

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
DOMAIN SERVICE OPERATION PADA SMA BUDDHIS
BODHICITTA**

SKRIPSI

Oleh:

**MELIANA
NIM: 18.211.0439**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

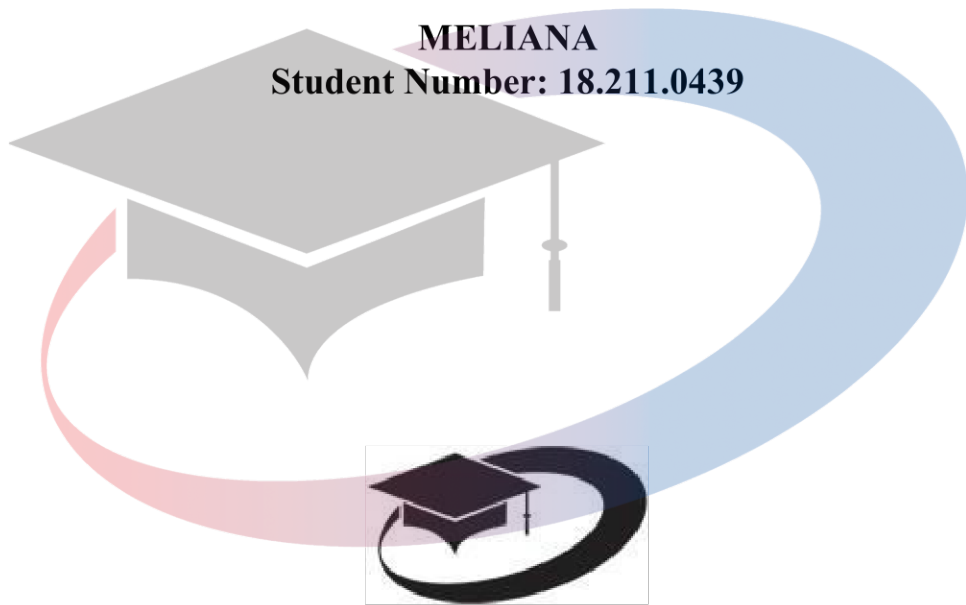
**ANALYSIS OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE
QUALITY USING THE ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION
FRAMEWORK AT SMA BUDDHIS BODHICITTA**

FINAL RESEARCH

By:

MELIANA

Student Number: 18.211.0439



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION
SYSTEM FACULTY OF INFORMATICS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN
SERVICE OPERATION PADA SMA BUDDHIS BODHICITTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

MELIANA

NIM: 18.211.0439

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,



Roni Yunis, S.Kom., M.T.



Elly, S.Kom., M.TI.

Medan, 16 Juli 2021
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Meliana
NIM : 182110439
Peminatan : E-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation Pada SMA Buddhis Bodhicitta
Tempat Penelitian : SMA Buddhis Bodhicitta
Alamat Tempat Penelitian : Jln. Selam No. 39-41 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 061 7365972

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Medan, 12 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,

Meliana

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA SMA BUDDHIS BODHICITTA

ABSTRAK

Dalam penelitian ini, penulis menguji layanan teknologi informasi dengan menggunakan framework ITIL V3 domain service operation pada SMA Buddhis Bodhicitta. Tujuan dari dipilihnya topik ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan TI pada SMA Buddhis Bodhicitta dengan menggunakan framework ITIL V3. Alasan dipilihnya SMA Buddhis Bodhicitta karena organisasi tersebut memanfaatkan layanan TI dalam kegiatan operasionalnya. Untuk mengukur kualitas layanan TI yang digunakan pengguna yang meliputi layanan Service Desk, layanan Incident Management, layanan Problem Management pengukuran akan dilakukan menggunakan kuesioner ITIL Service Operation: Self Assessment yang telah disesuaikan dengan 5 level yang ada pada ITIL V3 Service Operation yang meliputi: pre-requisite, management intent, process capability, internal integration, products, management information, external integration, user interface. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner online dengan alat bantu Google Form berdasarkan pertanyaan pada ITIL Service Operation: Self Assessment yang berjumlah ±50 pertanyaan pada setiap layanan kepada 36 responden yang merupakan pekerja dan guru pada organisasi yang menghasilkan kesimpulan bahwa layanan Service Desk, Incident Management, Problem Management memenuhi syarat pada semua level, dan layanan tersebut Optimized dengan layanan ITIL V3.

Kata Kunci: *SMA Bodhicitta, ITIL V3, Service Operation*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Abstract

In this study, the authors tested information technology services using the ITIL V3 domain service operation framework at Bodhicitta Buddhist High School. The purpose of choosing this topic is to analyze the quality of IT services at Bodhicitta Buddhist High School using the ITIL V3 framework. The reason for choosing the Bodhicitta Buddhist High School is because the organization utilizes IT services in its operational activities. To measure the quality of IT services used by users which include Service Desk services, Incident Management services, Problem Management services, measurements will be made using the ITIL Service Operation: Self Assessment questionnaire which has been adjusted to the 5 levels in ITIL V3 Service Operation which include: pre-requisite, management intent, process capability, internal integration, products, management information, external integration, user interface. Data collection was carried out by distributing online questionnaires using Google Form tools based on questions on ITIL Service Operation: Self Assessment, totaling ±50 questions for each service to 36 respondents who are the workers and teachers in the organization which resulted in the conclusion that the Service Desk, Incident Management, Problem Management is qualified at all levels, and the service is Optimized with ITIL V3 services.

Keywords: SMA Bodhicitta, ITIL V3, Service Operation



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian studi pada Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Pada penulisan tugas akhir ini, penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation pada SMA Buddhis Bodhicitta”.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak memperoleh bimbingan, nasihat, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing 1
2. Ibu Elly, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing 2
3. Orang tua dan keluarga
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Kepala Program Studi SI
7. Ibu Yuni Marlina Saragih, S.Kom., M.Kom., selaku Wakil Ketua Program Studi SI
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik penulis.
9. Rekan serta teman yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai saran dan kritik dari pembaca.

Medan, 16 Juli 2022

Penulis,

Meliana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Layanan TI.....	5
2.1.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	6
2.1.3 Service Operation.....	9
2.1.4 ITIL Service Support Self-Assessment.....	14
2.1.5 <i>Maturity Levels</i>	24
2.1.6 <i>Compliance Level</i>	26
2.1.7 Gap analysis.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Objek Penelitian.....	33
3.2.1 Profil SMA Buddhis Bodhicitta.....	33
3.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan.....	34
3.2.3 Struktur Organisasi.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Metode Observasi.....	36
3.4.2 Metode Kuantitatif.....	36
3.4.3 Metode Kualitatif.....	36
3.4.4 Studi Pustaka.....	36

3.5 Variabel Penelitian.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	41
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	41
4.1.3 Hasil Kuesioner.....	41
4.1.4 Data Analysis Tools SMA Bodhicitta.....	44
4.1.5 Analisa Kematangan Layanan TI.....	47
4.2 Pembahasan.....	51
4.2.1 Analisis <i>Gap</i>	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	68



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Framework ITSM.....	5
Tabel 2. 2 Kuesioner ITIL Service Self-Assessment: Service Desk.....	16
Tabel 2. 3 Kuesioner ITIL Service Self-Assessment: Incident Management.....	19
Tabel 2. 4 Kuesioner ITIL Service Self-Assessment: Problem Management.....	21
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Informasi Kuesioner Service Desk.....	37
Tabel 3. 2 Informasi Kuesioner Incident Management.....	37
Tabel 3. 3 Informasi Kuesioner Problem Management.....	38



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 ITIL V3 Lifecycle.....	8
Gambar 2. 2 ITIL V3 Service Operation.....	10
Gambar 2. 3 Flowchart Alur Proses Incident Management.....	13
Gambar 2. 4 Flowchart Alur Proses Problem Management.....	14
Gambar 2. 5 Sistem Penilaian Self-Assessment.....	15
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	32
Gambar 3. 2 Logo Bodhicitta.....	33
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Perguruan Buddhis Bodhicitta.....	35
Gambar 4. 1 Hasil Kuesioner Service Desk.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Kuesioner Incident Management.....	43
Gambar 4. 3 Hasil Kuesioner Problem Management.....	44
Gambar 4. 4 Data Kuesioner Service Desk.....	45
Gambar 4. 5 Data Kuesioner Incident Management.....	46
Gambar 4. 6 Data Kuesioner Problem Management.....	46
Gambar 4. 7 Hasil Pengolahan Kuesioner Service Desk.....	48
Gambar 4. 8 Pengolahan Kuesioner Service Desk Dibandingkan Nilai Maksimal.....	48
Gambar 4. 9 Hasil Pengolahan Kuesioner Incident Management.....	49
Gambar 4. 10 Pengolahan Kuesioner Incident Management Dibandingkan Nilai Maksimal	49
Gambar 4. 11 Hasil Pengolahan Kuesioner Problem Management.....	50
Gambar 4. 12 Pengolahan Kuesioner Problem Management Dibandingkan Nilai Maksimal	50

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	58
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Service Desk.....	62
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Incident Management.....	63
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Problem Management.....	64
Lampiran 5 Surat Keterangan Bersedia Menjadi Mitra.....	65
Lampiran 6 Surat Selesai Menjadi Mitra.....	66
Lampiran 7 Dokumen Brainstorming Form Wawancara Kepala TI.....	67



UNIVERSITAS
MIKROSKIL