

**ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA IT SUPPORT
MENGUNAKAN METODE INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY UNTUK MENINGKATKAN
EFISIENSI LAYANAN DI PT ROYAL D'PARAGON LAND**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Informatika



disusun oleh
ANGGA YOTA MILANO
21.11.4517

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

**ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA IT SUPPORT
MENGUNAKAN METODE INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY UNTUK MENINGKATKAN
EFISIENSI LAYANAN DI PT ROYAL D'PARAGON LAND**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi S1 Informatika



disusun oleh

ANGGA YOTA MILANO

21.11.4517

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA IT SUPPORT MENGGUNAKAN METODE INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN DI PT ROYAL D'PARAGON LAND

yang disusun dan diajukan oleh

Angga Yota Milano

21.11.4517

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 12 Februari 2025

Dosen Pembimbing,


Lukman, M. Kom
NIK. 190302151

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA IT SUPPORT MENGGUNAKAN METODE INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN DI PT ROYAL D'PARAGON LAND

yang disusun dan diajukan oleh

Angga Yota Milano

21.11.4517

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 12 Februari 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Dr. Ferry Wahyu Wibowo, S.Si., M.Cs.
NIK. 190302235

Andika Agus Slameto, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302109

Lukman, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302151



Skrripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 12 Februari 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Angga Yota Milano
NIM : 21.11.4517

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**ANALISIS DAN EVALUASI KINERJA IT SUPPORT MENGGUNAKAN
METODE INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE
LIBRARY UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN DI PT
ROYAL D'PARAGON LAND**

Dosen Pembimbing : Lukman, M. Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 12 Februari 2025

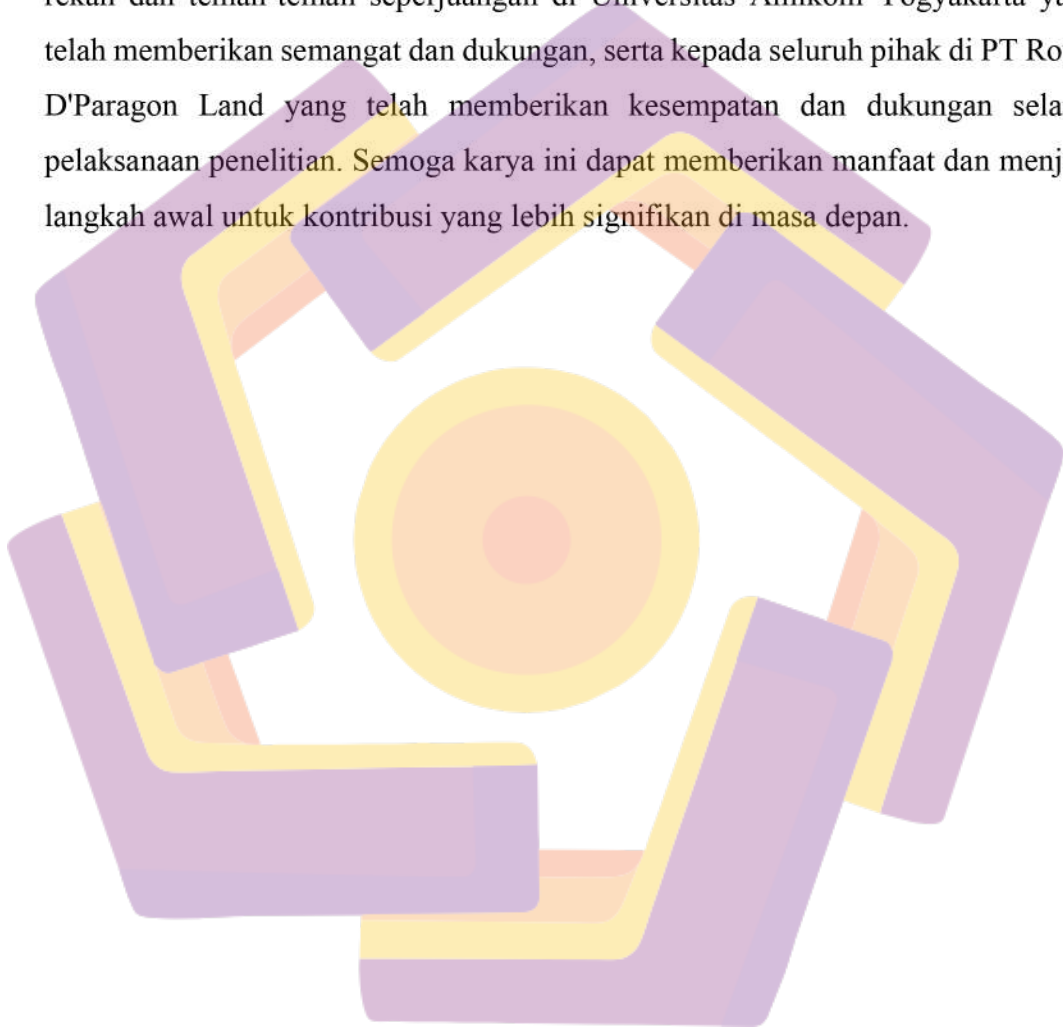
Yang Menyatakan,



Angga Yota Milano

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, kepada dosen pembimbing serta seluruh pengajar yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan selama proses studi, kepada rekan-rekan dan teman-teman seperjuangan di Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan semangat dan dukungan, serta kepada seluruh pihak di PT Royal D'Paragon Land yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal untuk kontribusi yang lebih signifikan di masa depan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis dan Evaluasi Kinerja IT Support Menggunakan Metode Information Technology Infrastructure Library untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan di PT Royal D'Paragon Land" sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Amikom Yogyakarta.

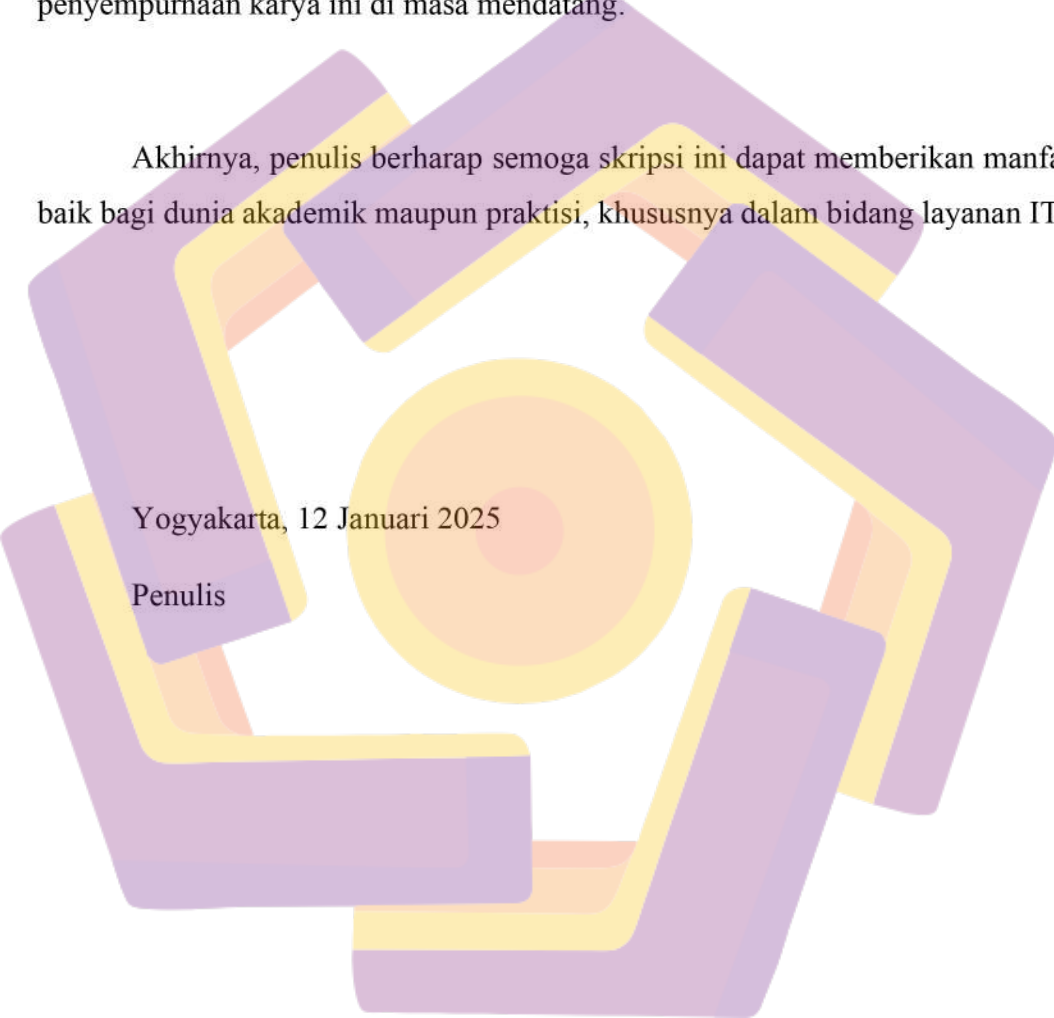
Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan yang telah diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di universitas ini.
2. Bapak Hanif Al-Fatta, M.Kom, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik.
3. Ibu Windha Mega Pradnya Dhuhiya, M.Kom, selaku Kepala Program Studi Fakultas Informatika Universitas Amikom Yogyakarta, yang telah memberikan dukungan, arahan, dan motivasi yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Lukman, M.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. PT Royal D'Paragon Land, yang telah memberikan izin dan fasilitas kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan perusahaan.

6. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi dunia akademik maupun praktisi, khususnya dalam bidang layanan IT.



Yogyakarta, 12 Januari 2025

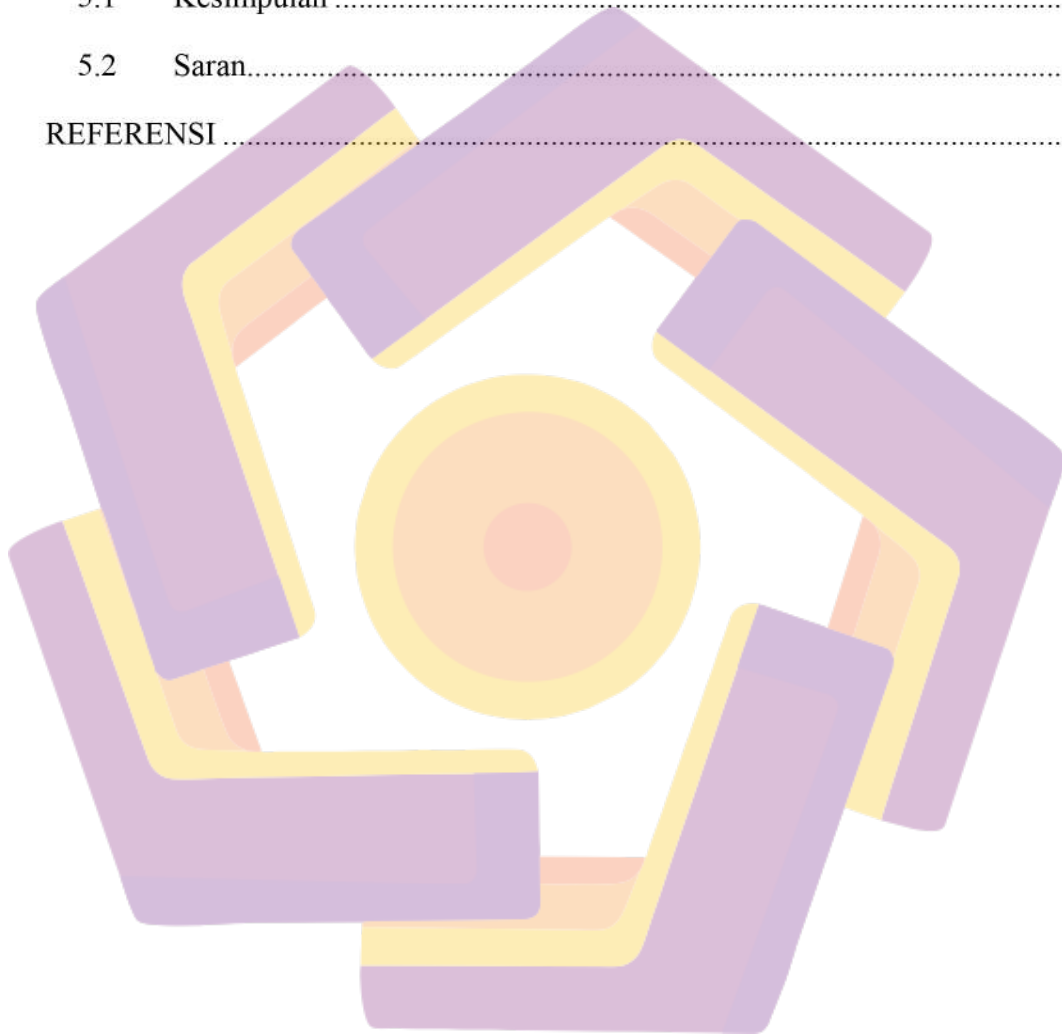
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Literatur	6
2.2 Dasar Teori.....	11
2.2.1 IT Support	11

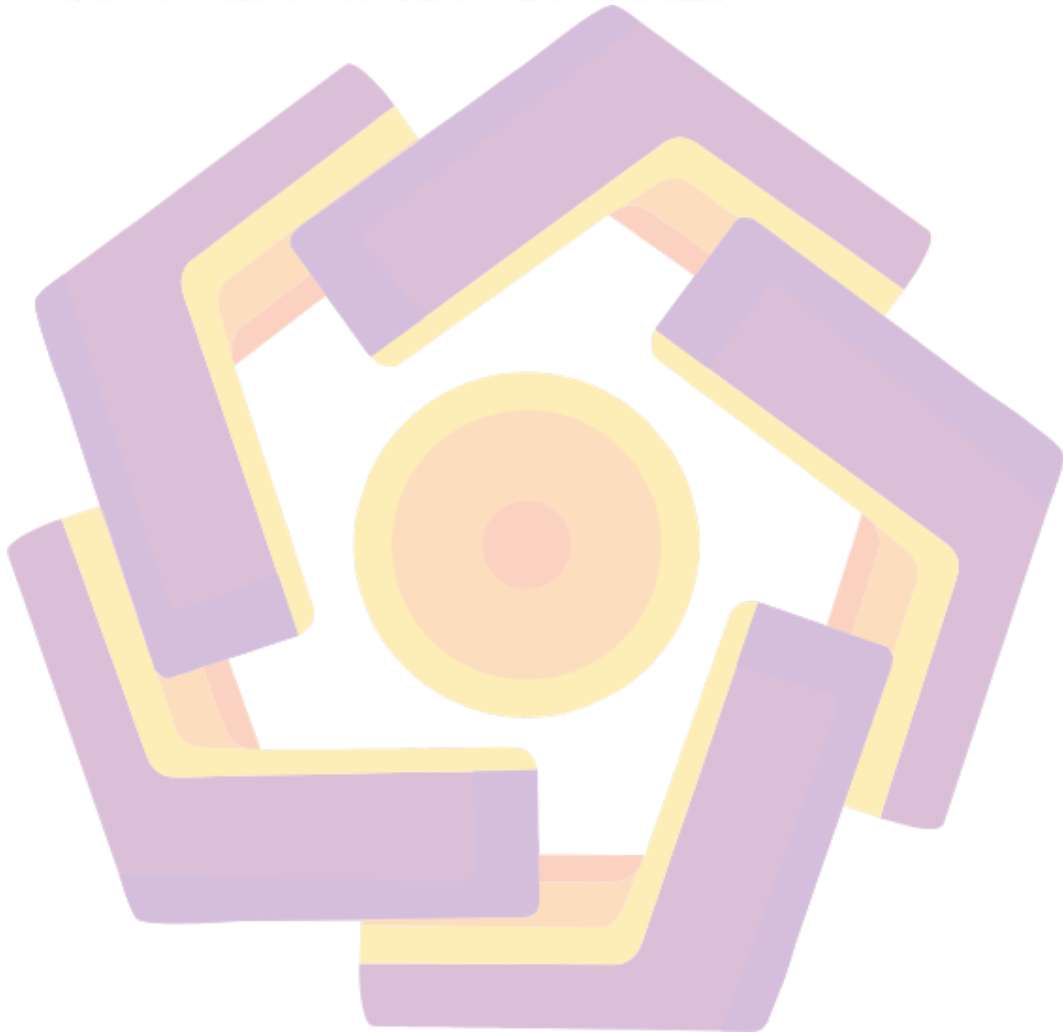
2.2.2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3	11
2.2.3 Helpdesk Ticketing System	14
2.2.4 Efisiensi Layanan IT	14
2.2.5 Analisis dan Evaluasi Layanan	15
2.2.6. Incident Management	15
2.2.7 Problem Management	16
2.2.8 Service Level Agreement (SLA)	16
2.2.9 Dashboard monitoring	16
2.2.10 Sistem Dokumentasi Layanan IT	17
2.2.11 Freshdesk	17
2.2.12 Daily Checking dalam IT Support	17
BAB II METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Alur Penelitian	21
3.3 Identifikasi Masalah	21
3.4 Pengumpulan data	22
3.4.1 Observasi	22
3.4.2 Wawancara	23
3.4.3 Definisi Masalah	28
3.4.4 Solusi Masalah	29
3.5 Perancangan Sistem	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Implementasi Sistem	32
4.2 Pengujian dan Evaluasi	34
4.2.1 Analisis Data Sebelum Implementasi Sistem	40

4.2.2	Analisis Data Setelah Implementasi Sistem.....	41
4.2.3	Perbandingan Sebelum dan Setelah Implementasi	49
4.2.4	Evaluasi Hasil Analisis	54
BAB V PENUTUP.....		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran.....	56
REFERENSI		58



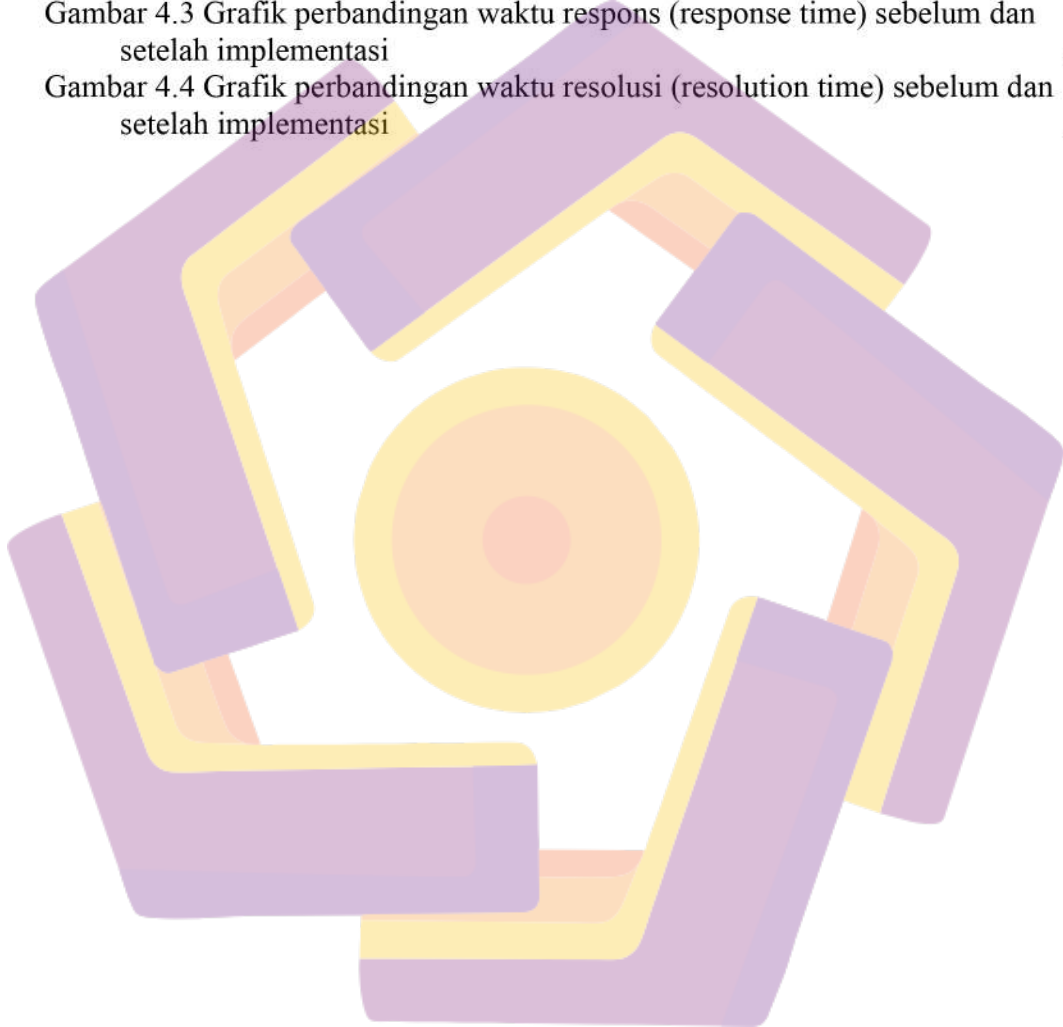
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Keaslian Penelitian	24
Tabel 3.1 RACI Chart	39
Tabel 4.2 Data Penelitian sebelum implementasi sistem	42
Tabel 4.3 Data Penelitian setelah implementasi sistem	44
Tabel 4.2.3 Data Penelitian setelah implementasi sistem	49

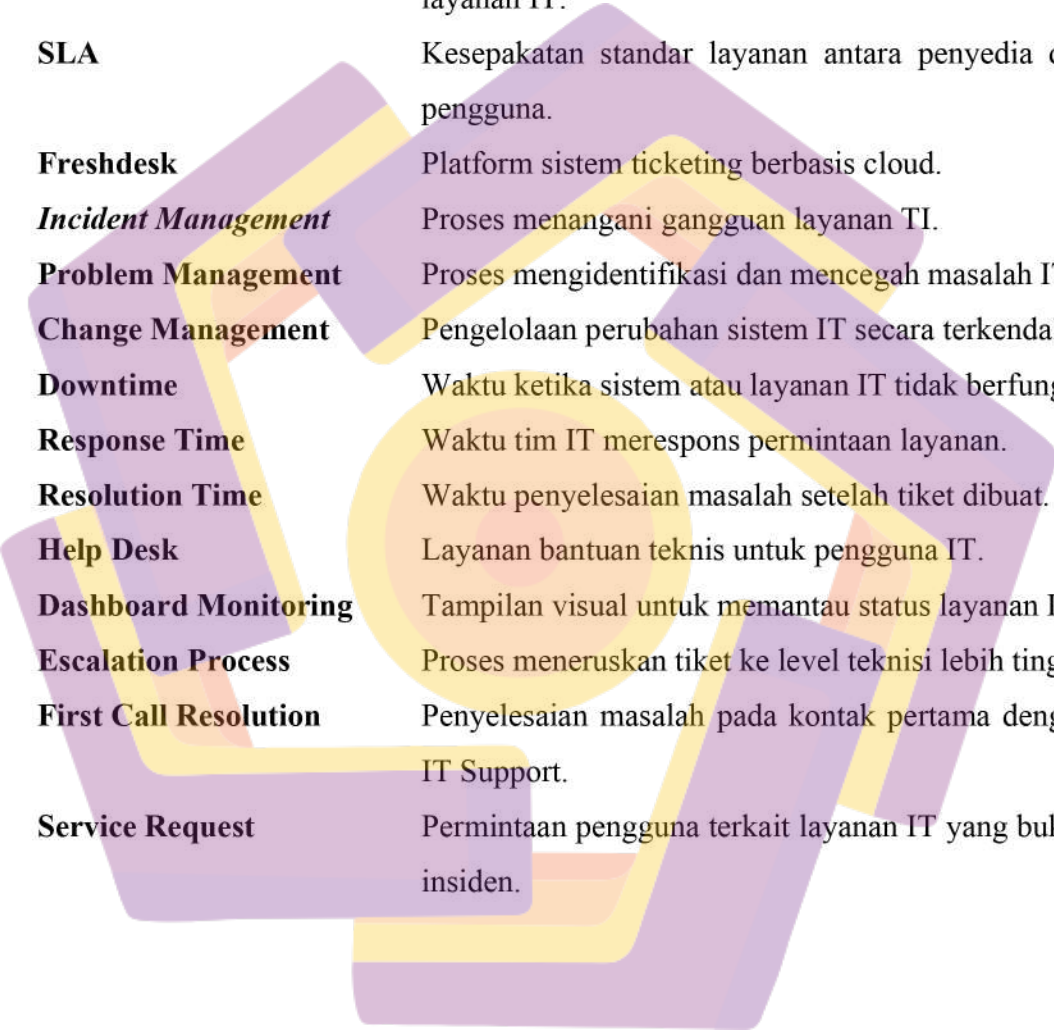


DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian	34
Gambar 3.2 Observasi	35
Gambar 3.3 Alur kerja sistem	39
Gambar 4.1 Dashboard Ticketing System	40
Gambar 4.2 Daftar permintaan	41
Gambar 4.3 Grafik perbandingan waktu respons (response time) sebelum dan setelah implementasi	51
Gambar 4.4 Grafik perbandingan waktu resolusi (resolution time) sebelum dan setelah implementasi	53



DAFTAR ISTILAH



ITIL	Standar praktik terbaik manajemen layanan TI.
IT Support	Tim yang menangani masalah teknis IT.
Sistem Ticketing	Sistem pencatatan dan manajemen permintaan layanan IT.
SLA	Kesepakatan standar layanan antara penyedia dan pengguna.
Freshdesk	Platform sistem ticketing berbasis cloud.
Incident Management	Proses menangani gangguan layanan TI.
Problem Management	Proses mengidentifikasi dan mencegah masalah IT.
Change Management	Pengelolaan perubahan sistem IT secara terkendali.
Downtime	Waktu ketika sistem atau layanan IT tidak berfungsi.
Response Time	Waktu tim IT merespons permintaan layanan.
Resolution Time	Waktu penyelesaian masalah setelah tiket dibuat.
Help Desk	Layanan bantuan teknis untuk pengguna IT.
Dashboard Monitoring	Tampilan visual untuk memantau status layanan IT.
Escalation Process	Proses meneruskan tiket ke level teknisi lebih tinggi.
First Call Resolution	Penyelesaian masalah pada kontak pertama dengan IT Support.
Service Request	Permintaan pengguna terkait layanan IT yang bukan insiden.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi kinerja layanan *IT Support* di PT Royal D'Paragon Land dengan menerapkan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. *Framework* ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional layanan IT, dengan memastikan bahwa layanan tersebut mendukung kebutuhan bisnis secara efektif dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.

Metode penelitian yang dilakukan adalah pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara dengan tim *IT Support* di PT Royal D'Paragon Land. Data yang diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan beberapa komponen utama *ITIL*, meliputi *Incident Management*, *Service Level Management*, *Problem Management*, *Change Management*, dan *Capacity Management*.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan efisiensi layanan *IT Support* di perusahaan, serta membantu organisasi dalam mengoptimalkan kinerja sistem IT yang dimilikinya.

Kata kunci: *IT Support*, *Helpdesk*, Manajemen TI, Layanan, Efisiensi.

ABSTRACT

This research aims to analyze and evaluate the performance of IT Support services at PT Royal D'Paragon Land by applying the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework. This framework aims to improve the operational efficiency of IT services, by ensuring that they support business needs effectively and make a positive contribution to the company.

The research method involves collecting data through direct observation and interviews with the IT Support team at PT Royal D'Paragon Land. The data obtained was then analyzed based on several main components of ITIL, including Incident Management, Service Level Management, Problem Management, Change Management, and Capacity Management.

The results of this research are expected to provide relevant recommendations to improve the efficiency of IT Support services in the company, as well as assist organizations in optimizing the performance of their IT Systems.

Keyword: *IT Support, Helpdesk, IT Management, Service, Eficiency.*