

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN IT SERVICES  
MANAGEMENT (IT OPERATION) DENGAN  
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3  
( DOMAIN SERVICE OPERATION )**

**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**Ditujukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh :**

**LINDA SEMBILLA**

**NPM. 1635010020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2019**

LEMBAR PENGESAHAN  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN

JUDUL : PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN IT SERVICES  
MANAGEMENT (IT OPERATION) DENGAN  
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 (DOMAIN  
SERVICE OPERATION)

OLEH : LINDA SEMBILLA 1635010020

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji PKL  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 20 Maret 2019

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,



Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom  
NPT. 19860727 201803 2 001

Pembimbing Lapangan,



Swara Hardhika

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ilmu Komputer,



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT  
NIP. 19650731 199203 2 001

Koordinator Program Studi  
Sistem Informasi,



Nur Cahyo. W, S.Kom, M.Kom  
NPT. 3 7903 04 0197 1

**Judul PKL : Pengukuran Tingkat Kematangan IT Services Management (IT Operation) Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 (Domain Service Operation)**

**Pembimbing : Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom**

---

### **ABSTRAK**

PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia bergerak di bidang *Information And Communications Technology* (ICT) merupakan anak perusahaan dari PT. Semen Indonesia (Persero). PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia sebagai perusahaan yang berkembang ini masih memiliki beberapa masalah terutama pada *Divisi Support* dalam bidang Teknologi Informasi, khususnya pada bagian ITSM (*Information Technology Service Management*) yang belum diketahui standarisasinya.

Tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan yaitu untuk mengetahui tingkat kematangan *maturity level* pada PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia dengan menggunakan *framework* ITIL V3 pada domain *Service Operation*.

Hasil analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada *Divisi Support* PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia menggunakan tolak ukur ITIL V3 domain *Service Operation* dengan nilai rata-rata 2,99 yang berada pada level 3 dari skala 5. Dimana level 3 terdefinisi (*defined*), prosedur telah distandarisasikan, didokumentasikan, serta dikomunikasikan melalui pelatihan.

**Kata Kunci :** *ITIL V3, Service Operation, Maturity level, PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayahNya yang telah diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan di PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kematangan IT Services Management (IT Operation) Dengan Menggunakan Framework ITIL V3 (Domain Service Operation)”**. Adapun tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

- a. Keluarga tercinta, terutama Bapak dan Ibu, terima kasih atas semua doa, dukungan serta harapan-harapannya pada saat penulis menyelesaikan praktek kerja dan laporan ini. Yang penulis minta hanya doa restunya, sehingga penulis bisa membuat sesuatu yang lebih baik dari laporan ini.
- b. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- c. Ibu Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- d. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- e. Ibu Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Laporan PKL yang telah meluangkan begitu banyak waktu, tenaga dan pikiran serta dengan sabar membimbing penulis dari awal hingga Laporan PKL ini dapat terselesaikan.
- f. Bapak Swara Hardhika selaku Pembimbing lapangan yang telah memperbolehkan kami melakukan PKL di PT. Sinergi Informatika Semen Indonesia .

- g. Teman-teman yang telah membantu dalam penyelesaian Praktek Kerja Lapang ini, terutama team dari *Divisi Support* Mbak Ira, Mbak Sika, Mbak Dita, Mbak Novi, Mas Hanafi, Pak Vibrin, Mbak Selvi dan lainnya yang tidak bisa disebutkan.
- h. Teman-teman Jurusan Sistem Informasi angkatan 2016 yang telah memberikan dukungannya, yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima Kasih yang tak terhingga untuk kalian semua.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, pengalaman serta nasihat yang bermanfaat bagi kami. Kami juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan ini.

Kami berharap semoga laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 22 Agustus 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Profil Perusahaan .....	6
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	6
2.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	7
2.2 ITSM (Information Technology Service Management).....	8
2.3 ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library Version 3).....	9
2.4 Fokus Domain.....	11
2.5 Level Kematangan .....	11
BAB III METODE PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....	15
3.1 Tempat dan Tanggal Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	15
3.2 Pembagian Tugas.....	15
3.3 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan .....	16
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	17
3.5 Tahapan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan .....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	20
4.1 Dasar Penetapan Domain.....	20
4.2 Hasil Penilaian Dokumen .....	21
4.3 Perhitungan Level Kematangan ( <i>Maturity Level</i> ) .....	22

BAB V PENUTUP.....	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN.....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Sinergi Informatika Semen Indonesia.....	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Department ERP and Consulting</i> pada PT Sinergi Informatika Semen Indonesia .....	8
Gambar 2.3 ITIL V3 <i>Service Lifecycle</i> .....	10
Gambar 2.4 Rumus Interval Kelas .....	12
Gambar 3.1 Tahapan Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan .....	16
Gambar 3.2 Diagram Alir Tahapan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.....	18
Gambar 4.1 Dasar Penentuan Domain.....	20
Gambar 4.2 Sub-Domain Service Operation .....	21
Gambar 4.3 Diagram Radar Maturity Level Service Operation .....	25



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Pengukuran Tingkat Kematangan Pada Kuesioner .....	14
Tabel 3.1 Uraian Kegiatan Prakte Kerja Lapangan.....	15
Tabel 4.1 Hasil Penilaian Dokumen .....	21
Tabel 4.2 Kriteria Penilaian <i>Maturity Level</i> .....	23
Tabel 4.3 Hasil Rekap Penilaian <i>Maturity Level</i> .....	24