

**ANALISIS PRAKTIK PROBLEM MANAGEMENT DI UP TIK
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4**



**OLEH:
I WAYAN ANUGRAHANA
1815091027**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

**ANALISIS PRAKTIK PROBLEM MANAGEMENT DI UPA TIK
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Komputer**

**Oleh
I WAYAN ANUGRAHANA
NIM 1815091027**

HALAMAN JUDUL SKRIPSI

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJRUUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

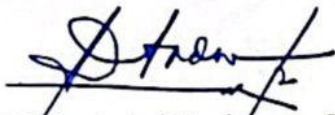
SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA
KOMPUTER

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001



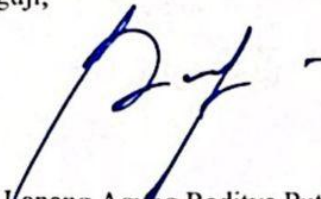
Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

Skripsi oleh I Wayana Anugrahana

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 23 Mei 2025

Dewan Penguji,



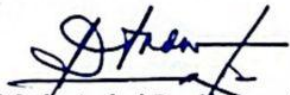
I Gusti Wanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

Ketua



Ir. I Made Dendi Marsamaya, S.Pd., M. Eng.
NIP. 199005152019031008

Anggota



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

Anggota



Ir. Gede Arha Jude Saskara, S.T., M.T.
NIP. 199105152020121003

Anggota

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada:

Hari

Tanggal

SEMING
:
: 21 JUL 2025



Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Ir. I Made Dendi Magsanjaya, S.Pd., M. Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ANALISIS PRAKTIK PROBLEM MANAGEMENT DI UP TIK UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas dasar keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Mei 2025

Membuat Pernyataan



I Wayan Anugrahana
NIM. 1815091027



MOTTO

“Lakukan Yang Terbaik, Nikmati Prosesnya,
Syukuri Hasilnya. Karena Kita Hanya Bisa Merencanakan Dan Tuhan Yang
Menentukan”

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan hidayahnya serta atas dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi yang penulis buat dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk apresiasi, ketekunan, kerja keras, dan semangat yang telah penulis tanamkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sungguh perjuangan yang panjang untuk mendapatkan gelar sarjana ini, tak lupa atas rasa syukur dan bahagia penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya I Ketut Darsana dan Ni Wayan Kartiani, yang menjadi alasan utama saya untuk tetap bertahan dan semangat menjalani setiap proses selama perkuliahan serta sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada saya. Terima kasih atas segala pengorbanan, doa dan kasih sayang yang tak pernah henti-hentinya diberikan kepada saya.
2. Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang sudah berperan seperti orang tua saya di kampus, selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran yang berharga untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran yang berharga untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen di Jurusan Teknik Informatika, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membagikan ilmu dan pengalamannya kepada saya selama mengikuti perkuliahan. Semoga semua yang telah saya pelajari bisa bermanfaat bagi diri saya, keluarga, dan masyarakat luas.
5. Seluruh pihak di lingkungan instansi UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan yang diperlukan selama proses penelitian ini.
6. Para teman-teman Ngakan Putu Amerta Dana, Kadek Wawan Cahyadi, I Putu Angga Kerta Leona Putra, I Kadek Permana Putra, I Gede Agus Sukariana Yasa

dan terima kasih sudah senantiasa memberikan bantuan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, semoga kita semua menjadi pribadi yang sukses.

7. Terima kasih banyak saya ucapkan kepada semua pihak yang terlibat namun tidak bisa saya sebutkan satu-persatu dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan umur yang panjang bagi kita semua



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Praktik Problem Management di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan *Framework* ITIL V4”. Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, mungkin penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa syukur dan bahagia izinkan penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan pada program studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. I Kadek Rehindra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya selama penyusunan skripsi ini.
4. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan saya selama penyusunan skripsi ini.
5. I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T., selaku Dosen Penguji I selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak arahan, saran, dan dukungan dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M. Eng., selaku Dosen Penguji I selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan banyak arahan, saran, dan dukungan dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 7. Seluruh partisipan yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam pengambilan informasi/data penelitian dari awal hingga akhir yang telah memberikan banyak saran, dukungan dan bantuan dalam penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 8. Seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah banyak membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
 9. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa serta memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
 10. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika, Program Studi Sistem Informasi yang telah banyak memberikan motivasi dan dukungan selama proses perkuliahan sampai akhir penyusunan skripsi ini.
 11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran proses penelitian ini.
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia atas budi baik semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis membuka kesempatan bagi para pembaca untuk memberikan kritik dan saran lebih lanjut mengenai penelitian skripsi ini. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangsih pemikiran bagi semua pihak yang membutuhkan.

Singaraja, 23 Mei 2025

Penulis

**ANALISIS PRAKTIK PROBLEM MANAGEMENT DI UPA TIK
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4**

Oleh
I Wayan Anugrahana, 1815091027
Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Teknik Informatika
Universitas Pendidikan Ganesha

ABSTRAK

Problem merupakan penyebab terjadinya insiden pada layanan. Problem sangat penting dikelola untuk mengontrol siklus hidup problem pada layanan TI, sehingga tidak menyebabkan terjadinya insiden yang berulang. UPA TIK Undiksha merupakan unit penunjang akademik yang berfokus pada pelayanan TI, namun belum memiliki prosedur khusus untuk problem management. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis GAP kondisi praktik problem manajemen saat ini dengan standar *praktik problem management* ITIL 4. Selain itu, penelitian ini menghasilkan rekomendasi SOP problem manajemen. Penelitian diawali dengan melakukan studi literatur dengan membaca jurnal-jurnal dan dokumen terkait dengan problem management, dilanjutkan dengan merancang instrumen pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen dan wawancara, setelah data terkumpul, data akan di analisis untuk mendapatkan GAP analisis kondisi praktik problem management saat ini dengan kondisi ideal. Hasil dari penelitian mendapatkan bahwa, masih ada GAP di setiap fase problem management, seperti belum diterapkan *Identification Problem Proaktif*, mengidentifikasi problem hanya berdasarkan insiden yang sedang terjadi, UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk mendaftarkan problem, belum ada prosedur khusus untuk menginvestigasi problem yang sudah diketahui, belum memiliki prosedur khusus untuk pencatatan problem diketahui dan peninjauan secara berkala pada problem diketahui. Dari hasil analisis GAP dapat dikembangkan rekomendasi SOP *Problem management* berstandar ITIL 4, yang terdiri dari 4 fase problem management yaitu Identifikasi problem proaktif, Identifikasi problem reaktif, Problem control, Error control dan aktivitas di setiap fase akan disesuaikan dengan budaya kerja yang ada di UPA TIK.

Kata kunci: *ITSM, ITIL 4, Problem Management, UPA TIK undiksha, SOP Problem Management*

ANALYSIS OF PROBLEM MANAGEMENT PRACTICES AT UPA TIK UNIVERSITY OF GANESHA EDUCATION USING ITIL V4 FRAMEWORK

By

I Wayan Anugrahana, 1815091027

Information Systems Study Program

Informatics Engineering

Ganesha University of Education

ABSTRACT

Problems are the cause of incidents in services. Problems are very important to manage to control the life cycle of problems in IT services, so as not to cause repeated incidents. Undiksha ICT UPA is an academic support unit that focuses on IT services, but does not yet have special procedures for problem management. The purpose of this research is to analyze the GAP of the current problem management practice conditions with the ITIL 4 problem management practice standards. In addition, this research produces problem management SOP recommendations. The research begins by conducting a literature study by reading journals and documents related to problem management, followed by designing data collection instruments. data collection is done by document study and interviews, after the data is collected, the data will be analyzed to get a GAP analysis of the current problem management practice conditions with ideal conditions. The results of the study found that, there are still GAPS in each phase of problem management, such as not yet implemented Proactive Problem Identification, identifying problems only based on incidents that are happening, UPA TIK belum has a special procedure for registering problems, there is no special procedure for investigating known problems, does not have a special procedure for recording known problems and periodic review of known problems. From the results of the GAP analysis, recommendations for Problem management SOPs with ITIL 4 standard can be developed, which consists of 4 phases of problem management, namely proactive problem identification, reactive problem identification, problem control, error control and activities in each phase will be adjusted to the existing work culture at UPA TIK.

Keywords: *ITSM, ITIL 4, Problem Management, UPA TIK Undiksha, SOP Problem Management*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
PRAKATA.....	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
JUDUL PENELITIAN.....	xix
IDENTITAS PENELITI	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Sebelumnya	6
2.2 Dasar Teori.....	10
2.2.1 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	10
2.2.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	10
2.2.3 <i>Problem Management</i>	14
2.3 UPA TIK Undiksha.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Alur Penelitian	20
3.1.1 Studi Literatur	21
3.1.2 Perancangan Instrumen Pengumpulan Data	21

3.1.3	Pengumpulan Data	21
3.1.4	Analisis Data	22
3.1.5	Rekomendasi	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Perancangan Pengumpulan Data.....	23
4.1.1	Narasumber	23
4.1.2	Draf Pertanyaan Wawancara.....	23
4.1.3	Uji Ahli	24
4.2	Pengumpulan Data	24
4.2.1	Studi Dokumen	24
4.2.2	Wawancara.....	25
4.3	Analisis Data	27
4.4	Rekomendasi	35
4.4.1	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	35
4.4.2	Validasi	39
BAB V PENUTUP.....		40
5.1	SIMPULAN	40
5.2	SARAN	40
DAFTAR PUSTAKA		42
LAMPIRAN.....		44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Sebelumnya	6
Tabel 2. 2 ITIL Practices.....	13
Tabel 4. 1 Daftar Narasumber.....	23
Tabel 4. 2 Perbandingan Kondisi ideal dengan kondisi saat ini	27
Tabel 4. 3 Raci chart rekomendasi SOP	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Service Value System (Axelos, 2020).....	11
Gambar 2. 2 Service Value Chain Problem Management (Axelos, 2020)	12
Gambar 2. 3 Fase Practices Problem Management (AXELOS, 2020)	15
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi UPA TIK Undiksha (Undiksha, 2017).....	19
Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi wawancara terhadap Kepala helpdesk & Dokumentasi	44
Lampiran 2 Draf Pertanyaan Wawancara	45
Lampiran 3 Lembaran Hasil Uji Ahli	47
Lampiran 4. Dokumentasi wawancara dengan divisi helpdesk dan dokumentasi	52
Lampiran 5. Dokumentasi wawancara Divisi Infrastruktur Jaringan dan Keamanan	52
Lampiran 6. Dokumentasi wawancara Divisi Pusat Data dan Informasi.....	53
Lampiran 7. Dokumentasi wawancara Divisi Manajemen Konten	53
Lampiran 8. Dokumentasi wawancara Divisi Sistem Informasi.....	54
Lampiran 9. Hasil wawancara.....	55
Lampiran 10. Rekomendasi Standard Operating Prosedure (SOP)	65
Lampiran 11. Validasi SOP	72



JUDUL PENELITIAN

ANALISIS PRAKTIK *PROBLEM MANAGEMENT* DI UPA TIK UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4

IDENTITAS PENELITIAN

Nama : I Wayan Anugrahana

NIM : 1815091027

Prodi : Sistem Informasi

Jurusan : Teknik Informatika

