



**ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 PADA PT PLN TEBING-
TINGGI**

SKRIPSI

**AHMAD YUDI PIRNANDO
151410200**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
2019**



**ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 PADA PT PLN TEBING-
TINGGI**

AHMAD YUDI PIRNANDO

151410200

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

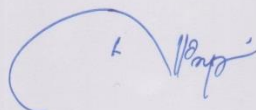
**ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 PADA PT PLN TEBING-
TINGGI**

**AHMAD YUDI PIRNANDO
151410200**

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

Palembang, 29 Juli 2019
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Muhamad Ariandi, M.Kom



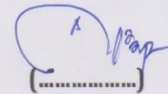
Dedy Syamsuar, S.Kom, M.I.T., Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 Pada PT PLN Tebing-Tinggi" Oleh "Ahmad Yudi Pirnando", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 29 Juli 2019.

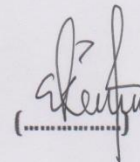
Komisi Penguji

1. Ketua : **Muhamad Ariandi, M.Kom**



(.....)

2. Anggota : **Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom**



(.....)

3. Anggota : **Dinny Komalasari, M.Kom**



(.....)

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



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Yudi Pirnando

NIM : 151410200

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses 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 dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

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

Palembang, 29 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



AHMAD YUDI PIRNANDO

NIM : 151410200

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Ikhwan Asyik dan Ibunda Yusmarini atas semangat dan support yang diberikan, serta tak pernah putus mendoakan anaknya untuk sukses.
- Kakanda yang ku Banggakan Edo Adrian Putra, yang selalu memberikan support untuk terus berjuang dalam menyelesaikan studi Strata 1 (S1).
- Adik-ku tersayang Dinda Putri Ayu tetap semangat dalam menimba Ilmu, dan menjadi kebanggaan kedua orang tua.
- Pembimbing Ter-T'Best Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom.
- Untuk yang terkasih Ayu Dwi Damayanti tetap semangat kuliah dan cepat wisuda tahun depan dan Terima kasih atas Support dan Do'a yang diberikan Sehingga bisa Menyelesaikan studi Strata 1 (S1).
- Ariski-Lingkis, Iksan Zainal-Merenem, Ryan_Com.ura-Muaredue, Richo Damur, Gilang Alerin-Lahat, DadangKitek-Sekayu, Yahya-Pelembang, yai Iova-Komereng, yang telah menjadi sahabat sekaligus keluarga ditanah rantau. "you all are T'Best".
- Mang Atang, Cek Eka, Cek Beti, Tante Anis yang telah Support Empat sehat Lima Sempurna.
- Tim Futsal Sistem inforamsi.
- Teman-teman seperjuangan Satria Biru "HIMSIF 15"
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Teknologi informasi menjadi salah satu bagian terpenting dalam suatu instansi, salah satu instansi yang memerlukan teknologi informasi yaitu PT PLN Tebing Tinggi. Dalam penerapan teknologi informasi yang digunakan selama ini, PT PLN Tebing Tinggi melayani kebutuhan akan listrik untuk wilayah daerah Tebing Tinggi dalam pelayanan yang dilakukan. Untuk melihat pelayanan dari kualitas teknologi informasi yang telah dilakukan sekarang ini, maka diperlukan suatu metode untuk melihat layanan teknologi informasi tersebut dengan menggunakan salah satu framework. Framework ITIL V3 merupakan suatu framework yang digunakan untuk meningkatkan layanan suatu kualitas teknologi informasi yang memiliki beberapa domain, seperti domain service operation. Dengan melakukan menggunakan domain tersebut diharapkan memberikan kualitas layanan teknologi informasi di Tebing Tinggi.

(Commerce, 2011)

Kata Kunci : PT PLN, Tebing Tinggi, ITIL V3, service operation.

ABSTRACT

Information technology is one of the most important parts in an agency, one of the agencies that require information technology, namely PT PLN Tebing Tinggi. In the application of information technology used so far, PT PLN Tebing Tinggi serves the need for electricity for the Tebing Tinggi area in the services carried out. To see the services of the quality of information technology that has been done now, a method is needed to look at information technology services using one of the frameworks. The ITIL V3 Framework is a framework used to improve service quality information technology that has several domains, such as domain service operations. By using this domain, it is expected to provide quality information technology services at Tebing Tinggi.

(Commerce, 2011)

Keywords: PT PLN, Tebing Tinggi, ITIL V3, service operation

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah S.W.T , karena atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dalam mata kuliah Sistem Informasi yang berjudul : “ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 pada PT PLN TEBING-TINGGI”.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam sistematika penyajian maupun isinya, karna keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Tetapi berkat pentunjuk dan bimbingan dari pada dosen pembimbing ahirnya penyusunan skripsi ini dapat dirampungkan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M,Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar,Ph.D. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom selaku Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dairobi selaku manajer PT PLN Rayon Tebing-Tinggi yang telah memberikan data dan Informasi yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Staf dan pegawai PT PLN Rayon Tebing-Tinggi yang telah membantu dalam kegiatan Kuesioner untuk dikelola sehingga menghasilkan kesimpulan dari skripsi ini.

Akhirnya besar harapan Penulis, semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Amin.

Palembang, 29 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.1. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Metode Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Gambaran Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Sejarah PT PLN Rayon Tebin Tinggi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Visi, Misi, Nilai dan Motto Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Tebing Tinggi	Error! Bookmark not defined.

2.1.2.1. Visi PT PLN Rayon Tebing Tinggi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2. Misi PT PLN Rayon Tebing Tinggi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3. Nilai PT PLN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Fungsi Perusahaan Listrik Negara	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. Struktur Organisasi PT PLN Rayon Tebing Tinggi	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Operasional Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Teknologi Informasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. ITIL V.3	Error! Bookmark not defined.
2.2.5. SPSS 24 (<i>Statistical Package for the Social Science</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.5. Persyaratan <i>Hardware</i> dan <i>Software</i> SPSS 24 ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.6. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7. Sampel	Error! Bookmark not defined.
2.2.8. Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.9. AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 <i>Definisi</i> Operasional Dan Skala Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Alat dan Bahan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Alat.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Bahan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. R Table	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Skala <i>Maturity Level</i>	Error! Bookmark not defined.

3.6. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pemetaan Skala <i>Maturity Model</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Uji Validitas <i>Incident Management</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Uji Validitas <i>Event Management</i>	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Uji Validitas <i>Problem Management</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5.1 Uji Reliabilitas <i>Incident Management</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Uji Reliabilitas <i>Event Management</i>	Error! Bookmark not defined.
4.5.2 Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. ITIL V3 Service Lifecycle	6
2.1. Struktur Organisasi PT PLN Rayon Tebing Tinggi	12
2.2. ITIL V3 Service Lifecycle	19
3.1. R Tabel.....	30
4.1. Grafik hasil kondisi manajemen layanan kualitas TI saat ini.....	25

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Kuesioner pernyataan Domain <i>Service Operation</i>	31
3.2. Skala <i>Maturity Model</i>	34
4.1. Uji Validitas <i>Incident Management</i>	46
4.2. Uji Validitas <i>Event Management</i>	47
4.3. Uji Validitas <i>Problem Management</i>	48
4.4. Tabel mengukur tingkat uji reliabelitas	49
4.5. Uji Reliabilitas.....	49
4.6. Uji Reliabilitas.....	50
4.7. Uji Reliabilitas.....	50