



**ANALISIS SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN DI
DISTRIK NAVIGASI KELAS I PALEMBANG
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL VER 3**

SKRIPSI

FATUR NOVRIANDA

2019.21.0029

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

2023



**ANALISIS SISTEM INFORMASI KEPEGAWAIAN DI
DISTRIK NAVIGASI KELAS I PALEMBANG
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL VER 3**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Stara-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

FATUR NOVRIANDA

2019.21.0029

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

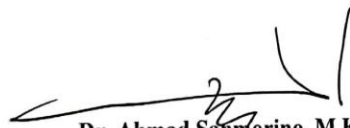
**Analisis Sistem Informasi Kepegawaian Di Distrik Navigasi Kelas 1
Palembang Menggunakan *Framework* ITIL Ver 3**

Oleh:

**Fatur Novrianda
2019210029**

**Palembang, 28 Juni 2023
Pembimbing II,**

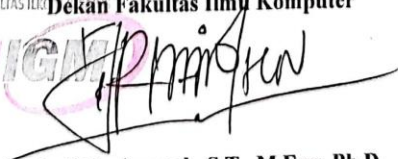
Pembimbing I,


**Dr. Ahmad Sanjitorino, M.Kom
NIK: 2014.01.0901**


**K. Ghazali, M.Kom
NIK: 1999.01.0009**

Menyetujui,

**FAKULTAS ILMU
Dekan Fakultas Ilmu Komputer**


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

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Jum'at tanggal 18 bulan 07 tahun 2023 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 18/07/2023

Penguji 1



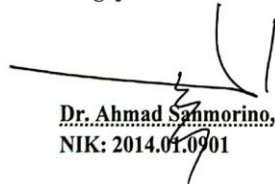
Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK: 2015.01.0103

Penguji 2



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

Penguji 3



Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK: 2014.01.0901

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariati, M.Kom
NIK: 1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Fatur Novrianda
NPM : 2019210029
Judul Skripsi : Analisis Sistem Informasi Kepegawian Di Distrik
Navigasi Kelas I Palembang Menggunakan *Framework*
ITIL Ver 3

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan
SKRIPSI.

Palembang, 28 Juli 2023

Penguji 1

Imelda Saluza, S.Si., M.Sc
NIK: 2015.01.0103

Penguji 2

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

Penguji 3

Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK: 2014.01.0901

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, M. Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Penerapan dalam sebuah Teknologi Informasi (TI) di dalam sebuah organisasi memberikan keunggulan didalam sebuah instansi. Pada setiap instansi juga memiliki aset sistem pendukung kinerja dalam kinerja organisasi. Didalam penerapan Teknologi Informasi juga akan dapat berjalan baik apabila layanan sistem dapat diketahui tingkat layanan-nya. Keberadaan sistem informasi dalam organisasi perlu dipelihara dan diawasi dengan baik sehingga dapat dipastikan bahwa sistem organisasi selaras dengan tujuan bisnis organisasi. Untuk mengetahui bahwa sistem informasi kepegawaian dapat dipastikan berjalan sesuai dengan tujuan-nya dilakukan analisis tingkat layanan nya menggunakan kerangka kerja yaitu framework ITIL V3 agar dapat memberikan rekomendasi tingkat layanannya digunakan domain *service operation* yaitu *event management*, *incident management*, *request management*, *problem management*, dan *access management*. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan hasil penelitian nya menggunakan maturity level. Dengan penelitian ini hasil yg di harapkan dapat melukak pencegahan terhdapat pemasalahan layanan sistem informasi kepegawaian yang ada di Distrik Navigasi Kelas I Palembang.

Kata kunci : Tingkat Kematangan, ITIL V3, *Service Operation*

ABSTRACT

Applying information technology (IT) in an institution provides an advantage. Each agency also has a performance support system asset for organizational performance. In the application of information technology, it will also run well if the system service can be known for its service level. The existence of information systems in organizations needs to be correctly maintained and monitored to ensure that the organizational strategy is in line with the organization's business objectives. To find out whether the staffing information system can be provided to run following its objectives, an analysis of its service level is carried out using a framework, namely the ITIL V3 framework, to provide recommendations for service levels using the service operation domain, namely event management, incident management, request management, problem management, and access management. This research uses a questionnaire, and the results use maturity level. With this research, the results are expected to prevent the problem of personnel information system services in the Palembang Class I Navigation District.

Keywords : *Maturity level, ITIL V3, 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 Sistem Informasi Kepegawaian di Distrik Navigasi Kelas 1 Palembang Menggunakan *Framework* ITIL Ver 3” di buat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi. Tidak lupa Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang di berikan selama penyusunan Skripsi ini kepada:

1. Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Nining Ariati, M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi.
4. K. Ghazali M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi.
5. Hermansyah.S.H. Selaku staff TU di Distrik Navigasi Kelas I Palembang.
6. Kepada orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, nasihat, semangat, dan kasih sayang baik moril maupun material dan untuk saudari perempuan saya Apriska Rohmadona yang telah memberikan dukungan.
7. Kepada teman – teman Prodi Studi Sistem Informasi angkatan 2019.

Peneliti menyadari bahwa pengesahan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya dan Peneliti juga berharap agar Skripsi ini akan meberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Penulis

Fatur Novrianda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	3
1.4. Batasan Masalah	3
1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
1.5.1. Tujuan Penelitian	4
1.5.2. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Analisis	6
2.2. Analisis Sistem.....	6
2.3. Data.....	7
2.4. Sistem Informasi	7
2.5. Teknologi Informasi.....	8
2.6. Sistem Informasi Kepegawaian	9
2.7. Kepegawaian.....	10

2.8. <i>Framework ITIL</i>	11
2.9. <i>Maturity Level</i>	13
2.10. Populasi.....	15
2.11. Sampel.....	16
2.12. Penentuan Jumlah Sampel	16
2.13. Teknik Sampling.....	17
2.14. Kuesioner	20
2.15. Uji Instrumen Penelitian	20
2.16. <i>Statistical Product and Service solution (SPSS)</i>	24
2.17. Penelitian Terdahulu	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian	31
3.3. Sumber Data.....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5. Waktu dan Tempat.....	35
3.5.1. Waktu Penelitian.....	35
3.5.2. Tempat Penelitian	35
3.5.3. Alat dan Bahan Penelitian	35
3.6. Rancangan Penelitian.....	36
3.6.1. Jenis Penelitian	36
3.6.2. Pendekatan Penelitian	36
3.6.3. Variabel dan Indikator Penelitian	36
3.7. Populasi dan Sampel.....	39
3.8. Teknik Pengambilan Sampel	40
3.9. Metode Analisis Data.....	40
3.10. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
3.10.1 Sejarah Singkat Kantor Distrik Navigasi Kelas I Palembang.....	41
3.10.2 Visi dan Misi Distrik Navigasi Kelas I Palembang	41
3.10.2.1.Visi Distrik Navigasi Kelas I Palembang.....	41

3.10.2.2.Misi Distrik Navigasi Kelas I Palembang	42
3.10.3. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	43
3.10.3.1. Struktur Organisasi	43
3.10.3.2. Pembagian Tugas.....	43
3.12. Uji Instrumen	46
3.13. Uji Validitas	46
3.14. Uji Realibilitas	50
3.15. Kesimpulan Uji Instrumen.....	52

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	53
4.2 Karakteristik Identitas Responden	54
4.2.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	55
4.3 Deskripsi Hasil Perhitungan <i>Maturity Level</i>	55
4.3.1. Hasil <i>Maturity Level Event Management</i>	57
4.3.2. Hasil <i>Maturity Level Request Fulfillment</i>	59
4.3.3. Hasil <i>Maturity Level Incident Management</i>	61
4.3.4. Hasil <i>Maturity Problem Management</i>	63
4.3.5. Hasil <i>Maturity Access Management</i>	66
4.3.6. Hasil <i>Maturity Level Service Operation</i>	68

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>service lifecycle</i> ITIL ver 3.....	12
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	30
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.1 Diagram <i>Pie chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Deskripsi <i>Maturity Level</i>	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Alat dan Bahan Penelitian	35
Tabel 3.2 Pertanyaan <i>Event Management</i>	36
Tabel 3.3 Pertanyaan <i>Request Fulfilment</i>	37
Tabel 3.4 Pertanyaan <i>Incident Management</i>	37
Tabel 3.5 Pertanyaan <i>Problem Management</i>	38
Tabel 3.6 Pertanyaan <i>Access Management</i>	38
Tabel 3.7 Intepretasi Nilai r	40
Tabel 3.8 Validitas <i>Event Management</i>	47
Tabel 3.9 Validitas <i>Request Fulfilment</i>	48
Tabel 3.10 Validitas <i>Incident Management</i>	49
Tabel 3.11 Validitas <i>Problem Management</i>	49
Tabel 3.12 Validitas <i>Access Management</i>	50
Tabel 3.13 Hasil Uji Realibilitas	51
Tabel 3.14 Hasil Uji Reliabilitas Tiap Indikator	51
Tabel 4.1 <i>Maturity Level</i> Persubdomain.....	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.3 Kriteria Penilain <i>Maturity Level</i>	56
Tabel 4.4 Hasil <i>Maturity Level Event Management</i>	57
Tabel 4.5 Hasil <i>Maturity Level Request Fullfiment</i>	59
Tabel 4.6 Hasil <i>Maturity Level Incident Management</i>	61
Tabel 4.7 Hasil <i>Maturity Level Problem Management</i>	63
Tabel 4.8 Hasil <i>Maturity Level Access Management</i>	66
Tabel 4.9 Hasil Rekap Perhitungan Dari Subdomain	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2** Surat Izin Penelitian Ke Instansi Tempat Penelitian
- Lampiran 3** Surat Balasan Dari Instansi Tempat Penelitian
- Lampiran 4** Kartu Bimbingan
- Lampiran 5** Surat Pernyataan Plagiat