

Analisis Kualitas Layanan Senayan Library Managemnet System (SLiMS) Menggunakan Framework ITIL V4 di Perpustakaan Kota Perak

(Studi Kasus SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta)

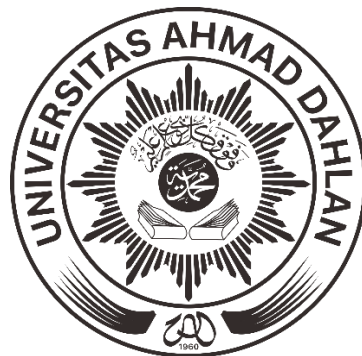
**Asriani Muhdar
1700016058**

Skripsi

Fakultas Sains dan Teknologi Terapan
Sebagai bagian persyaratan untuk meraih derajat

Sarjana Komputer

Pada Program Studi Sistem Informasi



Universitas Ahmaad Dahlan

Yogyakarta

2024

Skripsi

Analisis Kualitas Layanan Senayan Library Managemnet System (SLiMS) Menggunakan Framework ITIL V4 di Perpustakaan Kota Perak

(Studi Kasus SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta)

**Asriani Muhdar
1700016058**

Dipertahankan di depan Dewan Penguji
tanggal 25 Juni 2024



Tawar, S.Si., M.Kom.
Ketua/Pembimbing



Sri Handayaningsih, S.T., MT.
Penguji 1



Farid Suryanto, S.Pd., MT.
Penguji 2

Diterima sebagai bagian
persyaratan untuk meraih derajat
Sarjana Komputer,



Dr. Yudi Ari Adi, M.Si.
Dekan Fakultas FAST

Pernyataan

Saya, **Asriani Muhdar** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan Saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar acuan.

Dinyatakan oleh



Asriani Muhdar
Tanggal 26 Juni 2024

Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asriani Muhdar

NIM : 1700016058

Email : asriani1700016058@webmail.uad.ac.id

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Saind dan Teknologi Terapan (FAST)

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Senayan Library Management System (SLiMS) Menggunakan Framework ITIL V4 di Perpustakaan Kota Perak (Studi Kasus : SMP Muhammadiyah 7Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 27 Juni
2024 Yang Menyatakan



(Asriani Muhdar)

Pernyataan Persetujuan Akses

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asriani Muhdar

NIM : 1700016058

Email : asriani1700016058@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Sains dan Teknologi Terapan

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Senayan Library Management System (SLiMS) Menggunakan Framework ITIL V4 di Perpustakaan Kota Perak (Studi Kasus : SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta)

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (**mengizinkan/ tidak mengizinkan**) kecuali pada Bab IV dan Lampiran karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 25 Juni 2024



Asriani Muhdar

Mengetahui,
Pembimbing



Tawar, S.Si., M.Kom.

Motto dan Persembahan

Motto

“Setiap hari adalah kesempatan untuk menjadi lebih baik dari hari kemarin”

Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan kepada keluarga tercinta, Ibu Fitriah D. Kippuw dan Bapak Muhdar Musa serta saudari saudari penulis yaitu Rivda Muhdar dan Nahjia Muhdar, terimakasih atas doa, kepercayaan, nasihat, motivasi serta dukungan yang tidak pernah kurang sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan penuh semangat. Semoga menjadi suatu kebanggaan dan motivasi bagi penulis untuk terus berproses menjadi lebih baik lagi.

Kata Pengantar

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT., Tuhan semesta alam yang telah memberikan nikmat dan kesempatan sehingga memudahkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan laporan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Senayan Library Management System (SLiMS) Menggunakan *Framework* ITIL V4 di Perpustakaan Kota Perak “. Tak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, ada suka dan duka yang penulis rasakan ketika menyelesaikan salah satu tanggungjawab sebagai mahasiswa tingkat akhir untuk meraih gelar sarjana komputer (S.Kom), maka penulis berusaha sebaik mungkin untuk bisa mencapai hasil yang baik.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan laporan ini berkat dorongan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, Prof. Dr. Muchlas M.T.
2. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Terapan, Dr. Yudi Ari Adi, M.Si.

3. Ketua Program Studi Sistem Informasi UAD, Ibu Sri Handayaningsih S.T., M.T. Terima kasih telah membimbing dan meluangkan waktu untuk menanggapi permasalahan yang dialami mahasiswa selama perkuliahan.
4. Dosen pembimbing akademik, Prof. Dr. Ir. Imam Riadi M.Kom. Terima kasih telah membimbing dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
5. Dosen pembimbing skripsi, Bapak Tawar S.Si., M.Kom. Terima kasih telah memberikan ilmu dan sabar dalam membimbing menyelesaikan laporan skripsi,
6. Dosen-dosen Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan. Terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan.
7. Pihak sekolah SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta. Terima kasih sudah mengizinkan dan membantu penulis untuk meneliti di perpustakaan Kota Perak SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta.
8. Teman-teman Sistem Informasi angkatan 2017. Terima kasih sudah berjuang dan memberikan pengalaman selama perkuliahan
9. Fitrah Sari Indah dan Nurul Ismah Aiman, Terima kasih sudah menjadi teman teman seperjuangan dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi.
10. Dwi Sugi Wulandaru. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik yang selalu memberikan motivasi, nasihat baik dalam suka dan duka.

11. Rekan-rekan yang ada di Yogyakarta yang tidak disebutkan satu-persatu.
12. Terakhir untuk diri sendiri, Terima kasih sudah menjadi pribadi yang tidak pantang menyerah meskipun berbagai ujian yang tiba-tiba datang, dan terima kasih juga sudah berusaha sebaik mungkin semoga menjadi suatu kebanggaan dan terus berproses menjadi lebih baik lagi.

Demikian dalam hal ini, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun, karena Skripsi ini sangat jauh dari sempurna. Semoga Allah meridhoi langkah kita. Amin.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, 16 Juni 2024

Daftar Isi

Halaman

Motto dan Persembahan.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xv
Abstrak	xvii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	6
1.3 Ruanglingkup.....	6
1.4 Rumusan masalah	7
1.5 Tujuan penelitian	7
1.6 Manfaat penelitian	8
Bab 2 Kajian Teori	9
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teori	17
2.2.1 Pengertian analisis.....	17

2.2.2	Pengertian kualitas layanan	17
2.2.3	Senayan library management system (SLiMS).....	18
2.2.3.1	Home	19
2.2.3.2	Online public access catalog (OPAC)	19
2.2.3.3	Bibliografi	20
2.2.3.4	Sirkulasi	20
2.2.3.5	Keanggotaan.....	21
2.2.3.6	Master file	21
2.2.3.7	Inventaris.....	22
2.2.3.8	Pengaturan sistem.....	22
2.2.3.9	Pelaporan.....	23
2.2.4	Framework ITIL V4	23
2.2.4.1	Pengertian ITIL V4	23
2.2.4.2	Komponen ITIL V4	24
2.2.5	Four dimensions of service management	33
2.2.6	Perencanaan dan implementasi ITIL 4	35
2.2.7	Maturity level	37
2.2.8	RACI Model.....	40
2.2.9	Kuesioner	41
2.2.9.1	Populasi dan sampel	42
2.2.10	Teknik sampling.....	42
2.2.10.1	Teknik probability sampling	43
2.2.10.2	Teknik nonprobability sampling	44
2.2.11	Uji validitas dan uji reliabilitas.....	45
2.2.12	Analisis gap	45
Bab 3	Metodologi.....	46
3.1	Subjek Penelitian	46
3.2	Alat dan Bahan Penelitian	xii
		46

3.3 Tahapan Penelitian.....	47
3.3.1 Studi Literatur	48
3.3.2 Observasi dan wawancara	48
3.3.3 Penentuan domain	49
3.3.4 Kuesioner	49
3.3.7 Perhitungan maturity level	49
3.3.8 Perhitungan nilai gap.....	50
3.3.9 Analisis SVC ITIL V4.....	50
3.3.10 Rekomendasi	50
3.3.10 Kesimpulan dan saran	51
Bab 4 Hasil dan Pembahasan.....	52
4.1 Perpustakaan Kota Perak	52
4.1.1 Profil perpustakaan Kota Perak.....	52
4.1.2 Visi dan misi perpustakaan Kota Perak.....	53
4.1.3 Struktur organisasi perpustakaan Kota Perak.....	54
4.2 Analisis Kondisi Saat Ini.....	55
4.2 Pengumpulan Data.....	58
4.2.1 Hasil observasi	58
4.2.2 Hasil wawancara	59
4.2.3 Kuesioner	61
4.2.3.1 Penyusunan kuesioner	61
4.2.3.2 Penentuan responden.....	62
4.4 Pengolahan Data.....	63
4.4.1 Hasil uji validitas kuesioner <i>service desk</i>	63
4.4.2 Hasil uji reliabilitas kuesioner <i>service desk</i>	64
4.4.3 Hasil uji validitas kuesioner <i>incident management</i>	65

4.4.4 Hasil uji realibilitas kuesioner incident management	66
4.4.5 Daftar jawaban kuesioner service desk	67
4.4.6 Daftar jawaban kuesioner incident management	69
4.4.7 Daftar persentase jawaban kuesioner service desk	70
4.4.8 Daftar persentase kuesioner incident management	72
4.4.9 Perhitungan bobot jawaban kuesioner service desk	73
4.4.10 Perhitungan bobot kuesioner incident management	77
4.4.11 Scoring ITIL maturity level service desk	80
4.4.12 Scoring ITIL maturity level incident management	82
4.4.13 Perhitungan Nilai Gap	84
4.5 Analisis Data	86
4.5.1 Analisis Gap	86
4.5.2 Analisis SVC ITIL V4	86
4.6 Rekomendasi	88
4.6.1 Rekomendasi SOP Penanganan Insiden	88
4.6.2 SOP Penanganan Data Buku Yang Hilang	92
4.6.3 SOP Input Data Perpustakaan	95
Bab 5 Penutup	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	99
Daftar Pustaka	100
Lampiran-Lampiran	103

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2. 1 Tampilan Utama SLiMS versi Cendana.....	19
Gambar 2. 2 Tampilan Home	19
Gambar 2. 3 Tampilan OPAC	20
Gambar 2. 4 Tampilan Bibliography.....	20
Gambar 2. 5 Sirkulasi.....	21
Gambar 2. 6 Keanggotaan.....	21
Gambar 2. 7 Master file.....	22
Gambar 2. 8 Tampilan pengaturan sistem.....	22
Gambar 2. 9 Tampilan Pelaporan.....	23
Gambar 2. 10 Service Value System (SVS).....	25
Gambar 2. 11 Tujuh Prinsip-Prinsip Paduan ITIL	26
Gambar 2. 12 Service Value Chain (SVC).....	27
Gambar 2. 13 Model continual improvement.....	33
<i>Gambar 2. 14 Four Dimensions Model</i>	<i>34</i>
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	47
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perpustakaan Kota Perak.....	54
Gambar 4. 2 Tampilan SLiMS Versi Cendana di Perpustakaan Kota Perak	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji validitas <i>service desk</i>	63
Gambar 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Service Desk	64

Gambar 4. 5 Hasil uji validitas incident management.....	65
Gambar 4. 6 Hasil uji reliabilitas incident management.....	66
Gambar 4. 7 Pemodelan Proses bisnis Rekomendasi Penanganan Insiden Manajemen pada layanan SLiMS.....	90
Gambar 4. 8 Pemodelan proses bisnis penanganan data buku yang hilang	92
Gambar 4. 9 Proses Bisnis Mengganti Buku Baru (Buku Pengganti)	94
Gambar 4. 10 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Input Data Koleksi	95
Gambar 4. 11 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi Input Data Anggota Perpustakaan	97

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2. 2 Practice ITIL General Management Practice	29
Tabel 2. 3 <i>Service management practices</i>	30
Tabel 2. 4 <i>Technical management practices</i>	31
Tabel 2. 5 <i>Maturity Level</i>	38
Tabel 3. 1 Alat dan Bahan	46
Tabel 4. 1 Daftar insiden pada SLiMS di Perpustakaan Kota Perak	57
Tabel 4. 2 Hasil Observasi di Perpustakaan Kota Perak	59
Tabel 4. 3 Hasil wawancara di Perpustakaan Kota Perak	59
Tabel 4. 4 Daftar Responden.....	62
Tabel 4. 5 Rekapulasi hasil uji validitas kuesioner <i>service desk</i>	64
Tabel 4. 6 Rekapulasi hasil uji validitas incident management	66
Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Kuesioner Service Desk	67
Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Kuesioner <i>Incident Management</i>	69
Tabel 4. 9 Persentase Jawaban Kuesioner <i>Service Desk</i>	71
Tabel 4. 10 Pernyataan Kuesioner Incident Management.....	72
Tabel 4. 11 Bobot ITIL <i>Maturity Level</i>	81
Tabel 4. 12 <i>Scoring</i> ITIL <i>Maturity Level</i> Pada <i>Service Desk</i>	81
Tabel 4. 13 <i>Scoring</i> ITIL <i>Maturity Level</i> Pada <i>Incident Management</i>	83

Tabel 4. 14 Perhitungan Maturity level service desk dan incident management ..	84
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Nilai Gap	85
Tabel 4. 16 Analisis SVC	87

**Analisis Kualitas Layanan *Senayan Library Management System* (SLiMS)
Menggunakan Framework ITIL V4 di Perpustakaan KotaPerak
(Studi Kasus SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta)**

***Analysis of Service Quality of Senayan Library Management System
(SLiMS) Using ITIL V4 Framework at Perpustakaan Kota Perak
(Case Study: SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta)***

Abstrak

Perpustakaan Kota Perak SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta mengimplementasikan SLiMS versi cendana sebagai manajemen layanan informasi perpustakaan untuk melakukan pengelolaan data perpustakaan serta mempermudah pencarian referensi atau koleksi buku yang ingin diakses.

Penanganan masalah yang terjadi diperpustakaan Kota Perak dilakukan menggunakan framework ITIL V4 yang berfokus pada praktik *service desk* dan *incident management*. Proses penilaian tingkat kematangan dilakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner sehingga menghasilkan nilai tingkat kematangan saat ini, nilai yang diharapkan analisis gap dan membuat rekomendasi untuk SOP penanganan insiden.

Perhitungan tingkat kematangan saat ini pada *service desk dan incident management* rata-rata berada pada level 4 atau managed dan hasil nilai gap *service desk* yaitu 1,10 dengan tingkat kematangannya (*maturity level*) yaitu 3,90 dan pada *incident management* dengan nilai tingkat kematangan (*maturity level*) yaitu 3,79 yang memiliki nilai gap sebesar 1,21 Kemudian untuk mencapai target nilai yang diharapkan maka dilakukan pemberian rekomendasi berupa pembuatan SOP untuk dapat meningkatkan layanan di perpustakaan Kota Perak.

Kata Kunci: SLiMS, ITIL V4, Maturity Level, SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta.