



**PROSES LAYANAN PEMBELAJARAN DIGITAL
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL 4 UNTUK
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI FLOWCAMP.ID**

**TUGAS AKHIR
APLIKATIF**

MUHAMMAD REZA HAFIZ

41822010063

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**PROSES LAYANAN PEMBELAJARAN DIGITAL
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL 4 UNTUK
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI FLOWCAMP.ID**

**TUGAS AKHIR
APLIKATIF**

**MUHAMMAD REZA HAFIZ
41822010063**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :
Nama : Muhammad Reza Hafiz
NIM : 41822010063
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul :
“Perancangan Proses Layanan Pembelajaran Digital Menggunakan Kerangka Kerja ITIL 4 untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Flowcamp.id” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Juli 2026



Muhammad Reza Hafiz

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK
/SIMILARITY CHECK STATEMENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama /Name : Muhammad Reza Hafiz
NIM /Student ID Number : 41822010063
Program Studi /Study Program : Sistem Informasi

Dengan Judul Tugas Akhir

/The title:

“Perancangan Proses Layanan Pembelajaran Digital Menggunakan Kerangka Kerja ITIL 4 untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Flowcamp.id”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal:

/Similarity checks have been carried out with the Turnitin system on the date:

16 Juli 2026

dengan nilai persentase sebesar :

/with a percentage value of:

9%

dinyatakan memenuhi standar sesuai dengan ketentuan berlaku di **Fakultas Ilmu Komputer** Universitas Mercu Buana. */declared to meet standards in accordance with applicable regulations at the Faculty of Computer Science, Universitas Mercu Buana.*

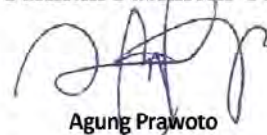
File hasil cek similarity turnitin:

/Turnitin similarity report file

https://drive.google.com/file/d/1A6B0Zzp0Lp-OkCtXRWDFzD7XIFtchfY/view?usp=drive_link



Jakarta, 16 Juli 2026
Admin Turnitin Fasilkom UMB



Agung Prawoto, S.Kom., B.Sc

NIK : 322970503

HALAMAN PENGESAHAN

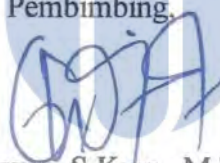
Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Reza Hafiz
NIM : 41822010063
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Perancangan Proses Layanan Pembelajaran Digital Menggunakan Kerangka Kerja ITIL 4 untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Flowcamp.id

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing,



Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.
NIDN/NUPTK: 0424108104

MERCU BUANA

Jakarta, 30 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I.

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., MTI., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Wawan Gunawan, S.Kom., MT., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
4. Wawan Gunawan, S.Kom., M.T., M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 29 Juli 2026



Muhammad Reza Hafiz

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Reza Hafiz
NIM : 41822010063
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komputer / Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : Perancangan Proses Layanan Pembelajaran Digital Menggunakan Kerangka Kerja ITIL 4 untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Flowcamp.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 29 Juli 2026
MERCU BUANA Yang menyatakan,



Muhammad Reza Hafiz

PROSES LAYANAN PEMBELAJARAN DIGITAL MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL 4 UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI FLOWCAMP.ID

MUHAMMAD REZA HAFIZ

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang ulang proses manajemen layanan teknologi informasi pada startup pendidikan Flowcamp.id menggunakan kerangka kerja ITIL 4. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah tingginya waktu tunggu operasional (Lead Time) yang mencapai rata-rata 136,75 menit per transaksi, yang diakibatkan oleh proses verifikasi pembayaran (mutasi rekening), pendaftaran, dan penanganan keluhan peserta yang masih dieksekusi secara manual. Variabel penelitian difokuskan pada praktik Service Request Management, Incident Management, dan Continual Improvement dalam lingkup Service Value System (SVS). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Business Process Management (BPM). Data dikumpulkan melalui teknik purposive sampling yang melibatkan manajer operasional dan staf IT sebagai informan kunci, serta observasi langsung terhadap alur kerja sistem berjalan. Teknik analisis data menggunakan Gap Analysis untuk membandingkan prosedur saat ini (As-Is) dengan standar praktik terbaik ITIL 4 (To-Be). Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan pada waktu respons dan dokumentasi layanan. Sebagai solusi, penelitian ini menghasilkan rancangan Standard Operating Procedures (SOP) baru dan pemodelan proses bisnis yang mengintegrasikan otomatisasi verifikasi pembayaran serta eskalasi insiden berbasis tiket. Kesimpulannya, perancangan proses berbasis ITIL 4 ini terbukti dapat mereduksi durasi pemenuhan layanan (Mean Time to Fulfill) secara signifikan, menjamin konsistensi kualitas layanan melalui standarisasi prosedur, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan pembelajaran digital di Flowcamp.id.

Kata Kunci: *ITIL 4, ITSM, SOP, Service Quality, Service Management System*

**DIGITAL LEARNING SERVICE PROCESS USING ITIL 4 FRAMEWORK
FOR SERVICE QUALITY IMPROVEMENT AT FLOWCAMP.ID**

MUHAMMAD REZA HAFIZ

ABSTRACT

The objective of this research is to redesign the information technology service management processes at the educational startup Flowcamp.id using the ITIL 4 framework, aiming to address operational inefficiencies caused by manual processes in registration and participant complaint handling. The research variables focus on Service Request Management, Incident Management, and Continual Improvement practices within the scope of the Service Value System (SVS). This study employs a qualitative method with a Business Process Management (BPM) approach. Data was collected using a purposive sampling technique involving operational managers and IT staff as key informants, along with direct observation of the current system workflow. The data analysis technique utilized Gap Analysis to compare current procedures (As-Is) with ITIL 4 best practices (To-Be). The results indicate significant gaps in response times and service documentation. As a solution, this research produces designed Standard Operating Procedures (SOP) and business process modeling that integrates automated payment verification and ticket-based incident escalation. In conclusion, the ITIL 4-based process design is theoretically proven to significantly reduce the Mean Time to Fulfill, ensure service quality consistency through procedural standardization, and enhance user satisfaction with digital learning services at Flowcamp.id.

Keywords: *ITIL 4, ITSM, SOP, Service Quality, Service Management System*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HASIL PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I	 1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori Utama	6
2.1.1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	6
2.1.2 Sistem Nilai Layanan (Service Value System - SVS)	6
2.1.2.1 Rantai Nilai Layanan (Service Value Chain - SVC)	7
2.1.2.2 Empat Dimensi Manajemen Layanan	8
2.1.3 Praktik Manajemen ITIL 4 (ITIL 4 Management Practices)	9
2.2 Teori Pendukung	10
2.2.1 Business Process Modeling and Notation (BPMN)	10
2.2.1.1 Simbol Dasar BPMN	10
2.2.2 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	11
2.2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan (CSAT)	11
2.2.3 Value Stream Mapping (VSM)	11
2.2.3.1 Rumus Peningkatan Efisiensi	12
2.4 Penelitian Terdahulu	13

2.5	Gap Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Pendekatan Penelitian	29
3.2	Desain Penelitian	29
3.3	Objek dan Subjek Penelitian	30
3.3.1	Objek Penelitian.....	30
3.3.2	Subjek Penelitian	30
3.4	Instrumen Penelitian	31
3.4.1	Spesifikasi Perangkat Keras (Hardware).....	32
3.4.2	Spesifikasi Perangkat Lunak (Software)	32
3.5	Tahapan Penelitian	33
3.6	Teknik Pengumpulan Data	34
BAB IV PEMBAHASAN.....		35
4.1	Analisis Kondisi Eksisting (As-Is Process)	35
4.2	Perancangan Model Layanan Digital Terintegrasi (To-Be Process)	38
4.2.1	Analisis Efisiensi Value Stream Mapping (VSM) To-Be	39
4.3	Implementasi Otomatisasi Manajemen Layanan (Service Management).....	46
4.4	Dashboard Pemantauan Data Bisnis (Cashflow & Statistik)	47
4.4	Standar Operasi Prosedur (SOP).....	47
BAB V KESIMPULAN.....		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		55

DAFTAR TABEL

Table 2.3 Penelitian Terdahulu.....	12
Table 3.4.1 Spesifikasi Hardware.....	32
Table 3.4.2 Spesifikasi Software.....	37
Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Wawancara Stakeholder	35
Tabel 4.1.2 Pemetaan masalah operasional layanan as is	37
Tabel 4.2.1 Time Study Pendaftaran Mandiri.....	39
Tabel 4.2.1 Time Study Pembayaran digital	40
Tabel 4.2.1 Time study deliver and support	41
Tabel 4.2.2.1 Tabel perbandingan perhitungan as is dan to be.....	42
Tabel 4.2.2.1 Hasil Perbandingan To be	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1.2 Service Value Chain.....	7
Gambar 2.2.1.1 Simbol Dasar BPMN.....	9
Gambar 3.2 Desain Penelitian.....	29
Gambar 3.4 Diagram BPMN	31
Gambar 3.5 Tahapan Penelitian.....	33
Gambar 4.1.1 Diagram BPMN As Is.....	36
Gambar 4.2 Diagram VSM	38
Gambar 4.2.1 Pendaftaran mandiri.....	39
Gambar 4.2.1 Pembayaran Berhasil	40
Gambar 4.2.1 Deliver and support.....	41
Gambar 4.4.1 Tangkapan layar dashboard.....	46
Gambar 4.5.1 Diagram alur SOP.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Asistensi.....	55
Lampiran 2 <i>Screenshoot</i> Layanan Aduan	55
Lampiran 3 Curriculum Vitae.....	57
Lampiran 4 Tabel Hasil Wawancara.....	58
Lampiran 5 Surat Izin Perusahaan	60

