

**PENYUSUNAN SOP TERKAIT MANAJEMEN MASALAH TI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 dan COBIT 5  
(Studi Kasus: CV. WARAJAYA SOLVE TECHINDO)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**BRIAN FIRMANSYAH KARTONO SOEBARI**

**19082010073**

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

**2024**

**SKRIPSI**


**PENYUSUNAN SOP TERKAIT MANAJEMEN MASALAH TI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN COBIT 5  
(STUDI KASUS: CV. WARAJAYA SOLVE TECHINDO)**

**Disusun Oleh:**  
**BRIAN FIRMANSYAH KARTONO SOEBARI**  
**19082010073**

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
pada Tanggal 14 Juni 2024**

**Pembimbing :**

1.

  
**Siti Makaromah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19810704 2021212 011**

2.


  
**Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

**Tim Penguji :**

1.

  
**Dr. Eng. Agussalim, M.T.**  
**NIP. 19850811 2019031 005**

2.

  
**Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19841201 2021212 005**

3.

  
**Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19930316 2019032 020**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**  
**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

  
  
**Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.**  
**NIP. 19681126 199403 2 001**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENYUSUNAN SOP TERKAIT MANAJEMEN MASALAH TI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN COBIT 5  
(STUDI KASUS: CV. WARAJAYA SOLVE TECHINDO)**

**Disusun Oleh:  
BRIAN FIRMANSYAH KARTONO SOEBARI  
19082010073**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni  
Periode 2024 pada Tanggal 14 Juni 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**

  
**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19810704 2021212 011**

  
**Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19870519 2018031 001**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

  
**Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 19851124 2021211 003**





**KEMENTRIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**  
**JAWA TIMUR**  
**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Brian Firmansyah Kartono Soebari

NPM : 19082010073

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 14 Juni 2024 dengan judul:

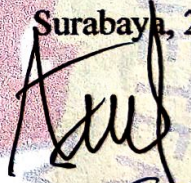
**"PENYUSUNAN SOP TERKAIT MANAJEMEN MASALAH TI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN COBIT 5  
(STUDI KASUS: CV. WARAJAYA SOLVE TECHINDO)"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut di atas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 26 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

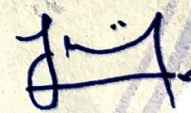
1. **Dr. Eng. Agussalim, M.T.**  
NIP. 19850811 2019031 005

{  }

2. **Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19841201 2021212 005

{  }

3. **Eristya Maya Safitri, S. Kom., M.Kom.**  
NIP. 19930316 2019032 020


{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

  
**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19810704 2021212 011

  
**Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 19870519 2018031 001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Brian Firmansyah Kartono Soebari

NPM : 19082010073

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**"PENYUSUNAN SOP TERKAIT MANAJEMEN MASALAH TI  
MENGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 DAN COBIT 5  
(STUDI KASUS: CV. WARAJAYA SOLVE TECHINDO)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 26 Juni 2024

Respectfully,  
Hormat Saya,



**Brian Firmansyah K. S.**

**NPM. 19082010073**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, dan seluruh kasih sayang melalui kekuatan yang diberikan. Melalui Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian laporan skripsi dengan judul “PENYUSUNAN SOP TERKAIT MANAJEMEN MASALAH TI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 dan COBIT 5 (Studi Kasus: CV. WARAJAYA SOLVE TECHINDO)”. Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Ibu Suliyah dan Bapak Bambang Kartono, serta kakak penulis yaitu Belinda Sinta Kartono Soebari yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. selaku promotor dan dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dengan sabar dalam menyampaikan ilmunya kepada penulis sehingga seluruh laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

4. Bapak Mohamad Irwan Afandi, S.T., M.SC. selaku Dosen Wali yang telah memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah berbagai ilmu dan pengetahuannya selama perkuliahan dilaksanakan.
7. Bapak Muhammad Reza Fatahillah selaku Direktur CV. Wirajaya Solve Techindo yang telah membantu penulis dalam pengambilan data serta ilmu-ilmu yang diberikan sejalan dengan penelitian yang berjalan.
8. Seluruh pihak dari CV. Wirajaya Solve Techindo yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada NPM 20082010142 yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, serta menghibur dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman grup “Artem Pride” yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2019 yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
12. Teman-teman grup “Fren Femeli Hapi” yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu-satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, Mei 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I 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 Relevansi Sistem Informasi.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Dasar Teori .....	7
2.1.1 Tata Kelola Teknologi Informasi.....	7
2.1.2 Standard Operating Prosedur (SOP).....	7
2.1.3 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> .....	9
2.1.4 <i>Control Objectives for Information and Related (COBIT)</i> .....	18
2.1.5 Hubungan antara ITIL V3 dan COBIT 5.....	30
2.1.6 Profil Perusahaan (CV. Warajaya Solve Techindo) .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35

BAB III METODOLOGI.....	40
3.1 Pendahuluan .....	41
3.1.1 Studi Kepustakaan .....	41
3.2 Pengumpulan dan Analisis Data.....	41
3.2.1 Observasi .....	41
3.2.2 Wawancara.....	41
3.2.3 Telaah Dokumen.....	41
3.3 Penyusunan Dokumen SOP.....	42
3.3.1 Daftar Aktivitas <i>ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS 03</i> <i>Manage Problems</i> .....	42
3.3.2 Pemetaan Aktivitas <i>ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS</i> <i>03 Manage Problems</i> .....	42
3.3.3 Kombinasi Aktivitas .....	42
3.3.4 . Pemetaan Aktor Aktivitas .....	43
3.3.5 Pemetaan <i>Work Product</i> .....	43
3.4 Penyesuaian Dokumen SOP .....	43
3.4.1 Identifikasi Kebutuhan dan Penyesuaian Aktor Aktivitas.....	43
3.4.2 Verifikasi dan Validasi SOP .....	43
3.5 Penutupan .....	44
3.5.1 Kesimpulan .....	44
3.5.2 Saran .....	44
3.6 Jadwal Penelitian .....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1 Hasil Pengumpulan dan Analisis Data .....	45
4.2 Hasil Penyusunan SOP .....	47
4.2.1 Daftar Aktivitas <i>ITIL V3 Problem management dan COBIT 5 DSS 03</i> <i>Manage Problems</i> .....	47



4.2.2 Pemetaan Aktivitas <i>ITIL V3 Problem management</i> dan <i>COBIT 5 DSS 03 Manage Problems</i> .....	48
4.2.3 Kombinasi Aktivitas .....	50
4.2.4 Pemetaan Aktor Aktivitas .....	59
4.2.5 Pemetaan <i>Work Product</i> .....	61
4.3 Penyesuaian Dokumen SOP .....	62
4.3.1 Identifikasi Kebutuhan dan Penyesuaian Aktor Aktivitas .....	62
4.3.2 Verifikasi dan Validasi SOP .....	66
BAB V PENUTUP .....	82
5.1 Kesimpulan .....	82
5.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pemetaan ITIL V3 dan COBIT 5 .....	33
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 4. 1 Daftar Aktivitas ITIL Problem Management.....	47
Tabel 4. 2 Daftar Aktivitas COBIT 5 DSS03 Manage Problems .....	48
Tabel 4. 3 Daftar Aktivitas Kombinasi .....	51
Tabel 4. 4 Kombinasi Aktivitas .....	52
Tabel 4. 5 Pemetaan Aktor dari aktivitas yang sudah dikombinasikan .....	60
Tabel 4. 6 Pemetaan Work Product.....	61
Tabel 4. 7 Aktor Responsible COBIT 5 DSS03 .....	63
Tabel 4. 8 Aktor pada CV. Warajaya Solve Techindo.....	64
Tabel 4. 9 Penyesuaian Aktor pada RACI Chart .....	65
Tabel 4. 10 Peran Aktor pada aktivitas pengelolaan masalah.....	65
Tabel 4. 11 Hasil perbaikan aktivitas kombinasi .....	67
Tabel 4. 12 Daftar Dokumen dan Formulir.....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi .....	4
Gambar 2. 1 ITIL V3 Lifecycle .....	11
Gambar 2. 2 Alur proses Problem Management (Cannon & Wheeldon, n.d.) .....	14
Gambar 2. 3 Evolusi COBIT.....	19
Gambar 2. 4 COBIT 5 Process Reference Model .....	20
Gambar 2. 5 COBIT 5 Principles .....	22
Gambar 2. 6 Diagram RACI DSS03 Manage Problems .....	27
Gambar 3. 1 Metodologi .....	40
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi CV. Warajaya Solve Techindo.....	46
Gambar 4. 2 Dokumen Prosedur Laporan Masalah .....	75
Gambar 4. 3 Dokumen Prosedur Penyelesaian Masalah .....	78
Gambar 4. 4 Formulir Laporan Masalah.....	79
Gambar 4. 5 Formulir Penyelesaian Masalah .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat perizinan penelitian CV. Warajaya Solve Techindo .....	85
Lampiran 2 Aktivitas dan Subaktivitas <i>Problem Management</i> .....	86
Lampiran 3 Praktik manajemen dan aktivitas pada COBIT 5 DSS03 Manage Problems.....	90
Lampiran 4 Pemetaan Aktivitas ITIL dan COBIT.....	94
Lampiran 5 Work Products COBIT 5 DSS03 Manage Problems.....	105
Lampiran 6 Dokumen Hasil Verifikasi .....	106
Lampiran 7 Dokumen Hasil Validasi.....	110
Lampiran 8 Dokumentasi Selama Pengambilan Data.....	111



**Judul** : **Penyusunan SOP Terkait Manajemen Masalah TI Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3 dan COBIT 5 (Studi Kasus: CV. Warajaya Solve Techindo)**

**Penulis** : **Brian Firmansyah Kartono Soebari**

**Pembimbing 1** : **Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**

**Pembimbing 2** : **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**

---

## **ABSTRAK**

Teknologi Informasi terus berkembang seiring berjalannya waktu, dan perkembangan ini dapat dimanfaatkan dalam berbagai sektor organisasi. CV. Warajaya Solve Techindo, salah satu perusahaan pada bidang IT Solution dimana dalam menunjang proses bisnisnya tidak dapat dihindarkan dari implementasi teknologi informasi. Dengan banyaknya layanan teknologi informasi yang dijual dan digunakan oleh WaySolve, tentu akan memunculkan risiko atau permasalahan baru yang akan dihadapi. Sayangnya di WaySolve sendiri belum memiliki sebuah panduan yang jelas berkaitan dengan manajemen masalah.

Tujuan dari skripsi ini yaitu menyusun Standar Operasional Prosedur terkait manajemen masalah yang dapat digunakan oleh CV. Wirajaya Solve Techindo sebagai acuan atau standar dalam penyelesaian masalah yang ada pada teknologi informasi. Penyusunan SOP menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 karena pada kedua kerangka kerja tersebut mempunyai aktivitas yang berkaitan dalam proses penanganan masalah berdasarkan panduan yang ada.

Skripsi ini terdiri dari beberapa tahapan, dimulai dari Pengumpulan dan Analisis Data, melakukan Penyusunan Dokumen SOP dan Penyesuaian Dokumen SOP. Skripsi ini menghasilkan dua dokumen standar operasional prosedur manajemen masalah TI dan juga dua formulir dengan enam aktor yang mempunyai peran di setiap aktivitasnya.

**Kata kunci:** *Standar Operasional Prosedur, ITIL V3, COBIT 5, Manajemen Masalah, CV. Warajaya Solve Techindo.*

**Judul** : **Formulating of SOP for IT Problem Management Using ITIL V3 and COBIT 5 Frameworks (Case Study: CV. Warajaya Solve Techindo)**

**Penulis** : **Brian Firmansyah Kartono Soebari**

**Pembimbing 1** : **Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**

**Pembimbing 2** : **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**

---

## **ABSTRACT**

*Information technology continues to evolve over time, and this development can be leveraged across various organizational sectors. CV. Warajaya Solve Techindo, an IT Solution company, relies heavily on the implementation of information technology to support its business processes. With numerous IT services sold and used by WaySolve, new risks or problems are bound to arise. Unfortunately, WaySolve currently lacks clear guidelines for problem management.*

*The objective of this thesis is to develop Standard Operating Procedures (SOP) related to problem management that CV. Warajaya Solve Techindo can use as a reference or standard for resolving IT issues. The SOP is developed using the ITIL V3 and COBIT 5 frameworks, as both provide activities relevant to the problem management process based on existing guidelines.*

*This thesis involves several stages: Data Collection and Analysis, SOP Document Preparation, and SOP Document Adjustment. The outcome of this thesis includes two standard operating procedure documents for IT problem management, as well as two forms with six actors assigned roles in each activity.*

**Keywords:** *Standard Operating Procedure, ITIL V3, COBIT 5, Problem Management, CV. Warajaya Solve Techindo.*