



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EVALUASI DAN USULAN PERBAIKAN
MANAJEMEN LAYANAN TATA KELOLA TEKNOLOGI
INFORMASI BERDASARKAN METODE *DMAIC*
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA *IT*
INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V.3 DI PT. XYZ**

TESIS

OLEH

ANDI KURNIAWAN

55118120128

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2020

PENGESAHAN TESIS

Judul : Evaluasi dan Usulan Perbaikan Manajemen Layanan Tata
Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Metode DMAIC
Menggunakan Kerangka Kerja IT Infrastructure Library
(ITIL) v.3 Di PT XYZ

Nama : Andi Kurniawan

NIM : 55118120128

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 04 Maret 2021

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Rosalendo Eddy Nugroho, MM.)

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana., ST, MM, Ph.D)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Andi Kurniawan
NIM : 55118120128
Program Studi : MANAJEMEN OPERASIONAL

dengan judul

“EVALUASI DAN USULAN PERBAIKAN MANAJEMEN LAYANAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI BERDASARKAN METODE DMAIC MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA IT INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V.3 DI PT XYZ.”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 11/01/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 18%.

Jakarta, 3 Maret 2021
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Evaluasi dan Usulan Perbaikan Manajemen Layanan Tata Kelola Teknologi Informasi Berdasarkan Metode DMAIC Menggunakan Kerangka Kerja IT Infrastructure Library (ITIL) v.3 Di PT XYZ

Nama : Andi Kurniawan

NIM : 55118120128

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 04 Maret 2021

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 04 Maret 2021

A handwritten signature in black ink is written over a purple and yellow 5000 Rupiah stamp. The stamp includes the text 'METRAI TEMPEL', the number '21EE5AHF447614678', and '5000 ENAM RIBU RUPIAH'.

(Andi Kurniawan)

ABSTRACT

The development of information technology (IT) in the era of globalization in today's business development plays a very important role in helping companies achieve the vision and mission that have been formulated in the business strategy. One of the indicators of achievement in 2019 related to IT service user satisfaction is illustrated by the IT service user satisfaction index which is still below the established standard. These factors are the basis of the poor performance of IT organizations in the services provided. Conducting a Focus Group Discussion (FGD) as a data collection technique using a saturated sample of the entire population in the company, amounting to 20 employees from IT organizations. This research was conducted with the aim to find out in more detail what things are the main factors of the poor IT service user satisfaction index so that it gets the right improvement for its improvement by evaluating the service operation process in IT organizations, then the results obtained are analyzed using the method. DMAIC uses ITSM standard reference standards, the ITIL v.3 framework. The results of this study conclude that several factors that contribute to the poor satisfaction index of IT service users are due to the absence of SLM on OLA for all services, the non-integration of problem management processes with service desk function services, and lack of identification of the service desk team.

Keyword: *IT Service Satisfaction, ITIL Framework, DMAIC, Service Desk.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) dalam era globalisasi dalam perkembangan bisnis saat ini memegang peranan yang sangat penting untuk membantu perusahaan mencapai visi dan misi yang telah dirumuskan dalam strategi bisnis. Salah satu indikator pencapaian di tahun 2019 terkait kepuasan pengguna layanan TI tersebut tergambar dari indeks kepuasan pengguna layanan TI yang masih dibawah standarisasi yang telah ditetapkan. Faktor tersebut menjadi dasar dari buruknya kinerja organisasi TI dalam pelayanan yang diberikan. Melaksanakan *Focus Group Discussion* (FGD) sebagai tehnik pengumpulan data dengan menggunakan sampel jenuh terhadap keseluruhan populasi yang ada di dalam perusahaan yaitu berjumlah 20 orang karyawan dari organisasi TI. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui lebih detail hal-hal apa saja yang menjadi faktor utama dari buruknya indeks kepuasan pengguna layanan TI sehingga mendapatkan *improvement* yang tepat untuk perbaikannya dengan melakukan evaluasi terhadap proses *service operation* di organisasi TI, kemudian hasil yang didapatkan dianalisa dengan metode DMAIC menggunakan standarisasi acuan baku ITSM, *framework ITIL v.3*. Hasil penelitian ini menyimpulkan beberapa faktor yang menjadi penyebab buruknya indeks kepuasan pengguna layanan TI adalah disebabkan tidak adanya SLM pada OLA untuk semua layanan, tidak terintegrasinya proses *problem management* dengan layanan fungsi *service desk*, serta kurangnya identifikasi tim *service desk*.

Kata Kunci: Kepuasan Layanan TI, *ITIL Framework*, DMAIC, *Service Desk*.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	III
ABSTRACT	IV
ABSTRAK	V
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR GAMBAR	
X DAFTAR TABEL	
.....XII BAB I	
.....2	
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.2.1 Perumusan Masalah	8
1.2.2 Batasan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
2.1 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	12
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	13
2.2.1 Fokus Area Tata Kelola Teknologi informasi	16
2.3 <i>Framework</i> ITIL v.3 Sebagai Acuan Standar Kinerja Teknologi Informasi	18
2.3.1 Service Strategy	20
2.3.2 Service Design	21
2.3.3 Service Transition	22
2.3.4 Service Operation	22
2.3.5 Continual Service Improvement	23
2.4 Proses <i>Problem Management</i>	24
2.5 Proses <i>Service Desk Function</i>	27
2.6 <i>ITSM Self – Assesment</i>	30
2.7 Metode Six Sigma Dalam <i>Process Improvement</i>	32
2.7.1 <i>DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control)</i>	34
2.7.1 Flowchart	39
2.7.2 Goal Questions Metric (GQM)	39

2.7.3	Diagram Pareto (Pareto Chart Analysis)	41
2.7.4	Diagram Sebab – Akibat (Cause and Effect Diagram)	42
2.8	<i>Focuss Group Discussion</i> (FGD)	43
2.9	Hubungan Kerangka Kerja ITIL v.3 dengan <i>Six Sigma</i>	45
2.10	Kajian Penelitian Terdahulu	46
2.11	Kerangka Pemikiran	51
BAB III		52
3.1	Jenis Penelitian	52
3.2	Definisi Operasional	53
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.3.1	Populasi Penelitian	58
3.3.2	Sampel Penelitian	59
3.4	Jenis dan Sumber Data	60
3.5	Metode Pengumpulan Data	61
3.6	Metode Analisis Data	62
3.6.1	Tahap <i>Define</i>	64
3.6.2	Tahap <i>Measure</i>	64
3.6.3	Tahap <i>Analyze</i>	65
3.6.4	Tahap <i>Improve</i>	65
3.6.5	Tahap <i>Control</i>	66
3.7	Kesimpulan dan Saran	66
BAB IV		67
4.1	Sejarah Perusahaan	67
4.2	Visi dan Misi	68
4.2.1	Visi Perusahaan	68
4.2.2	Misi Perusahaan	68
4.3	Sumber Daya Perusahaan	68
4.3.1	Budaya Perusahaan	68
4.3.2	Lingkup Bidang Usaha	69
4.3.3	Struktur Organisasi Perusahaan	61
4.3.4	Struktur Organisasi Divisi IT	62
4.4	Hasil Penelitian	63
4.5	Pembahasan Penelitian	64
4.5.1	Tahap <i>Define</i>	64
4.5.1.1	Harapan Pihak Manajemen	65

4.5.1.2	Flowchart Alur Kerja Layanan <i>Problem Management</i>	66
4.5.1.3	Flowchart Alur Kerja Layanan <i>Service Desk</i>	67
4.5.1.4	Klasifikasi Domain ITIL <i>Service Operation</i>	68
4.5.1.5	<i>Goal Question Metric (GQM)</i>	69
4.5.2	Tahap Measure	69
4.5.2.1	<i>Focus Group Discussion (FGD)</i>	70
4.5.2.2	Mengukur Tingkat Kematangan Fungsi & Proses ITIL	71
4.5.3	Tahap Analyze	78
4.5.3.1	<i>Gap Analysis</i>	79
4.5.3.2	Analisa <i>Cause & Effect Diagram (Fishbone)</i>	82
4.5.4	Tahap Improve	86
4.5.4.1	Panduan <i>handling user complaint</i>	87
4.5.4.2	Panduan Prioritas Gangguan Permasalahan	89
4.5.4.3	Perbaikan dan Pengembangan Proses	91
4.5.4.4	Pengembangan Teknologi	97
4.5.5	Tahap Control	100
4.6	Perbandingan Sebelum dan Setelah Penerapan ITIL	102
4.7	Tampilan Konsep <i>Design User Interface</i> Penarapan ITIL	104
4.7.1	<i>Problem Management Process</i>	104
4.7.2	<i>Service Desk Function</i>	105
4.7.3	<i>Known Error Database (KEDB)</i>	106
4.8	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	107
BAB V	110
5.1	Kesimpulan	110
	5.2	Saran
	111
	DAFTAR	
	PUSTAKA	113
LAMPIRAN	116

