

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN *SERVICE OPERATION*
APLIKASI OPENPROJECT DENGAN ITIL V3 (STUDI KASUS: PT
ANGGADA DUTA WISESA)**

TUGAS AKHIR



**ASSYIFA RESTU MAHARANI PUTRI
1212712001**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN *SERVICE OPERATION*
APLIKASI OPENPROJECT DENGAN ITIL V3 (STUDI KASUS: PT
ANGGADA DUTA WISESA)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer



**ASSYIFA RESTU MAHARANI PUTRI
1212712001**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini merupakan hasil karya original dari saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Assyifa Restu Maharani Putri

NIM : 1212712001

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 Juli 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Assyifa Restu Maharani Putri

NIM 1212712001

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kematangan *Service Operation* Aplikasi OpenProject dengan ITIL V3 (Studi Kasus : PT Anggada Duta Wisesa)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana ilmu komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.


(.....)

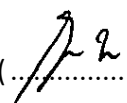
Pembimbing 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.Msi.


(.....)

Penguji 1 : Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.


(.....)

Penguji 2 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.T., M.Eng.


(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi berjudul "Pengukuran Tingkat Kematangan *Service Operation* Aplikasi OpenProject dengan ITIL V3 (Studi Kasus: PT Anggada Duta Wisesa)". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa kemudahan dan kelancaran penulisan tugas akhir ini merupakan hasil dari peran semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dita Nurmawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan tugas akhir.
3. Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T., IPM., CIRR., MIEEE., M.Th., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie, atas segala bentuk dukungan serta berbagai fasilitas yang telah diberikan selama penulis menjalani studi di program ini.
5. Para Dosen Sistem Informasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis selama melaksanakan perkuliahan..
6. Keluarga besar ADW yang telah membantu meringankan penelitian ini, baik dari data-data yang diberikan maupun motivasi yang diberikan selama proses penelitian. Dukungan dan kerjasama dari semua pihak di ADW sangat berharga dan berperan penting dalam kelancaran penelitian ini.
7. Rian Nopiardi dan Debora Marianthi, sahabat di Program Studi Sistem Informasi sejak 2021, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk

dukungan, kebersamaan, dan kerja sama yang telah diberikan sepanjang perjalanan perkuliahan hingga saat ini.

8. Fajar Kunarwoko, grup Keluarga Cemana dan grup Cuba, yang senantiasa memberi dukungan dan menjadi ruang yang menyenangkan untuk bertukar ide, serta penghibur saat kesedihan.
9. Tak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas segala bentuk bantuan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan tersebut dengan pahala yang berlimpah.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Penulis juga menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan ini, sehingga segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan tugas akhir ini di masa mendatang.

Jakarta, 22 Juli 2025



Assyifa Restu Maharani Putri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Assyifa Restu Maharani Putri
NIM : 1212712001
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengukuran Tingkat Kematangan *Service Operation* Aplikasi OpenProject dengan ITIL V3 (Studi Kasus : PT Anggada Duta Wisesa)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Juli 2025

Yang menyatakan



Assyifa Restu Maharani Putri

**Pengukuran Tingkat Kematangan *Service Operation* Aplikasi OpenProject
dengan ITIL V3 (Studi Kasus : PT Anggada Duta Wisesa)**

Assyifa Restu Maharani Putri

ABSTRAK

PT Anggada Duta Wisesa (ADW) memanfaatkan aplikasi OpenProject untuk menunjang aktivitas pengelolaan proyek internal. Namun dalam praktiknya, sistem ini masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterbatasan infrastruktur yang menyebabkan performa lambat, antarmuka yang kurang ramah pengguna, serta pemahaman pengguna yang belum merata terhadap fungsionalitas sistem. Kondisi ini menimbulkan urgensi untuk mengevaluasi layanan teknologi informasi guna mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan secara terstruktur dan berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada aplikasi OpenProject menggunakan kerangka kerja ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation* yang mencakup lima proses utama: *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*.

Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif melalui kuesioner, wawancara, dan studi literatur. Analisis terhadap data dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta dipetakan ke dalam model *maturity level*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata indeks tingkat kematangan *Service Operation* pada OpenProject adalah 3.39, yang berada pada level 3 (*Defined*). Hal ini menunjukkan bahwa proses telah terdokumentasi dan distandarisasi, meskipun masih diperlukan pengawasan serta evaluasi untuk memastikan konsistensi penerapannya. Temuan ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk menyusun strategi perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas layanan TI di lingkungan internal perusahaan secara optimal.

Kata kunci: ITIL V3, tingkat kematangan, OpenProject, *Service Operation*, evaluasi layanan TI.

***Measurement of Service Operation Maturity Level of the OpenProject
Application Using ITIL V3 (Case Study: PT Anggada Duta Wisesa)***

Assyifa Restu Maharani Putri

ABSTRACT

PT Anggada Duta Wisesa (ADW) utilizes the OpenProject application to support internal project management activities. However, in practice, the system still faces several challenges, including infrastructure limitations that result in slow performance, a user interface that is not user-friendly, and inconsistent user understanding of the system's functionalities. These conditions highlight the urgency of evaluating the information technology services to identify areas for improvement in a structured and sustainable manner. This study aims to assess the maturity level of information technology services in the OpenProject application using the ITIL V3 framework, specifically within the Service Operation domain, which includes five key processes: Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, and Access Management.

The research employs a quantitative descriptive approach through questionnaires, interviews, and literature review. Data analysis was conducted using validity and reliability testing, and the results were mapped onto a maturity level model. The results show that the average maturity index of the Service Operation in OpenProject is 3.39, which falls under Level 3 (Defined). This indicates that the processes are documented and standardized, although continuous monitoring and evaluation are still required to ensure consistent implementation. These findings serve as a basis for the company to develop continuous improvement strategies. This study is expected to serve as a reference for optimizing the quality of IT services within the company's internal environment.

Keywords: ITIL V3, maturity level, OpenProject, Service Operation, IT service evaluation.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Teknologi Informasi.....	7
2.2 Audit Sistem Informasi	8
2.3 Aplikasi	9
2.4 Aplikasi OpenProject	9
2.5 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	10
2.6 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	10
2.7 <i>Domain Service Operation</i>	13
2.8 <i>Maturity Level</i>	14
2.9 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Kerangka Penelitian	22
3.2 Jenis Penelitian	25
3.3 Metode Pengumpulan Data	25
3.3.1 Studi Literatur	26

3.3.2 Wawancara.....	26
3.3.3 Kuesioner.....	26
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Sampling	34
3.5 Uji Instrumen Penelitian	34
3.5.1 Uji Validitas	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	35
3.6 Objek Penelitian	36
3.6.1 PT Anggada Duta Wisesa (ADW Consulting)	36
3.6.2 Visi, Misi, dan <i>Values</i>	37
3.6.3 Struktur Organisasi	38
3.7 Alokasi Waktu Penelitian	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Responden.....	43
4.2 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Divisi.....	44
4.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.2.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	45
4.2.5 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan OpenProject	45
4.3 Hasil Uji Instrumen	46
4.3.1 Uji Validitas	46
4.3.2 Uji Reliabilitas	48
4.4 Hasil Analisis Data.....	49
4.4.1 <i>Event Management</i>	49
4.4.2 <i>Incident Management</i>	50
4.4.3 <i>Request Fulfilment</i>	51
4.4.4 <i>Problem Management</i>	52
4.4.5 <i>Access Management</i>	53
4.4.6 Hasil Keseluruhan <i>Maturity Level</i>	54
4.5 Analisis GAP	56
4.6 Rekomendasi Hasil Evaluasi	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61

5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Siklus Hidup ITIL V3.....	11
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 3. 2 Logo Perusahaan.....	36
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi	38
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4. 2 Persentase Divisi Responden	44
Gambar 4. 3 Persentase Pendidikan Terakhir Responden	45
Gambar 4. 4 Persentase Lama Bekerja Responden.....	45
Gambar 4. 5 Persentase Penggunaan OpenProject	46
Gambar 4. 6 Radar Pencapaian <i>Maturity Level</i> Pada Domain <i>Service Operation</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan ITIL V3 dan ITIL V4.....	12
Tabel 2. 2 Deskripsi <i>Maturity Level</i> ITIL	14
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Skala Likert.....	26
Tabel 3. 2 Indikator Pernyataan.....	27
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Tiap Variabel	48
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Variabel <i>Event Management</i> Keseluruhan	49
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Variabel <i>Incident Management</i> Keseluruhan.....	50
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Variabel <i>Request Fulfilment</i> Keseluruhan.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Variabel <i>Problem Management</i> Keseluruhan	52
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Variabel <i>Access Management</i> Keseluruhan	53
Tabel 4. 9 Hasil Keseluruhan <i>Maturity Level</i>	55
Tabel 4. 10 Target <i>Maturity Level</i>	56
Tabel 4. 11 Rekomendasi Hasil Evaluasi	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	67
Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian.....	68
Lampiran 3 Alokasi Waktu Penelitian.....	69
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	71
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Dengan Tim IT.....	72
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Dengan <i>User</i>	73
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Setelah Penelitian	74
Lampiran 8 Tampilan Aplikasi OpenProject	75
Lampiran 9 Kuesioner <i>Online</i>	76
Lampiran 10 Hasil Data Kuesioner.....	77
Lampiran 11 Distribusi Nilai rtabel Signifikansi 5%.....	79
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas	80
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas	83
Lampiran 14 Hasil Penyebaran Kuesioner	84