

ANALISIS SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL4 DI UPA TIK UNDIKSHA

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Bella Yasinta Usman ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 26 Agustus 2025

Dewan Penguji

Ketua	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom. NIP.199003132022031009
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**ANALISIS SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL4 DI UPA TIK UNDIKSHA**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 resiko sanksi yang dijatukan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,
Yang membuat pernyataan,



Bella Yasinta Usman
NIM 2015091054

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **ANALISIS SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL4 DI UPA TIK UNDIKSHA**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Staf UPA TIK khususnya Divisi *Helpdesk* dan Dokumentasi yang telah bersedia memberikan data dan melakukan wawancara untuk keperluan penelitian ini.
6. Untuk kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, membimbing, dan mendukung dengan penuh moral maupun material.
7. Diri sendiri selaku penulis yang telah menyelesaikan skripsi ini dengan berbagai rintangan yang telah dihadapi, dan akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Untuk kakak saya Lexy yang telah memberikan dukungan besar dan sangat berarti bagi saya, tanpa adanya dia saya tidak bisa ada disini untuk menimba ilmu di UNDIKSHA.

9. Seluruh Keluarga besar saya, orang tua, saudara yang telah mendukung dengan moral dan material kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO.	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	vi
PERNYATAAN.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan	11
1.5 Manfaat	11
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 13
2.1 Tinjauan Pustaka	13

2.2	Dasar Teori.....	18
2.2.1	Information Technology Service Management (ITSM).....	18
2.2.2	Information Technology Infrastructure Library Versi 4.....	20
2.2.3	Service Request Management Practice	23
2.2.4	Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi	33
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Sistematika Penelitian	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1.	Hasil Wawancara dan Observasi.....	49
4.2	GAP Analysis.....	55
4.3	Penyusunan Rekomendasi SOP Permintaan Layanan	61
4.4	Validasi Rekomendasi.....	85
BAB V PENUTUP.....		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		103
RIWAYAT HIDUP.....		158

DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 1. 1 Service Request Pada Sistem MISSU Bulan Jui 2022 Sampai Agustus 2024.....	5
Tabel 2. 1 Kontrol pemenuhan permintaan layanan	26
Tabel 2. 2 Kegiatan proses kontrol pemenuhan permintaan layanan	27
Tabel 2. 3 Peninjauan dan pengoptimalan permintaan layanan.....	30
Tabel 2. 4 Deskripsi Aktivitas Proses Peninjauan dan Pengoptimalan Permintaan Layanan.....	32
Tabel 4. 1 GAP Analysis Kondisi di UPA TIK Undiksha.....	57
Tabel 4. 2 Tabel Otomatisasi Untuk Aktivitas Manajemen Permintaan Layanan	64
Tabel 4. 3 Input, Aktivitas, dan Output Dari Proses Kontrol Pemenuhan Permintaan Layanan.....	67
Tabel 4. 4 Aktivitas Proses Alur Kerja Proses Kontrol Pemenuhan Permintaan Layanan di UPA TIK Undiksha.....	68
Tabel 4. 5 Input, Aktivitas, dan Output Dari Proses Peninjauan dan Pengoptimalan Permintaan Layanan.....	70
Tabel 4. 6 Kegiatan Proses Peninjauan dan Pengoptimalan Permintaan Layanan.....	71
Tabel 4. 7 Katalog Jenis Permintaan Layanan.....	74
Tabel 4. 9 Tabel Hasil Validasi Rekomendasi Penelitian.....	87
Tabel 4. 10 Katalog Jenis Permintaan Layanan Yang Sudah Diperbaiki	90

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 1. 1 Diagram Jumlah Permintaan Layanan Pada Sistem MISSU	5
Gambar 2. 1 Empat dimensi manajemen layanan.....	20
Gambar 2. 2 Service Value System (SVS)	22
Gambar 2. 3 Kontribusi Praktik Manajemen Permintaan Layanan Terhadap Rantai Nilai Layanan	25
Gambar 2. 4 Alur Kerja Proses Kontrol Pemenuhan Permintaan Layanan ...	26
Gambar 2. 5 Alur Kerja Proses Peninjauan dan Pengoptimalan Permintaan	31
Gambar 2. 6 Struktur Organisasi UPA TIK Undiksha.....	38
Gambar 3. 1 Sistematika Penelitian	41
Gambar 4. 1 Diagram BPMN Permintaan Layanan SI/TI UPA TIK Undiksha pada kondisi saat ini.....	52
Gambar 4. 2 Diagram Alur Kerja Proses Kontrol Pemenuhan Permintaan Layanan.....	68
Gambar 4. 3 Diagram Alur Kerja Proses Peninjauan dan Pengoptimalan Permintaan Layanan di UPA TIK.....	71
Gambar 4. 4 BPMN Rekomendasi Perbaikan Permintaan Layanan UPA TIK Undiksha	78
Gambar 4. 5 BPMN Permintaan Layanan UPA TIK Undiksha Yang Sudah Diperbaiki.....	94

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1 SOP Permintaan Kebutuhan Layanan SI/TI UPA TIK	103
Lampiran 2. SOP Pembuatan Akun Email Undiksha	104
Lampiran 3. SOP Permintaan Akses WiFi Undiksha	109
Lampiran 4. SOP Penambahan WiFi	114
Lampiran 5. SOP Pendaftaran Hosting Undiksha.....	120
Lampiran 6. SOP Pembuatan Website Di Lingkungan Undiksha	126
Lampiran 7. SOP Permintaan Data	131
Lampiran 8. SOP Peminjaman Fasilitas	138
Lampiran 9. Hasil wawancara.....	145
Lampiran 10. Berita Acara Validasi Hasil Penelitian Skripsi Di UPA TIK UndikshaLampiran 9. Hasil wawancara	145
Lampiran 10. Berita Acara Validasi Hasil Penelitian Skripsi Di UPA TIK Undiksha	150
Lampiran 11. Dokumentasi Proses PenelitianLampiran 10. Berita Acara Validasi Hasil Penelitian Skripsi Di UPA TIK Undiksha.....	150
Lampiran 11. Dokumentasi Proses Penelitian	154
Lampiran 12. Struktur Organisasi UPA TIKLampiran 11. Dokumentasi Proses Penelitian.....	154
Lampiran 12. Struktur Organisasi UPA TIK	155
Lampiran 13. Surat Permohonan DataLampiran 12. Struktur Organisasi UPA TIK.....	155
Lampiran 13. Surat Permohonan Data.....	156
Lampiran 13. Surat Permohonan Data.....	156