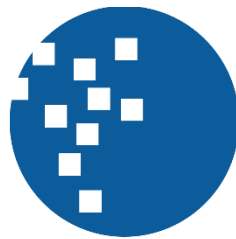


**EVALUASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA *SERVICE*
DESK PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK
MENGUNAKAN COBIT 2019**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

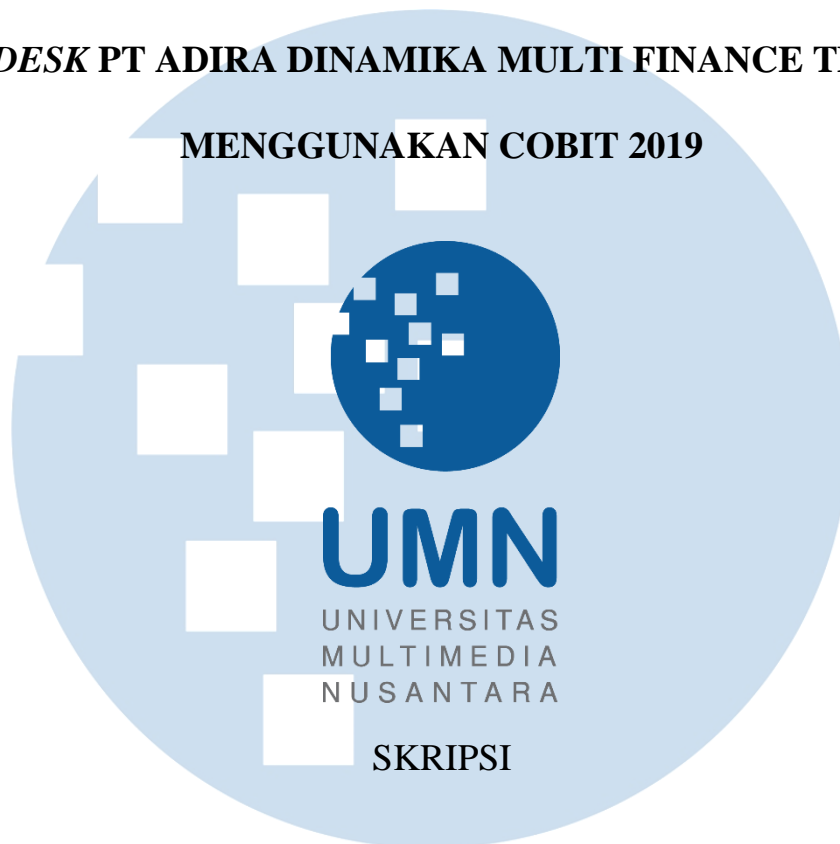
Natasya Yuasan
0000038036

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

EVALUASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA *SERVICE*

DESK PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK

MENGGUNAKAN COBIT 2019



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Natasya Yuasan

00000038036

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

i

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**EVALUASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA *SERVICE DESK* PT
ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK MENGGUNAKAN COBIT
2019**

Oleh

Nama : Natasya Yuasan
NIM : 00000038036
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Senin, 26 Juni 2023


Pukul 08.00 s.d 10.00 dan dinyatakan


LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

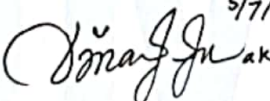
Ketua Sidang

Penguji


5/7/2023
Monika Evelin Johan, S.Kom., M.M.S.I.
NIDN: 0327059501


5/7-2023
Suryasari, S.Kom., M.T.
NIDN: 0323088301

Pembimbing


5/7/2023

Dinar Ajeng Kristiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIDN: 0330128801

Ketua Program Studi Sistem Informasi


6/7/23
Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Natasya Yuasan

Nomor Induk Mahasiswa 00000038036

Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

**EVALUASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA *SERVICE DESK* PT
ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK MENGGUNAKAN COBIT
2019**

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, 16 Juni 2023




(Natasya Yuasan)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

EVALUASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA *SERVICE*

DESK PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK

MENGGUNAKAN COBIT 2019

(Natasya Yuasan)

ABSTRAK

Penerapan kerangka kerja ITIL 4 merupakan salah satu cara organisasi dalam mengelola layanan IT yang disediakan. Salah satu organisasi yang menerapkan cara tersebut adalah Adira Finance. Saat ini, Adira Finance sedang melakukan standardisasi ITSM melalui implementasi ITIL 4 dan baru merilis layanan *knowledge center* sebagai perwujudan proses *knowledge management*. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat performa operasional *knowledge management* yang baru pada Adira Finance dengan melakukan pengukuran *capability level* dan peninjauan kelengkapan dokumen untuk menunjang peningkatan berkelanjutan.

Kerangka kerja yang digunakan untuk pengukuran *capability level* dan peninjauan kelengkapan dokumen adalah COBIT 2019. COBIT 2019 dipilih karena saat ini perusahaan belum memiliki target angka KPI dan *capability level* dalam COBIT 2019 sudah didefinisikan, yaitu level 0 sampai 5 berdasarkan standar CMMI v2. Oleh sebab itu, penggunaan COBIT 2019 diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menentukan target KPI. Kemudian untuk metode analisis yang akan digunakan adalah analisis *capability level*, *gap analysis*, dan analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *capability level knowledge management* pada Adira Finance berada pada level 3, sedangkan untuk level yang diharapkan adalah level 5. Hasil dari *gap analysis* menunjukkan bahwa sub-proses BAI08.04 mengenai evaluasi, pembaruan, dan penghentian *knowledge* memiliki kesenjangan tertinggi. Selanjutnya untuk analisis SWOT menghasilkan beberapa strategi yang menjadi acuan dalam pembuatan rekomendasi perbaikan. Proses terakhir dalam penelitian ini adalah pembuatan rekomendasi perbaikan, diantaranya adalah melakukan pertemuan rutin dengan *stakeholder* terkait untuk membahas kualitas *knowledge* dan membuat prosedur serta dokumentasi rutin sebagai data pendukung evaluasi peningkatan kualitas *knowledge management*.

Kata kunci: COBIT 2019, ITSM, *Knowledge Management*, Tata Kelola IT, Teknologi Informasi

**EVALUATION OF KNOWLEDGE MANAGEMENT AT PT
ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK'S SERVICE DESK
USING COBIT 2019**

(Natasya Yuasan)

ABSTRACT

Implementation of ITIL 4 framework is one of many ways for managing the IT services provided by an organization. One of the organizations that has implemented ITIL 4 is a multi-finance company namely Adira Finance. Currently Adira Finance is carrying out standardization of ITSM through the implementation of ITIL 4 and recently released a knowledge center service as a manifestation of the knowledge management process. Hence, this research was conducted to determine the operational performance level of the new knowledge management at Adira Finance by measuring capability level and reviewing document completeness to support continuous improvement.

COBIT 2019 was chosen because currently the company has not decided a target KPI. Meanwhile, the capability level in COBIT 2019 has already been defined, ranging from level 0 to 5 based on the CMMI v2 standard. The data will be collected through interviews, questionnaires, and document review.

The result of the study shows that the capability level of knowledge management at Adira Finance is at level 3, while the expected level is level 5. The results of the gap analysis show that the BAI08.04 sub-process regarding evaluate and update or retire information has the highest gap. Furthermore, the SWOT analysis produces several strategies that are used as a reference in making recommendations for improvement. The last process in this research is making recommendations for improvement, including holding regular meetings with relevant stakeholders to discuss the quality of knowledge and making procedures and documentation periodically as supporting data for evaluation to increase the quality of knowledge management.

Keywords: COBIT 2019, Information Technology, IT Governance, ITSM, Knowledge Management

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan skripsi ini dengan judul: “Evaluasi *Knowledge Management* Pada *Service Desk* PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Menggunakan COBIT 2019” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana 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 skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

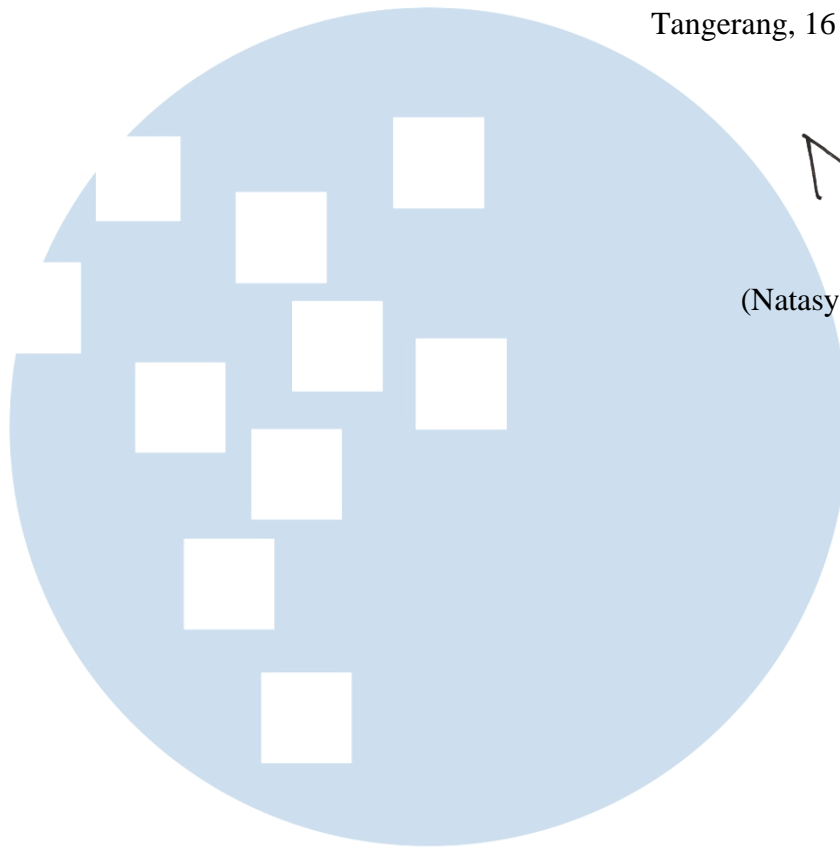
1. Bapak Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dinar Ajeng Kristiyanti, S.Kom., M.Kom., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya skripsi ini.
5. Keluarga dan teman dekat yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. (Adira Finance) yang telah bersedia menjadi objek penelitian ini.
7. Ibu Windy Swinary Sinaga, S.Hut., sebagai narasumber utama pada divisi *IT Operations* Adira Finance yang telah memberikan informasi, bimbingan, dan arahan atas terselesainya penelitian ini.
8. Kepada seluruh staf divisi *IT Operations* yang telah berpartisipasi dalam pengumpulan data untuk penelitian ini.

Semoga skripsi ini dapat menjadi sumber informasi yang akurat dan bermanfaat bagi penulis, perusahaan, maupun seluruh pembaca.

Tangerang, 16 Juni 2023



(Natasya Yuasan)



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Information Technology Service Management (ITSM)	8
2.1.1 Knowledge Management	10
2.2 Kerangka Kerja ITSM	10
2.2.1 TOGAF	11
2.2.2 COBIT 2019	14
2.2.3 ITIL 4	19
2.2.4 Perbandingan Kerangka Kerja	22
2.2.5 ISO 20000-1	25
2.2.6 Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK)	26

2.2.7	<i>Capability Level dan Maturity Level</i>	26
2.3	<i>Ivanti Service Desk</i>	27
2.4	Penelitian Terdahulu	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	38
3.2.1	Kerangka Berfikir	38
3.2.2	Alur Penelitian	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1	Populasi dan Sampel	40
3.3.2	Periode Pengumpulan Data	41
3.3.3	Wawancara	41
3.3.4	Kuesioner	42
3.3.5	Tinjauan Dokumen	42
3.4	Teknik Analisis Data	42
3.4.1	<i>Capability Maturity Model Integration</i>	42
3.4.2	<i>Gap Analysis</i>	43
3.4.3	<i>SWOT Analysis</i>	43
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN		45
4.1	Identifikasi Masalah	45
4.1.1	ITSM Pada Adira Finance	45
4.1.2	<i>Knowledge Management Adira Finance</i>	46
4.2	Penentuan dan Pemetaan Proses ITIL 4	50
4.3	Pengumpulan Data	53
4.3.1	Hasil Wawancara	54
4.3.2	Hasil Kuesioner	56
4.3.3	Hasil Tinjauan Dokumen	58
4.4	Analisis dan Observasi Data	63
4.3.1	<i>Analisis Capability Level</i>	63
4.3.2	<i>Gap Analysis</i>	66
4.3.3	<i>SWOT Analysis</i>	67
4.5	Rekomendasi Perbaikan	70

4.6 Hasil dan Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses ITSM.....	9
Gambar 2.2 Logo TOGAF	11
Gambar 2.3 <i>Architecture Development Method (ADM)</i>	12
Gambar 2.4 TOGAF <i>Content Framework</i>	14
Gambar 2.5 Logo COBIT 2019	15
Gambar 2.6 <i>Domain dan Sub-domain COBIT 2019</i>	15
Gambar 2.7 COBIT 2019 <i>Design Factors</i>	17
Gambar 2.8 Komponen Pendukung Tata Kelola COBIT 2019	17
Gambar 2.9 Logo ITIL	19
Gambar 2.10 ITIL <i>Service Value System</i>	19
Gambar 2.11 ITIL <i>Service Value Chain</i>	20
Gambar 2.12 ITIL <i>Service Life Cycle</i>	22
Gambar 2.13 Logo ISO 20000-1.....	25
Gambar 2.14 <i>Capability Level COBIT 2019</i>	26
Gambar 2.15 Logo Ivanti	28
Gambar 3.1 Logo Adira Finance.....	37
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	39
Gambar 3.3 Kerangka Berfikir Penelitian.....	38
Gambar 3.4 Analisis SWOT	43
Gambar 4.1 Alur Proses Layanan Service Desk	45
Gambar 4.2 Tampilan <i>Sharing Folder</i> Adira Finance	46
Gambar 4.3 Alur Proses Pembuatan dan Pendistribusian <i>Knowledge</i>	49
Gambar 4.4 Tampilan <i>Knowledge Center</i> Adira <i>Service Desk System</i>	50
Gambar 4.5 Pemetaan Proses <i>Knowledge Management</i>	51
Gambar 4.6 Klasifikasi Sumber Informasi.....	59
Gambar 4.7 Repositori <i>Knowledge</i>	59
Gambar 4.8 <i>Published Knowledge</i>	60
Gambar 4.9 Materi Pelatihan Penggunaan <i>Knowledge</i>	61
Gambar 4.10 <i>Knowledge Database</i>	61
Gambar 4.11 Visualisasi Jumlah Dokumen <i>Knowledge</i> April 2023	62
Gambar 4.12 Jumlah <i>Knowledge User</i> per April 2023.....	63
Gambar 4.13 <i>Gap Analysis Capability Level BAI 08</i>	67

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

Tabel 2.1 Perbandingan TOGAF, COBIT, dan ITIL	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Hasil Wawancara 1	47
Tabel 4.2 <i>Enterprise Goals</i> dan <i>Alignment Goals</i> BAI 08 COBIT 2019.....	52
Tabel 4.3 Sub-proses BAI 08- <i>Managed Knowledge</i>	52
Tabel 4.4 RACI <i>Chart</i> BAI 08- <i>Managed Knowledge</i>	53
Tabel 4.5 Hasil Wawancara 2	54
Tabel 4.6 Hasil Data Kuesioner <i>Capability Level</i>	56
Tabel 4.7 Hasil Tinjauan Dokumen	58
Tabel 4.8 Analisis <i>Capability Level 2</i>	64
Tabel 4.9 Analisis <i>Capability Level 3</i>	65
Tabel 4.10 <i>Gap Analysis</i>	66
Tabel 4.11 <i>SWOT Analysis</i>	69
Tabel 4.12 Rekomendasi <i>Capability Level 3</i>	70
Tabel 4.13 Rekomendasi <i>Capability Level 4</i>	71
Tabel 4.14 Rekomendasi <i>Capability Level 5</i>	72
Tabel 4.15 Klasifikasi Pernyataan Sitasi.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

A. <i>Capture</i> wawancara 1.....	83
B. <i>Capture</i> wawancara 2.....	83
C. <i>Capture</i> Google Form pengukuran <i>capability level</i>	84
D. Dokumen audit BAI08.01.....	87
E. Dokumen audit BAI08.02.....	88
F. Dokumen audit BAI08.03.....	89
G. Dokumen audit BAI08.04.....	90
H. Persetujuan rekomendasi perbaikan.....	91
I. Surat pengantar perizinan pengambilan data penelitian.....	92
J. Hasil cek Turnitin.....	93

A large, light blue circular watermark logo is centered on the page. It features a stylized globe with a grid of latitude and longitude lines. The letters 'UMMN' are prominently displayed in the center of the globe in a bold, sans-serif font.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA