

**ANALISIS TINGKAT KESIAPAN MANAJEMEN LAYANAN IT
BERDASARKAN SERVICE DESIGN FRAMEWORK ITIL V4
(STUDI KASUS : STARTUP FUN BAHASA)**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

NADIATU WAFRINA

H06219012

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nadiatu Wafrina

NIM : H06219012

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS TINGKAT KESIAPAN MANAJEMEN LAYANAN IT BERDASARKAN SERVICE DESIGN FRAMEWORK ITIL V4 (STUDI KASUS : STARTUP FUN BAHASA)". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 5 Januari 2024

Yang menyatakan,



Nadiatu Wafrina

NIM H06219012

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh :

NAMA : NADIATU WAFRINA

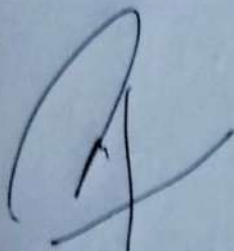
NIM : H06219012

JUDUL : ANALISIS TINGKAT KESIAPAN MANAJEMEN
LAYANAN IT BERDASARKAN SERVICE DESIGN
FRAMEWORK ITIL V4 (STUDI KASUS : STARTUP
FUN BAHASA)

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 15 Desember 2023

Dosen Pembimbing 1



Ahmad Yusuf, M. Kom
NIP.199001202014031003

Dosen Pembimbing 2



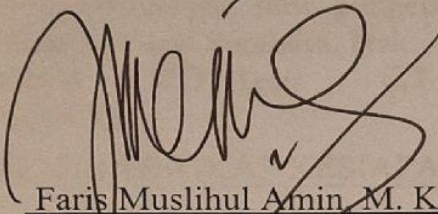
Prasasti Karunia F. A., S. Kom, M. Kom, M. IM
NIP.202111013

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

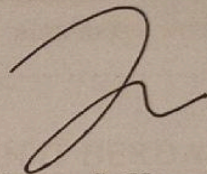
Skripsi Nadiatu Wafrina ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 2 Januari 2024

Mengesahkan,
Dewan Penguji

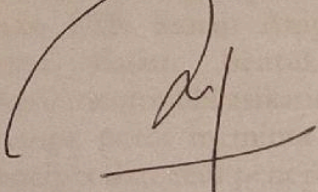
Dosen Penguji 1


Faris Muslihul Amin, M. Kom
NIP.198808132014031001

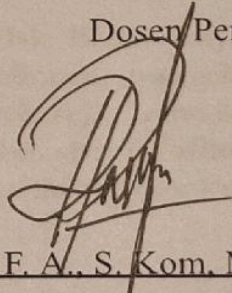
Dosen Penguji 2


Dr. Ilham, S. Kom., M.Kom
NIP.198011082014031002

Dosen Penguji 3


Ahmad Yusuf, M. Kom
NIP.199001202014031003

Dosen Penguji 4


Prasasti Karunia F. A., S. Kom, M. Kom, M. IM
NIP.202111013

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Ampel Surabaya


Dr. Saepul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nadiatu Wafrina
NIM : H06219012
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : nadiawafrina99@gmail.com

Demi pengembangannya ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KESIAPAN MANAJEMEN LAYANAN IT BERDASARKAN

SERVICE DESIGN FRAMEWORK ITIL V4 (STUDI KASUS : FUN BAHASA)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Januari 2024

Penulis



(Nadiatu Wafrina)

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KESIAPAN MANAJEMEN LAYANAN IT BERDASARKAN SERVICE DESIGN FRAMEWORK ITIL V4 (STUDI KASUS : STARTUP FUN BAHASA)

Oleh :

Nadiatu Wafrina

Penerapan manajemen layanan IT membutuhkan kerangka kerja untuk membantu perusahaan menginterpretasikan bentuk dan fungsi dari penerapan teknologi informasi, salah satu kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai pedoman pelaksanaan manajemen layanan IT yakni ITIL. ITIL adalah kerangka kerja yang memberikan panduan yang berfokus kepada manajemen dalam perusahaan dan kepuasan pelanggan, dengan versi terbaru dari ITIL yakni ITIL V4. Salah satu *practice* dalam ITIL yang berhubungan dengan manfaat yang akan diterima oleh bisnis dengan menerapkan IT adalah *service design*. FunBahasa sebagai platform layanan IT membutuhkan sebuah standarisasi layanan IT dengan ITIL V4 *practice service design* yang dapat membantu merancang layanan IT yang mengacu kepada tujuan bisnis dan kepuasan pelanggan, sebelum dilakukan standarisasi dilakukan analisis tingkat kesiapan guna mengetahui kondisi yang ada pada FunBahasa. Analisis tingkat kesiapan menggunakan indikator *maturity level* pada 4 dimensi ITIL V4 yang didapatkan hasil bahwa level keseluruhan dimensi berada pada level 2, hal ini menjelaskan bahwa proses atau fungsi yang ada di dalamnya berada pada tahap sudah dilaksanakan namun belum dilaksanakan dengan baik dan belum distandarisasi, terdapat 3 rekomendasi peningkatan pelayanan pada dimensi *organization and people*, dimensi *information and technology* terdapat 3 rekomendasi, dimensi *partners and suppliers* terdapat 2 rekomendasi dan pada dimensi *value stream and processes* terdapat 2 rekomendasi.

Kata Kunci : Analisis Tingkat Kesiapan, Maturity Level, Service Design, Manajemen Layanan IT, ITIL

ABSTRACT

ANALYSIS OF IT SERVICE MANAGEMENT READINESS LEVEL BASED ON ITIL V4 FRAMEWORK SERVICE DESIGN (CASE STUDY: FUN LANGUAGE STARTUP)

By :
Nadiatu Wafrina

The implementation of IT service management requires a framework to help companies interpret the form and function of the application of information technology, one of the frameworks that can be used as a guide for implementing IT service management is ITIL. ITIL is a framework that provides guidance that focuses on company management and customer satisfaction, with the latest version of ITIL, namely ITIL V4. One of the practices in ITIL that is related to the benefits that businesses will receive by implementing IT is service design. FunBahasa as an IT service platform requires standardization of IT services with ITIL V4 practice service design which can help design IT services that refer to business goals and customer satisfaction. Before standardization, a readiness level analysis is carried out to determine the existing conditions at FunBahasa. Analysis of the level of readiness using maturity level indicators on the 4 dimensions of ITIL V4 resulted in the overall level of the dimensions being at level 2, this explains that the processes or functions contained therein are at the stage of being implemented but have not been implemented properly and have not been standardized, there are 3 recommendations for improving services in the organization and people dimension, there are 3 recommendations in the information and technology dimension, there are 2 recommendations in the partners and suppliers dimension and there are 2 recommendations in the value stream and processes dimension.

Keywords: *Readiness Level Analysis, Maturity Level, Service Design, IT Service Management, ITIL*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PUBLIKASI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Kependulisan.....	5
BAB II	
LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Teori Teori Dasar.....	9
2.2.1. Manajemen Layanan IT.....	9
2.2.2. Information Technology Infrastructure Library Versi 4 (ITIL V4).....	10
2.2.3. Service Design.....	13
2.2.4. Analisis Tingkat Kesiapan.....	15
2.2.5. Maturity Level.....	15
2.2.6. Metode Pengambilan Data.....	17
2.3. Integrasi Keilmuan.....	18
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1. Desain Penelitian.....	20
3.2. Uraian Desain Penelitian.....	21

3.2.1. Penentuan Masalah.....	21
3.2.2. Penyusunan Instrumen Wawancara.....	21
3.2.2.1. Penyusunan Indikator Level Kematangan.....	22
3.2.3. Pengumpulan Data.....	22
3.2.4. Analisis Data.....	23
3.2.4.1. Analisis Skoring.....	23
3.2.5. Hasil.....	24
3.3. Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.4. Waktu Penelitian.....	24
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Hasil Penelitian.....	25
4.1.1. Hasil Pengumpulan Data.....	25
4.1.2. Hasil Analisis Data.....	29
4.1.2.1. Analisis Skoring.....	29
4.2. Pembahasan.....	41
4.3. Analisis Gap.....	41
4.3.1. Dimensi Organization and People.....	42
4.3.2. Dimensi Information and Technology.....	42
4.3.3. Dimensi Partners and Suppliers.....	43
4.3.4. Dimensi Value Stream and Processes.....	44
4.4. Rekomendasi Analisis Gap.....	44
BAB V	
PENUTUP.....	46
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	51

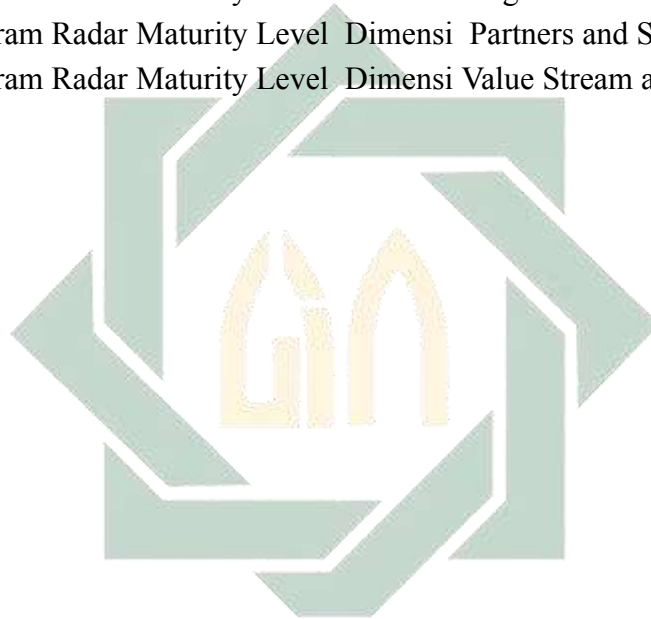
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2.2 Skala Kematangan.....	16
Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Maturity Level Pada 4 Dimensi.....	29
Tabel 4.2 Tabel Rekapitulasi Jawaban Wawancara Pada Dimensi Organization And People.....	30
Tabel 4.3 Hasil Maturity Level Dimensi Organization and People.....	32
Tabel 4.4 Tabel Rekapitulasi Jawaban Wawancara Pada Dimensi Information and Technology.....	33
Tabel 4.5 Hasil Maturity Level Dimensi Information and Technology.....	35
Tabel 4.6 Tabel Rekapitulasi Jawaban Wawancara Pada Dimensi Partners and Suppliers.....	36
Tabel 4.7 Hasil Maturity Level Dimensi Partners and Suppliers.....	37
Tabel 4.8 Tabel Rekapitulasi Jawaban Wawancara Pada Dimensi Value Stream and Processes.....	38
Tabel 4.9 Hasil Maturity Level Dimensi Value Stream and Processes.....	40
Tabel 4.10 Analisis Gap.....	41
Tabel 4.11 Rekomendasi Analisis Gap.....	45

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

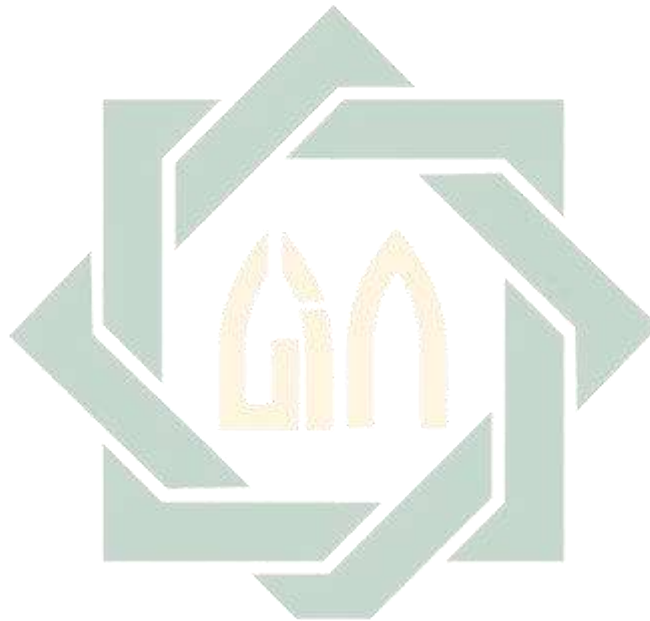
Gambar 2.1 Service Value System.....	11
Gambar 2.2 Service Value Chain.....	12
Gambar 2.3 Heat Map Service Design.....	15
Gambar 2.4 Rumus Maturity Level.....	16
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	21
Gambar 4.2 Diagram Radar Maturity Level 4 Dimensi ITIL V4.....	31
Gambar 4.3 Diagram Radar Maturity Level Dimensi Organization and People.	34
Gambar 4.4 Diagram Radar Maturity Level Dimensi Organization and People.	37
Gambar 4.5 Diagram Radar Maturity Level Dimensi Partners and Suppliers.....	39
Gambar 4.6 Diagram Radar Maturity Level Dimensi Value Stream and Processes.	42



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara.....	51
Lampiran 2 Hasil Wawancara Narasumber 1.....	52
Lampiran 3 Hasil Wawancara Narasumber 2.....	59
Lampiran 4 Hasil Wawancara Narasumber 3.....	66



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ada, S. T. R., Zahra, A. L., Shahita, D., Martapura, I. R., & Suryanto, T. L. M. (2022). Analisis Perbandingan Cobit 5 Dan Itil V4 Dalam Implementasi It Governance. *Scan : Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.33005/scan.v17i1.3181>
- Aditya, M. A., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). Perbandingan Cobit 2019 dan Itil V4 sebagai Panduan Tata Kelola dan Management IT. *Jurnal Computech & Bisnis (e-Journal)*, 13(2), Article 2.
- Amrozi, Y. (2022). *Metode Penelitian Dalam Bidang Sistem Informasi dan Komunikasi*. Rajawali Pers.
- Arifin, M. Z. (2019). Nilai Moral Karya Sastra Sebagai Alternatif Pendidikan Karakter (Novel Amuk Wisanggeni Karya Suwito Sarjono). *Literasi : Jurnal Bahasa Dan Sastra Indonesia Serta Pembelajarannya*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.25157/literasi.v3i1.1953>
- Arjunandi, B., Naufala, W. Z., Sabani, R., Almutaqin, M. S., & Setiawan, I. (2023). Garuda—Garba Rujukan Digital. *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 8, 1–7.
- Danismara, N. S., Firdausiyah, N., & Yudono, A. (2023). Evaluasi Kesiapan Jalur Pedestrian Kawasan Stasiun Gubeng Untuk Mendukung Penerapan Konsep Tod. *Planning for Urban Region and Environment Journal (PURE)*, 12(1), Article 1.
- Desyawlansari, N., Ghozali, K., & Ginardi, R. (2022). Perancangan Enterprise Architecture menggunakan TOGAF (The Open Group Architecture Framework) pada Pelayanan Pembayaran Pelanggan PT Anugerah Lapocino Abadi. *Jurnal Teknik ITS*, 11. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v11i2.85660>
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Get Press
- Firmansyah, D. & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1, 85–114.

- Gunawan, H. (2019). Desain Model Manajemen Layanan TI Berbasis Information TECHNOLOGY Infrastructure Library (ITIL). *Media Informasi Analisa dan Sistem*, 2, 104–111. <https://doi.org/10.54367/means.v4i2.543>
- Hayadi., B. H., Sukmana, H. T., Shafiera, E., & Kim, J.-M. (2021). The Development of ITSM Research in Indonesia: A Systematic Literature Review |. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 5, 138–156. <https://doi.org/10.29099/ijair.v5i2.233>
- Hariyanti, N. T., Sihombing, D. J. C., & Wirapraja, A. (2018). Pemanfaatan Proses Pada Kerangka Itilv3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi. *Jurnal Eksekutif*, 15.
- Haryanti, T., & Pribadi, A. (2019). E-Commerce Service Design Readiness using ITIL framework with IT Balanced Scorecard Objective (Case Study: University E-Commerce). *ScienceDirect*, 161, 283–290.
- Herlinudinkhaji, D. (2019). Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.1.4005>
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Kurniawan, S. E. D., Widodo, A., & Nugroho, A. (2022). Meningkatkan Sistem Layanan Pelanggan dengan Pendekatan Framework ITIL. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(1), 1–8. <https://doi.org/10.31328/jointecs.v7i1.2550>
- Muthoharoh, & Prastyaningsih, H. (2020). Melestarikan Budaya Literasi Karya Sastra Melalui Literasi Digital Di Era Milenial. | *Lingua Rima: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 9. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/lgrm/article/view/2404>

- Putri, S. A., Darwiyanto, E., & Suwawi, D. D. J. (2015). Evaluasi Tingkat Kesiapan Service Design Menggunakan It Infrastructure Library (itil) Versi 3 Pada Pt Fajar Mas Murni Bekasi (studi Kasus: Aplikasi As400). *eProceedings of Engineering*, 2(2), Article 2. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/view/2857>
- Rahayu, R. (2020). Analisis Tingkat Kesiapan Perguruan Tinggi dan Tingkat Kepuasan Pengguna dalam Implementasi E-Learning System Sebagai Dampak dari Pandemi Covid 19. *Jurnal Inovasi Pendidikan Ekonomi (JIPE)*, 10. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/jipe/article/view/110555>
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Hidayah, S. O. N., Diniyati, F. F., & Setiawan, I. (2023). Pemanfaatan Metode Itil V3 Domain Service Design Dalam Menganalisis Manajemen Layanan Shopee (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto). *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.51876/simtek.v8i1.168>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Deepublish.
- Sari, A. I. P., Magdalena, L., & Septian, W. E. (2023). Pengukuran Tingkat Kematangan Service Management Practices Pada Cirebon Satu Data Menggunakan Framework IT-IL 4. *Journal of Practical Computer Science*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.37366/jpcs.v3i2.2567>
- Sari, M., & Asmendri. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science*, 6. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/naturalscience/article/view/1555>
- Sukirman. (2021). Karya Sastra Media Pendidikan Karakter bagi Peserta Didik. *Jurnal Konsepsi*, 10, 17–27.
- Teso, G., & Walters, A. (2016). Assessing Manufacturing SMEs' Readiness to Implement Service Design. *Procedia CIRP*, 47, 90–95. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2016.03.063>