelajaran dengan baik.
6. Kepada keluarga dan pihak-pihak internal yang selalu memberikan dukungan berupa semangat, doa serta bantuan yang sangat diterima oleh penulis.

Penulis berharap dengan dibuatnya proposal skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan juga memberikan informasi yang berguna dimasa yang akan datang. Mohon maaf jika ada salah penulisan, sekali lagi penulis ucapkan terima kasih.

Tangerang, 15 Juni 2022



(Alfonsus Fero J.N)

ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3

PT XYZ

Alfonsus Fero Jaya Nugroho

ABSTRAK

Perkembangan zaman serta perkembangan teknologi informasi (TI) semakin pesat diseluruh dunia, sehingga dapat dimanfaatkan oleh seluruh sektor bisnis untuk mempermudah mencapai tujuan suatu bisnis, teknologi tersebut yang biasa disebut sistem dapat mempermudah pekerjaan manusia yang biasanya dikerjakan secara normal, saat ini semua menjadi terkomputerisasi atau tersistem sehingga pekerjaan menjadi lebih ringan, tidak dapat dipungkiri juga sistem dapat melakukan kesalahan, kesalahan tersebut berupa error, bug, virus atau kelalaian manusia sendiri yang menyebabkan kerusakan pada sistem dan perangkat keras (*hardware*). Didalam sektor bisnis sistem ini diperlukan untuk mempermudah berbagi informasi atau data terhadap sesama pekerja, tidak hanya sistem tetapi ada juga hardware yang harus dikelola, hardware tersebut menjadi sebuah aset perusahaan atau organisasi yang dapat menjalankan sistem tersebut diperusahaan.

Perusahaan membutuhkan tata kelola teknologi informasi atau biasa disebut IT Governance, IT governance merupakan sebuah framework untuk menjamin pengelolaan teknologi informasi pada setiap perusahaan atau organisasi untuk mendukung strategi bisnis suatu enterprise, pihak organisasi maupun perusahaan juga berhak untuk menetapkan standarisasinya menggunakan *Information Technology Infrastruktur Library* (ITIL), ITIL sendiri memiliki 5 domain, salah satunya yaitu domain *service operation*, berfokus pada bagian operasi harian diperusahaan atau organisasi untuk mempertahankan layanan teknologi informasi agar dapat terus bekerja setiap waktu di bidang incident management dan helpdesk.

Metode Analisis data yaitu menggunakan perhitungan gap analisis dan juga perhitungan maturity level untuk mengetahui seberapa matang tata kelola teknologi informasi pada perusahaan dan juga dapat mengetahui perbandingan kinerja sesungguhnya dengan kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil analisis PT Xyz mencapai level *Standard Comply* untuk divis helpdesk dikarenakan hasil evaluasi berdasarkan tabel *ITIL Self Assessment* sudah memenuhi *Level 3.5 (Quality Control)*, sedangkan untuk *incident management* PT Xyz mencapai level *Not Comply* dikarenakan hasil evaluasi berdasarkan tabel *ITIL Self Assessment* belum memenuhi sampai level 3 (*Products*).

Kata kunci: *IT Governance, IT Helpdesk, ITIL v3, Service Operation, Tata Kelola, Teknologi Informasi.*

ANALYSIS DOMAIN SERVICE OPERATION INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT WITH ITIL FRAMEWORK VERSION 3 at PT XYZ

Alfonsus Fero Jaya Nugroho

ABSTRACT

The development of the times and the development of information technology (IT) is increasing rapidly throughout the world, so it can be used by all business sectors to make it easier to achieve the goals of a business. systemized so that the work becomes lighter, it is undeniable that the system can make mistakes, the error is in the form of errors, bug, viruses or ,human negligence itself that causes damage to the system and hardware (hardware). In the business sector, this system is needed to make it easier to share information or data with fellow workers, not only the system but also hardware that must be managed, the hardware becomes an asset of the company or organization that can run the system in the company. Companies need information technology governance or so-called IT Governance, IT governance is a framework to ensure the management of information technology in every company or organization to support the business strategy of an enterprise, the organization or company also has the right to set standards using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL).), ITIL itself has 5 domains, one of which is the service operation domain, focusing on the daily operations of the company or organization to maintain information technology services so that they can continue to work all the time in the field of incident management and helpdesk.

The data analysis method uses gap analysis calculations and also maturity level calculations to find out how mature information technology governance in the company is and can also find out the comparison of actual performance with expected performance.

Based on the results of the analysis, PT Xyz reached the Standard Comply level for the helpdesk division because the evaluation results based on the ITIL Self Assessment table had met Level 3.5 (Quality Control), while for incident management PT Xyz reached the Not Comply level because the evaluation results based on the ITIL Self Assessment table did not meet up to level 3 (Products)

Keywords: IT Governance, Governance, Information technology, IT helpdesk, ITIL v3, Service Operation.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Teknologi Informasi.....	4
2.2 Sistem Informasi.....	4
2.3 Layanan Teknologi Informasi (ITSM).....	4
2.4 ITIL Versi 3 (Information Technology Infrastructure Library V3).....	5
2.5 Service Strategy.....	5
2.6 Service Design.....	5
2.7 Service Transition.....	6
2.8 Service Operation.....	6
2.9 Countinual Service Improvement (CSI).....	7
2.12 ITIL Service Support Self Assessment.....	8
2.13 Penelitian Terdahulu.....	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	13

3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	13
3.1.1	Profil Perusahaan.....	13
3.1.2	Layanan Perusahaan	13
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	14
3.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan PT Xyz	15
3.1.5	Objek Penelitian.....	17
3.1.6	Perbandingan Framework	18
3.2	Metode Penelitian	19
3.3	Variabel Penelitian	19
3.4	Teknik Pengumpulan Data	19
3.4.1	Studi Pustaka.....	19
3.4.2	Wawancara.....	20
3.4.3	Kuesioner.....	20
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data	20
3.6.1	ITIL Service Support Self Assessment.....	20
3.7	Kerangka Pikir	23
BAB IV	ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	25
4.1	Perencanaan	25
4.1.1	Pra-wawancara.....	25
4.1.2	Pemilihan Domain.....	25
4.2	Hasil Analisis Data	26
4.2.1	Hasil Wawancara.....	26
4.2.2	Hasil Kuesioner.....	28
4.2.2.1	Helpdesk.....	28
4.2.2.2	Incident Management.....	43
4.2.3	Gap Analisis.....	56
4.3	Evaluasi dan Rekomendasi	57
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Siklus Layanan ITIL v3.....	5
Gambar 3. 1: Struktur Organisasi PT Xyz	15
Gambar 3. 2 : Struktur Oraganisasi IT Service	16
Gambar 3. 4 : Kerangka Pikir	23
Gambar 4. 1 Flowchart proses IT Helpdesk PT Xyz	26
Gambar 4. 2 Hasil Kuesioner Level 1(Pre-Requisites) Helpdesk.....	28
Gambar 4. 3 Hasil Kuesioner Level 1.5 (Management Intent) Helpdesk.....	29
Gambar 4. 4 Hasil Kuesioner Level 2 (Process Capability) Helpdesk	31
Gambar 4. 5 Hasil Kuesioner Level 3 (Products) Helpdesk	33
Gambar 4. 6 Hasil Kuesioner Level 3.5 (Quality Control) Helpdesk	35
Gambar 4. 7 Hasil Kuesioner Level 4 (Management Information) Helpdesk	37
Gambar 4. 8 Hasil Kuesioner Level 4.5 (External Integration) Helpdesk	39
Gambar 4. 9 Hasil Kuesioner Level 5 (Customer Interface) HelpDesk	41
Gambar 4. 10 Hasil Kuesioner Level 1 (Pre-Requisites) Incident Management..	43
Gambar 4. 11 Hasil Kuesioner Level 1.5 (Management Intent) Incident Management.....	44
Gambar 4. 12 Hasil Kuesioner Level 2 (Process Capability) Incident Management	46
Gambar 4. 13 Hasil Kuesioner Level 2.5 (Internal Integration) Incident Management.....	47
Gambar 4. 14 Hasil Kuesioner Level 3 (Products) Incident Management	48
Gambar 4. 15 Hasil Kuesioner Level 3.5 (Quality Control) Incident Management	50
Gambar 4. 16 Hasil Kuesioner Level 4 (Management Information) Incident Management.....	51
Gambar 4. 17 Hasil Kuesioner Level 4.5 (External Integration) Incident Management.....	53
Gambar 4. 18 Hasil Kuesioner Level 5 (Customer Interface) Incident Management.....	54

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR TABEL

Table 1: Penelitian Terdahulu	9
Table 2 : Perbandingan Framework	18
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Level 1 (Pre-Requisites) Helpdesk.....	28
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Level 1.5 (Management Intent) Helpdesk.....	29
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Level 2 (Process Capability) Helpdesk	30
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Level 2.5 (Internal Integration) Helpdesk	32
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Level 3 (Products) Helpdesk	33
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner Level 3.5 (Quality Control) Helpdesk.....	34
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner Level 4 (Management Information) Helpdesk	36
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner Level 4.5 (External Integration) Helpdesk.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Level 5 (Customer Interface) HelpDesk	40
Tabel 4. 10 Hasil Pencapaian Kuesioner ITIL Maturity Level Self Assessment (HelpDesk)	42
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner Level 1 (Pre-Requisites) Incident Management.....	43
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner Level 1.5 (Management Intent) Incident Management	44
Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner Level 2 (Process Capability) Incident Management	45
Tabel 4. 14 Hasil Kuesioner Level 2.5 (Internal Integration) Incident Management	47
Tabel 4. 15 Hasil Kuesioner Level 3 (Products) Incident Management	48
Tabel 4. 16 Hasil Kuesioner Level 3.5 (Quality Control) Incident Management.	49
Tabel 4. 17 Hasil Kuesioner Level 4 (Management Information) Incident Management.....	51
Tabel 4. 18 Hasil Kuesioner Level 4.5 (External Integration) Incident Management.....	52
Tabel 4. 19 Hasil Kuesioner Level 5 (Customer Interface) Incident Management	54
Tabel 4. 20 Hasil Pencapaian Kuesioner ITIL Maturity Level Self Assessment (Incident Management)	55
Tabel 4. 21 Gap Analisis.....	56
Tabel 4. 22 Rekomendasi Perbaikan Helpdesk.....	57
Tabel 4. 23 Rekomendasi Perbaikan Incident Management	59

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	67
Lampiran 2 Hasil Turnitin.....	68
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	69
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	70
Lampiran 5 Hasil Turnitin.....	71
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	72
Lampiran 7 Hasil Turnitin.....	73
Lampiran 8 Hasil Wawancara.....	74
Lampiran 9 Hasil Wawancara.....	75
Lampiran 10 Foto Wawancara.....	76

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA