

TUGAS AKHIR

**PERANCANGAN KATALOG LAYANAN *HELPDESK*
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS UNIT STI INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM PURWOKERTO)**



KESIT GALUH KIRANA

18103015

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**PERANCANGAN KATALOG LAYANAN HELPDESK
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS UNIT STI INSTITUT TEKNOLOGI
TELKOM PURWOKERTO)**

***DESIGN OF HELP DESK SERVICE CATALOGUE
USING FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY UNIT STI
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO)***



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

KESIT GALUH KIRANA

18103015

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
PERANCANGAN KATALOG LAYANAN HELPDESK
MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS UNIT STI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM
PURWOKERTO)

DESIGN OF HELP DESK SERVICE CATALOGUE USING
FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY UNIT STI INSTITUT
TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

KESIT GALUH KIRANA
18103015

Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 3 Juli 2023

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN.0610108905

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

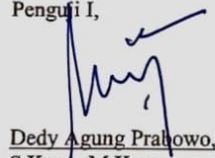
PERANCANGAN KATALOG LAYANAN HELPDESK MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS UNIT STI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO)

DESIGN OF HELP DESK SERVICE CATALOGUE USING FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY UNIT STI INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO)

Disusun Oleh
KESIT GALUH KIRANA
18103015

Telah Diujikan Dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Selasa, 18 Juli 2023.

Penguji I,



Dedy Agung Prahowo,
S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0231108502

Penguji II,



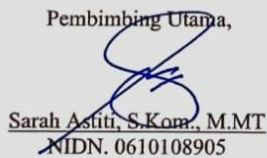
Resad Setyadi, S.T.,
S.Si., MMSI
NIDN. 0307057601

Penguji III,



Sandhy Fernandez,
S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0201099202

Pembimbing Utama,



Sarah Astuti, S.Kom., M.MT
NIDN. 0610108905

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom.
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : **Kesit Galuh Kirana**
NIM : **18103015**
Program Studi : **S1 Sistem Informasi**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:
**PERANCANGAN KATALOG LAYANAN HELPDESK MENGGUNAKAN
ITIL FRAMEWORK V3 (STUDI KASUS IT SUPPORT INSTITUT
TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO)**

Dosen Pembimbing Utama: Sarah Astiti, S.Kom., M.MT

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 15 Mei 2023

Yang Menyatakan,



Kesit Galuh Kirana
NIM.18103015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya dan atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom. selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani S.Kom., M.Kom. selaku Kaprodi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Sarah Astiti, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan proposal penelitian.
5. Unit Sistem Teknologi dan Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto, yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan membantu penulis dalam penelitian
6. Orang tua saya yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
7. Teman Seperjuangan, teman-teman mahasiswa/i Institut Teknologi Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Banyumas, 21 Juli 2023



Kesit Galuh Kirana

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP).....	11
2.2.2 Sistem dan Teknologi Informasi (STI)	12
2.2.3 <i>Helpdesk</i>	13
2.2.4 ITIL V3	14
2.2.5 Layanan.....	17
2.2.6 Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI).....	18
2.2.7 Katalog Layanan	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Subyek dan Obyek Penelitian.....	20
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	20
3.2.1 Perangkat Keras	20
3.2.2 Perangkat Lunak.....	21
3.2.3 Bahan.....	21
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	22

3.3.1.	Identifikasi Masalah	22
3.3.2.	Studi Literatur	23
3.3.3.	Wawancara	23
3.3.4.	Kesepakatan dan Dokumentasi	23
3.3.5.	Definisi dan Status Layanan.....	23
3.3.6.	Kesepakatan & Dokumentasi dari Definisi Status Layanan TI	25
3.3.7.	Katalog Layanan	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Wawancara dan Observasi	28
4.1.1	Pengumpulan Data	28
4.1.2	Subjek dan Objek Penelitian	29
4.1.3	Wawancara	29
4.1.4	Hasil wawancara	30
4.2	Hasil Observasi.....	35
4.2.1	Proses Bisnis Layanan <i>Helpdesk</i>	35
4.2.2	Dokumen Business <i>Impact Analysis</i> (BIA)	35
4.2.3	Dokumen Service Level Agreement (SLA).....	37
4.2.4	Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan.....	41
4.2.5	<i>Update</i> Portofolio.....	42
4.2.6	Dokumen <i>Service Catalogue</i>	44
BAB V.....		59
KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1.	KESIMPULAN	59
5.2.	SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	11
Tabel 3. 1 Definisi Dan Status Layanan.....	23
Tabel 3. 3 Katalog Layanan	25
Tabel 3. 4 Draft Katalog Layanan.....	27
Tabel 4. 1 Tabel Data Yang Diperlukan	28
Tabel 4. 2 Subjek Dan Objek Penelitian	29
Tabel 4. 3 Informasi Pelaksanaan Wawancara Dan Informasi Narasumber.....	29
Tabel 4. 4 Kisi-Kisi Pertanyaan	30
Tabel 4. 5 Rancangan BIA	36
Tabel 4. 6 Dampak Jika Ada Gangguan.....	37
Tabel 4. 7 Deskripsi Dokumen SLA Layanan Helpdesk	37
Tabel 4. 8 Tanggung Jawab SLA.....	38
Tabel 4. 9 Durasi Layanan	39
Tabel 4. 10 Waktu Respons Insiden.....	39
Tabel 4. 11 Waktu Resolusi	39
Tabel 4. 12 Ketersediaan Layanan	39
Tabel 4. 13 Keandalan Layanan.....	40
Tabel 4. 14 Kapasitas Layanan	40
Tabel 4. 15 Titik Kontak	40
Tabel 4. 16 Kebijakan Layanan <i>Helpdesk</i>	41
Tabel 4. 17 Layanan Aktif	42
Tabel 4. 18 Layanan Tidak Aktif	43
Tabel 4. 19 Layanan Dikembangkan	43
Tabel 4. 20 Dukungan Software IGRACIAS.....	44
Tabel 4. 21 Dukungan <i>Software</i> LMS.....	46
Tabel 4. 22 Dukungan <i>Software</i> Email Institusi	47
Tabel 4. 23 Dukungan <i>Software</i> Blog Mahasiswa	49
Tabel 4. 24 Dukungan <i>Software</i> Lisensi <i>Microsoft</i>	51
Tabel 4. 25 Dukungan <i>Hardware</i> Permintaan KTM	53
Tabel 4. 26 Dukungan <i>Hardware</i> <i>Hotspot</i>	55
Tabel 4. 27 Dukungan <i>Hardware</i> CCTV	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase pengguna <i>Helpdesk</i>	4
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi ITTP	11
Gambar 2. 2 Logo Unit STI ITTP	12
Gambar 2. 3 Komponen ITIL V3.....	15
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi STI.....	33
Gambar 4. 2 Layanan Yang Tersedia di Unit STI	34
Gambar 4. 3 Proses Bisnis Layanan <i>Helpdesk</i>	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Kepala Bagian STI.....	63
Lampiran 2 Wawancara Bagian Layanan dan Keamanan	66
Lampiran 3 Wawancara <i>Helpdesk</i>	67
Lampiran 4 Permohonan Pengambilan Data Tugas Akhir	69
Lampiran 5 Perijinan Pengambilan Data Tugas Akhir	70
Lampiran 6 Pengesahan Katalog Layanan Oleh Kepala Bidang Unit STI.....	71
Lampiran 7 Lembar Pengesahan Dokumen Katalog Layanan.....	71