



**PENGUATAN TATA KELOLA MANAJEMEN ASET TETAP
(*FIXED ASSET*) MELALUI PENERAPAN FRAMEWORK ITIL
V4 PADA PT WISMA NUSANTARA INTERNATIONAL**

LAPORAN TUGAS AKHIR

TIARA BESTARI MALAU

41819110102

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**PENGUATAN TATA KELOLA MANAJEMEN ASET TETAP
(*FIXED ASSET*) MELALUI PENERAPAN FRAMEWORK ITIL
V4 PADA PT WISMA NUSANTARA INTERNATIONAL**

LAPORAN TUGAS AKHIR

TIARA BESTARI MALAU
41819110102
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41819110102

Nama : Tiara Bestari Malau

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : Penguatan Tata Kelola Manajemen Aset Tetap
(*Fixed Asset*) Melalui Penerapan Framework ITIL
V4 pada PT Wisma Nusantara International

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 13 Juli 2025



Tiara Bestari Malau

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

NIM : 41819110102
Nama : Tiara Bestari Malau
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Penguatan Tata Kelola Manajemen Aset Tetap
(Fixed Asset) Melalui Penerapan Framework ITIL
V4 pada PT Wisma Nusantara International

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

Disetujui di Jakarta, 13 Juli 2025

Pembimbing : Febrianti Supardinah, ST., MBA.
NIDN : 0302027806



LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Tiara Bestari Malau
NIM (41819110102)
Judul Tugas Akhir : Penguatan Tata Kelola Manajemen Aset Tetap
(Fixed Asset) Melalui Penerapan Framework ITIL
V4 pada PT Wisma Nusantara International

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 31 Juli 2025

Menyetujui,

Pembimbing : Febrianti Supardinah, ST, MBA

NIDN : 0302027806

Ketua Penguji : Lukman Hakim, ST, M.Kom

NIDN : 0327107701

Penguji 1 : Dwi Ade Handayani Capah, S.Kom, M.Kom

NIDN : 0312128302

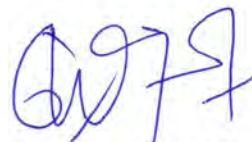
Penguji 2 : Wawan Gunawan, S.Kom, MT., M.Kom.

NIDN : 0424108104

Mengetahui,



Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Wawan Gunawan, S.Kom, MT., M.Kom.
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Yang telah memberikan Ridho, Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Komputer (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yaitu Iyan Iskandar dan Ibu Neneng Sumiati yang telah berjuang jiwa dan raga untuk pendidikan saya hingga saat ini.
2. Saudara yaitu Julio Akbar Malau.
3. Dosen Pembimbing MPTI Ibu Inge Handriani, M.Ak, MMSI.
4. Dosen Pembimbing Akademik berikut Sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir Ibu Febrianti Supardinah, ST, MBA.
5. Ibu Winda dan Ibu Tabitha sebagai narasumber yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi penting dalam penulisan laporan ini.
6. Rekan-rekan satu kantor di PT Wisma Nusantara International.

Akhir kata, penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca. Terima Kasih.

Jakarta, 31 Juli 2025



Tiara Bestari Malau

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

NIM : 41819110102
Nama : Tiara Bestari Malau
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Penguatan Tata Kelola Manajemen Aset Tetap
(Fixed Asset) Melalui Penerapan Framework ITIL
V4 pada PT Wisma Nusantara International

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif itu Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 Juli 2025
Yang menyatakan,



(Tiara Bestari Malau)

ABSTRAK

Nama : Tiara bestari Malau
NIM : 41819110102
Pembimbing TA : Febrianti Supardinah, ST ., MBA.
Judul : Penguatan Tata Kelola Manajemen Aset Tetap (*Fixed Asset*) Melalui Penerapan Framework ITIL V4 pada PT Wisma Nusantara International

Pengelolaan aset tetap merupakan elemen penting dalam memastikan keberlangsungan operasional dan akuntabilitas organisasi. PT Wisma Nusantara International sebagai perusahaan yang bergerak di bidang properti, perhotelan, dan perkantoran telah memiliki standar *barcode* untuk aset tetap (CAPEX), namun belum menerapkan sistem pencatatan dan tata kelola yang terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan pencatatan aset masih bersifat manual, tidak seragam dan berisiko tinggi terhadap kehilangan data serta lemahnya akuntabilitas.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem manajemen aset tetap berbasis *framework* ITIL, khususnya pada modul *Service Configuration Management* (SCM), guna memperkuat tata kelola (*governance*) aset tetap di perusahaan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ITIL SCM dapat memberikan pendekatan sistematis dalam pengelolaan aset tetap, mulai dari identifikasi, pencatatan, pelabelan, hingga audit. Penelitian ini menghasilkan model sistem tata kelola aset tetap, SOP *barcoding*, struktur organisasi, serta tahapan implementasi bertahap yang realistis untuk diterapkan di PT WNI.

Kata kunci: Manajemen Aset Tetap, Tata Kelola, ITIL, SCM, Barcoding, PT WNI

ABSTRACT

Name : Tiara bestari Malau
Student Number : 41819110102
Counsellor : Febrianti Supardinah, ST., MBA.
Title : *Strengthening Fixed Asset Management Governance
Through the Implementation of the ITIL V4
Framework at PT Wisma Nusantara International*

Fixed asset management is a crucial component in ensuring operational continuity and organizational accountability. PT Wisma Nusantara International, a company engaged in the property, hospitality, and office management sectors, has implemented barcode standards for capital expenditure (CAPEX) assets. However, the company has yet to establish an integrated asset management and governance system. As a result, asset data recording remains manual, inconsistent, and prone to data loss and weak accountability.

This study aims to design a fixed asset management system based on the ITIL framework, particularly the Service Configuration Management (SCM) module, to strengthen asset governance within the company. The research adopts a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation review.

The findings show that ITIL SCM provides a systematic approach to asset identification, registration, labeling, and auditing. This study delivers a governance-based asset management model, barcoding SOP, organizational structure, and a realistic step-by-step implementation plan tailored for PT WNI.

Key words: *Fixed Asset Manajemen, Governance, ITIL, SCM, Barcoding, PT WNI*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	1
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Batasan Masalah	2
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Manajemen Aset Tetap	5
2.1.2. ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) V4	6
2.1.3. <i>Four Dimensions of Service Management</i>	10
2.1.4. <i>Service Value System (SVS)</i>	12
2.1.5. ITIL <i>Framework</i> dalam Manajemen Aset	13
2.1.6. <i>Maturity Level (Capability Level)</i> ITIL V4	18
2.1.7. <i>Gap Analysis</i>	23
2.2. Penelitian Terdahulu	24

2.3. Analisis Literature Review.....	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Deskripsi Sumber Data	32
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3. Diagram Alir Penelitian	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Profil PT Wisma Nusantara International (PT WNI).....	39
4.2. Kondisi Eksisting Manajemen Aset Tetap PT WNI	40
4.2.1. Proses Bisnis	40
4.3. Identifikasi Permasalahan Manajemen Aset PT WNI	41
4.4. Analisis Praktik ITIL V4.....	43
4.4.1. <i>Service Configuration Management</i>	43
4.4.2. <i>IT Asset Management</i>	46
4.4.3. <i>Change Enablement</i>	48
4.4.4. <i>Incident Management</i>	49
4.4.5. <i>Monitoring and Event Management</i>	51
4.4.6. <i>Continual Improvement</i>	52
4.4.7. <i>Problem Management</i>	54
4.5. Maturity Level Praktik ITIL V4.....	56
4.6. Gap Analysis.....	57
4.7. Rekomendasi Berbasis ITIL V4.....	59
4.7.1. Road Map Perbaikan Pengelolaan Aset Tetap	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Hubungan PFS dan Capability Criteria Pada Tujuh Praktik.....	21
Tabel 2-2 Literature Review	24
Tabel 4-1 Tabel SWOT	42
Tabel 4-2 Tabel Identifying Capability Level SCM	44
Tabel 4-3 Tabel Identifying Capability Level IT Asset Management	46
Tabel 4-4 Tabel Identifying Capability Level Change Enablement	48
Tabel 4-5 Tabel Identifying Capability Level Incident Management	49
Tabel 4-6 Tabel Identifying Capability Level Monitoring and Event Management	51
Tabel 4-7 Tabel Identifying Capability Level Continual Improvement	52
Tabel 4-8 Tabel Identifying Capability Level Problem Management	54
Tabel 4-9 Tabel Penilaian Kondisi Aktual berdasarkan tabel Identifying Capability Level	55
Tabel 4-10 Tabel Gap Analysis	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Framework ITIL V4	9
Gambar 2-2 Proses ITIL V3 dan Praktik ITIL V4.....	10
Gambar 2-3 Four Dimensions of Service Management	11
Gambar 2-4 ITIL SVS (Service Value System).....	12
Gambar 2-5 ITIL Maturity	19
Gambar 3-1.3 Diagram Alir Penelitian	33
Gambar 4-1 Flowchart Proses Bisnis Manajemen Aset PT WNI.....	41
Gambar 4-2 Road Map.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan	68
Lampiran 2 Wawancara Penelitian	69
Lampiran 3 Surat Keterangan Observasi Penelitian	72
Lampiran 4 Curriculum Vitae	73

