

**BERITA ACARA PENDADARAN****Penyelenggaraan Pendadaran Tugas Akhir Mahasiswa****A. Waktu, tempat dan status pendadaran :**

1. Hari dan Tanggal : Kamis, 6 Maret 2025
2. Pukul : 08.00-10.00 WIB
3. Tempat : Ruang Prodi
4. Status : ke-1

B. Susunan Tim Pendadaran :

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua Sidang	Tawar, S.Si., M.Kom.	1.
2.	Penguji I	Sri Handayaningsih, S.T., M.T.	2.
3.	Penguji II	Iwan Tri Riyadi Yanto, S.Si., MIT., Ph.D.	3.

C. Identitas Mahasiswa yang diuji :

1. Nama : AYU KUSUMA ASTUTI
2. NIM : 1800016044
3. Program Studi : Sistem Informasi
4. Semester : Genap 2024/2025

5. Tanda Tangan**D. Judul Tugas Akhir :**

Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4

E. Keputusan Sidang :

1. Lulus/Tidak Lulus/Lulus dengan perbaikan
2. Nilai Skripsi
3. Konsultasi perbaikan (Pembimbing/Penguji)

1 of 1

Yogyakarta, 6 Maret 2025
Ketua Sidang
Tawar, S.Si., M.Kom.



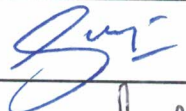
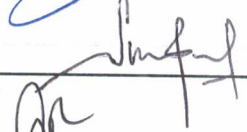
BERITA ACARA PENDADARAN

Penyelenggaraan Pendadaran Tugas Akhir Mahasiswa

A. Waktu, tempat dan status pendadaran :

- | | |
|---------------------|-----------------------|
| 1. Hari dan Tanggal | : Kamis, 6 Maret 2025 |
| 2. Pukul | : 08.00-10.00 WIB |
| 3. Tempat | : Ruang Prodi |
| 4. Status | : ke-1 |

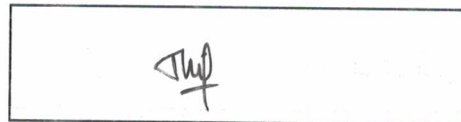
B. Susunan Tim Pendadaran :

No	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua Sidang	Tawar, S.Si., M.Kom..	1. 
2.	Penguji I	Sri Handayaningsih, S.T., M.T.	2. 
3.	Penguji II	Iwan Tri Riyadi Yanto, S.Si., MIT., Ph.D.	3. 

C. Identitas Mahasiswa yang diuji :

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. Nama | : AYU KUSUMA ASTUTI |
| 2. NIM | : 1800016044 |
| 3. Program Studi | : Sistem Informasi |
| 4. Semester | : Genap 2024/2025 |

5. Tanda Tangan



D. Judul Tugas Akhir :

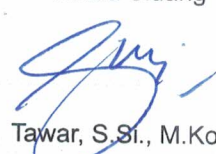
Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4

E. Keputusan Sidang :

1. Lulus/Tidak Lulus/Lulus dengan perbaikan
2. Nilai Skripsi
3. Konsultasi perbaikan (Pembimbing/Penguji)

C+ (62,39)

Yogyakarta, 6 Maret 2025
Ketua Sidang


Tawar, S.Si., M.Kom.

FORMULIR PENILAIAN UJIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayu Kusuma Astuti		NIM : 1800016044
Judul Skripsi	Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4	

Kategori Penilaian	Item Penilaian		Nilai
Naskah (Bobot 60 %)	Materi : Kebaruan, Keaslian dan Inovasi		60
	Sistematika Penilaian : Justifikasi antara Latar Belakang, Pembahasan dan Hasil/Kesimpulan. Alur tulisan lancar berkesinambungan antar Bab dan Antar Paragraf. Pemilihankata dan Penggunaan tata bahasa.		55
	Metodologi : Landasan Teoritik dan ketepatan pemilihan metode, kedalaman pembahasan, ketepatan simpulan dan saran yang diajukan.		60
	Proses : Kemandirian dan keaktifan		
Presentasi (Bobot 40 %)	Materi : Bahan Presentasi mudah dibaca/diikuti, konsisten dengan isi naskah Skripsi		60
	Penyajian : Penampilan dan sikap meyakinkan, alur presentasilancar dan tidak terputus-putus, Intonasi suara terdengar dengan jelas.		60
	Penguasaan Materi : Pertanyaan Tim Penguji dijawab dengan benar, Lancar dan tanpa keraguan.		55
Rekap Penilaian	Naskah :	Presentasi :	Total :
Catatan untuk Perbaikan:			

Penguji	Tanda tangan	Tanggal Pelaksanaan
Iwan Tri Riyadi Yanto, S.Si., MIT., Ph.D.		6 Maret 2025

Keterangan Nilai:		
NILAI ANGKA	NILAI HURUF	NILAI NUMERIK
80.00 – 100.00	A	4.00
76.25-79.99	A-	3.67
68.75-76.24	B+	3.33
65.00-68.74	B	3.00
62.50-64.99	B-	2.67
57.50-62.49	C+	2.33
55.00-57.49	C	2.00
51.25-54.99	C-	1.67
43.75-51.24	D+	1.33
40.00-43.74	D	1.00
0.00-39.99	E	0.00

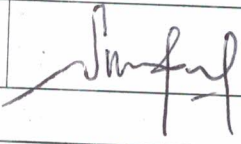
FORMULIR PENILAIAN UJIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayu Kusuma Astuti

NIM : 1800016044

Judul Skripsi : Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4

Kategori Penilaian	Item Penilaian		Nilai
Naskah (Bobot 60 %)	Materi : Kebaruan, Keaslian dan Inovasi		65
	Sistematika Penilaian : Justifikasi antara Latar Belakang, Pembahasan dan Hasil/Kesimpulan. Alur tulisan lancar berkesinambungan antar Bab dan Antar Paragraf. Pemilihankata dan Penggunaan tata bahasa.		60
	Metodologi : Landasan Teoritik dan ketepatan pemilihan metode, kedalaman pembahasan, ketepatan simpulan dan saran yang diajukan.		60
	Proses : Kemandirian dan keaktifan		
Presentasi (Bobot 40 %)	Materi : Bahan Presentasi mudah dibaca/diikuti, konsisten dengan isi naskah Skripsi		65
	Penyajian : Penampilan dan sikap meyakinkan, alur presentasilancar dan tidak terputus-putus, Intonasi suara terdengar dengan jelas.		65
	Penguasaan Materi : Pertanyaan Tim Penguji dijawab dengan benar, Lancar dan tanpa keraguan.		60
Rekap Penilaian	Naskah :	Presentasi :	Total :
Catatan untuk Perbaikan:			

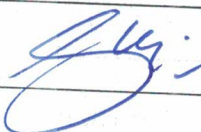
Penguji	Tanda tangan	Tanggal Pelaksanaan
Sri Handayaningsih, S.T., M.T.		6 Maret 2025

Keterangan Nilai:		
NILAI ANGKA	NILAI HURUF	NILAI NUMERIK
80.00 – 100.00	A	4.00
76.25-79.99	A-	3.67
68.75-76.24	B+	3.33
65.00-68.74	B	3.00
62.50-64.99	B-	2.67
57.50-62.49	C+	2.33
55.00-57.49	C	2.00
51.25-54.99	C-	1.67
43.75-51.24	D+	1.33
40.00-43.74	D	1.00
0.00-39.99	E	0.00

FORMULIR PENILAIAN UJIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayu Kusuma Astuti		NIM : 1800016044
Judul Skripsi	Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4	

Kategori Penilaian	Item Penilaian		Nilai
Naskah (Bobot 60 %)	Materi : Kebaruan, Keaslian dan Inovasi		70
	Sistematika Penilaian : Justifikasi antara Latar Belakang, Pembahasan dan Hasil/Kesimpulan. Alur tulisan lancar berkesinambungan antar Bab dan Antar Paragraf. Pemilihankata dan Penggunaan tata bahasa.		60
	Metodologi : Landasan Teoritik dan ketepatan pemilihan metode, kedalaman pembahasan, ketepatan simpulan dan saran yang diajukan.		60
	Proses : Kemandirian dan keaktifan		75
Presentasi (Bobot 40 %)	Materi : Bahan Presentasi mudah dibaca/diikuti, konsisten dengan isi naskah Skripsi		65
	Penyajian : Penampilan dan sikap meyakinkan, alur presentasilancar dan tidak terputus-putus, Intonasi suara terdengar dengan jelas.		65
	Penguasaan Materi : Pertanyaan Tim Penguji dijawab dengan benar, Lancar dan tanpa keraguan.		65
Rekap Penilaian	Naskah :	Presentasi :	Total :
Catatan untuk Perbaikan:			

Penguji	Tanda tangan	Tanggal Pelaksanaan
Tawar, S.Si., M.Kom.		6 Maret 2025

Keterangan Nilai:		
NILAI ANGKA	NILAI HURUF	NILAI NUMERIK
80.00 – 100.00	A	4.00
76.25-79.99	A-	3.67
68.75-76.24	B+	3.33
65.00-68.74	B	3.00
62.50-64.99	B-	2.67
57.50-62.49	C+	2.33
55.00-57.49	C	2.00
51.25-54.99	C-	1.67
43.75-51.24	D+	1.33
40.00-43.74	D	1.00
0.00-39.99	E	0.00



PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : AYU KUSUMA ASTUTI
 NIM : 1800016044
 Semester : Genap 2024/2025
 Program Studi : Sistem Informasi
 Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4

Setelah mengadakan sidang pendadaran atas tugas akhir Saudara tersebut diatas, maka kami menyarankan diadakan perbaikan tugas akhir tersebut sebagaimana dibawah ini :

No	Topik	Halaman	Uraian Pebaikan
1	Apa yg mau diperbaiki dlm skripsi ini		
2	Bgan ITIL mendasar penerapannya b2pro		
3	SPOK abstrak		
4	Instumen utk observasi → item yg diamati & hasil		
5	Dasar penyusunan kuitansi		
6	Proses bisnis awal lengkap		
7	Maturity level → mana yang apa → kaitkan dg desain		

Yogyakarta, 6 Maret 2025
 Ketua


 Tawar, S.Si., M.Kom.
 Iwan TP. Ph.D.



PERBAIKAN SKRIPSI

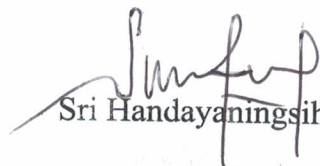
Nama : AYU KUSUMA ASTUTI
 NIM : 1800016044
 Semester : Genap 2024/2025
 Program Studi : Sistem Informasi
 Judul Tugas Akhir : Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Layanan Customer Service Menggunakan SVC Pada ITIL V4

Setelah mengadakan sidang pendadaran atas tugas akhir Saudara tersebut diatas, maka kami menyarankan diadakan perbaikan tugas akhir tersebut sebagaimana dibawah ini :

No	Topik	Halaman	Uraian Pebaikan
1	Manual → bukan problem		
2	SVC : plan vs improve → gambar 3.1 vs 2.4.		
3	gbr 4.3 : letak "problem nya" dimana		
4	CS "giriin group bersamaan / kembar → bgmn ?		
5	Data/info kelambatan CS → ceritakan		
6	Responden → tabel 4.5		
7	Kuisiour blk sesuai dg maturity level		
8	gbr 4.4 → dasar penyusunan fitur ?		
9	Pengujian UAT vs Acceptance Test . / UAT utk RPL		
10	→ Pengujian proses bisnis		
	Format gambar proses bisnis pakai apa?		

Yogyakarta, 6 Maret 2025

Penguji 1


 Sri Handayaningsih, S.T., M.T.