



**ANALISIS LAYANAN INTERNET IT SERVICE MANAGEMENT
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3**

SKRIPSI

DIAN SITI WAHYUNI

2020.21.0060

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2024

**ANALISIS LAYANAN INTERNET IT SERVICE MANAGEMENT
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3**

SKRIPSI



**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Sarjana-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :
DIAN SITI WAHYUNI
2020.21.0060**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2024**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

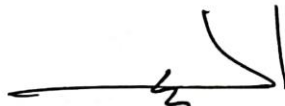
**Analisis Layanan Internet IT Service Management Menggunakan
Framework ITIL V3**

Oleh:

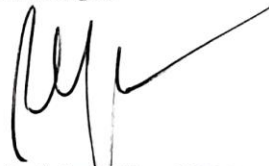
**Dian Siti Wahyuni
2020210060**

Pembimbing I,

**Palembang, Februari 2024
Pembimbing II,**



**Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK. 2014.01.0901**



**Darius Antoni, S.Kom., MM., Ph.D
NIK. 2022.01.0329**

**Menyetujui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer & Sains**



**Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315**

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Senin tanggal 26 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

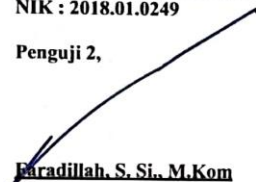
Palembang, 16 Februari 2024

Penguji 1,



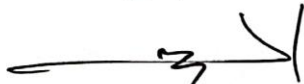
Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom
NIK : 2018.01.0249

Penguji 2,



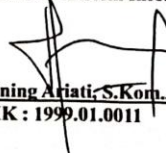
Faradillah, S. Si., M.Kom
NIK : 2013.01.0018

Penguji 3,



Dr. Ahmad Sanmorino, S.Kom., M.Kom
NIK : 2014.01.0901

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK : 1999.01.0011

SURAT KETERANGAN REVISI



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM DAN SAINS UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Dian Siti Wahyuni
NPM : 2020210060
Judul Skripsi : Analisis Layanan Internet IT Service Management
Menggunakan Framework ITIL V3

Mahasiswa yang namanya tercantum di atas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 16 Februari 2024

Penguji 1,

Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom
NIK : 2018.01.0249

Penguji 2,

Faradillah, S. Si., M.Kom
NIK : 2013.01.0018

Penguji 3,

Dr. Ahmad Sanmorino, S.Kom., M.Kom
NIK : 2014.01.0901

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK : 1999.01.0011

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan layanan TI (IT *Service Management*) dalam konteks organisasi menggunakan *framework* ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library version 3*). ITIL v3 adalah sebuah kerangka kerja yang telah diterima secara luas untuk mengelola layanan TI yang efisien dan efektif. Penelitian ini melibatkan analisis terhadap implementasi ITIL v3 dalam organisasi untuk memahami dampaknya terhadap efisiensi operasional, perbaikan kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan analisis dokumen terkait praktik ITIL v3 yang diterapkan dalam organisasi. penelitian ini juga akan membahas kendala yang mungkin dihadapi dalam menerapkan ITIL v3 dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Dengan memahami bagaimana ITIL v3 dapat membantu organisasi meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI, organisasi dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar yang semakin kompetitif.

Kata Kunci : IT *Service Management*, *framework* ITIL V3, *Service Operation*.

ABSTRACT

This research aims to analyze the management of IT services (IT Service Management) in the organizational context using the ITIL v3 framework (Information Technology Infrastructure Library version 3). ITIL v3 is a widely accepted framework for efficiently and effectively managing IT services. The study involves an analysis of the implementation of ITIL v3 within the organization to understand its impact on operational efficiency, service quality improvement, and customer satisfaction. The research methodology includes data collection through questionnaires, interviews, observations, and analysis of documents related to ITIL v3 practices applied in the organization. Additionally, the study will address potential challenges in implementing ITIL v3 and provide recommendations for improvement. By understanding how ITIL v3 can help organizations enhance efficiency and quality of IT services, organizations can improve their competitiveness in an increasingly competitive market.

Keywords: *IT Service Management, ITIL V3 framework, Service Operation.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Penelitian yang Peneliti buat dengan judul “Analisis Layanan Internet *IT Service Management* Menggunakan *Framework* ITIL V3” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan laporan ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri.
2. Bapak Dr. Rudi Heriansyah, S.T., M. Eng. Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku Ketua program Studi Sistem Informasi sekaligus sebagai Pembimbing Akademik
4. Bapak Ahmad Sanmorino., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Darius Antoni, S.Kom., MM.,Ph.D selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
7. Karyawan/Karyawati UIGM Palembang.
8. Pihak PT Telemedia Prima Nusantara yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan data dan informasi untuk penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua saya Ayah (Suarno), Ibu (Martima), Saudara Laki-Laki saya (Briptu M Rizqi Wahyudi, S.E),(Adi Saputra), Saudara Perempuan saya (Reni Suryani), serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan, do'a serta bantuannya dalam segala hal.
10. Grup Romusa, Asem, Komunitas pencinta alam TKPA, yang selama ini telah memberikan dukungan, serta doa.
11. Teman-teman angkatan 2020 (dua ribu dua puluh) sistem informasi kelas sore, Teman-teman sistem informasi kelas pagi, Teman-teman satu bimbingan, serta teman - teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu

per satu yang telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini dan memberikan banyak momen menyenangkan semasa perkuliahan kurang lebih 4 (empat) tahun ini.

12. Terima Kasih Sebanyak-banyaknya untuk diri saya sendiri yang telah mampu bertahan dan berjuang dalam proses penyusunan hingga penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian laporan ini masih banyak terdapat kekurangan baik materi atau teknik penulisan dan pengalaman serta kemampuan yang dimiliki penulis, akan tetapi semua ini tidak terlepas dari usaha semaksimal mungkin yang penulis lakukan untuk mendapatkan hasil yang sebaikbaiknya. Kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan laporan ini sangat diharapkan. Dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Peneliti,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 PT Telemedia Prima Nusantara.....	6
2.2 Analisis	7
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.4 IT Service Mamageent (ITSM)	8

2.5	<i>Framework</i>	9
2.6	<i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	10
2.6.1	<i>Service Operation</i>	12
2.6.2	<i>Maturity Level</i>	14
2.7	Skala Pengukuran	15
2.8	<i>Stastical Program For Social Science (SPSS)</i>	16
2.9	Uji Validitas	16
2.10	Uji Realiabilitas	17
2.11	Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Tahapan Penelitian	25
3.2	Deskripsi Penulisan	25
3.2.1	Perumusan Masalah	26
3.3	Rancangan Penelitian	26
3.3.1	Penentuan Indikator Penelitian	26
3.3.2	Instrumen Penelitian	27
3.4	Variabel dan Indikator	27
3.5	Tujuan Penelitian.....	30
3.6	Studi Pustaka	30
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.7.1	Lokasi Penelitian	31
3.7.2	Waktu Penelitian.....	31
3.8	Teknik Pengumpulan Data	32
3.8.1	Observasi	32
3.8.2	Wawancara	32

3.8.3	Kuesioner.....	32
3.9	Populasi Dan Sampel.....	32
3.10	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.11	Uji Coba Instrumen.....	34
3.11.1	Uji Validitas Kuesioner	35
3.11.2	Uji Realibitas Kuesioner.....	40
3.11.3	Kesimpulan Uji Coba Instrumen	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	45
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Alamat Responden.....	46
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Umurr Responden.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Rekaptulasi Jawaban Responden.....	49
4.2.2	Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Variabel	51
4.3	Uji Kualitas Data	52
4.3.1	Uji Validitas.....	53
4.3.2	Uji Realiabilitas	55
4.3.3	Uji Nilai <i>Maturity Level</i>	60
4.3.4	Hasil <i>Maturity Level Event Management</i>	61
4.3.5	Hasil <i>Maturity Level Request Fulfillment</i>	62
4.3.6	Hasil <i>Maturity Level Incident Management</i>	63
4.3.7	Hasil <i>Maturity Level Problem Management</i>	64
4.3.8	Hasil <i>Maturity Level Access Management</i>	65
BAB V	PENUTUP.....	67

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkat kematangan tata kelola TI.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian Service Operation	26
Tabel 3. 2 Pertanyaan <i>Event Management</i>	28
Tabel 3. 3 Pertanyaan <i>Request Fulfillment</i>	28
Tabel 3. 4 Pertanyaan <i>Incident Management</i>	29
Tabel 3. 5 Pertanyaan <i>Problem Management</i>	29
Tabel 3. 6 Pertanyaan <i>Access Management</i>	30
Tabel 3. 7 Waktu Penelitian	31
Tabel 3. 8 Hasil Penyebaran Kuesioner	34
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas <i>Event Management</i>	36
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas <i>Request Fulfillment</i>	37
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Incident Management.....	37
Tabel 3. 12 Hasil Uji Validitas <i>Problem Management</i>	38
Tabel 3. 13 Hasil Uji Validitas <i>Acces Management</i>	39
Tabel 3. 14 Hasil Uji Rekapitulasi Uji Validitas.....	39
Tabel 3. 15 Hasil Uji Reliabilitas <i>Event Management</i>	40
Tabel 3. 16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Request fulfillment</i>	41
Tabel 3. 17 Hasil Uji Reliabilitas <i>Incident Management</i>	41
Tabel 3. 18 Hasil Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i>	42
Tabel 3. 19 Hasil Uji Reliabilitas <i>Access Management</i>	42
Tabel 3. 20 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner.....	45
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Alamat	46
Tabel 4. 4 Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 5 <i>Maturity Level</i> Persubdomain.....	49
Tabel 4. 6 Pertanyaan Dan Variabel.....	49
Tabel 4. 7 Tabel Rekapitulasi Wilayah Martapura.....	51

Tabel 4. 8 Tabel Rekapitulasi Wilayah Palembang	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Wilayah Martapura.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Wilayah Palembang	54
Tabel 4. 11 Uji Realibilitas Event Management Martapura.....	55
Tabel 4. 12 Uji Realibilitas Event Management Palembang	56
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Request Fulfillment Martapura	56
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Request Fulfillment Palembang.....	56
Tabel 4. 15 Uji Realibilitas Incident Management Martapura.....	57
Tabel 4. 16 Uji Realibilitas Incident Management Palembang.....	57
Tabel 4. 17 Uji Realibilitas <i>Problem Management</i> Martapura	57
Tabel 4. 18 Uji Realibilitas <i>Problem Management</i> Palembang	58
Tabel 4. 19 Uji Realibilitas <i>Access Management</i> Martapura	58
Tabel 4. 20 Uji Realibilitas <i>Access Management</i> Palembang	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji Reabilitas Martapura.....	59
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reabilitas Palembang	59
Tabel 4. 23 Penilaian <i>Maturity Level</i>	60
Tabel 4. 24 Hasil Rekap Perhitungan Dari Subdomain Martapura	66
Tabel 4. 25 Hasil Rekap Perhitungan Dari Subdomain Palembang.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Framework ITIL V3</i>	11
Gambar 2.2 <i>Domain Service Operation</i>	13
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	25
Gambar 4. 1 Diagram Pie Jumlah Resonden Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4. 2 Grafik Jumlah Resonden Berdasarkan Alamat	47
Gambar 4. 3 Grafik Jumlah Resonden Berdasarkan Usia	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	38
Lampiran 2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	39
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	40
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Survey	41
Lampiran 5 Surat Balasan Penelitian Survey.....	42