



**Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO
Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan
Framework ITIL V3**

SKRIPSI

**MUHAMMAD RIZKI
151410331**

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



**Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO
Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan
Framework ITIL V3**

**MUHAMMAD RIZKI
151410331**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

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

HALAMAN PENGESAHAN

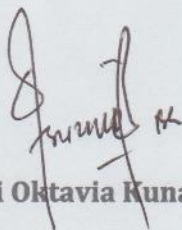
Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3

**MUHAMMAD RIZKI
151410331**

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

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

Pembimbing



Suzi Oktavia Nunang, S. T., M.Kom



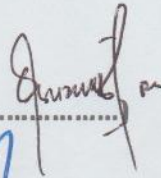
Dedy Syamsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

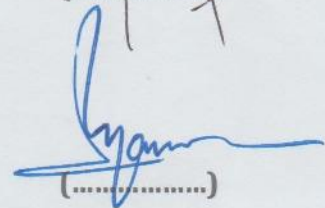
Skripsi berjudul " *Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3*"
Oleh "Muhammad Rizki", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada
hari Senin tanggal 29 Juli 2019.

Komisi Penguji

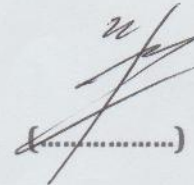
1. Ketua : Suzi Oktavia Kunang, S. T., M.Kom

()

2. Anggota : Dedy Syamsuar, Ph.D

()

3. Anggota : Usman Ependi, M.Kom

()

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

Universitas 
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rizki

NIM : 151410331

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,



MUHAMMAD RIZKI
NIM : 151410331

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Lakukanlah walau hanya satu langkah, karena semua selalu diawali dengan satu langkah.

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Dedy Syamsuar, Ph.D
- Dr. Edi Surya Negara, M.Kom
- Suzi Oktavia Kunang, S. T.,M.Kom
- Usman Ependi, M.Kom
- Teman-teman seangkatan.
- Almamater Universitas Bina Darma.

ABSTRAK

Penerapan TI pada suatu perusahaan sangatlah penting, Universitas Bina Darma Palembang memanfaatkan TI dalam proses kegiatan belajar mengajar dengan menggunakan SISFO. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL V3 domain *service operation* yang bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan pada kondisi perusahaan saat ini. Domain *service operation* memiliki lima *sub-domain* yaitu *event management*, *incident management*, *request fulfillment*, *problem management* dan *access management*. Hasil penelitian pada variabel *event management* menghasilkan tingkat kematangan 2,84 dari responden pengguna dan 3,2 dari responden Departemen STI dan berada pada *level 3* yaitu *defined*, variabel *incident management* menghasilkan tingkat kematangan 2,79 dari responden pengguna dan 2,67 dari responden Departemen STI dan berada pada *level 3* yaitu *defined*, variabel *request fulfillment* menghasilkan tingkat kematangan 2,91 dari responden pengguna dan 3,09 dari responden Departemen STI dan berada pada *level 3* yaitu *defined*, variabel *problem management* menghasilkan tingkat kematangan 2,72 dari responden pengguna dan 2,75 dari responden Departemen STI dan berada pada *level 3* yaitu *defined*, sedangkan pada variabel *problem management* menghasilkan tingkat kematangan 3,00 dari responden pengguna dan 3,33 dari responden Departemen STI dan berada pada *level 3* yaitu *defined*.

Kata Kunci : SISFO, ITIL V3, *Service Operation*, *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, *Access Management*.

ABSTRACT

The application of IT when the company is important, Bina Darma University Palembang utilizes IT in the teaching and learning process using SISFO. This study uses the ITIL V3 framework domain service operation that aims to measure the level of maturity in the current condition of the company. Domain service operations have five sub-domains namely event management, incident management, demand fulfillment, problem management and access management. The results of the study on event management variables produced a maturity level of 2.84 from user respondents and 3.2 from STI Department respondents and at level 3 defined, incident management variables produced maturity levels 2.79 from user respondents and 2.67 from STI Department respondents and level 3 is defined, fulfillment of variable demand yields maturity level 2.91 from user respondents and 3.09 from STI Department respondents and depends on level 3 which is defined, problem management variable produces maturity level 2.72 from user respondents and 2, 75 of the STI Department respondents and are at level 3 are defined, while in the problem management variable produces a maturity level of 3.00 from the user respondents and 3.33 from STI Department respondents and depends on level 3 is defined.

Keywords: SISFO, ITIL V3, Service Operation, Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, Access Management.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Suzi Oktavia Kunang, S. T., M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Dedy Syamsuar, Ph.D., dan Usman Ependi, M.Kom. sebagai penguji.
6. Kedua orang tua tercinta, Keluarga besar, keluarga kecil, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.

8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, 29 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan Penelitian	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	4
 BAB II LANDASAN TEORI	 5
2.1. Waktu dan Tempat	5
2.2. Landasan Teori	5
2.2.1. ITSM (<i>IT Service Management</i>)	5
2.2.2. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ...	6
2.2.3 <i>The ITIL Core</i>	7
2.2.4 Alat Analisis	8
2.2.5 <i>Maturity Level</i>	9
2.2.6 Penelitian Sebelumnya	10
 BAB III Metodologi Penelitian	
3.1. Metode Penelitian	13
3.2. Metode Pengumpulan Data	13
3.3. Kerangka Penelitian	14
3.4. Populasi dan Sampel	16
3.4.1 Populasi	16
3.4.2 Sampel	16
3.5. Skala Pengukuran	18
3.6 <i>SPSS (Statistical Product and Service Solution)</i>	19

3.7 Teknik Analisis Data.....	19
3.7.1 Uji Validitas.....	20
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Kuesioner	28
4.2. Deskripsi Hasil Perhitungan <i>Maturity</i>	33
4.2.1 Hasil <i>Maturity Level Event Management</i>	33
4.2.2 Hasil <i>Maturity Level Incident Management</i>	34
4.2.3 Hasil <i>Maturity Level Request Fulfillment</i>	35
4.2.4 Hasil <i>Maturity Level Problem Management</i>	36
4.2.5 Hasil <i>Maturity Level Access Management</i>	37
4.3. Pembahasan	38
4.3.1 Hasil <i>Maturity Level</i>	39
4.3.2 Analisis Kesenjangan (Gap)	40
4.3.3 Rekomendasi <i>Event Management</i>	42
4.3.4 Rekomendasi <i>Incident Management</i>	43
4.3.5 Rekomendasi <i>Request Fulfillment</i>	43
4.3.6 Rekomendasi <i>Problem Management</i>	44
4.3.7 Rekomendasi <i>Access Management</i>	45

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	46

Daftar Pustaka	48
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Konsultasi
Lampiran 2. Lembar Pengajuan Judul
Lampiran 3. Lembar Ujian Program
Lampiran 4. Lembar Surat Balasan Dari Perusahaan
Lampiran 5. Lembar Wawancara
Lampiran 6. Lembar Pertanyaan Kuesioner
Lampiran 7. Lembar Rekap Jawaban Kuesioner
Lampiran 8. Lembar Rekap Persentase Kuesioner
Lampiran 9. Lembar Hasil Uji Validitas SPSS
Lampiran 10. Lembar Hasil Uji Reliabilitas SPSS
Lampiran 11. Lembar Hasil <i>Maturity Level</i>
Lampiran 12. Lembar Hasil Tingkat Kesenjangan (Gap)
Lampiran 13. Tampilan SISFO Akademik
Lampiran 14. Lembar Nilai Distribusi F Tabel

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>IT Service Lifecycle</i>	7
Gambar 2.2 Rumus <i>Maturity Level</i>	10
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	15
Gambar 3.2 Rumus Slovin	17

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tingkat Kematangan Tata Kelola TI	10
Tabel 3.1 Jumlah Sampel	18
Tabel 3.2 Operasional Variabel-Variabel Penelitian <i>Service Operation</i>	18
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Tingkat Kematangan Pada Kuesioner.....	19
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Event Management</i>	21
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Incident Management</i>	21
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas <i>Request Fulfillment</i>	22
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Problem Management</i>	23
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas <i>Access Management</i>	24
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Instrumen dengan <i>Product Moment</i>	25
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas <i>Event Management</i>	26
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas <i>Incident Management</i>	26
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas <i>Request Fulfillment</i>	26
Tabel 3.13 Hasil Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i>	27
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas <i>Access Management</i>	27
Tabel 3.15 Daftar Hasil Interpestasi Koefisien r	27
Tabel 4.1 Persentase Variabel <i>Event Management</i>	28
Tabel 4.2 Persentase Variabel <i>Incident Management</i>	29
Tabel 4.3 Persentase Variabel <i>Request Fulfillment</i>	30
Tabel 4.4 Persentase Variabel <i>Problem Management</i>	31
Tabel 4.5 Persentase Variabel <i>Access Management</i>	32
Tabel 4.6 Rata-Rata Hasil <i>Maturity</i> Pengguna	39
Tabel 4.7 Rata-Rata Hasil <i>Maturity</i> DSTI	40
Tabel 4.8 Gap <i>Maturity Level</i>	41
Tabel 4.9 Tabel Rekomendasi <i>Event Management</i>	42
Tabel 4.10 Tabel Rekomendasi <i>Incident Management</i>	43
Tabel 4.11 Tabel Rekomendasi <i>Request Fulfillment</i>	44
Tabel 4.12 Tabel Rekomendasi <i>Problem Management</i>	44
Tabel 4.13 Tabel Rekomendasi <i>Access Management</i>	45