



**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN IT MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V3 PADA DOMAIN SERVICE OPERATION
(STUDI KASUS: PERUSAHAAN ASURANSI KYKY)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Giovanny Christianto Pradesta
41818120039

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**



**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN IT MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V3 PADA DOMAIN SERVICE OPERATION
(STUDI KASUS: PERUSAHAAN ASURANSI KYKY)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Giovanny Christianto Pradesta
41818120039

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Giovanni Christianto Pradesta
NIM	: 41818120039
Program Studi	: Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi	: Analisis Manajemen Layanan IT Menggunakan Framework ITIL V3 pada Domain Service Operation di Perusahaan Asuransi KYKY

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 akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 14 Januari 2025



Giovanny Christianto Pradesta

HALAMAN PENGESAHAN

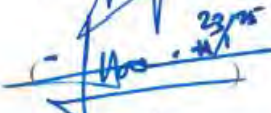
1. LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Giovanni Christianto Pradesta
NIM : 41818120039
Judul Tugas Akhir : Analisis Manajemen Layanan IT Menggunakan Framework ITIL V3 pada Domain Service Operation di Perusahaan Asuransi KYKY

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, 11 Desember 2024

Menyetujui,

Pembimbing	: Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom (		)
NIDN	: 0304056803		
Ketua Penguji	: Lukman Hakim, ST, M.Kom (		)
NIDN	: 0327107701		
Penguji 1	: Yuwan Jumaryadi, S.Kom, M.Kom (		)
NIDN	: 0319078704		
Penguji 2	: Yudo Devianto, S.Kom, M.Kom (		)
NIDN	: 0315127303		

Mengetahui,


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


Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak tidak dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Andriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si, M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Ruci Meiyanti, Dr. S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi juga sekaligus Dosen Pembimbing.
4. Bapak Yudo Devianto, S.Kom, M.Kom dan Bapak Yuwan Jumaryadi, S.Kom, MM, M.Kom selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
5. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung dan mendo'akan keberhasilan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap proposal tugas akhir ini dapat memenuhi standard dan kualifikasi kelulusan pada mata kuliah Tugas Akhir. Semoga proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 28 November 2024



Giovanny Christianto Pradesta

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama Mahasiswa	: Giovanni Christianto Pradesta
NIM	: 41818120039
Program Studi	: Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi	: Analisis Manajemen Layanan IT Menggunakan Framework ITIL V3 pada Domain Service Operation di Perusahaan Asuransi KYKY

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 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, 14 January 2025
Yang menyatakan,




Giovanni Christianto Pradesta

ABSTRAK

Nama	:	Giovanny Christianto Pradesta
NIM	:	41818120039
Pembimbing TA	:	Ruci Meiyaniti, DR. S.Kom, M.Kom
Judul	:	Analisis Manajemen Layanan IT Menggunakan Framework ITIL V3 pada Domain Service Operation di Perusahaan Asuransi KYKY

Manajemen layanan IT telah menjadi bagian integral dari keberhasilan operasional perusahaan modern. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer perusahaan asuransi KYKY ditemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan event management, incident management, problem management, request fulfillment, access management yang merupakan bagian dari Manajemen Layanan IT. Ditemukan juga beberapa tantangan terkait adaptasi kebutuhan bisnis spesifik dan keterbatasan sumber daya manusia yang memahami secara mendalam konsep dan prinsip-prinsip ITIL. Untuk itu diperlukan analisis implementasi manajemen layanan IT menggunakan Framework ITIL V3 domain Service Operation. Metode penelitian yang digunakan termasuk wawancara, observasi, kuesioner dan analisis dokumentasi internal. Dengan memanfaatkan pendekatan kualitatif & kuantitatif, penelitian ini mendokumentasikan proses implementasi, tantangan, dan manfaat dari penerapan Framework ITIL V3 domain Service Operation di lingkungan bisnis yang kompleks. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan Framework ITIL V3 pada domain Service Operation di perusahaan KYKY mencapai tingkat kematangan pada level 5 yang mencerminkan bahwa proses-proses layanan IT telah direncanakan dengan matang, dilaksanakan secara rutin, dan memiliki standarisasi yang baik.

Kata kunci: Analisa, Manajemen Layanan IT, ITIL V3, Service Operation, Perusahaan Asuransi.

ABSTRACT

Nama	:	Giovanny Christiano Pradesta
NIM	:	41818120039
Pembimbing TA	:	Ruci Meiyanti, DR. S.Kom, M.Kom
Judul	:	Analisis Manajemen Layanan IT Menggunakan Framework ITIL V3 pada Domain Service Operation di Perusahaan Asuransi KYKY

IT service management has become an integral part of the operational success of modern companies. Based on the results of interviews with managers of KYKY insurance companies, several problems were found related to event management, incident management, problem management, request fulfillment, access management which are part of IT Service Management. Several challenges were also found related to the adaptation of specific business needs and limited human resources who deeply understand the concepts and principles of ITIL. For this reason, an analysis of the implementation of IT service management using the ITIL V3 Framework Service Operation domain is needed. The research methods used include interviews, observations, questionnaires and internal documentation analysis. By utilizing qualitative & quantitative approaches, this study documents the implementation process, challenges, and benefits of implementing the ITIL V3 Framework Service Operation domain in a complex business environment. The results show that the use of the ITIL V3 Framework in the Service Operation domain at KYKY company reaches a maturity level of level 5 which reflects that the IT service processes have been carefully planned, implemented routinely, and have good standardization.

Keywords: Analysis, IT Service Management, ITIL V3, Service Operation, Insurance Company.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR.....	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	V
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 PERMASALAHAN	1
1.3 TUJUAN PENELITIAN	2
1.4 BATASAN MASALAH	2
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	3
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 TEORI / KONSEP TERKAIT.....	6
• <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	6
• <i>Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL V3)</i>	6
• <i>Service Operation</i>	9
• <i>RACI Model</i>	9
• <i>Process Maturity Framework</i>	10
• <i>Likert Scale</i>	11
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	11
<i>Literature Review</i>	13
2.3 ANALISIS LITERATUR REVIEW	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 DESKRIPSI SUMBER DATA.....	37
3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	37
3.3 DIAGRAM ALUR PENELITIAN.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 DAFTAR KUESIONER & JAWABAN KUESIONER.....	41
4.2 ANALISA RACI MODEL	55
4.3 ANALISA MATURITY LEVEL.....	56
4.4 ANALISIS GAP	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 KESIMPULAN.....	61
5.2 SARAN	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Literature Review 1	13
Tabel 2 Literature Review 2	13
Tabel 3 Literature Review 3	15
Tabel 4 Literature Review 4	15
Tabel 5 Literature Review 5	16
Tabel 6 Literature Review 6	17
Tabel 7 Literature Review 7	18
Tabel 8 Literature Review 8	19
Tabel 9 Literature Review 9	20
Tabel 10 Literature Review 10	21
Tabel 11 Literature Review 11	22
Tabel 12 Literature Review 12	23
Tabel 13 Literature Review 13	24
Tabel 14 Literature Review 14	26
Tabel 15 Literature Review 15	27
Tabel 16 Literature Review 16	28
Tabel 17 Literature Review 17	29
Tabel 18 Literature Review 18	31
Tabel 19 Literature Review 19	32
Tabel 20 Literature Review 20	33
Tabel 21 Questionnaire Event Management.....	41
Tabel 22 Questionnaire Incident Management.....	43
Tabel 23 Questionnaire Problem Management	45
Tabel 24 Questionnaire Reuquest Fulfillment.....	47
Tabel 25 Questionnaire Access Management.....	50
Tabel 26 Likert Scale.....	52
Tabel 27 Jumlah Nilai Kuesioner Event Management	52
Tabel 28 Jumlah Nilai Kuesioner Incident Management	53
Tabel 29 Jumlah Nilai Kuesioner Problem Management.....	53
Tabel 30 Jumlah Nilai Kuesioner Request Fulfillment	54
Tabel 31 Jumlah Nilai Kuesioner Access Management	54
Tabel 32 RACI Model	55
Tabel 33 Interval Tingkat Kematangan	58
Tabel 34 Hasil Pengukuran Maturity Level.....	58
Tabel 35 Analisis GAP Subdomain.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 ITIL Lifecycle.....	7
Gambar 2 ITIL Core.....	8
Gambar 3 Definisi RACI.....	10
Gambar 4 Diagram Alur Penelitian	39
Gambar 5 Representasi Maturity Level ITIL V3.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bimbingan Kartu Asistensi	65
Lampiran 2 Curriculum Vitae.....	66
Lampiran 3 Bukti Daftar BNSP.....	67
Lampiran 4 Bukti Cek Turnitin (Result 18%)	69

