

**Penyusunan *Service Catalogue* Pada layanan Presentasi Informasi  
Elektronik FT UNPAS Dengan Kerangka Kerja *ITIL v3*  
Studi Kasus : (Layanan informasi media monitor di FT UNPAS)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata 1,  
Di Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Rivaldhy Irmawan  
NRP : 13.304.0015



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
Juli 2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : RIVALDHY IRMAWAN  
Nrp : 13.304.0015

Dengan judul:

**“PENYUSUNAN *SERVICE CATALOGUE* PADA LAYANAN PRESENTASI INFORMASI  
ELEKTRONIK FT UNPAS DENGAN KERANGKA KERJA ITIL V3  
STUDI KASUS : (LAYANAN INFORMASI MEDIA MONITOR DI FT UNPAS)”**



(Dr. Ririn Dwi Agustin, S.T, M.T)

(Iwan Kurniawan, S.T, M.T)

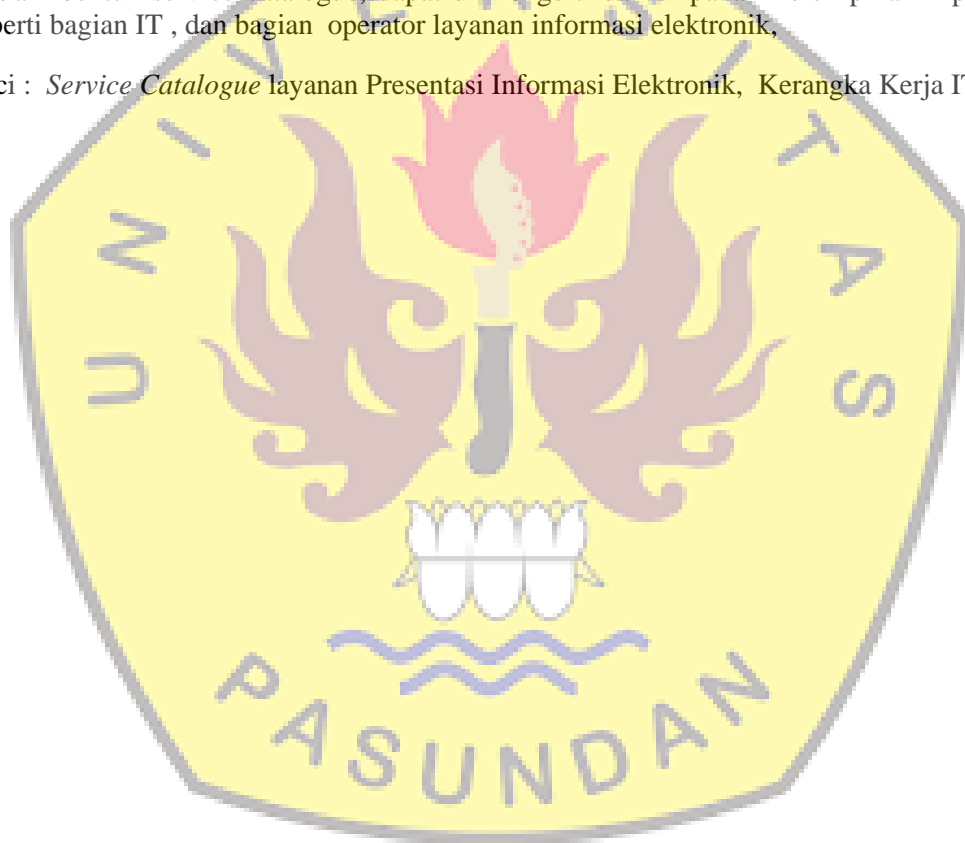
## ABSTRAK

Tata kelola teknologi informasi (TI) menentukan tingkat integrasi dan pengendalian organisasi atas investasi TI, Integrasi dalam hal ini merupakan keselarasan serta kesesuaian antara TI dengan aktivitas-aktivitas bisnis yang lain, seperti kelembagaan, sumber daya manusia (SDM), keuangan, pemasaran dan operasional

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendesign suatu layanan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 yang dimana pada penelitian ini penulis akan membahas *Service portofolio*, *Service Catalogue*, *service level agreement*.

Penyusunan layanan informasi elektronik pada FT UNPAS, cara kerja sistem yang didapat dari data wawancara dan kuesioner dari data tersebut bisa dibuat menjadi sebuah *service catalogue* layanan, dan juga pada tugas akhir ini telah melakukan pengukuran dengan menggunakan konsep *kualitatif deskriptif* dan mendapat kesimpulan bahwa keseluruhan layanan informasi elektronik ini yang telah di buat dalam bentuk *service catalogue*, dapat di mengerti dan di pahami oleh pihak – pihak yang terkait seperti bagian IT , dan bagian operator layanan informasi elektronik,

Kata Kunci : *Service Catalogue* layanan Presentasi Informasi Elektronik, Kerangka Kerja ITIL v3



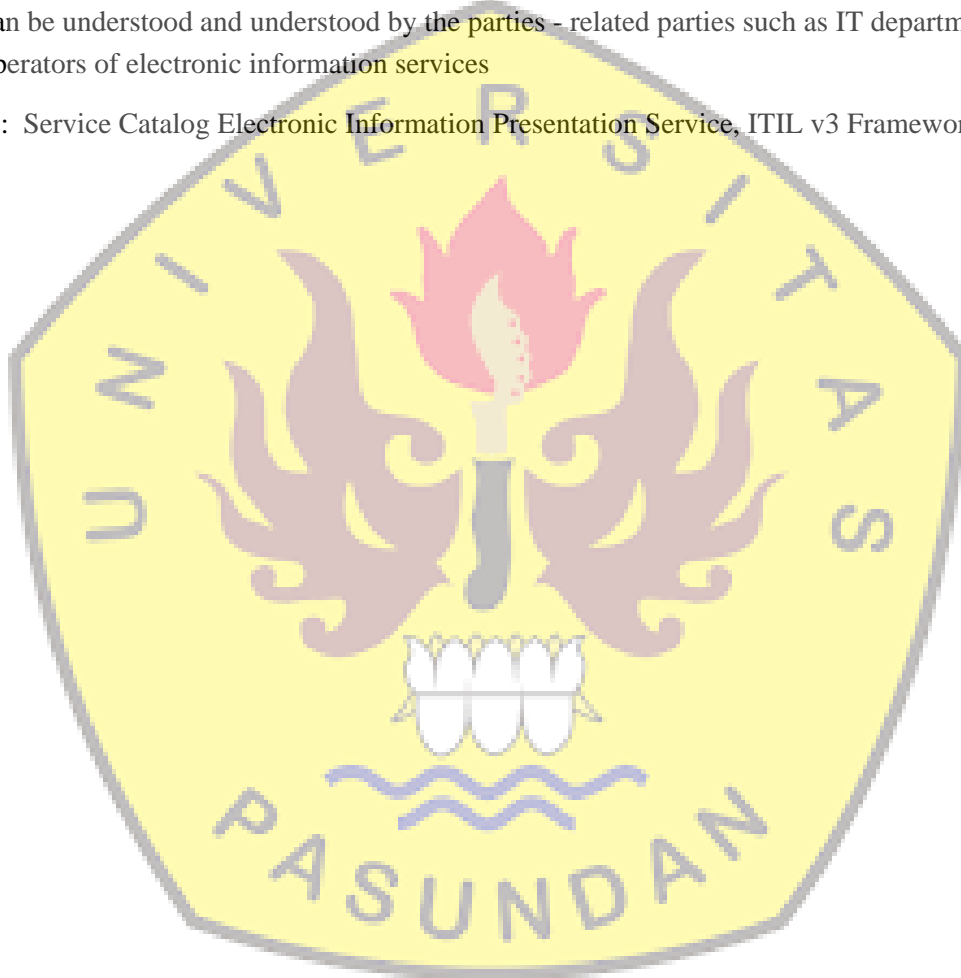
## ABSTRAK

Information technology governance (IT) determines the degree of integration and organizational control over IT investments. Integration in this case is the alignment and compatibility between IT and other business activities, such as institutions, human resources (HR), finance, marketing and operations

In this study aims to design a service using the framework of ITIL V3 which in this study the author will discuss service portfolio, service catalog, service level agreement.

Preparation of electronic information services on FT UNPAS, how the system works obtained from interview data and bakioner from the data can be made into a service catalog service, and also in this final project has done the measurement by using descriptive qualitative concept and get the conclusion that the whole information service electronics that have been created in the form of service catalog, can be understood and understood by the parties - related parties such as IT departments, and Parts of operators of electronic information services

Keywords: Service Catalog Electronic Information Presentation Service, ITIL v3 Framework



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR ISTILAH .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 Pendahuluan .....	1-1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3. Tujuan .....	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir.....	1-2
1.5. Metodologi Penelitian .....	1-3
1.6. Sistematika Penulisan Laporan .....	1-5
BAB 2 Landasan Teori .....	2-1
2.1. <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i> .....	2-1
2.1.1 <i>Definisi ITIL</i> .....	2-1
2.1.2 <i>Definisi Service</i> .....	2-2
2.1.3 <i>Definisi service dan service catalogue</i> .....	2-2
2.1.4 <i>Definisi service catalogue dan SLA</i> .....	2-3
2.2 <i>ITIL v3</i> .....	2-4
2.2.1 <i>Kerangka Kerja ITIL</i> .....	2-4
2.2.2 <i>Service Portfolio</i> .....	2-5
2.3 <i>Service design</i> .....	2-5
2.4 <i>Service catalogue management</i> .....	2-6
2.5 <i>Service level agreement</i> .....	2-6
2.6 <i>Pengertian diagram swimlane</i> .....	2-7
2.7 <i>Pengertian documen, ciri dokumen, fungsi, manfaat, dan jenisnya</i> .....	2-7
2.7.1 <i>Ciri – ciri dokumen</i> .....	2-8
2.7.2 <i>fungsi dokumen</i> .....	2-8
2.7.3 <i>Manfaat dokumen</i> .....	2-8
2.7.4 <i>Jenis dokumen</i> .....	2-8
2.8 <i>Pengumpulan data</i> .....	2-9
2.8.1 <i>kuesioner</i> .....	2-9
2.8.2 <i>Pengukuran kualitatif Deskriptif</i> .....	2-9

2.9 Penelitian terdahulu .....	2-10
BAB 3 Skema Penelitian .....	3-1
3.1. Alur Penelitian .....	3-1
3.2. Analisis Masalah dan Solusi Tugas Akhir .....	3-2
3.3. Kerangka Berpikir Teoritis .....	3-3
3.3.1. Skema Analisis .....	3-5
3.4 Profil Perusahaan. ....	3-6
3.4.1 Tempat & Objek Penelitian.....	3-7
3.4.2 Visi & Misi Perusahaan. ....	3-7
3.4.2.1 visi.....	3-8
3.4.2.2 Misi.....	3-8
BAB 4 ANALISIS .....	4-1
4.1. Struktur Organisasi Fakultas Teknik Universitas Pasundan .....	4-1
4.2. Portofolio Layanan Informasi FT UNPAS dengan Media Monitor Sebagai Media Informasi. .	4-1
4.3. Identifikasi proses permasalahan yang memerlukan IT.....	4-1
BAB 5 Document Service Catalogue.....	5-1
5.1. Penyusunan Dokument Service Catalogue.....	5-2
5.1.1 Pembuatan service catalogue layanan bisnis. ....	5-2
5.1.1.1 Penjelasan hubungan antara catalog layanan bisnis dengan katalog layanan teknis.....	5-3
5.1.1.1.1 Layanan peresentonik. ....	5-3
5.1.1.1.2 Layanan Non – peresentonik. ....	5-4
5.1.2 Pembuatan diagram layanan teknis.....	5-4
5.1.2.1 Penjelasan design layanan teknis.....	5-5
5.1.3 Pembuatan service level agreement (SLA) layanan teknologi informasi. ....	5-5
5.1.3.1 Pembuatan dokumentasi komponen IT yang digunakan untuk layanan teknis. ....	5-6
5.1.3.1.1 Deskripsi Komponen layanan elektronik.....	5-6
5.1.3.2 Service level agreement layanan informasi elektronik.....	5-7
5.1.3.2.1 Penyusunan SLA.....	5-7
5.2. Pengukuran Layanan informasi Elektronik di FT UNPAS.....	5-7
5.2.1 Responden dan atribut pernyataan. ....	5-8
5.2.2 Pengukuran deskripsi kualitatif.....	5-9
5.2.3 Kesimpulan dari pengukuran layanan informasi elektronik. ....	5-10
BAB 6 Kesimpulan .....	6-1
6.1. Kesimpulan.....	6-1
DAFTAR PUSTAKA	