

**Analisis Tingkat Kesiapan Teknologi Sistem Informasi
Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang
Menggunakan *Framework* ITIL V3**



TESIS

DESRA TRIYUNSARI
Enterprise IT Infrastructure
222420013

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

Analisis Tingkat Kesiapan Teknologi Sistem Informasi

Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang
Menggunakan *Framework* ITIL V3

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER KOMPUTER



DESRA TRIYUNSARI
Enterprise IT Infrastructure
222420013

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2024

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis : ANALISIS TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI SISTEM
INFORMASI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 19
PALEMBANG MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V3

Oleh DESRA TRIYUNSARI NIM 222420013 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika-S2 Konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 27 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,
Program Studi Teknik Informatika S-2
Universitas Bina Darma
Ketua

Pembimbing,



Universitas Bina Darma
Magister Teknik Informatika

.....
Dr. Usman Ependi, S.Kom.,M.Kom



.....
Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis : ANALISIS TINGKAT KESIAPAN TEKNOLOGI SISTEM
INFORMASI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 19 PALEMBANG
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V3

Oleh DESRA TRIYUNSARI NIM 222420013 Tesis ini telah disetujui dan
disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina
Darma pada 27 Agustus 2024 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 27 Agustus 2024

Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,



Prof. Dr. Ir. H. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Tim Penguji :

Penguji I,

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

Penguji II,

M. Izman Herdiansyah, M.M., Ph.D.

Penguji III,

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : DESRA TRIYUNSARI

NIM : 222420013

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, saya menyatakan bersedia tesis yang saya hasilkan diunggah ke internet;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

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

Palembang, 27Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Desra Triyunsari

NIM : 222420013

ABSTRAK

Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang adalah perpustakaan sekolah yang menerapkan SLiMS (*Senayan Library Management System*), sejak tahun 2021 sebagai penunjang pelayanan karena SLiMS merupakan software open source, menyediakan fasilitas sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), *barcode*, klasifikasi buku, statistik pengunjung dan pengunjung/*visitor* (data pengunjung). Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh penulis, menu yang tersedia tidak semua dapat berfungsi, misalnya pada statistik pengunjung dan pengunjung/*visitor* (data pengunjung) belum *online*, masih dilakukan dengan pencatatan manual, sehingga kekeliruan cenderung terjadi. Kesiapan dari fungsi sistem yang ada dinilai kurang oleh pengguna karena tidak optimal dapat digunakan.

Hasil dari penelitian bahwa hubungan antara *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition* dan *Continual Service Improvement* memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap *Service Operation* teknologi sistem informasi Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang. Tingkat kesiapan Sistem dan kepuasan Pengguna juga dapat diterangkan oleh kelima variabel yang digunakan. Dari hasil uji tersebut dan melihat tingkat frekuensi jawaban, maka dapat disimpulkan bahwa teknologi sistem informasi Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang dapat diterima dengan baik dilingkungan sekolah. ..

Kata kunci : *ITIL*: Tingkat Kesiapan; Sistem Informasi: Perpustakaan

ABSTRACT

The library of SMA Negeri 19 Palembang implements SLiMS (Senayan Library Management System), an open-source software, since 2021 to support its services. SLiMS provides circulation facilities (book borrowing and returning), barcode usage, book classification, visitor statistics, and visitor data. According to the initial survey conducted by the author, not all available menu functions properly, such as visitor statistics and visitor data, which are not yet online and still recorded manually, leading to potential errors. Users perceive the readiness of the existing system functions as inadequate and not optimally usable.

The research results indicate that the relationship between Service Strategy, Service Design, Service Transition, and Continual Service Improvement has a very strong influence on the Service Operation of the information system technology at SMA Negeri 19 Palembang Library. The system's readiness level and user satisfaction can also be explained by the five variables used. From these test results and considering the frequency of responses, it can be concluded that the information system technology at SMA Negeri 19 Palembang Library is well accepted within the school environment.

Keywords: ITIL, Readiness Level, Information Systems, Library

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- ❖ Perkataan sulit bukanlah kesimpulan akhir dari suatu permasalahan tetapi awal dari suatu keberhasilan, karena sesungguhnya dibalik kesulitan ada kemudahan (Al-insyirah:5)
- ❖ Keberhasilan akan datang apabila diiringi usaha dan kesabaran.
- ❖ Tindakan mungkin tidak selalu membawa kebahagiaan, namun tiada kebahagiaan tanpa tindakan.

PERSEMBAHAN:

Dengan penuh rasa syukur yang teramat besar kepada Allah SWT, tesis ini saya persembahkan untuk:

- Kedua Orangtuaku yang tak henti mendoakanku semasa hidupnya.
- Suamiku tercinta yang selalu membantuku dalam suka dan duka.
- Ananda Aji tersayang yang menjadi motivasi hidupku dan kebanggaanku.
- Saudara-saudaraku yang selalu mendoakan dan menyemangatiku.
- Teman-teman seperjuangan MTI 27B yang selalu membantuku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik dan lancar. Tesis ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan salah satu syarat tesis, konsentrasi Enterprise IT Infrastructure Fakultas Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam proses penyelesaian Hasil tesis ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, kritik serta data-data baik secara tertulis maupun lisan.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Ir. H. Achmad Syarifudin, M.Sc., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Usman Ependi, S.Kom, M. Kom, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika S2 Universitas Bina Darma Palembang.
4. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penelitian ini.
5. Yuslena, M.Pd, selaku Kepala Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang yang telah membantu dalam pemenuhan literatur tesis Penulis dan kerjasamanya.
6. Staf dan Dosen pengajar Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama Penulis menuntut ilmu di Universitas Bina Darma Palembang.

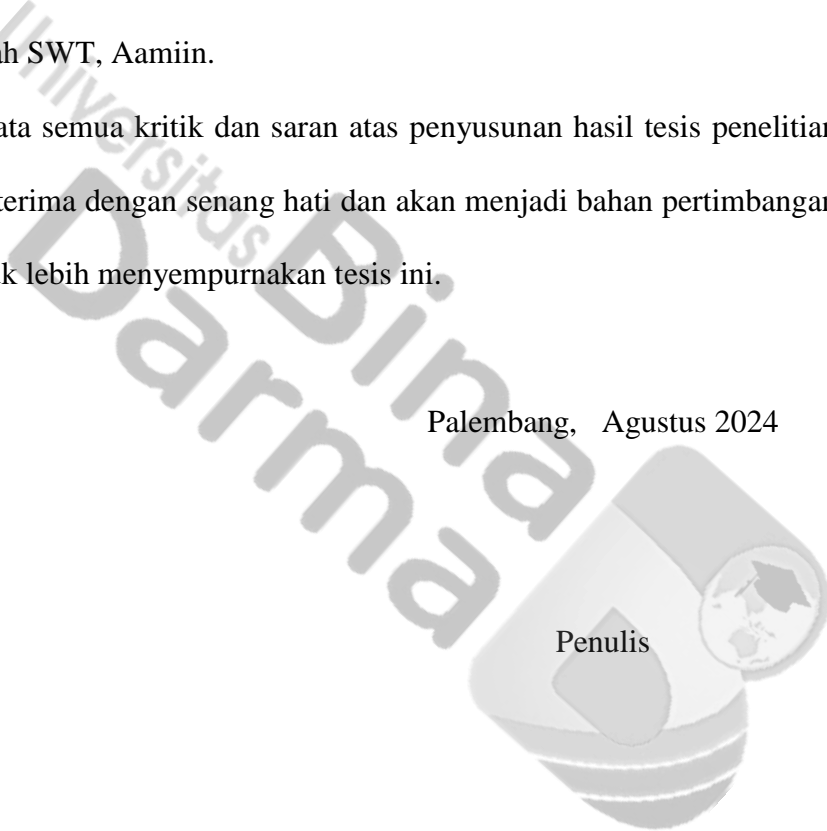
7. Suami, anak dan keluarga tercinta yang selama ini telah memberikan semangat dan motivasi hingga Penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya.
8. Semua teman-teman yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga apa yang telah diberikan mereka kepada Penulis akan mendapat imbalan dari Allah SWT, Aamiin.

Akhir kata semua kritik dan saran atas penyusunan hasil tesis penelitian ini akan Penulis terima dengan senang hati dan akan menjadi bahan pertimbangan bagi Penulis untuk lebih menyempurnakan tesis ini.

Palembang, Agustus 2024

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
I. PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Rumusan Masalah Penelitian	2
1. 3. Batasan Masalah	3
1. 4. Tujuan Penelitian	3
1. 5. Manfaat Penelitian	4
1. 6. Ruang Lingkup Penelitian	4
1. 7. Susunan dan Struktur Tesis	5
II. KAJIAN PUSTAKA	
2. 1. Sistem Informasi Perpustakaan.....	7
2. 2. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	7
2. 3. Penelitian Terdahulu.....	10
III. METODOLOGI PENELITIAN	
3. 1. Jenis Penelitian	16
3. 2. Tipe (<i>designing</i>) Penelitian	16

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 73

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Siklus Layanan ITIL	8
Gambar 3. 1. Diagram Alir Tahapan Penelitian	17
Gambar 4.1. Tampilan Aplikasi Sistem Informasi SLiMS	38
Gambar 4. 2. Tampilan Saat Login	39
Gambar 4. 3. Tampilan Penggunaan Menu	39
Gambar 4. 4. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4. 5. Responden berdasarkan Pengguna	42
Gambar 4. 6. Responden berdasarkan Usia	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1. Pengukuran Skala Likert	24
Tabel 3. 2. Pertanyaan Variabel <i>Service Strategy (SS)</i> (X1)	25
Tabel 3. 3. Pertanyaan Variabel <i>Service Design (SD)</i> (X2)	26
Tabel 3. 4. Pertanyaan Variabel <i>Service Transition (ST)</i> (X3)	27
Tabel 3. 5. Pertanyaan Variabel <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> (X4). ..	28
Tabel 3. 6. Pertanyaan Variabel <i>Service Operation (SO)</i> (Y)	29
Tabel 3. 7. Jumlah Sampel	31
Tabel 3. 8. Jadwal Penelitian	36
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2. Karakteristik responden berdasarkan Pengguna sebagai	41
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 4. Frekuensi variabel <i>Service Strategy) (SS)</i> (X1)	44
Tabel 4. 5. Frekuensi Variabel <i>Service Design (SD)</i> (X2)	44
Tabel 4. 6. Frekuensi Variabel <i>Service Transition (ST)</i> (X3)	45
Tabel 4. 7. Frekuensi Variabel <i>Service Operation (SO)</i> (Y)	46
Tabel 4. 8. Frekuensi Variabel <i>Continual Service Improvement (CSI)</i> (X4) .	47
Tabel 4. 9. Nilai <i>r Product Moment</i>	49
Tabel 4. 10. Validitas <i>Service Strategy</i>	50
Tabel 4. 11. Validitas <i>Service Design</i>	51
Tabel 4. 12. Validitas <i>Service Transition</i>	52
Tabel 4. 13. Validitas <i>Service Operation</i>	53

Tabel 4. 14. <i>Validitas Continual Service Improvement</i>	54
Tabel 4. 15. <i>Case Processing Summary Service Strategy</i>	55
Tabel 4. 16. <i>Reliability Statistics Service Strategy</i>	55
Tabel 4. 17. <i>Case Processing Summary Service Design</i>	56
Tabel 4. 18. <i>Reliability Statistics Service Design</i>	56
Tabel 4. 19. <i>Case Processing Summary Service Transition</i>	57
Tabel 4. 20. <i>Reliability Statistics Service Transition</i>	57
Tabel 4. 21. <i>Case Processing Summary Service Operation</i>	58
Tabel 4. 22. <i>Reliability Statistics Service Operation</i>	58
Tabel 4. 23. <i>Case Processing Summary Continual Service Improvement</i>	59
Tabel 4. 24. <i>Reliability Statistics Continual Service Improvement</i>	59
Tabel 4. 25. <i>Output Model Summary</i>	60
Tabel 4. 26. <i>Output Anova</i>	60
Tabel 4. 27. <i>Output Coefficients</i>	60
Tabel 4. 28. <i>Interpretasi Koefisien Korelasi</i>	62
Tabel 4. 29. <i>Titik Presentase Distribusi t (df=81-120)</i>	64
Tabel 4. 30. <i>Tabel Uji F</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 SK Pembimbing

Lampiran 3 Artikel Jurnal

Lampiran 4 Kuisisioner

Lampiran 5 Lembar Konsultasi Tesis, Hasil dan Proposal

Lampiran 6 Lembar Perbaikan Tesis

