

**PERANCANGAN *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL V4 PADA
PT. DEENYE BERKAH ABADI**

SKRIPSI



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

Disusun Oleh:

**Ozilla Junior Pratomo
09040622073**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ozilla Junior Pratomo
NIM : 09040622073
Program Studi : Sistem Informasi
Angkatan : 2022

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “PERANCANGAN *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL V4 PADA PT. DEENYE BERKAH ABADI”. 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, 12 Juni 2026

Yang menyatakan,



Ozilla Junior Pratomo
(09040622073)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : OZILLA JUNIOR PRATOMO
NIM : 09040622073
JUDUL : PERANCANGAN *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL V4 PADA PT.
DEENYE BERKAH ABADI

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

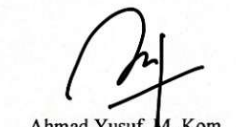
Surabaya, 5 Juni 2026

Dosen Pembimbing 1



Mujib Rijawan, S.Kom., M.T.
NIP 198604272014031004

Dosen Pembimbing 2



Ahmad Yusuf, M. Kom
NIP 199001202014031003

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi Ozilla Junior Pratomo ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 15 Juni 2026

Mengesahkan,
Dewan Penguji

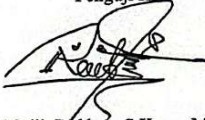
Penguji I


Dr. Achmad Teguh Wibowo,
M.T., MTCNA., MTCRE
NIP 198810262014031003

Penguji II


Dr. Moch Yasin, S.Kom,
M.Kom., M.B.A., CDCP
NIP 198808302014031001

Penguji III


Mujib Ridwan, S.Kom., M.T.
NIP 198604272014031004

Penguji IV


Ahmad Yusuf, M. Kom
NIP 199001202014031003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. Saepul Hamdani, M.Pd.
NIP 196807312000031002

PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Ozilla Junior Pratomo
NIM : 09040622073
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi
E-mail address : bhaktiabad111@gmail.com

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

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PERANCANGAN *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERBASIS ITIL V4 PADA PT. DEENYE BERKAH ABADI

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, 15 Juni 2026

Penulis

(Ozilla Junior Pratomo)

ABSTRAK

PERANCANGAN PROBLEM MANAGEMENT LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL V4 PADA PT. DEENYE BERKAH ABADI

Oleh :

Ozilla Junior Pratomo

PT. Deenye Berkah Abadi telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung berbagai proses bisnis, namun masih menghadapi permasalahan seperti bug pada sistem e-ticket, gangguan aplikasi *e-commerce*, dan kendala pada sistem antrian yang berpotensi menghambat operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian praktik *Problem Management* yang berjalan dengan standar ITIL V4 serta merancang rekomendasi perbaikannya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan praktik *Problem Management* ITIL V4 yang meliputi *Proactive Problem Identification*, *Reactive Problem Identification*, *Problem Control*, dan *Error Control*, serta didukung metode 5 Whys untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan *Problem Management* belum berjalan optimal karena belum adanya prosedur standar, dokumentasi masalah yang terstruktur, penerapan *Root Cause Analysis* yang konsisten, serta *Known Error Database*. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan rekomendasi berupa penyusunan SOP *Problem Management*, penerapan *Root Cause Analysis*, pembangunan *Known Error Database*, monitoring tren gangguan, dan penyusunan *Key Performance Indicator* guna meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: ITIL V4, *Problem Management*, *IT Service Management*, *Root Cause Analysis*, *Maturity Level*.

ABSTRACT

PROBLEM MANAGEMENT DESIGN OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES BASED ON ITIL V4 AT PT. DEENYE ETERNAL BLESSING

By :

Ozilla Junior Pratomo

PT. Deenye Berkah Abadi has utilized technology to support various business processes, but still faces problems such as bugs in the e-ticketing system, disruptions in e-commerce application information, and constraints in the queuing system that have the potential to hamper the company's operations. This study aims to determine the level of balance between current Problem Management practices and the ITIL V4 standard and to develop recommendations for improvement. The method used is descriptive qualitative research with data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The analysis is based on ITIL V4 Problem Management practices, which include Proactive Problem Identification, Reactive Problem Identification, Problem Control, and Error Control, and is supported by the 5 Whys method to identify root causes of problems. The results indicate that Problem Management is not optimal due to the lack of standard procedures, structured problem documentation, consistent application of Root Cause Analysis, and a Known Error Database. Therefore, this study produces recommendations in the form of developing a Problem Management Standard Operating Procedure (SOP), implementing Root Cause Analysis, developing a Known Error Database, monitoring disruption trends, and developing Key Performance Indicators to continuously improve the quality of information technology services.

Keywords: ITIL V4, Problem Management, IT Service Management, Root Cause Analysis, Maturity Level.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Akademis	5
1.5.2 Praktis.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 <i>Problem Management</i>	13
2.2.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	15
2.2.3 ITIL V4	17
2.2.4 Populasi dan Sampel	19

2.2.5	Penelitian Kualitatif	20
2.2.6	<i>Maturity level</i>	22
2.3	Integrasi Keilmuan	23
2.3.1	Inisiatif perubahan/perbaikan layanan	23
2.3.2	Evaluasi dan peningkatan berkelanjutan	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....		26
3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Desain Penelitian	29
3.2.1	Identifikasi Masalah	30
3.2.2	Studi Literatur	31
3.2.3	Penentuan Sampling	32
3.2.4	Instrumen Pertanyaan	33
3.2.5	Pengumpulan data	35
3.2.6	Analisis Data	35
3.2.7	Interpretasi Hasil Data.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	38
4.2	Hasil Analisis Data	39
4.2.1	<i>Proactive Problem Identification</i>	39
4.2.2	<i>Reactive Problem Identification</i>	41
4.2.3	<i>Problem Control</i>	42
4.3.4	<i>Error Control</i>	45
4.3	Maturity Level.....	47
4.3.1	Perhitungan Nilai Maturity	47
4.3.2	Interpretasi Tingkat Kematangan	59

4.4	Analisis GAP	61
4.4.1	GAP Kondisi Saat Ini Dengan ITIL V4	62
4.4.2	Prioritas Permasalahan	64
4.5	<i>Root Cause Analysis</i>	66
4.5.1	Fish Bone Diagram	66
4.5.2	Hasil Analisis Akar Masalah.....	69
4.6	Perancangan <i>Problem Management</i> Berbasis ITIL V4.....	71
4.6.1	Rekomendasi Penyusunan SOP <i>Problem Management</i>	72
4.6.2	Rekomendasi Penerapan <i>Root Cause Analysis</i>	80
4.6.3	Rekomendasi Pembangunan <i>Known Error Database</i> (KEDB)	82
4.6.4	Analisis Penerapan Tren Gangguan	84
4.6.5	Rekomendasi Penyusunan KPI <i>Problem Management</i>	86
4.6.6	Target Peningkatan Maturity Level	88
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Problem Management</i> Flow	14
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	29
Gambar 4. 1 Klinik Dny Skincare.....	38
Gambar 4. 2 Diagram Fishbone	67
Gambar 4. 3 SOP Berdasarkan <i>Problem Management</i>	73



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Instrumen pertanyaan.....	33
Tabel 4. 1 Kode Responden Penelitian	47
Tabel 4. 2 Tabel Hasil Maturity <i>Proactive Problem Identification</i>	48
Tabel 4. 3 Hasil Maturity Level <i>Reactive Problem Identification</i>	50
Tabel 4. 4 Hasil Maturity Level <i>Problem Control</i>	53
Tabel 4. 5 Hasil Maturity Level <i>Error Control</i>	56
Tabel 4. 6 Rata-Rata Nilai Maturity.....	59
Tabel 4. 7 GAP Kondisi Saat Ini.....	62
Tabel 4. 8 Tingkat Prioritas Permasalahan	64
Tabel 4. 9 SOP Usulan.....	72
Tabel 4. 10 Deskripsi <i>Activity</i> SOP.....	73
Tabel 4. 11 Rekomendasi <i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	81
Tabel 4. 12 Rekomendasi Monitoring Tren Gangguan.....	85
Tabel 4. 13 KPI (<i>Key Performance Indicator</i>).....	87
Tabel 4. 14 Target Tingkat Kematangan (<i>To-be</i>).....	88

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, H., Studi, P., Informasi, S., Informasi, F. T., & Al-ghifari, U. (2025). *MENINGKATKAN RESILIENSI LAYANANTI DI ERA DIGITAL*. 17(2), 111–117.
- Adriansyah, A. A., Setianto, B., & Lukiyono, Y. T. (2023). *Proactive method for Identification and handling of patient complaints with root cause analysis in Surabaya Islamic Hospital*. 57. <https://doi.org/10.1177/22799036231208357>
- Akbar, A., Pratama, R. V., Purnomo, C., & Rifaldi, M. (2026). *IT Service Management : Implementation of ITIL Framework in Modern Organizations*. 7(3), 320–326.
- Alkaromi, M. A., Syahputra, A. A., Asnafi, M., Vanning, A., Haq, A., & Setiawan, I. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation Website Akademik*. 2(4).
- Anandityo, A. S., & Mursityo, Y. T. (2019). *Evaluasi Incident Management Dan Problem Management Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang Menggunakan Framework ITIL V3*. 3(10), 9950–9958.
- Aspers, P., & Corte, U. (2021). What is Qualitative in Research. *Qualitative Sociology*, 599–608. <https://doi.org/10.1007/s11133-021-09497-w>
- Axelos. (2021). *Wh at is t h e ITIL M at u r i t y M o d e l*. 1–9.
- Budiman, A., Fitri, Y., Lubis, A., Informatika, T., & Medan, U. H. (2025). *Perbandingan Framework COBIT 2019 dan ITIL 4 dalam Tata Kelola Teknologi Informasi*. 1(2), 52–57.
- Choldun, I. (2026). *ANALISIS IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA PALEMBANG*. 3(3), 391–399.
- Conger, S., & Probst, J. (2014). *Knowledge Management in ITSM : Applying the DIKW Model*.
- Diyandi, N. T., Nisa, A., Setiani, R. A., & Setiawan, I. (2025). *Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif*. November.
- Effendy, F., Dewa, B. S., & Hariyanti, E. (2018). *Problem Management*

Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan COBIT 5. 02, 157–165.

- Harjanto, A., & Aji, R. F. (2024). *Improving IT Assets Management with ITIL 4 Framework. 2*, 127–143.
- Idrus, N. A., & Widodo, C. E. (2025). *Strategy Improvement for IT Governance in Library Services Using an Adaptation of ITIL 4 and FitSM : A COBIT 2019 Evaluation. 12*(4), 685–696. <https://doi.org/10.15294/sji.v12i4.34197>
- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. 03*(01), 50–58.
- Imron, A., Cholil, W., & Atika, L. (2020). *Perancangan Helpdesk Sistem Model Berbasis Itil Versi 3 Domain Problem Management Dan Incident Management. 11*(01), 1–8.
- Kajian, J., Islam, A., Laili, N. H., Abdulah, R., & Aisyah, S. (2025). *KUANTITATIF DAN KUALITATIF). 9*(3), 65–69.
- Kwarteng, R. A., Idoko, I. P., & Azonuche, T. I. (2025). *Optimizing IT Incident and Problem Management Through Data Analytics and ITIL-Aligned Digital Workflows. 445–474*.
- Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Information Technology Service Management (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan Framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3 pada BNN Provinsi SUMSEL. 1*(3), 206–212.
- Mursityo, Y. T., & Aknuranda, I. (2019). *Evaluasi Maturitas pada Proses Incident Management dan Problem Management dalam Inflight Manager System PT. Aerofood ACS Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Service Operation. 3*(5), 5104–5114.
- Operation, S., & Fulfillment, R. (2024). *Evaluasi Proses Request Fulfillment Dan Problem Management Sistem Informasi Pada PSIK Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Menggunakan Framework ITIL. 8*(10), 1–10.
- Pahlawan, U., Tambusai, T., Lestari, A., & Fitriasia, A. (2022). *Jurnal Pendidikan dan Konseling. 4*, 8558–8563.
- Prayogo, J. S., Alia, P. A., Setyadi, A. T., & Setyawan, A. B. (2023). *LITERATURE REVIEW : MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI*

*INFORMASI DENGAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) DI INDONESIA. 1(2), 154–158.*

- Rahma, I., Putri, D., & Nuryana, I. K. D. (2024). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus : Dispendukcapil Kota Kediri)*. 05(01), 173–181.
- Rahmana, M. Y., Informasi, S., Multi, U., Palembang, D., & Palembang, K. (2025). *EVALUASI PENERAPAN IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) DENGAN FRAMEWORK ITIL V3*. 13(3).
- Rahmasari, A. C., Santoso, A. F., & Praditya, D. (2025). *Implementation of IT Service Management (ITSM) in Service Level Management and Capacity and Performance Management Processes*. 6(2), 803–816.
- Riri Fajriah, R. M. (2025). *IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT*. 10(1), 26–40.
- Rivai, M. M., & Pratama, D. (2026). *Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Framework ITIL V4*. 7(3), 2971–2983.
- Rusydi Umar, Imam Riadi, E. H. (2019). *Analisis Keamanan Sistem Informasi Berdasarkan Framework COBIT 5 Menggunakan Capability Maturity Model Integration (CMMI)*. 01, 47–54.
- Safina Riadi, D. P. (2026). *ANALISIS IT SERVICE MANAGEMENT LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN MENERAPKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA PT JASA RAHARJA PUTERA KOTA PALEMBANG*. 10(9).
- Safrina, S. P., Industri, F. R., Telkom, U., Santosa, I., Industri, F. R., Telkom, U., Nurtrisha, W. A., Industri, F. R., & Telkom, U. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : RiYanTI Telkom University*. 10(2), 1434–1443.
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). *Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management , Problem*

Management , dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4 meningkatkan pelayanan kepada penduduknya . Salah satu upaya yang mereka lakukan Tangerang . Tangerang LIVE adalah sebuah sistem informasi yang memberikan data secara pelayanan publik daring , dengan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan (Shari et al ., 2021). Penelitian sebelumnya menggunakan kerangka kerja ITIL V4 untuk mengevaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi di DPMPTSP Kabupaten. 10(1), 187–202.

- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). *Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4 sudah memberikan dampak yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat (Gusti & Ambiyar , pelayanan publik secara online kepada masyarakat , dimana kepuasan pengguna dapat. 9(1), 160–173.*
- Siroj, R. A., Afgani, W., Septaria, D., Zahira, G., Kuantitatif, P., Ilmiah, P., & Data, A. (2024). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran, Volume 7 Nomor 3, 2024 | 11279. 7, 11279–11289.*
- Syahrul, M. R., Tul, N., & Mulya, Z. (2024). *Analisis Implementasi Framework ITIL V . 4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel Jurnal Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT). 4(3), 338–344.*
- Theresia Chintia Herawati, D. P. (2025). *Analisis IT Service Management (ITSM) Menggunakan Framework ITIL V4 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. 5(3), 1662–1678.*
- Tri, K., Ariana, A., Agung, A., Hary, N., & Andreyana, V. (2025). *AUDIT LAYANAN BERBASIS ITIL V4 DOMAIN SERVICE DESK , INCIDENT , DAN PROBLEM MANAGEMENT PADA. 7(3), 802–812.*
- Triwahono, M. V., & Mulyati, M. (2026). *Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT . Putra Laskar Merdeka. 6(1), 220–231.*
- Warajaya, C. V., & Techindo, S. (2024). *Implementasi ITIL V3 dan COBIT 5 Dalam Manajemen Masalah TI di. 3.*
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian*

Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). 7, 2896–2910.

