

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DENGAN PENDEKATAN ITIL V3 PADA DOMAIN SERVICE OPERATION



Oleh :

Anggun Yudiyawati

NIM : 20083000114

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DENGAN
PENDEKATAN ITIL V3 PADA DOMAIN SERVICE
OPERATION**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana
Sistem Informasi (S.Kom.)

Oleh :

Anggun Yudiyawati

NIM : 20083000114

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggun Yudiyawati
NIM : 20083000114
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Bidang Kajian : Sistem Informasi Manajemen
Judul Tugas Akhir : Analisis Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service Operation

Malang, 6 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
S1 Sistem Informasi



Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0711059203

Dosen Pembimbing



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi.
NIDN. 0716037601

Dekan
Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi.
NIDN. 0716037601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Anggun Yudiyawati
NIM : 20083000114
Judul : Analisis Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service Operation
Telah dipertahankan di depan Dosen Penguji pada,
Hari : Selasa
Tanggal : 6 Februari 2024
Tempat : Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang

Susunan Penguji

Ketua Penguji

Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0720079201

Sekretaris Penguji

Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi.
NIDN. 0716037601

Anggota Penguji

Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN. 0728109104

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Malang, 12 Februari 2024

Dekan Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, SE., Msi.
NIDN. 0716037601

iii

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggun yudiyawati
NIM : 20083000114
Program Studi : S1 Sitem Informasi
Judul : Analisis Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service Operation
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Merdeka Malang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:
“Analisis Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service”

adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan karya orang lain (plagiasi/jiplakan) serta tidak didasarkan pada data palsu, baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 12 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Anggun Yudiyawati

MOTTO

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.”

HR Tirmidzi

“Hari ini adalah kesempatan untuk menjadi lebih baik dari kemarin.”

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang selalu menjadi sumber inspirasi saya dan selalu memberi dukungan, doa, dan kasih sayang sepanjang hidup saya
3. Semua keluarga besar kakak dan adek terimakasih atas dukungannya sehingga saya bisa kuat bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
4. Sahabat-sahabat saya yang selalu menemani dan berproses bersama sehingga bisa
5. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang memberi semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Akan tetapi sesungguhnya peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penulisan skripsi ini telah banyak menerima bantuan waktu, tenaga dan pikiran dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa, karena oleh berkat kasih dan rahmat karuniaNya penulis bisa ada sebagaimana penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi
2. Ibu Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing penulis dengan sepenuh hati dalam menyusun skripsi ini hingga selesai.
3. Kedua Orang Tua yang sangat saya cintai, Ayah dan Ibu, yang telah membantu memberikan semangat, doa, kasih harapan dan dorongan moral dan spiritual kepada Penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
4. Terima kasih banyak untuk kedua kakakku dan adeku tercinta, mas Aris, mas Andi dan Aqis atas segala dukungan, doa, dan hiburan selama ini, serta telah menjadi kakak dan adek terbaik sepanjang hidupku.
5. Terima kasih untuk semua keluarga besar yang memberikan motivasi kepada penyusun agar segera menyelesaikan studi ini.
6. Terima kasih yang tak terhingga untuk sahabat terbaikku dari awal kuliah sampai bisa menyelesaikan skripsi ini. Yulia dan Fadiyah, tanpa kalian aku tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas kesabarannya dan semua bantuan selama ini, terima kasih telah memberikan kenangan terindah selama masa kuliah.
7. Terimakasih untuk ike dan juga teman-teman yang selalu mengirimkan doa dan semangat untuk penulis agar menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman Angkatan 2020 yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-satu
9. Seluruh staf dan pengajar Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang banyak kepada penulis selama menempuh pendidikan.
10. Terima kasih kepada Perpustakaan Universitas Merdeka Malang Pak Joko dan Bu Lita yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan selalu memberi semangat dan dukungan hingga bisa menyelesaikan skripsi.
11. Tere liye, Tulus, juicy luicy dan Nadia Omara yang sudah memberikan mood yang baik dan membuat penulis menjadi semangat 45 untuk mengerjakan skripsi ini.
12. Diri sendiri yang konsisten dan tetap semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Malang, 12 Februari 2024

Penulis

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah mencurahkan hikmat dan penyertaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Sistem Informasi Perpustakaan dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service Operation”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi Pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing
2. Bapak Hudan Eka Rosyadi, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji I, dan Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku dosen penguji II
3. Ibu Luthfi Indana, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
5. Bapak Prof. Drs. Anwar Sanusi, MPA, Ph.D. selaku Rektor Universitas Merdeka Malang

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 12 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Penelitian	3
BAB II	4
KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Sistem Informasi	4
2.1.2 Sistem Informasi Perpustakaan.....	4
2.1.3 Perpustakaan	5
2.1.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
2.1.5 Perpustakaan Universitas Merdeka Malang	6
2.1.6 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Merdeka Malang	7
2.1.7 Senayan Library Management Sistem (SLiMS).....	9

2.1.8 Information Technology Infrastruktur Library ITIL.....	10
2.1.9 Sejarah Information Technology Infrastruktur Library ITIL.....	10
2.1.10 ITIL V3 Service Lifecycle	11
2.1.11 Service Operation.....	12
2.1.12 Maturity Model	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Lokasi Penelitian	18
3.3 Populasi & Sampel atau obyek penelitian	19
3.3.1 Populasi Penelitian.....	19
3.3.2 Sampel Penelitian	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4.1 Data Primer	19
3.4.1 Data Sekunder.....	23
3.5 Teknik Analisis Data	23
3.5.1 Uji Validitas	23
3.5.2 Uji Reliabilitas	23
3.5.3 Maturity Level	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
4.1.2 Hasil Wawancara	31
4.1.3 Hasil Kuisioner	34
4.2 Pembahasan	37
BAB V.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perpustakaan Universitas Merdeka Malang.....	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	8
Gambar 2.3 service lifecycle.....	11
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Peta Lokasi Perpustakaan.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Pegawai Perpustakaan Universitas Merdeka Malang	8
Tabel 2.2 Maturity Level.....	14
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	15
Table 3.1 Tabel pertanyaan wawancara	20
Table 3.2 Pertanyaan Kuisisioner	21
Tabel 4.1 Tabel jenis koleksi.....	27
Tabel 4.2 Tabel jenis Layanan	28
Tabel 4.3 Hasil wawancara kepala Perpustakaan.....	31
Tabel 4.4 Hasil Wawancara dengan Kebag. pelayanan & otomasi.....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas EM.....	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas IM.....	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas RF.....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas AM.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas PM.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.11 Hasil Maturity Level	37
Tabel 4.12 Hasil Rekomendasi	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	42
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiasi.....	43
Lampiran 3 Dokumentasi	45
Lampiran 4 Surat Keterangan Awal Penelitian.....	46
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	47
Lampiran 6 LOA (Surat Penerimaan Naskah Publikasi Jurnal).....	48

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan atau meningkatkan layanan, sangat penting bagi organisasi dan bisnis untuk menggunakan teknologi. Salah satu institusi tersebut adalah Perpustakaan Universitas Merdeka Malang yang telah mengimplementasikan database Senayan Library Management System (SLiMS). Oleh karena itu, penulis menggunakan framework Service Operation domain ITIL V3 untuk menguji derajat kualitas layanan sistem informasi SLiMS di Perpustakaan Merdeka Universitas Malang. Hal ini memberikan saran mengenai apa yang perlu diperbaiki dan dikaji lebih lanjut untuk mempelajari kualitas penggunaan SLiMS dan tantangan yang dihadapi pengguna ketika mencoba memanfaatkan SLiMS. Strategi penelitian penelitian ini memanfaatkan sumber daya primer dan sekunder. Sumber primer mencakup hal-hal seperti observasi langsung, wawancara dengan ahli materi pelajaran, dan administrasi survei, sedangkan sumber sekunder bersumber dari sumber lain yang dapat mendukung penelitian. disertai dengan sejumlah publikasi dan makalah. Menurut kerangka pengoperasian layanan domain IT Infrastructure Library (ITIL) V3, kualitas layanan Universitas Merdeka Malang melalui SLiMS berada pada level 2. Artinya perusahaan mempunyai pola pengelolaan aktivitas tata kelola TI, namun belum didefinisikan secara eksplisit. Hal ini masih tidak konsisten, setidaknya secara informal.

Kata kunci: ITIL, Kualitas layanan, SLiMS

ABSTRACT

In order to enhance customer satisfaction or improve services, it is crucial for organizations and businesses to leverage technology. One such institution is the Library of Universitas Merdeka Malang, which has implemented the Senayan Library Management System (SLiMS) database. Hence, the author employed the Service Operation framework within the ITIL V3 domain to assess the quality of service provided by the SLiMS information system in the Universitas Merdeka Malang Library. This study provides recommendations on areas that need improvement and further investigation to enhance the quality of SLiMS utilization and address challenges faced by users in utilizing SLiMS. The research strategy utilized both primary and secondary resources. Primary sources included direct observations, interviews with subject matter experts, and survey administration, while secondary sources were derived from other references supporting the research, along with various publications and papers. According to the IT Infrastructure Library (ITIL) V3 service operation framework, the quality of service at Universitas Merdeka Malang through SLiMS is rated at level 2. This indicates that the institution has patterns of managing IT governance activities, although not explicitly defined. However, this remains inconsistent, at least informally.

Keywords: *ITIL, Service Quality, SLiMS*