

**PENGEMBANGAN DOKUMEN *IT SERVICE CATALOG*
UNTUK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN *FRAMEWORK* ITIL DI PERUM BULOG**

TUGAS AKHIR



KINANTHI SETYANINGRUM

1202921002

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2025

**PENGEMBANGAN DOKUMEN *IT SERVICE CATALOG*
UNTUK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN *FRAMEWORK* ITIL DI PERUM BULOG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer**



KINANTHI SETYANINGRUM

1202921002

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Kinanthi Setyaningrum

NIM : 1202921002

Tanda Tangan : 

Tanggal : 7 Maret 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Kinanthi Setyaningrum
NIM : 1202921002
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Pengembangan Dokumen *IT Service Catalog* untuk
Layanan Teknologi Informasi dengan *Framework*
ITIL di Perum Bulog

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T, IPM,
CIRR., MIEEE., M.Th, Ph.D.
Pembimbing 2 : Ir Albert Arapenta Sembiring, S.T.,
M.Kom, MIEEE
Penguji 1 : Ir. Iwan Adhicandra, S.T., M.Sc., Ph.D.,
SMIEEE
Penguji 2 : Berkah Iman Santoso, S.T., M.T.I.,
MIEEE

()

()

()

()

19/05/2026 15:43 WIB

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 7 Maret 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengembangan Dokumen *IT Service Catalog* untuk Layanan Teknologi Informasi dengan *Framework* ITIL di Perum Bulog”** dengan lancar dan baik. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta yaitu Drs. Andi Santoso, M.Si. dan Murtiningsih, S.Pd. atas dukungan dan doa yang tak henti-hentinya selalu mengalir.
2. Suami dan adik-adik saya yaitu Yusuf Nur Febrianto, Nastiti Winasis, Deddy Firmanto dan M. Drajat Dany Darmawan
3. Bapak Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T, IPM., CIRR., MIEEE., M.Th, Ph.D. dan Bapak Albert Arapenta Sembiring, S.T., M.Kom, MIEEE selaku dosen pembimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Ir. Iwan Adhicandra, S.T., M.Sc., Ph.D., SMIEEE dan Bapak Berkah Iman Santoso, S.T., M.T.I., MIEEE selaku dosen penguji pada tugas akhir.
5. Seluruh staf pengajar dan akademik Kelas Karyawan Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.
6. Teman seangkatan saya, yaitu Kelas Karyawan Teknik Informatika 15.
7. Seluruh karyawan Divisi TI Perum Bulog, khususnya Subdivisi Operasional dan Layanan TI.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah banyak memberikan bantuan dan saran sehingga tugas akhir ini dapat selesai dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih untuk saran dan kritik yang telah diberikan untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Atas ketidaksempurnaan, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan tugas akhir ini. Semoga

tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi sivitas akademika Universitas Bakrie dan para pembaca.

Jakarta, 7 Maret 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kinanthi Setyaningrum
NIM : 1202921002
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Pengembangan Dokumen *IT Service Catalog* untuk Layanan Teknologi Informasi dengan *Framework ITIL* di Perum Bulog

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan 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 : 7 Maret 2025

Yang menyatakan



(Kinanthi Setyaningrum)

**PENGEMBANGAN DOKUMEN *IT SERVICE CATALOG*
UNTUK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN *FRAMEWORK* ITIL DI PERUM BULOG**

Kinanthi Setyaningrum

ABSTRAK

Perum BULOG merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang logistik dan pangan. Dalam mendukung penugasan oleh pemerintah, Perum BULOG melakukan transformasi teknologi dengan menerapkan proses digitalisasi pada bisnis proses perusahaan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan teknologi informasi (TI), maka diperlukan Tata Kelola TI yang kuat sebagai pedoman dalam implementasi dan pengelolaan *IT Service Management (ITSM)* di perusahaan.

Salah satu komponen dalam pengelolaan *IT Service Management (ITSM)* adalah *IT Service Catalog*. *IT Service Catalog* merupakan panduan resmi yang digunakan pengguna dalam mengakses layanan TI yang diberikan oleh Perusahaan. Namun sampai dengan saat ini, *IT Service Catalog* yang digunakan oleh Perum BULOG masih belum diperbarui sejak 2016, hal ini berdampak pada layanan TI yang diberikan tidak optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan dokumen *IT Service Catalog* berdasarkan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* yang sesuai dengan layanan TI yang ada di Perum BULOG. Hasil dari penelitian ini adalah pembaruan *IT Service Catalog* di Perum BULOG yang mengakomodir seluruh layanan TI yang diberikan, meliputi pembaruan pada kategori layanan TI dan klasifikasi *Service Level Agreement (SLA)* pada setiap layanan TI.

Kata kunci: *ITSM, ITIL, IT Service Catalog, Perum Bulog, SLA*

**PENGEMBANGAN DOKUMEN *IT SERVICE CATALOG*
UNTUK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DENGAN *FRAMEWORK* ITIL DI PERUM BULOG**

Kinanthi Setyaningrum

ABSTRACT

Perum BULOG is a state-owned enterprise engaged in the logistics and food sectors. In supporting government assignments, Perum BULOG is carrying out technological transformation by implementing digitalization processes in the company's business processes. Along with the increasing need for information technology (IT) services, strong IT Governance is needed as a guideline in the implementation and management of IT Service Management (ITSM).

One of the components in IT Service Management (ITSM) is the IT Service Catalog. The IT Service Catalog is the official guide that users use to access IT services provided by the Company. However, until now, the IT Service Catalog used by Perum BULOG has not been updated since 2016, this has an impact on the IT services provided not being optimal.

The purpose of this research is to develop an IT Service Catalog document based on the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework that aligns with the IT services available at Perum BULOG. The result of this research is an update to the IT Service Catalog at Perum BULOG which accommodates all IT services provided, including updates to IT service categories and Service Level Agreement (SLA) classifications for each IT service.

Keywords: ITSM, ITIL, IT Service Catalog, Perum Bulog, SLA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Tata Kelola Teknologi Informasi	6
2.3 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	7
2.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	8
2.5 <i>Service Design</i>	12
2.6 <i>Service Catalog Management</i>	13
2.7 <i>Service Level Management (SLM)</i>	16
2.8 <i>Incident Management</i>	19
2.9 <i>Problem Management</i>	19
2.10 <i>Change Management</i>	20
2.11 <i>Analisis Kesenjangan</i>	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Kerangka Kerja Penelitian	21

3.2	Tahap Pendahuluan.....	21
3.3	Tahap Perencanaan	21
3.4	Tahap Pengumpulan Data	23
3.5	Tahap Analisis Data.....	24
3.6	Objek Penelitian	24
3.6.1	Penerapan ITSM di Perum Bulog	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		34
4.1	Tahap Pengumpulan data	34
4.1.1	Data Hasil Wawancara	34
4.1.2	Data Dokumen Terkait	34
4.2	Tahap Analisa Data.....	35
4.2.1	Analisis Kesenjangan	35
4.3	Penyusunan <i>Service Catalog Management</i>	37
4.3.1	Identifikasi kategori pada <i>IT Service Catalog</i>	37
4.3.2	Identifikasi layanan pada <i>IT Service Catalog</i>	38
4.3.3	Identifikasi <i>Service Level Agreement (SLA)</i> untuk setiap layanan TI.....	43
4.4	Tahap Validasi <i>Service Catalog</i>	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN		50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Tiket pada Aplikasi ITSM.....	2
Gambar 2. 1 Service Life Cycle	10
Gambar 3. 1 Kerangka kerja penelitian	21
Gambar 3. 2 Diagram alur aplikasi ITSM Tools ManageEngine Service Desk Plus	25
Gambar 3. 3 Halaman login ITSM Tools ManageEngine Service Desk Plus	26
Gambar 3. 4 Halaman home aplikasi ITSM Tools ManageEngine Service Desk Plus.....	26
Gambar 3. 5 Halaman daftar tiket	27
Gambar 3. 6 Halaman isi data tiket	27
Gambar 3. 7 Halaman detail tiket.....	28
Gambar 3. 8 Halaman history tiket.....	29
Gambar 3. 9 Halaman resolution tiket	29
Gambar 3. 10 Halaman tombol add notes.....	30
Gambar 3. 11 Halaman add notes.....	30
Gambar 3. 12 Halaman status tiket pada detail tiket	31
Gambar 3. 13 Halaman status tiket pada daftar tiket.....	31
Gambar 3. 14 Halaman tombol print preview.....	32
Gambar 3. 15 Halaman print preview.....	32
Gambar 3. 16 Halaman cetak tiket insiden	33

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data narasumber penelitian	22
Tabel 3. 2 Kategori pertanyaan	22
Tabel 4. 1 Analisis Kesenjangan	35
Tabel 4. 2 Tabel Analisa Kategori.....	37
Tabel 4. 3 Usulan Kategori Email dan Publikasi	38
Tabel 4. 4 Usulan kategori perangkat TI dan Perangkat Pendukung Lain	39
Tabel 4. 5 Usulan Kategori Infrastruktur TI	40
Tabel 4. 6 Usulan kategori Hak akses.....	42
Tabel 4. 7 Usulan kategori Layanan Data dan Informasi	42
Tabel 4. 8 Tabel Usulan kategori Aplikasi TI.....	42
Tabel 4. 9 Skala prioritas	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian.....	50
Lampiran 2: Berita Acara Validasi IT Service Catalog.....	51
Lampiran 3: Profil Perusahaan.....	52
Lampiran 4: Hasil Wawancara.....	58
Lampiran 5: IT Service Catalog Tahun 2016.....	62
Lampiran 6: IT Service Catalog untuk Internal TI.....	65
Lampiran 7: IT Service Catalog untuk Eksternal TI.....	80