



PENERAPAN E-TRAVEL TRACKING PADA CV. PURNAMA INDAH TRAVEL

SKRIPSI

GIAN NUGI PRAKOSO

161410218

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020



**Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik Kota Palembang
Menggunakan Domain Service Operation Framework ITIL V.3**

Skripsi diujikan sebagai syarat untuk ujian komprehensif

GIAN NUGI PRAKOSO

161410218

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik BPS Kota Palembang
Menggunakan Domain Service Operation Framework ITIL V.3**

**GIAN NUGI PRAKOSO
161410218**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing



Irman Effendy, M.Kom

Palembang, 15 September 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,


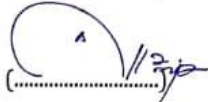
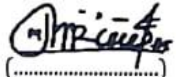


Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik BPS Kota Palembang Menggunakan Domain Service Operation Framework ITIL V.3" Oleh "Gian Nugri Prakoso", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 15 September 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : Irman Effendy, M.Kom. 
(.....)
2. Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom. 
(.....)
3. Anggota : Maria Ulfa, M.Kom. 
(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Ketua,


Fakultas Ilmu Komputer
Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

HALAMAN PERNYATAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gian Nugri Prakoso

Nim : 161410218

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 2 November 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Gian Nugri Prakoso

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah atas ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Bina Darma Palembang.

Penulis memahami tanpa bantuan, doa, dan bimbingan dari semua orang akan sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusi kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, S.kom., M.IT., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara., M.kom., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer.
4. Irman Effendy M,Kom, Selaku Pembimbing Tugas Akhir Kuliah.
5. Muhamad Ariandi, M.Kom., Selaku Mentor Pembimbing Tugas Akhir Kuliah.
6. Orang tua dan Saundari tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun serta doa, dan keluarga besar lainnya.
7. Teman seperjuanganku Sistem Informasi Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama dan pelajaran yang sangat berharga terutama teman-teman kelas SI-F,Si 81 yang banggakan.
8. Semua pihak yang telah mensupport dalam skripsi ini yang saya tidak dapat sebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini sangat sederhana dan dengan banyak kekurangan. Namun, harapan penulis ini kiranya agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semoga Allah SWT melimpahkan taufik dan hidayah-Nya bagi kita semua. Aamiin

Palembang, September 2020

Peneliti

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*" Jadikan Pengalaman Hidup Yang Pahit, Menjadi Suatu Motivasi
Untuk Hidup Yang Lebih Baik.*

- Peneliti

Pesembahan

- Kedua orang tuaku
- Saudara – Saudariku
- Pak Irman Effendy selaku pembimbing
- Dosen Sistem Informasi
- Teman – teman seperjuangan
- Almamaterku
- Skuy, Si F dan Si81

ABSTRAK

Badan Pusat Statistik (BPS) Merupakan badan untuk menyediakan data berkualitas di bidang sosial dan kependudukan, ekonomi perdagangan, pertanian dan pertambangan. Sistem Informasi Pelayanan BPS merupakan salah satu system pendukung atau media didalam pelayanan yang ada di BPS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kematangan dan kualitas sistem pelayanan yang diberikan tersebut. Namun tidak semua teknologi tersebut berhasil digunakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka dari itu, penting untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kematangan dan kualitas pengguna dalam menggunakan sistem pelayanan tersebut. Hasil dari penelitian ini untuk mengembangkan dan mengubah hasil desain suatu layanan IT sesuai dengan tujuan perusahaan kedalam lingkungan operasional perusahaan serta dapat mencakup semua kegiatan operasional perusahaan sehingga proses operasional perusahaan dapat tertata dengan baik dan mengoptimalkan kualitas dan Kematangan layanan yang ada di perusahaan serta memastikan dengan domain Service Operation apa yang menjadi tujuan Pengguna dalam pelayanan yang ada di perusahaan atau lembaga organisasi sesuai layak menjadi perusahaan yang berkualitas dalam segi layanan dan operasional perusahaan.

Kata Kunci : ITIL, BPS (*Badan Pusat Statistik*)

ABSTRACT

Central Bureau of Statistics (BPS) Is the agency to provide quality data in the social and population, trade economy, agriculture and mining sectors. The BPS Service Information System is one of the support systems or media in services available at BPS. This study aims to determine the level of visitor satisfaction with the services provided by the website. However, not all of these technologies are successfully used as expected. Therefore, it is important to know how high the level of user satisfaction is in using these library services. The results of this study are to develop and change the design results of an IT service in accordance with company objectives into the company's operational environment and can cover all company operational activities so that the company's operational processes can be well organized and optimize the quality and maturity of services in the company and ensure the domain Service Operation, what is the goal of the customer in the service that is in the company or organizational institution is appropriate to be a quality company in terms of service and company operations.

Keyword : ITIL, BPS (Badan Pusat Statistik)

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
SURAT PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL	
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian	4
1.5. Metodologi Penelitian	5
1.5.1. Waktu dan Tempat	5
1.5.2. Alat dan Bahan	5
1.6. Metode Pengumpulan Data	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
2.1. Analisis	9
2.2. Sistem Pelayanan	10
2.3. ITIL V.3	14
2.4. Microsoft Excel	17
2.5. Skala Likert	20
2.6. Google Forms	23
2.7. Maturity Level	24
2.8. Populasi	25
2.9. Sampel	27
2.10. Teknik <i>Sampling</i>	29
2.10.1. Yang perlu diperhatikan dalam Penentuan Ukuran Sampel	30
2.11. Uji validitas dan Uji Reliabilitas	30
2.11.1. Uji Validitas	30
2.11.2. Corrected Item-Total	32
2.12. Penelitian Terdahulu	34
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
3.1. Penelitian Terdahulu	38
3.2. Objek Penelitian	39
3.3. Variabel Penelitian	39
3.3.1. Sampel	40

3.3.2.	Metode pengumpulan data.....	40
3.3.3.	Sumber Data	41
3.4.	Perancangan Kuisisioner ITIL V3.....	44
3.5.	Skala Likert.....	45
3.6.	Kriteria Penilaian.....	46
3.7.	Responden Penelitian.....	46
3.8.	Kerangka Penelititan.....	48
BAB IV.....		49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Kerangka Penelititan.....	49
4.2.	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	53
4.2.2.	Identitas Responden	54
4.2.3.	Deskripsi Hasil Perhitungan <i>Maturity Level</i>	55
4.4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
4.4.1.	Uji Validitas Event Management	69
4.4.2.	Uji Validitas Incident Management.....	70
4.4.3.	Uji Validitas Request Full fillment.....	70
4.4.4.	Uji Validitas Problem Management	70
4.4.5.	Uji Validitas Access Management	71
4.5.	Uji Reliabilitas	72
4.5.1.	Uji Reliabilitas Event Management.....	72
4.5.2.	Uji Reliabilitas Inciident Management	72
4.5.3.	Uji Reliabilitas Request Fullfillment.....	73
4.5.4.	Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i>	73
4.5.5.	Uji Reliabilitas <i>Access Management</i>	74
BAB V.....		75
KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1.	Kesimpulan.....	75
5.2.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 ITIL V3	14
Gambar 2.2 Rumus Interval Kelas	21
Gambar 2.3 Rumus untuk perhitungan maturity level	22
Gambar 2.4 Rumus untuk perhitungan maturity level secara detail	22
Gambar 2.5 Rumus korelasi produk moment dari pearsons	26
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	45
Gambar 4.2 Diagram chart data responden berdasarkan jenis kelamin	59
Gambar 4.3 Grafik hasil kondisi manajemen layanan kualitas TI	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keterangan Rumus <i>alpha cronbach</i>	37
Tabel 3.1 Perancangan Kuisisioner	46
Tabel 3.2 Pengukuran dengan skala likert	50
Tabel 3.3 Kriteria penilaian metode Colles	50
Tabel 3.4 Daftar Responden BPS Kota Palembang	51
Tabel 4.1 Rekapitulasi data responden berdasarkan jenis kelamin	60
Tabel 4.2 Kriteria Penilaian <i>Maturity Level</i>	61
Tabel 4.3 Perhitungan <i>Maturity Event Management</i>	61
Tabel 4.4 Perhitungan <i>Maturity Event Management</i>	63
Tabel 4.5. Perhitungan <i>Maturity Incident Management</i>	65
Tabel 4.6 Perhitungan <i>MaturityRequest Fullfillment</i>	67
Tabel 4.7. Perhitungan <i>Maturity ProblemManagement (PM)</i>	70
Tabel 4.8. Perhitungan <i>Access Management (AM)</i>	73
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Tingkat Kematangan Proses TI.....	75
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tingkat Kapabilitas	76
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Event Management</i>	77
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Incident Management</i>	78
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Request Full fillment</i>	78
Tabel 4.14 Uji Validitas <i>Problem Management</i>	79
Tabel 4.15 Uji Validitas <i>Access Management</i>	80
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas <i>Event Management</i>	80
Tabel 4.17 <i>Reliability Statics</i>	81
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas <i>Request Fullfillment</i>	81
Tabel 4.19 Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i>	82
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas <i>Access Management</i>	82

