

**PENGEMBANGAN RENCANA IMPLEMENTASI  
MANAJEMEN LAYANAN TI BERBASIS STANDAR ISO 20000  
: STUDI KASUS DI SUATU INSTITUSI PENDIDIKAN  
NEGERI**

**KARYA AKHIR**

**MUHAMMAD KASFU HAMMI**

**0706308231**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI**

**JAKARTA**

**JULI 2009**

**PENGEMBANGAN RENCANA IMPLEMENTASI  
MANAJEMEN LAYANAN TI BERBASIS STANDAR ISO 20000  
: STUDI KASUS DI SUATU INSTITUSI PENDIDIKAN  
NEGERI**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Magister Teknologi Informasi**

**MUHAMMAD KASFU HAMMI**

**0706308231**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI  
JAKARTA  
JULI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

**Nama : Muhammad Kasfu Hammi**

**NPM : 0706308231**

**Tanda tangan :**

**Tanggal : Juli 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Kasfu Hammi  
NPM : 0706308231  
Program Studi : Magister Teknologi Informasi  
Judul Karya Akhir : Pengembangan Rencana Implementasi  
Manajemen layanan TI Berbasis Standar ISO  
20000: Studi Kasus Di Suatu Institusi Pendidikan  
Negeri

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Teknologi Informasi pada Program Studi Magister Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Budi Yuwono, Ph.D ( ..... )  
Penguji : Dana Indra Sensuse Ph.D ( ..... )  
Penguji : B.Nugroho.Budi Priyanto M.Kom ( ..... )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis tujukan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan rahmat-Nya di setiap waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tesis.

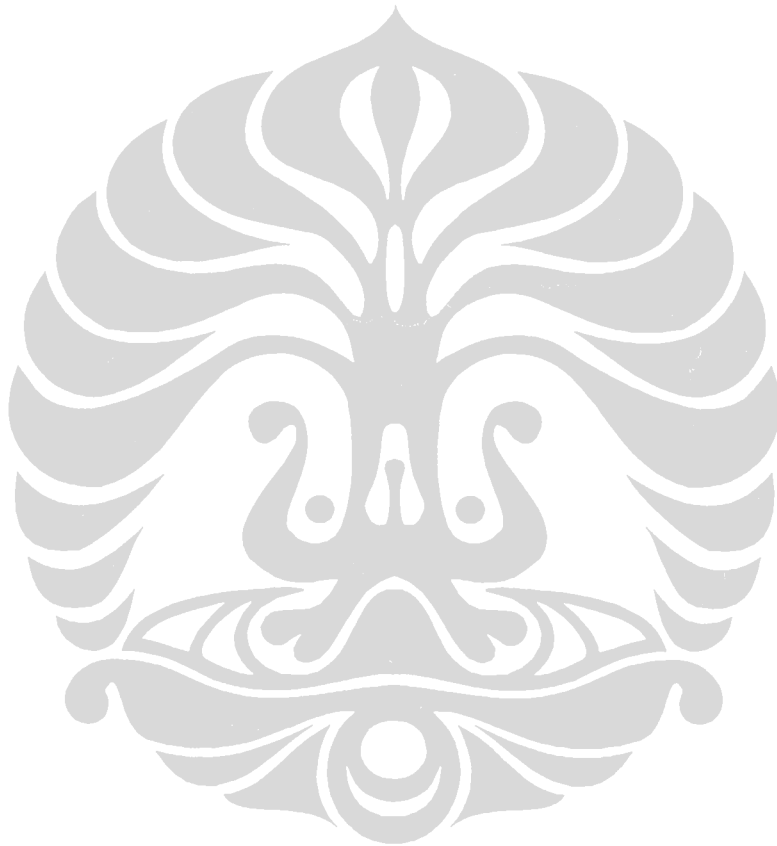
Laporan Tesis “Pengembangan Rencana Implementasi Manajemen Layanan TI Berbasis Standar ISO 20000 : Studi Kasus Di Suatu Institusi Pendidikan Negeri ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membimbing dan memberikan bantuan khususnya kepada:

- (1) Bapak Budi Yuwono, Ph.D selaku dosen yang telah membimbing penulis dalam penelitian ini.
- (2) Seluruh Staf Pengajar di Magister Teknologi Informasi Universitas Indonesia, yang telah mengajarkan banyak ilmu kepada penulis.
- (3) Bapak Eduard Sinar ZA narasumber lainnya dari institusi pendidikan tinggi negeri yang menjadi tempat studi kasus dalam penelitian ini.
- (4) Yepti Dwi Utari dan Anindya Pramita Hammi yang selalu mewarnai hari-hari penulis selama penyelesaian thesis ini.
- (5) Rekan-rekan di MTI khususnya teman-teman kelompok tugas yang telah memberikan semangat, masukan dan bantuan selama kuliah dan pengerjaan penelitian ini.
- (6) Rekan-rekan peneliti di PUSILKOM UI yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti proyek di tempat studi kasus dan memberikan berbagai referensi serta masukan kepada penulis.
- (7) Kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan masukan yang konstruktif dalam rangka penyempurnaan laporan tesis ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, Juli 2009

Penulis



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Kasfu Hammi  
NPM : 0706308231  
Program Studi : Magister Teknologi Informasi  
Departemen : .-  
Fakultas : Ilmu Komputer  
Jenis Karya : Tesis

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

Perencanaan Implementasi Manajemen Layanan TI Berbasis Standar ISO 20000 : Studi Kasus pada suatu Institusi Pendidikan Negeri

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekskutif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan karya akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Juli 2009

Yang menyatakan

(Muhammad Kasfu Hammi)

## ABSTRACT

Results that users want to achieve is the reason why they buy or use a service. The same conditions apply to the IT services. value of an IT service to the user depends on how good a service can facilitate this result. along with the increasing levels of dependency IT organizations to service the higher the urgency implementation of IT management services. IT service management is a component that allows service providers to understand the services they provide, ensuring that the service is actually facilitating the results will be achieved by the user and to manage cost and risk associated with the service. This research aims to formulate a planning model of IT service management implementation refer to the standard framework and IT service management, ISO 20000 and ITIL. the results of this research process-the process of defining what should be done to plan for IT service management as part of the cycle Plan-Do-Check-Act implementation of IT service management.

Keywords: IT Service Management , Implementation Plan

xvii + 80 pages; 18 figures, 13 tabels, 3 attachments;

Bibliography: 10 (2002-2008)



## ABSTRAK

Hasil yang ingin dicapai pengguna merupakan alasan kenapa mereka membeli atau menggunakan suatu layanan. kondisi yang sama berlaku pada layanan TI . nilai dari suatu layanan TI kepada pengguna sangat bergantung pada seberapa bagus suatu layanan dapat memfasilitasi hasil ini. seiring dengan semakin tingginya tingkat dependensi organisasi kepada layanan TI maka semakin tinggi pula urgensi implementasi manajemen layanan TI. manajemen layanan TI merupakan komponen yang memungkinkan penyedia layanan untuk memahami layanan yang mereka sediakan, memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar memfasilitasi hasil yang akan dicapai oleh pengguna dan untuk mengelola biaya serta resiko yang berkaitan dengan layanan tersebut. penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model perencanaan implementasi manajemen layanan TI mengacu pada standard dan kerangka kerja manajemen layanan TI, ISO 20000 dan ITIL. hasil dari penelitian ini mendefinisikan proses-proses apa saja yang harus dilakukan untuk merencanakan manajemen layanan TI yang merupakan bagian dari siklus Plan-Do-Check-Act implementasi manajemen layanan TI.

**Kata Kunci:** Manajemen Layanan TI, Rencana Implementasi

xvii + 80 halaman; 18 gambar, 13 tabel, 5 lampiran;

Daftar Acuan: 24 (2002-2008)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>1 BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>13</b>
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	13
1.2 PERUMUSAN MASALAH .....	14
1.3 RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	14
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	15
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	15
<b>2 BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>17</b>
2.1 MANAJEMEN LAYANAN TI ( <i>IT SERVICE MANAGEMENT</i> ).....	17
2.2 ISO/IEC 20000 INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT STANDARD. 18	18
2.3 INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (IT-IL) .....	21
2.4 HUBUNGAN ISO 20000 DENGAN KERJA ITSM/ITIL .....	23
<b>3 BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 METODOLOGI RISET.....	27
3.2 PENGUMPULAN DATA .....	27
3.3 DESAIN RISET .....	28

3.4	TAHAPAN PENELITIAN .....	29
<b>4</b>	<b>BAB IV PROFIL ORGANISASI.....</b>	<b>32</b>
4.1	SEKILAS PANDANG ORGANISASI.....	32
4.2	STRUKTUR ORGANISASI .....	33
4.3	STRUKTUR ORGANISASI UNIT TI .....	37
<b>5</b>	<b>BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI DATA.....</b>	<b>39</b>
5.1	SPEKIFIKASI SIKLUS IMPLEMENTASI ITSM.....	39
5.2	MODEL CONTINUOUS SERVICE IMPROVEMENT ITIL V2 .....	41
5.3	PENENTUAN VISI IMPLEMENTASI ITSM .....	43
5.3.1	Prinsip-prinsip Bisnis dan Pemanfaatan TI .....	43
5.3.2	Visi Implementasi ITSM .....	47
5.3.3	Penentuan Cakupan Implementasi ITSM.....	48
5.4	PENILAIAN KONDISI MANAJEMEN LAYANAN TI SAAT INI .....	51
5.4.1	Identifikasi dan analisa kebutuhan stakeholder .....	51
5.4.2	Pendefinisian dan analisa asset pemanfaatan asset TI saat ini .....	54
5.4.3	Penilaian Maturitas Manajemen Layanan TI Saat ini .....	58
5.5	TARGET PENCAPAIAN MANAJEMEN LAYANAN TI MASA DEPAN .....	63
5.5.1	Analisa kesenjangan .....	63
5.5.2	Dashboard implemenasi Implementasi ITSM .....	69
5.5.3	Analisa Resiko dan Pemrioritasan Proses-proses ITSM.....	75
5.5.4	ROADMAP IMPLEMENTASI MANAJEMEN layanan TI.....	79
<b>6</b>	<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
6.1	KESIMPULAN .....	83
6.2	SARAN.....	83
	<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>85</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 hubungan diantara kerangka kerja ITSM(Salle 2004) .....	18
Gambar 2.2 ISO 20000 komponen.....	20
Gambar 2.3 Kerangka kerja ITIL V2.2.....	21
Gambar 2.4 hubungan antara ISO dan ITIL.....	24
Gambar 2.5 Pendekatan PDCA.....	25
Gambar 3.1 Desain Riset Perencanaan Implementasi ITSM.....	28
Gambar 3.2 Tahapan penelitian.....	31
Gambar 6.1 Struktur Organisasi secara keseluruhan.....	36
Gambar 6.2 struktur organisasi TI.....	38
Gambar 7.1 CSI model.....	41
Gambar 7.2 DFD layanan Bahan ajar .....	50
Gambar 7.3 hasil maturitas.....	62
Gambar 7.4 Pemrioritasan proses ITSM berdasarkan maturitas dan bobot resiko .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Pemetaan Prinsip-Prinsip Bisnis dengan ITSM .....	43
Tabel 5.2 Pemetaan Prinsip-Prinsip TI dengan ITSM .....	45
Tabel 5.3 klasifikasi dan pemetaan kepentingan stakeholder .....	53
Tabel 5.4 Klasifikasi dan Deskripsi Asset TI .....	55
Tabel 5.5 pemetaan peran stakeholder terhadap aplikasi .....	57
Tabel 5.6 pemetaan peran stakeholder terhadap infrastruktur .....	58
Tabel 5.7 Skor Maturitas Proses Manajemen TI .....	61
Tabel 5.8 Komponen maturitas .....	62
Tabel 5.9 Gap analysis Stakeholder need .....	64
Tabel 5.10 Analisa Kesenjangan Maturitas .....	66
Tabel 5.11 Pemetaan Dashboard -SIO 20000 proses .....	70
Tabel 5.12 Dashboard - Goal .....	71
Tabel 5.13 Roadmap Awal Implementasi ITSM. ....	72
Tabel 5.14 Total Skor Resiko Proses-proses ITSM .....	77
Tabel 5.15 Roadmap Implementasi ITSM .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Form Penilaian maturitas layanan TI. ....	1
Lampiran II <i>Control Objectives</i> dan Risiko Yang Dapat Diatasi.....	1

