

**EVALUASI *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN SISTEM
INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN
STANDAR ISO/IEC 20000-1:2018**



**ADINDA NAZWA NABILA
2210512066**

**S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
JAKARTA
2026**

**EVALUASI *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN SISTEM
INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN
STANDAR ISO/IEC 20000-1:2018**

**ADINDA NAZWA NABILA
2210512066**

**Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk melaksanakan penelitian oleh mahasiswa pada
Program Studi S1 Sistem Informasi**

**S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adinda Nazwa Nabila

NIM : 2210512066

Program Studi : ~~Informatika—Program—Sarjana/Sistem Informasi Program Sarjana/Sains Data—Program—Sarjana/Sistem—Informasi—Program Diploma~~ (*Coret yang tidak perlu)

Jenis Tugas Akhir : Skripsi / ~~Proyek / Artikel Publikasi~~ (*Coret yang tidak perlu)

Judul Proposal Tugas Akhir :
EVALUASI PROBLEM MANAGEMENT LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA
PT XYZ MENGGUNAKAN STANDAR ISO/IEC 20000-1:2018

Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang Tugas Akhir.

Jakarta, 4 Mei 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.
NIDN. 0322087501

Dosen Pembimbing II



Bambang Triwahyono, S.Kom., M.Si.
NIDN. 0320037401

Mengetahui

Koordinator Program Studi



Anita Muliawati, S.Kom., MTI.
NIDN. 0321057001

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Adinda Nazwa Nabila
NIM : 2210512066
Tanggal : 21 Juli 2026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2026
Yang Menyatakan,



Adinda Nazwa Nabila

PERNYATAAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional 'Veteran' Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Nazwa Nabila
NIM : 2210512066
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi Pembangunan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

EVALUASI *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN STANDAR ISO/IEC 20000-1:2018

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 21 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Adinda Nazwa Nabila

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi *Problem Management* Layanan Sistem Informasi Pada PT XYZ Menggunakan Standar ISO/IEC 20000-1:2018

Nama : Adinda Nazwa Nabila

NIM : 2210512066

Program Studi : SI Sistem Informasi

Disetujui oleh :

Penguji 1:
I Wayan Widi Pradnyana, M.TI.

Penguji 2:
Sarika, S.Kom, M.Kom.

Pembimbing 1:
Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.

Pembimbing 2:
Bambang Tri Wahyono, S.Kom., M.Si.

Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:
Anita Muliawati, S.Kom., MTI.
NIP. 197005212021212002

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:
Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM
NIP. 197605082003121002

Tanggal Ujian Tugas Akhir :
17 Juni 2026



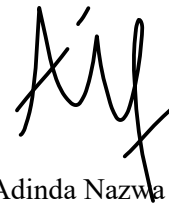
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilladzi bini'matihi tatimmush shaalihaat atas segala kekuatan dan Hidayah yang Allah ta'ala berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun dalam bentuk skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Oktober 2026 sampai dengan April 2026 dengan judul **“EVALUASI *PROBLEM MANAGEMENT* LAYANAN SISTEM INFORMASI PADA PT XYZ MENGGUNAKAN STANDAR ISO/IEC 20000-1:2018”**. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Kepada Allah ta'ala atas limpahan pertolongan, kesabaran, kekuatan, dan hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua serta seluruh keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
3. Prof. Dr. Ir. Suriyanto, ST., M.Sc., IPM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI, selaku Koordinator Program Studi Sarjana Sistem Informasi.
5. Ibu Kraugusteliana, S.Kom, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I.
6. Bapak Bambang Tri Wahyono, S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II.
7. Ibu Windy Swinary Sinaga, selaku Head of IT Knowledge & *Problem management* PT XYZ.
8. Seluruh pihak pada Divisi IT Operations yang telah memberikan izin, dukungan, serta bantuan selama proses pengumpulan data penelitian.
9. Keluarga Anggun 2 sebagai tempat berbagi cerita yang senantiasa mendukung dalam hal kebaikan.
10. Kepada 4 teman terdekat di bangku kuliah sebagai tempat berdiskusi dan memberikan wawasan yang positif.
11. Sahabat kajian hafidzakunallah sebagai motivasi untuk terus meminta pertolongan Allah ta'ala disaat apapun dan menebarkan semangat dalam menjalani proses belajar.
12. Para rekan kerja yang sangat positif dalam memberikan saran serta perbaikan dalam menjalani penelitian.
13. Khadija Wellness Centre sebagai wadah berkembang dan dukungan secara mental kepada peneliti.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan serta dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen layanan teknologi informasi.

Jakarta, 17 Juli 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adinda' followed by a stylized flourish.

Adinda Nazwa Nabila

ABSTRAK

Pengelolaan layanan teknologi informasi yang terstruktur sangat penting bagi PT XYZ selaku perusahaan pembiayaan berskala dalam menjaga kualitas layanan bagi pengguna. Proses *problem management* yang tidak dikelola secara sistematis berisiko menimbulkan gangguan berulang yang memengaruhi kinerja sistem. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan proses *problem management* pada layanan TI PT XYZ menggunakan standar ISO/IEC 20000-1:2018 klausa 8.6.3. Metode yang digunakan bersifat kuantitatif melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan kuesioner kepada 80 responden divisi IT Operations, dengan instrumen berbasis indikator CMMI serta uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan seluruh aktivitas klausa 8.6.3 memperoleh nilai rata-rata di atas 3,90 (kategori *Largely Achieved*), dengan capaian kelima subproses berkisar 82%–85% dan *gap analysis* menunjukkan kesenjangan 1 level (*current level 4, expected level 5*) di seluruh subproses. Temuan ini mengindikasikan proses *problem management* PT XYZ telah berjalan konsisten, namun masih memerlukan penyempurnaan pada analisis akar penyebab masalah dan koordinasi eskalasi agar mencapai kategori *Fully Achieved*.

Kata Kunci: *Problem Management*, ISO/IEC 20000-1:2018, *IT Service Management*, CMMI, Evaluasi Layanan TI.

ABSTRACT

Structured IT service management is essential for PT XYZ, as a large scale financing company, to maintain the quality of services provided to its users. Problem management processes that are not managed systematically may lead to recurring incidents that negatively affect system performance. This study aims to analyze the implementation of the IT problem management process at PT XYZ based on Clause 8.6.3 of the ISO/IEC 20000-1:2018 standard. A quantitative research approach was employed, using observation, interviews, literature review, and questionnaires distributed to 80 respondents from the IT Operations division. The research instrument was developed based on Capability Maturity Model Integration (CMMI) indicators and was tested for validity and reliability. The findings indicate that all activities under Clause 8.6.3 achieved an average score above 3.90, categorized as Largely Achieved, while the five subprocesses attained achievement levels ranging from 82% to 85%. Furthermore, the gap analysis revealed a one-level difference between the current maturity level (Level 4) and the expected maturity level (Level 5) across all subprocesses. These findings suggest that PT XYZ's problem management process has been implemented consistently; however, improvements are still required, particularly in root cause analysis and escalation coordination, to achieve the Fully Achieved category.

Keywords: *Problem management, ISO/IEC 20000-1:2018, Capability Level, IT Service Management, Information Technology Service.*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xiv
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Teknologi Informasi dan Layanan Sistem Informasi	5
2.1.1 Infrastruktur Teknologi Informasi	5
2.1.2 Ivanti <i>Service Desk</i>	6
2.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi (<i>IT Service Management</i>).....	7
2.2.1 <i>Problem Management</i>	8
2.3 <i>Framework</i> Layanan Sistem Informasi	9
2.3.1 Konsep dan Tujuan <i>Framework</i> Layanan Sistem Informasi	9
2.3.2 Komponen dan Prinsip Dasar <i>Framework</i> Layanan TI.....	9
2.3.3 Penerapan <i>Framework</i> dalam Pengelolaan dan Evaluasi Layanan TI.....	9
2.3.4 Standar ISO/IEC 20000-1:2018.....	12
2.4 Perhitungan dan Pengujian Data Penelitian	14
2.4.1 Populasi.....	15
2.4.2 Sampel	15
2.4.3 Kuesioner.....	15
2.4.4 <i>Capability Maturity Model Integration</i> (CMMI)	16
2.4.5 <i>Gap Analysis</i>	17
2.4.6 Uji Reliabilitas	18

2.4.7 Uji Validitas	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Tahapan Penelitian	23
3.2 Penjelasan Tahapan Penelitian	24
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	24
3.2.2 Tinjauan Pustaka.....	24
3.2.3 Penentuan Populasi dan Sampel	24
3.2.4 Penetapan Metode Penelitian.....	25
3.2.5 Penyusunan Kuesioner.....	25
3.2.6 Penyebaran Kuesioner	29
3.2.7 Pengolahan Data	29
3.2.8 Analisis Hasil Evaluasi	30
3.2.9 Pemberian Rekomendasi	31
3.3 Alat dan Bahan Penelitian	31
3.4 Jadwal Penelitian	32
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Profil Perusahaan.....	36
4.1.1 Visi dan Misi PT XYZ.....	37
4.1.2 Struktur Organisasi PT XYZ	37
4.2 Analisis Sistem Berjalan	38
4.3 Hasil dan Rekomendasi	45
4.3.1 Perhitungan Uji Validitas	45
4.3.2 Perhitungan <i>Capability Level</i>	47
4.3.3 Perhitungan <i>Gap Analysis</i>	51
4.3.4 Pemetaan Responden	51
4.3.5 Rekomendasi Perbaikan PT XYZ.....	54
BAB 5. PENUTUP	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69
Lampiran 1. Surat Permohonan Riset.....	69
Lampiran 2. Wawancara Head of IT Knowledge & <i>Problem management</i>	70

Lampiran 3. Foto Bukti Wawancara	76
Lampiran 4. Surat Persetujuan Riset	77
Lampiran 5. Berita Kuesioner	78
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner	79
Lampiran 6. Hasil Kuesioner.....	81
Lampiran 7. Tabel Hasil Kuesioner	88
Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas	89
Lampiran 9. Hasil Uji Plagiarisme	90
Lampiran 10. Curriculum Vitae Peneliti	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo ivanti (Sumber : www.ivanti.com)	6
Gambar 2.2 ISO 20000-1 (Sumber : https://www.iso.org/cms)	12
Gambar 2.3 Contoh PDCA (Sumber : Dokumen Perusahaan).....	13
Gambar 2.4 Bagan SML (Sumber : ISO 20000-1:2018).....	14
Gambar 2.5. Indikator CMMI (Sumber : Buku <i>CMMI® Version 2.0.</i>).....	17
Gambar 3.1 Tahap Penelitian (Sumber : Dokumen Peneliti)	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT XYZ (Sumber : website PT XYZ)	37
Gambar 4.2 Tampilan Akses <i>Service Desk System</i>	39
Gambar 4.3 Tampilan Deskripsi <i>Problem management</i>	39
Gambar 4.4 Tampilan Task <i>Problem management</i>	40
Gambar 4.5 Tampilan <i>Dashboard Problem management</i>	40
Gambar 4.6 Alur Proses <i>Problem management</i>	41
Gambar 4.7 Mapping <i>PM</i> (Sumber : Dokumen PT XYZ)	43
Gambar 4.8 Grafik Departemen Responden.....	52
Gambar 4.9 Grafik Usia Responden	53
Gambar 4.10 Grafik Gender Responden	53

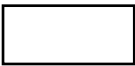
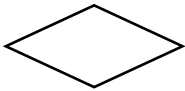
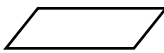
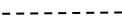
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan <i>Framework</i> Pendukung Penelitian.....	10
Tabel 2.2 Tabel R	10
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Indikator Kuesioner	26
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Kuesioner	26
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	32
Tabel 4.1 Sub-Proses klausul 8.6.3 ISO 20000-1:2018.....	46
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner <i>IT Operation PT XYZ</i>	46
Tabel 4.3 Perhitungan Uji Validitas	46
Tabel 4.4 Perhitungan Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.5 Perhitungan <i>Capability Level</i> 8.6.3	47
Tabel 4.6 Perhitungan <i>Capability Level</i> persub-proses 8.6.3	50
Tabel 4.7 Perhitungan <i>Gap Analysis</i>	51
Tabel 4.8 Pemetaan Departemen Responden	52
Tabel 4.9 Pemetaan Usia Responden.....	53
Tabel 4.10 Pemetaan Gender Responden	53

DAFTAR RUMUS

2.1	Rumus <i>Slovin</i>	15
2.2	Gap Analysis	18
2.3	<i>Cronbach's Alpha</i>	18
2.4	Korelasi <i>Bivariate Pearson</i>	19
3.1	<i>Capability Level</i>	29

DAFTAR SIMBOL

Gambar	Nama	Fungsi Simbol
	<i>Start / Finish</i>	Menunjukkan titik awal (<i>start</i>) dan titik akhir (<i>Finish</i>) dari suatu proses atau aktivitas dalam diagram alur. Simbol ini digunakan untuk menandai kapan proses dimulai dan kapan proses tersebut berakhir.
	<i>Object Node</i>	Mewakili objek atau informasi yang terlibat dalam aktivitas.
	<i>Join</i>	Menggabungkan beberapa alur proses <i>Problem management</i> menjadi satu alur terpadu (misalnya konsolidasi keputusan).
	<i>Decision</i>	Menunjukkan keputusan / percabangan berdasarkan kondisi (Ya/Tidak).
	<i>Parallelogram</i>	Menunjukkan input atau output, misalnya data masuk atau hasil keluaran.
	<i>Dashed Line</i>	Menunjukkan aliran informasi, referensi, atau aliran alternatif.
	<i>Control Flow</i>	Menjelaskan arah dan urutan eksekusi aktivitas .

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Riset.....	69
Lampiran 2. Wawancara Head of IT Knowledge & <i>Problem Management</i>	70
Lampiran 3. Foto Bukti Wawancara	76
Lampiran 4. Surat Persetujuan Riset	77
Lampiran 5. Berita Kuesioner	78
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner	79
Lampiran 6. Hasil Kuesioner.....	81
Lampiran 7. Tabel Hasil Kuesioner	88
Lampiran 8. Uji Validitas dan Reliabilitas	89
Lampiran 9. Hasil Uji Plagiarisme	90
Lampiran 10. Riwayat Hidup	100