

ANALISIS *INCIDENT MANAGEMENT*
MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4
(Studi Kasus UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha)



OLEH
NI KADEK SRI NADI
NIM 1815091041

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

2025



**ANALISIS *INCIDENT MANAGEMENT*
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4
(Studi Kasus UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sistem Informasi**

**OLEH
NI KADEK SRI NADI
NIM 1815091041**

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

2025

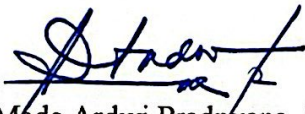
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.
NIP. 198412012012121002

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh Ni Kadek Sri Nadi

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal, 5 Juni 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)



I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.
NIP. 198412012012121002

(Anggota)

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 24 JUL 2025



Mengetahui,

Ketua Ujian

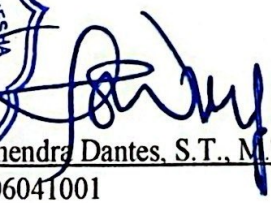
Sekretaris Ujian


Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 19821112008121001


I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan
Dean Fakultas Teknik dan Kejuruan




Prof. Dr. Madek Rimendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “ANALISIS *INCIDENT MANAGEMENT* MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4 (Studi Kasus UPA TIK)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-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 pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,
Yang membuat pernyataan



Ni Kadek Sri Nadi
NIM. 1815091041

MOTTO

“Bertumbuh dengan kesalahan, berhasil dengan pembelajaran”



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis *Incident Management* Menggunakan *Framework* ITIL V4 (Studi Kasus UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana komputer di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan pada Prodi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.
2. Prof. Dr. Kadek Rihendra 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 Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi atas dukungan, arahan, saran, dan motivasi yang diberikan dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Pembimbing I atas dukungan, arahan, saran, dan motivasi yang diberikan dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom. selaku Pembimbing II dukungan, arahan, saran, dan motivasi yang diberikan dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Staf pegawai di lingkungan UPA TIK Undiksha, terkhusus Divisi *Helpdesk & Dokumentasi* yang telah bersedia memberikan data dan informasi terkait penelitian yang dilakukan.
7. Bapak, Ibu, Adik, dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan pengertian dalam penyusunan skripsi.

8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan yang peneliti miliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat luas semua khususnya bagi UPA TIK Undiksha.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan

Ni Kadek Sri Nadi

NIM. 1815091041



DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>State of The Art</i>	11
2.2 Dasar Teori.....	17
2.2.1 <i>Service</i>	17
2.2.2 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	18
2.2.3 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	19
2.2.4 <i>Four Dimensions of Service Management</i>	22
2.2.5 <i>Service Value Chain</i>	24
2.2.6 <i>ITIL Management Practices</i>	25
2.2.7 <i>Incident Management</i>	27
2.3 UPA TIK Undiksha.....	34
2.3.1 Identifikasi UPA TIK	34
2.3.2 Visi dan Misi UPA TIK	34
2.3.3 Struktur Organisasi.....	35
2.3.4 Fungsi dan layanan Organisasi.....	39
2.3.5 Layanan yang Disediakan	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Metodologi Penelitian	41

3.2	Diagram Alir Penelitian	42
3.3	Identifikasi Masalah	43
3.3.1	Wawancara Awal	43
3.3.2	Dokumentasi	43
3.4	Studi Literatur	44
3.5	Penentuan Narasumber	44
3.6	Perancangan Instrumen	45
3.6	Pengumpulan Data	45
3.6.1	Melakukan Wawancara	46
3.6.2	Observasi	47
3.6.3	Dokumentasi	48
3.7	Pengolahan Data	48
3.7.1	Kompetensi Aktivitas <i>Incident Management</i>	49
3.7.2	<i>Activities of the Incident Handling and Resolution Process</i>	49
3.7.3	<i>Activities of the Periodic Incident Review Process</i>	49
3.8	Analisis	50
3.8.1	Analisis Temuan	51
3.8.2	<i>Gap Analisis</i>	51
3.8.3	Perbaikan <i>Gap</i>	52
3.8.4	<i>Rekomendasi Four Dimensions</i>	53
3.8.5	Bizagi Modeler	53
3.9	Hasil Rekomendasi	54
3.10	Validasi	54
3.11	Kesimpulan dan Saran	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1.	Pendahuluan	56
4.1.1	Penjelasan Singkat	56
4.2.	Penentuan Narasumber	59
4.3.	Perancangan Instrumen	61
4.4.	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Wawancara Awal	62
4.2.2	Hasil Analisis Temuan	64
4.2.3	Hasil <i>Gap Analisis</i>	71
4.5.	Pembahasan Penelitian	77

4.4.1	Perbaikan <i>Gap</i>	77
4.4.2	Rekomendasi <i>Four Dimensions</i>	90
4.5.	Rekomendasi SOP.....	97
4.6.	Validasi	99
BAB V PENUTUP.....		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....		104
LAMPIRAN.....		107



DAFTAR TABEL

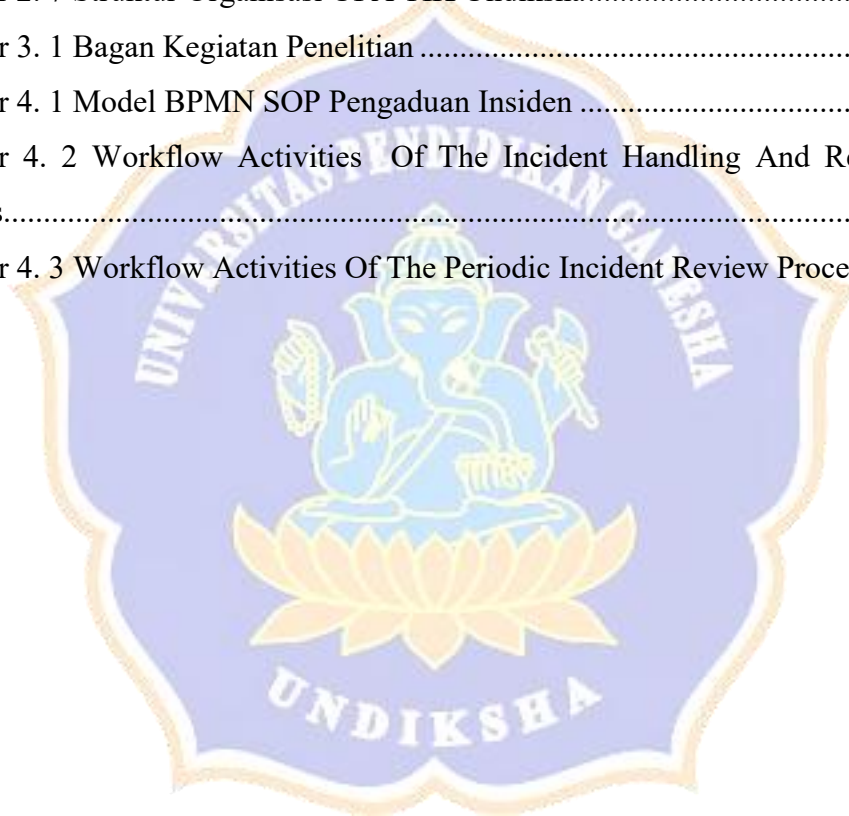
Tabel 1. 1 Tabel daftar laporan insiden layanan TI	3
Tabel 2. 1 State of Art.....	12
Tabel 2. 2 ITIL Management Practices.....	26
Tabel 3. 1 Perancangan Instrumen	45
Tabel 3. 2 Pengumpulan Data	46
Tabel 3. 3 : Format wawancara	47
Tabel 3. 4 Pengolahan data	48
Tabel 3. 5 Tabel Activities of the incident handling and resolution process	49
Tabel 3. 6 Activities of the periodic incident review process	50
Tabel 3. 7 Analisis.....	51
Tabel 3. 8 <i>Gap</i> Analaisis.....	52
Tabel 3. 9 Perbaikan.....	53
Tabel 3. 10 Hasil Rekomendasi	54
Tabel 3. 11 Validasi	54
Tabel 4. 1 Layanan TI UPA TIK Undiksha.....	58
Tabel 4. 2 SLA layanan TI UPA TIK Undiksha.....	59
Tabel 4. 3 Definisi Komponen RACI Chart.....	60
Tabel 4. 4 RACI Chart pada proses <i>incident management</i> UPA TIK Undiksha ..	60
Tabel 4. 5 Penetapan Jumlah Narasumber	61
Tabel 4. 6 Gap Analisis Four Dimensions	71
Tabel 4. 7 Gap Analisis Service Value Chain.....	72
Tabel 4. 8 Gap <i>Analisis</i> Aktivitas <i>Of the Incident Handling and Resoluting Processes</i>	74
Tabel 4. 9 Gap Analisis Aktivitas Of the Periodic Incident Review Processes	76
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Perbaikan Four Dimensions	79
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Perbaikan Service Value Chain	82
Tabel 4. 12 Hasil Analsisi Perbaikan Aktivitas Of The Incident Handling And Resolution Process	84
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Perbaikan Aktivitas Of The Periodic Incident Review Process.....	88

Tabel 4. 14 Four Dimensions.....	90
Tabel 4. 15 Information and Technology.....	93
Tabel 4. 16 Hasil Penyusunan SOP.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambar diagram laporan masuk	5
Gambar 2. 1 Service Value Stream	21
Gambar 2. 2 Four Dimensions	23
Gambar 2. 3 Service Value Chain.....	24
Gambar 2. 4 SVC Incident Management	31
Gambar 2. 5 Activities of the incident handling and resolution process	33
Gambar 2. 6 Activities of the periodic incident review process	34
Gambar 2. 7 Struktur Organisasi UPA TIK Undiksha.....	35
Gambar 3. 1 Bagan Kegiatan Penelitian	42
Gambar 4. 1 Model BPMN SOP Pengaduan Insiden	57
Gambar 4. 2 Workflow Activities Of The Incident Handling And Resolution Process.....	94
Gambar 4. 3 Workflow Activities Of The Periodic Incident Review Process.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar surat izin permohonan penelitian dan data	107
Lampiran 2 Data Issu	108
Lampiran 3. 1 Instrumen Pertanyaan Activities Of The Incident Handling And Resolution Process.....	109
Lampiran 3. 2 Instrumen Pertanyaan Activities of the periodic incident review process.....	112
Lampiran 4. 1 Hasil wawancara awal.....	115
Lampiran 4. 2 Hasil wawancara kompetensi pada UPA TIK	117
Lampiran 4. 3 Hasil wawancara Activities of the incident handling and resolution process.....	119
Lampiran 4. 4 Hasil wawancara <i>activities of the Periodic incident review process</i>	124
Lampiran 5 1 Hasil validasi.....	127
Lampiran 6. 1 Proses Activities Of The Incident Handling And Resplition Proses.....	129
Lampiran 6. 2 Proses Activities Of The Periodic Incident Review Process	138
Lampiran 7. 1 Gambar BPMN <i>Activities Of The Incident Handling</i>	143
Lampiran 7. 2 Sub-Proses Identifikasi Insiden	144
Lampiran 7. 3 Sub-Proses Pengkategorian Insiden.....	145
Lampiran 7. 4 Sub-Proses Insiden Selesai Oleh Help Desk	146
Lampiran 7. 5 Sub-Proses Eskalasi Insiden	147
Lampiran 7. 6 Sub-Proses Insiden Selesai Oleh Tim Ahli.....	148
Lampiran 7.7 Gambar BPMN Activities Of The Periodic Incident Review Process	149
Lampiran 8 1 Dokumentasi Kegiatan	150