

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI PADA PT KWADRAN LIMA
INDONESIA MENGGUNAKAN ITIL V3**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Marcello Evan Ridjanarka

0000041889

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

2023

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI PADA PT KWADRAN LIMA
INDONESIA MENGGUNAKAN ITIL V3**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sistem Informasi

Marcello Evan Ridjanarka

00000041889

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Marcello Evan Ridjanarka

Nomor Induk Mahasiswa : **00000041889**

Program studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT KWADRAN LIMA INDONESIA MENGGUNAKAN ITIL V3**

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



(Marcello Evan Ridjanarka)

U M M N
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA
PT KWADRAN LIMA INDONESIA MENGGUNAKAN ITIL V3**

Oleh

Nama : Marcello Evan Ridjanarka

NIM : 00000041889

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah diujikan pada hari Selasa, 27 Juni 2023

Pukul 15.00 s.d 16.30 dan dinyatakan


LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang


Wella, S.Kom., M.M.S.I.
305119101


Penguji


Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.
313058001

Pembimbing


Dr. Friska Natalija, S.Kom., M.T., Ph.D
306128307

Ketua Program Studi Sistem Informasi


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

U
M
M
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 PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Marcello Evan Ridjanarka
NIM : 00000041889
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Jenis Karya : *Tesis/Skripsi/Tugas Akhir (*coret salah satu)

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 PADA
PT KWADRAN LIMA INDONESIA MENGGUNAKAN ITIL V3

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, 16 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Marcello Evan Ridjanarka)

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA


KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT KWADRAN LIMA INDONESIA MENGGUNAKAN ITIL V3” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Jurusan Sistem Informasi Pada 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, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Dr. Friska Natalia, S.Kom., M.T.,Ph.D, sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ibu Lini Wong, sebagai pemilik dan narasumber dari penelitian ini yang telah memberikan informasi sehingga tugas akhir ini dapat selesai.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat dan dapat dijadikan informasi untuk sarana inspirasi bagi pembaca

Tangerang, 16 Juni 2023


(Marcello Evan Ridjanarka)

ANALISIS PENGELOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PT KWADRAN LIMA INDONESIA MENGUNAKAN ITIL V3

Marcello Evan Ridjanarka

ABSTRAK

Dewasa ini teknologi semakin berkembang pesat dan menjadi bagian dalam kehidupan manusia dalam melakukan aktivitas apapun. Perusahaan dan organisasi menjadi mengandalkan teknologi khususnya teknologi informasi untuk membantu bisnis dan proses bisnis yang mereka miliki. Tentunya dengan adanya penerapan teknologi informasi ini tidak lepas dari permasalahan yang dapat terjadi seperti insiden pada teknologi informasi yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi. Permasalahan dan insiden ini dapat menghambat jalannya proses bisnis yang menggunakan teknologi informasi dalam kesehariannya. Maka dari itu solusi dari permasalahan ini adalah dengan adanya layanan teknologi informasi yang tersedia di dalam perusahaan yang mengandalkan teknologi informasi. Layanan-layanan tersebut adalah IT Helpdesk maupun IT Service desk untuk menyelesaikan permasalahan teknologi informasi. Namun layanan TI ini juga perlu untuk dilakukan manajemen sehingga sesuai standar yang berlaku dan dapat berjalan dengan baik di dalam sebuah perusahaan maka dari itu dibutuhkan tata kelola layanan TI.

Tata kelola layanan TI yang dapat digunakan adalah ITIL dengan versi terbaru yaitu V3. ITIL sendiri adalah information technology infrastructure library yang digunakan sebagai kerangka kerja dalam penelitian. Domain yang dipilih adalah service operation dengan mengukur dua fungsi di dalam perusahaan yaitu helpdesk dan incident management. Pengukuran juga dilakukan dengan menggunakan ITL Maturity Self-Assessment sebagai metode analisis data dan juga dilakukan analisis kesenjangan.

Berdasarkan hasil analisis, PT Kwadran Lima Indonesia hanya mencapai level Not Comply untuk kedua fungsi karena untuk fungsi helpdesk dan incident management hanya dapat mencapai level 2 yaitu Process Capability. Adapun hasil rekomendasi yang diberikan dalam penelitian ini berdasarkan temuan yang didapatkan.

Kata kunci: IT Governance. ITIL V3, ITIL Self Maturity Assessment , IT Service , Service Operation

ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT AT PT KUADRAN LIMA INDONESIA USING ITIL V3

(Marcello Evan Ridjanarka)

ABSTRACT (English)

These days technology is growing rapidly and is becoming a part of human life in carrying out any activity. Companies and organizations are relying on technology, especially information technology to help their business and business processes. Of course, the application of information technology cannot be separated from problems that can occur, such as incidents in information technology used by companies or organizations. These problems and incidents can hinder the running of business processes that use information technology in their daily lives. Therefore the solution to this problem is to have information technology services available in companies that rely on information technology. These services are IT Helpdesk and IT Service desk to solve information technology problems. However, this IT service also needs to be managed so that it is in accordance with applicable standards and can run well within a company, therefore IT service governance is needed.

IT service governance that can be used is ITIL with the latest version, namely V3. ITIL itself is an information technology infrastructure library that is used as a framework for research. The chosen domain is service operation by measuring two functions within the company, namely helpdesk and incident management. Measurements were also carried out using the ITL Maturity Self-Assessment as a method of data analysis and a gap analysis was also carried out.

Based on the results of the analysis, PT Kwadran Lima Indonesia only reached the Not Comply level for both functions because the helpdesk and incident management functions could only reach level 2, namely Process Capability. The results of the recommendations given in this study are based on the findings obtained.

Key Words: IT Governance, ITIL V3, ITIL Self Maturity Assessment, IT Service, Service Operation

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT (English)	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	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	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 IT Governance	6
2.1.2 Audit Sistem Informasi	6
2.1.3 Layanan Teknologi Informasi	7
2.1.4 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	7
2.1.5 Continual Service Improvement	7
2.1.6 Help Desk	8
2.1.7 Compliance	8
2.1.8 Gap Analysis	9
2.1.9 COBIT 2019	9

2.2	Framework yang Digunakan.....	9
2.2.1.	Service Design.....	10
2.2.2.	Service Transition.....	10
2.2.3.	Service Strategy.....	11
2.2.4.	Service Operation.....	11
2.3	Tools yang Digunakan.....	11
2.4	Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		20
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	20
3.1.1	Profil Perusahaan.....	20
3.1.2	Layanan Perusahaan.....	20
3.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	21
3.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia.....	21
3.2	Variabel Penelitian.....	23
3.2.1	Variabel Independen.....	23
3.2.2	Variabel Dependen.....	23
3.3	Metode Penelitian.....	24
3.3.1	Perbandingan <i>Framework</i>	24
3.3.2	Alur Penelitian.....	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1	Studi Pustaka.....	28
3.4.2	Wawancara.....	28
3.4.3	Kuesioner.....	28
3.4.4	Observasi.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1	ITIL Service Support Self Assessment.....	29
3.5.2	Gap Analisis.....	29
3.5.3	Populasi dan Sampel.....	29
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....		31
4.1	Perencanaan Penelitian.....	31
4.1.1	Studi Pustaka.....	31
4.1.2	Wawancara.....	32

4.1.3	Kuesioner	32
4.2	Hasil Analisis Data	32
4.2.1	Hasil Wawancara	32
4.2.2	Hasil dari Jawaban Kuesioner Untuk	35
4.3	Kematangan Layanan TI	67
4.4	Gap Analisis	69
4.5	Evaluasi dan Rekomendasi	71
4.6	Hasil dan Diskusi	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Simpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		84

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</i>	12
<i>Tabel 3.1 Perbandingan framework ITIL V3 dan COBIT 2019</i>	23
<i>Tabel 4.1 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1 (Pre-Requisites) Helpdesk</i>	35
<i>Tabel 4.2 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1.5 (Management Intent) Helpdesk</i>	36
<i>Tabel 4.3 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2 (Process Capability) Helpdesk</i> ...	38
<i>Tabel 4.4 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2.5 ((Internal Integration) Helpdesk</i>	40
<i>Tabel 4.5 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3 (Products) Helpdesk</i>	42
<i>Tabel 4.6 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3.5 (Quality Control) Helpdesk</i>	44
<i>Tabel 4.7 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4 (Management Information)</i> <i>Helpdesk</i>	47
<i>Tabel 4.8 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4.5 (External Integartion) Helpdesk</i>	49
<i>Tabel 4.9 Jawaban Kuesioner Untuk Level 5 (Customer Interface) Helpdesk</i> ...	50
<i>Tabel 4.10 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1 (Pre-requisites) Incident</i> <i>Management</i>	52
<i>Tabel 4.11 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1.5 (Management Intent) Incident</i> <i>Management</i>	54
<i>Tabel 4.12 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2 (Process Capability) Incident</i> <i>Management</i>	56
<i>Tabel 4.13 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2.5 (Internal Integration) Incident</i> <i>Management</i>	57
<i>Tabel 4.14 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3 (Products) Incident Management</i>	59
<i>Tabel 4.15 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3.5 (Quality Control) Incident</i> <i>Management</i>	61
<i>Tabel 4.16 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4 (Management Information)</i> <i>Incident Management</i>	63
<i>Tabel 4.17 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4.5 (External Integration) Incident</i> <i>Management</i>	65
<i>Tabel 4.18 Jawaban Kuesioner Untuk Level 5 (Customer Interface) Incident</i> <i>Management</i>	61
<i>Tabel 4.19 Hasil Kematangan Kuesioner ITIL Maturity Self-Assessment</i> <i>(Helpdesk)</i>	62
<i>Tabel 4.20 Hasil Kematangan Kuesioner ITIL Maturity Self-Assessment (Incident</i> <i>Management)</i>	63
<i>Tabel 4.21 Analisis Kesenjangan (Helpdesk)</i>	67
<i>Tabel 4.22 Analisis Kesenjangan (Incident Management)</i>	67
<i>Tabel 4.23 Rekomendasi (Helpdesk)</i>	71
<i>Tabel 4.24 Rekomendasi (Helpdesk)</i>	72
<i>Tabel 4.24 Tabel 4.25 Klasifikasi Perbandingan Penelitian Terdahulu</i>	76

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Siklus Layanan ITIL V3</i>	9
<i>Gambar 3.1 Logo Perusahaan PT Kwadran Lima Indonesia</i>	19
<i>Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Kwadran Lima Indonesia</i>	21
<i>Gambar 3.3 Kerangka Pikir</i>	25
<i>Gambar 4.1 Flowchart swimlane IT helpdesk PT Kwadran Lima Indonesia</i>	33
<i>Gambar 4.2 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1 (Pre-Requisites) Helpdesk</i>	35
<i>Gambar 4.3 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1.5 (Management Intent) Helpdesk</i>	37
<i>Gambar 4.4 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2 (Process Capability) Helpdesk</i> .	39
<i>Gambar 4.5 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2.5 (Internal Integration) Helpdesk</i>	41
<i>Gambar 4.6 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3 (Products) Helpdesk</i>	43
<i>Gambar 4.7 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3.5 (Quality Control) Helpdesk</i> ...	44
<i>Gambar 4.8 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4 (Management Information) Helpdesk</i>	46
<i>Gambar 4.9 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4.5 (External Integation) Helpdesk</i>	48
<i>Gambar 4.10 Jawaban Kuesioner Untuk Level 5 (Customer Interface) Helpdesk</i>	49
<i>Gambar 4.11 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1 (Pre-Requisites) Incident Management</i>	51
<i>Gambar 4.12 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1.5 (Management Intent) Incident Management</i>	53
<i>Gambar 4.13 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2 (Process Capability) Incident Management</i>	55
<i>Gambar 4.14 Jawaban Kuesioner Untuk Level 2.5 (Internal Integration) Incident Management</i>	56
<i>Gambar 4.15 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3 (Products) Incident Management</i>	58
<i>Gambar 4.16 Jawaban Kuesioner Untuk Level 3.5 (Quality Control) Incident Management</i>	60
<i>Gambar 4.17 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4 (Management Information) Incident Management</i>	62
<i>Gambar 4.18 Jawaban Kuesioner Untuk Level 4.5 (External Integration) Incident Management</i>	64
<i>Gambar 4.19 Jawaban Kuesioner Untuk Level 1 (Customer Interface) Incident Management</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Transkrip Wawancara	75
Lampiran B Dokumentasi Wawancara	77
Lampiran C Surat Rekomendasi	78
Lampiran D Form Bimbingan.....	80
Lampiran E Hasil Turn It In	81

