

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN IT *HELPDESK* PADA
PT JASA RAHARJA PUTERA DENGAN FRAMEWORK ITIL**

V4



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Naufal Akmal Ramadhan

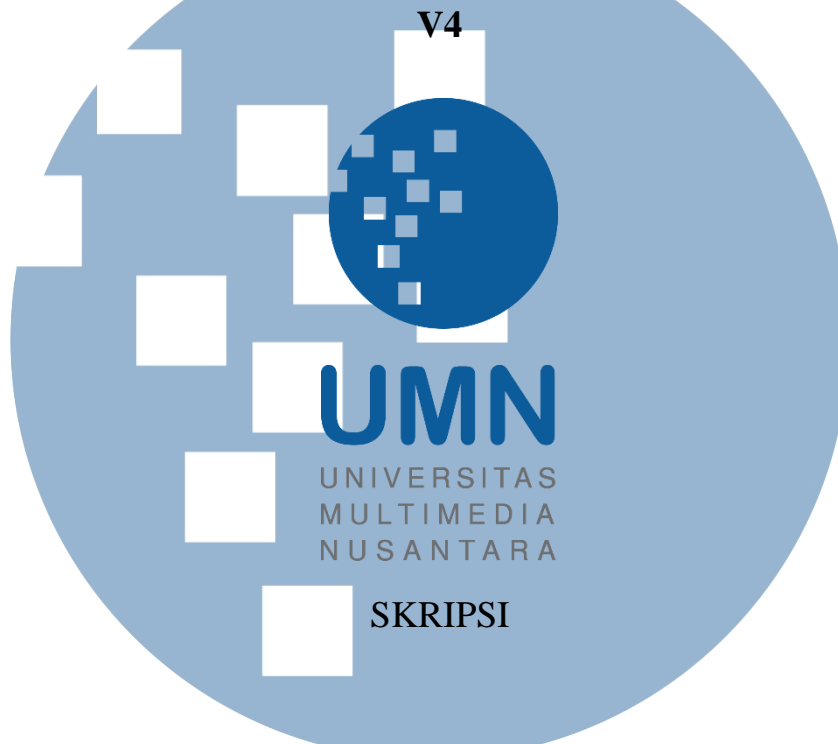
00000038215

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

TANGERANG

2023

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN IT *HELPDESK* PADA
PT JASA RAHARJA PUTERA DENGAN FRAMEWORK ITIL**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi(S.Kom)

Naufal Akmal Ramadhan

0000038215

UMN

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Naufal Akmal Ramadhan

Nomor Induk Mahasiswa : 00000038215

Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

“ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN IT HELPDESK PADA PT JASA RAHARJA PUTERA DENGAN FRAMEWORK ITIL V4”

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 2023



(Naufal Akmal Ramadhan)

UMIN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analisis Pengelolaan Layanan It Helpdesk Pada Pt Jasa Raharja Putera Dengan
Framework ITIL 4

Oleh

Nama : Naufal Akmal Ramadhan

NIM : 00000038215

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik & Informatika


Telah diujikan pada hari: Kamis, 22 Juni 2023

Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

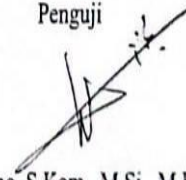
Ketua Sidang



28/06/2023

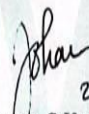
Ahmad Faza, S.Kom., M.T.I.
0312019501

Penguji



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

Pembimbing



28/06/2023

Johan Setiawan, S.Kom., M.M.,
M.B.A.
3271064

Ketua Program Studi Sistem informasi



28/06/23

Ririn Ikana Desallhi, 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 : Naufal Akmal Ramadhan

NIM : 00000038215

Program Studi : Teknik dan Informatika

Fakultas : Sistem Informasi

Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

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

“Analisis Pengelolaan layanan IT *Helpdesk* pada PT Jasaraharja Putera dengan Framework ITIL V4”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif 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 2023

Yang menyatakan,



(Naufal Akmal Ramadhan)

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 syukur atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul:” Analisis Pengelolaan Layanan It *Helpdesk* pada PT Jasa Raharja Putera dengan *Framework* ITIL V4” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S.Kom Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom.,M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Johan Setiawan, S.Kom., M.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Terima kasih Kepada Perusahaan PT Jasaraharja Putera, yang telah mengijinkan penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
7. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, yang telah berpengaruh dalam proses penulisan skripsi.

Semoga skripsi yang sudah terselesaikan ini dapat menjadi bahan pembelajaran, menambah wawasan hingga membantu sebagai acuan meneliti bagi pembaca.

Tangerang, 15 Juni 2023



(Naufal Akmal Ramadhan)

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

ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN IT *HELPDESK* PADA PT JASA RAHARJA PUTERA DENGAN FRAMEWORK ITIL

V4

(Naufal Akmal Ramadhan)

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi akan terus berkembang menjadi suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai sampai dengan berakhir, teknologi akan terus berkembang untuk membantu perusahaan untuk mempermudah proses pekerjaan agar bisa berjalan dengan efisien dan efektif. Salah satunya adalah PT Jasaraharja Putera yang menggunakan layanan IT *Helpdesk* untuk membantu dalam mengatasi insiden dan masalah yang terjadi dalam perusahaan seperti Server error, Internet trouble, atau Insiden yang terjadi pada Asset IT. namun pengelolaan Insiden dan masalah layanan IT belum didasari dengan standar manajemen layanan IT yang sesuai standar, sehingga banyak ditemukan masalah dalam layanan IT tersebut.

ITIL (singkatan dari *Library of Information Technology Infrastructure*) adalah pedoman untuk manajemen layanan IT yang telah ada selama lebih dari 30 tahun. Versi terbaru ITIL V4, memperbarui banyak praktik ITSM yang mapan untuk konteks yang lebih luas, termasuk pengalaman pelanggan, dalam penelitian ini akan mengukur tingkat kematangan dalam penanganan insiden dan masalah yang terjadi dalam perusahaan dengan menggunakan ITIL *Self Assessment* dan 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.

Bedasarkan hasil analisis PT Jasaraharja suda mencapai level 1.5 (*Management intent*) untuk *Problem Management* dan level 3(*Products*) untuk *Incident Management*. Dimana dapat disimpulkan proses kerja pada penanganan insiden dan masalah telah bekerja dengan baik.

Kata kunci: *IT Helpdesk, Incident Management, ITIL, Layanan IT, ProblemManagemen*

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

ANALYSIS OF IT HELPDESK SERVICE MANAGEMENT AT PT

JASA RAHARJA PUTERA WITH ITIL V4 FRAMEWORK

(Naufal Akmal Ramadhan)

ABSTRACT (English)

The development of Information Technology will continue to develop into a new way of life, from life beginning to end, technology will continue to develop to help companies simplify work processes so they can run efficiently and effectively. One of them is PT Jasaraharja Putera which uses IT Helpdesk services to assist in overcoming incidents and problems that occur within the company such as Server errors, Internet trouble, or Incidents that occur in IT Assets. but the management of IT service incidents and problems has not been based on standard IT service management standards, so many problems are found in the IT service.

ITIL (stands for Library of Information Technology Infrastructure) is a guideline for IT service management that has been around for more than 30 years. The latest version, ITIL V4, updates many established ITSM Practices for a wider context, including customer experience, in this study it will measure the level of maturity in handling incidents and problems that occur within the company by using ITIL Self Assessment and calculating gap analysis and also maturity level calculation to find out how mature information technology governance is in the company and also to find out the comparison of actual performance with expected performance

Based on the analysis results, PT Jasaraharja has reached level 1.5 (Management intent) for Incident Management and level 3 (Products) for Problem Management. Where it can be concluded that the work process on handling incidents and problems has worked well

Keywords: IT Helpdesk, Incident Management, ITIL, IT Service, Problem Management

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

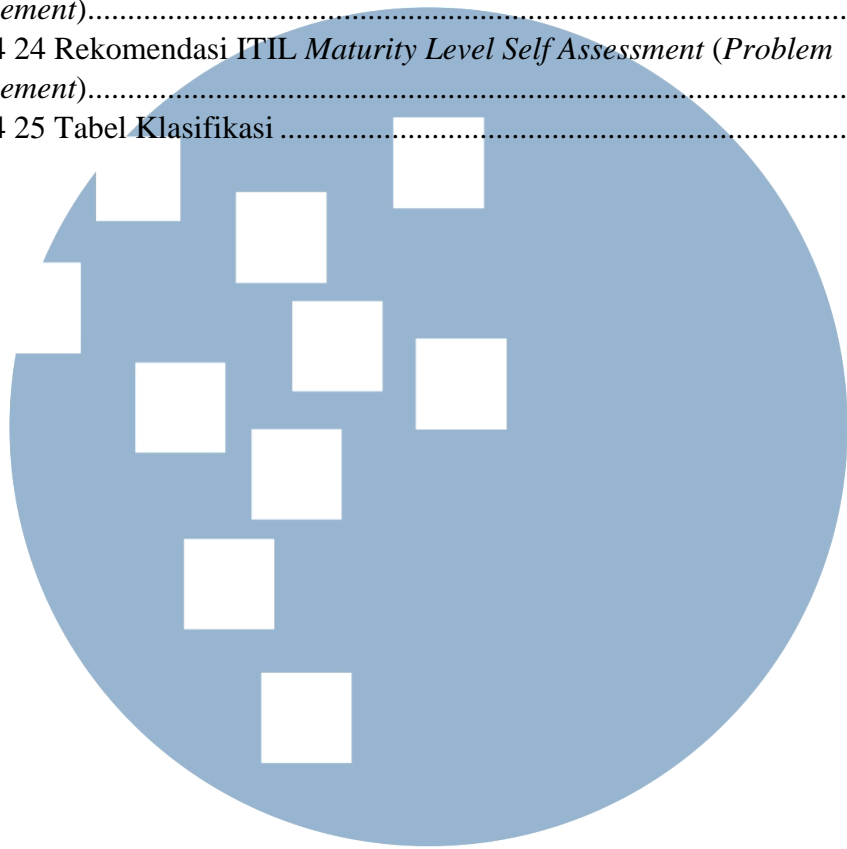
HALAMAN PERYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT (English)</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori yang digunakan	8
2.1.1 Teknologi.....	8
2.1.2 Sistem Informasi	8
2.1.3 Teknologi Informasi.....	9
2.1.4 Tata Kelola.....	9
2.1.5 IT Service	9
2.2 Framework yang digunakan	10
2.2.1 ITIL V4	10
2.2.3 <i>Incident Management</i>	14
2.2.4 <i>Problem Management</i>	14
2.2.5 <i>ITIL Maturity Model</i>	15
2.2.6 <i>Gap Anaylsis</i>	16
2.2.7 <i>ITIL Self Assessment</i>	16

2.3 Tools yang digunakan	17
2.3.1 Excel 2019	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3,1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	22
3.1.1 Visi Dan Misi	22
3.2 Perbandingan Framework	24
3.3 Metode Penelitian.....	25
3.4 Variabel Penelitian.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	28
4.1 Tahapan Awal Penelitian.....	28
4.1.1 Perencanaan	28
4.1.2 Pra-wawancara.....	28
4.1.3 Penentuan Domain.....	28
4.2 Hasil Analisis Data	29
4.2.1 Hasil Wawancara	29
4.2.2 Hasil Kuesioner	30
4.2.2.1 <i>Incident Management</i>	31
4.2.2.2 <i>Problem Management</i>	44
4.3 <i>Gap Analisis</i>	57
4.4 Hasil Temuan.....	59
4.5 Hasil Rekomendasi.....	59
4.4.1 Follow up.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Faktor Latar Belakang Penerapan IT Governance	3
Tabel 2 1 ITIL <i>Practices</i>	13
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4 1 Hasil Questionnaire pada level 1 (Pre-Requisites) <i>Incident Management</i>	31
Tabel 4 2 Hasil Questionnaire pada level 1.5 (Management Intent) <i>Incident Management</i>	32
Tabel 4 3 Hasil Questionnaire pada level 2 (Process Capability) <i>Incident Management</i>	34
Tabel 4 4 Hasil Questionnaire pada level 2.5 (Internal Integration) <i>Incident Management</i>	35
Tabel 4 5 Hasil Questionnaire pada level 3 (Products) <i>Incident Management</i>	36
Tabel 4 6 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 3.5 (Quality Control) <i>Incident Management</i>	38
Tabel 4 8 Hasil Questionnaire pada level 4.5 (External Integration) <i>Incident Management</i>	41
Tabel 4 9 Hasil Questionnaire pada level 5 (Customer Interface) <i>Incident Management</i>	42
Tabel 4 10 Hasil Pencapaian Kuesioner ITIL <i>Maturity Level Self Assessment (Incident Management)</i>	43
Tabel 4 11 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 1 (Pre-Requisites) <i>Problem Management</i>	44
Tabel 4 12 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 1.5 (Management Intent) <i>Problem Management</i>	46
Tabel 4 14 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 2.5 (Internal Integration) <i>Problem Management</i>	48
Tabel 4 15 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 3 (Products) <i>Problem Management</i> ..	50
Tabel 4 16 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 3.5 (Quality Control) <i>Problem Management</i>	51
Tabel 4 17 Hasil Questionnaire pada level 4 (Management Information) <i>Problem Management</i>	53
Tabel 4 18 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 4.5 (External Integration) <i>Problem Management</i>	54
Tabel 4 19 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 5 (Customer Interface) <i>Problem Management</i>	56
Tabel 4 20 Hasil Pencapaian Kuesioner ITIL <i>Maturity Level Self Assessment (Problem Management)</i>	57
Tabel 4 21 <i>Gap Analysis</i>	58
4.22 Hasil Temuan	59

Tabel 4 23 Rekomendasi ITIL <i>Maturity Level Self Assessment (Incident Management)</i>	60
Tabel 4 24 Rekomendasi ITIL <i>Maturity Level Self Assessment (Problem Management)</i>	61
Tabel 4 25 Tabel Klasifikasi	62



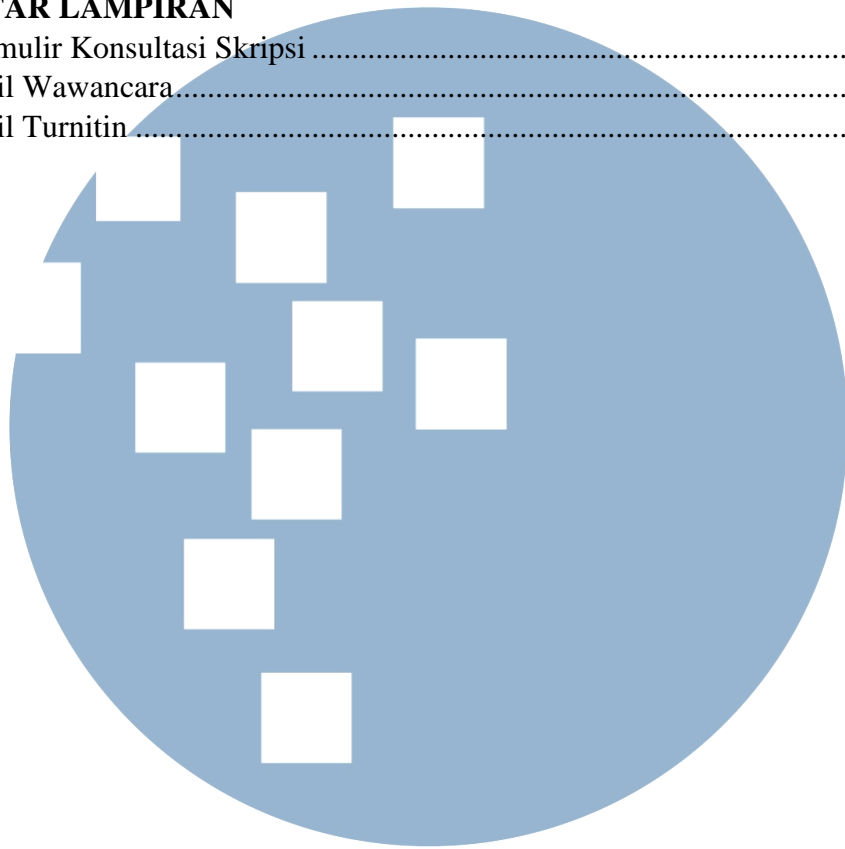
UMMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 2 ITIL 4 Service Value System (SVS).....	10
Gambar 2 3 ITIL 4 Service Value Chain (SVC).....	11
Gambar 3 1 Logo PT Jasaraharja Putera	22
Gambar 3 2 Struktur Organisasi PT Jasaraharja Putera	23
Gambar 3 3 Metode Penelitian.....	25
Gambar 4 1 Alur kerja IT <i>Helpdesk</i> PT Jasaraharja Putera	29
Gambar 4.2 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 1 (Pre-Requisites) <i>Incident Management</i>	31
Gambar 4 3 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 1.5 (Management Intent) <i>Incident Management</i>	33
Gambar 4 4 Hasil <i>Questionnaire</i> pada Level 2 (Process Capability) <i>Incident Management</i>	34
Gambar 4 5 Hasil <i>Questionnaire</i> pada Level 2.5 (Internal Integration) <i>Incident Management</i>	35
Gambar 4 6 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 3 (Products) <i>Incident Management</i>	37
Gambar 4.7 Hasil <i>Questionnaire</i> pada Level 3.5 (Quality Control) <i>Incident Management</i>	38
Gambar 4 8 Hasil <i>Questionnaire</i> pada Level 4 (Management Information) <i>Incident Management</i>	40
Gambar 4 9 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 4.5 (External Integration) <i>Incident Management</i>	41
Gambar 4 10 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 5 (Customer Interface) <i>Incident Management</i>	43
Gambar 4 11 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 1 (Pre-Requisites) <i>Problem Management</i>	45
Gambar 4 12 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 1.5 (Management Intent) <i>Problem Management</i>	46
Tabel 4 13 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 2 (Process Capability) <i>Problem Management</i>	47
Gambar 4 14 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 2.5 (Internal Integration) <i>Problem Management</i>	49
Gambar 4 15 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 3 (Products) <i>Problem Management</i>	50
Gambar 4 16 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 3.5 (Quality Control) <i>Problem Management</i>	52
Gambar 4 17 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 4 (Management Information) <i>Problem Management</i>	53
Gambar 4 18 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 4.5 (External Integration) <i>Problem Management</i>	55
Gambar 4 19 Hasil <i>Questionnaire</i> pada level 5 (Customer Interface) <i>Problem Management</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

A. Formulir Konsultasi Skripsi	67
B. Hasil Wawancara.....	68
C. Hasil Turnitin.....	70



UMMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**