

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PT. PUPUK SRIWIDJAJA MENGGUNAKAN
MATURITY LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V4**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

Muhamad Ilham Hidayat

NIM 09031282025083

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PT. PUPUK SRIWIDJAJA MENGGUNAKAN
MATURITY LEVEL SELF-ASSESMENT ITIL V4**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian .
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Muhamad Ilham Hidayat (09031282025083)

Mengetahui

Palembang, 18 Juli 2024

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



Ahmad Rifai, S.T., M.T
NIP. 19791020201021003

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and flourishes.

Pacu Putra Suarli, M.Cs.
NIP. 198912182013011201

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Ilham Hidayat

NIM 09031282025083

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin* : 13%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil dari plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 18 Juli 2024



Muhamad Ilham Hidayat

NIM.09031282025083

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima untuk dipublikasikan pada Jurnal INFORMATION SYSTEMS FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS (ISBI) (Sinta 4) pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Juni 2024

Nama : Muhamad Ilham Hidayat

NIM 09031282025083

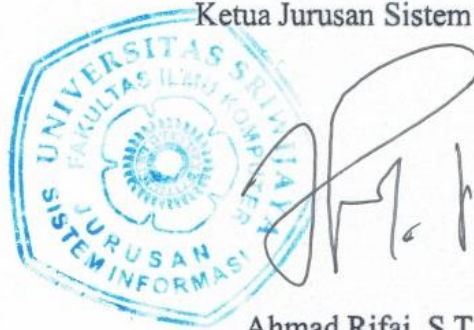
Judul Jurnal : Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4

Pembimbing : Pacu Putra Suarli, M.Cs.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T
NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Mungkin harta karun sejati adalah sahabat yang kita temui sepanjang perjalanan”

Karya ini dipersembahkan kepada :

- Kedua orang tua, beserta keluargabesar penulis
- Pihak – pihak yang terlibat dalam pembuatan Skripsi ini
- Para sahabat dan rekan-rekan penulis
- Universitas Sriwijaya
- Diri saya sendiri

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PT. PUPUK SRIWIDJAJA MENGGUNAKAN MATURITY LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V4" dengan tepat waktu.

Tugas Akhir ini dapat diselesaikan secara baik tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan, kecerdasan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
2. Orang tua serta keluarga penulis yang selalu memberikan bantuan emosional serta doa akan kesuksesan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya..
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer.
5. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu mengarahkan serta membantu penulis dalam tahapan pembuatan Tugas Akhir.
6. Bapak Rio Ananda Fitriansyah selaku AVP Manajemen Layanan TI PT Pusri yang

senantiasa membantu penulis dalam melakukan analisis serta pengumpulan data Tugas Akhir.

7. Seluruh staff dan karyawan Depertemen Mitra Bisnis dan Layanan TI PSP PT Pupuk Sriwidjaja Palembang.
8. Rekan seperjuangan yang selalu merangkul serta membantu satu sama lain, dalam proses pembuatan Tugas Akhir.

Menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran membangun untuk menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap penelitian ini bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan laporan selanjutnya.

Palembang, 18 Juli 2024



Muhammad Ilham Hidayat
NIM 09031282025083

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PT. PUPUK SRIWIDJAJA MENGGUNAKAN
MATURITY LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V4**

Oleh

Muhammad Ilham Hidayat 09031282025083

ABSTRAK

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan salah satu kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang paling banyak digunakan. Sistem manajemen insiden layanan teknologi informasi PT Pusri dibangun berdasarkan ITIL v4. Keefektifan serta keefisienan sistem manajemen insiden perlu dijamin sehingga diperlukan evaluasi tingkat kematangan sistem. Evaluasi Tingkat kematangan ITIL v4 sulit dilaksanakan, dikarenakan ilmu yang berkaitan masih sedikit dan eksklusif. ITIL v4 sebagai bentuk terbaru dari ITIL, tentu mengadaptasi beberapa prinsip dari ITIL v3. Oleh karena itu *ITIL Maturity Level Self-Assessment* yang berpanduan pada ITIL v3 dipilih sebagai alat bantu evaluasi sistem. Evaluasi sistem manajemen insiden layanan teknologi informasi ITIL v4 PT Pusri menggunakan *ITIL Maturity Level Self-Assessment* memberikan hasil bahwa sistem tersebut berkategori *Not Comply* atau di bawah standar dengan *level 3: Products*, namun telah memenuhi kriteria setiap level lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan metode evaluasi ITIL v3 pada sistem berbasis ITIL v4 kurang tepat, hal ini dikarenakan ITIL v4 menggunakan pendekatan holistik dan lebih fleksibel.

Kata kunci: ITIL v4, Evaluasi Tingkat Kematangan, Manajemen Insiden

**EVALUATION OF THE MATURITY LEVEL OF INFORMATION
TECHNOLOGY SERVICE INCIDENT MANAGEMENT IN PT. PUPUK
SRIWIDJAJA USING MATURITY LEVEL SELF ASSESMENT ITIL V4**

By

Muhammad Ilham Hidayat 09031282025083

ABSTRACT

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) was one of the most widely used information technology service management frameworks. The IT service management Helpdesk system of PT Pusri was built based on ITIL v4. The effectiveness and efficiency of the Helpdesk system needed to be ensured, requiring an evaluation of the system's maturity level. Evaluating the maturity level of ITIL v4 was challenging due to the limited and exclusive knowledge related to it. As the latest version of ITIL, ITIL v4 naturally adapted some principles from ITIL v3. Therefore, the ITIL Maturity Level Self-Assessment, which was based on ITIL v3, was chosen as the evaluation tool for the system. The evaluation of PT Pusri's ITIL v4 incident management system using the ITIL Maturity Level Self-Assessment indicated that the system was categorized as Not Comply or below standard at level 3: Products, although it met the criteria for every other level. The results of this study showed that using the ITIL v3 evaluation method for an ITIL v4-based system was less appropriate, as ITIL v4 employed a more holistic and flexible approach.

Keywords: ITIL v4, Maturity Level Evaluation, Incident Management.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Manfaat	4
1.5. Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Penelitian Terdahulu	5
2.2. Information Technology Service Management (ITSM)	7
2.3. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	8

2.4. Manajemen Insiden.....	10
2.5. Tingkat Kematangan	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1. Objek Penelitian	13
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	13
3.3. Metode Penelitian	14
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1. Pengumpulan Data.....	22
4.2. Analisis Tingkat Kematangan.....	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	30
5.1. Kesimpulan	30
5.2. Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Service Value System</i>	9
Gambar 2. 2 Model Empat Dimensi	9
Gambar 3. 1 Metode Penelitian	15
Gambar 4. 1 SOP Manajemen Layanan Teknologi Informasi PT Pusri.....	22
Gambar 4. 2 Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT Pusri	26

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Praktik Manajemen ITIL v4	10
Tabel 3. 1 Kuisisioner ITIL <i>Maturity Level</i>	17
Tabel 4. 1 Hasil Kuisisioner Kematngan ITIL <i>Maturity Level</i>	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengumpulan Data	A-1
Lampiran 2 Hasil Pengecekan Similiarity Turnitin	B-2
Lampiran 3 Surat Keterangan Pengecekan Similiarity	C-1
Lampiran 4 Bukti Publikasi Artikel.....	D-1
Lampiran 5 Surat Kesiediaan Pembimbing	E-1
Lampiran 6 Surat Keputusan Pembimbing	F-1
Lampiran 7 Kartu Konsultasi	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi Informasi telah menjadi kebutuhan dasar setiap perusahaan kecil sampai besar (Aprianto, 2021; Santosa & Mulyana, 2023). Salah satu perusahaan yang banyak menggunakan teknologi informasi adalah perusahaan produksi pupuk PT Pusri. Penggunaan teknologi informasi pada PT Pusri sendiri telah mencakup proses manajemen hingga marketing yang menunjukkan tingginya kepentingan akan teknologi informasi. Tingginya nilai aset teknologi informasi menimbulkan kekhawatiran yang baru akan keefektifan penggunaan teknologi tersebut.

Penggunaan teknologi informasi yang efektif memerlukan manajemen berkualitas tinggi serta sistematis yang bernama manajemen layanan teknologi informasi (ITSM) (Hamranová et al., 2020). ITSM memiliki fungsi sebagai penyelaras antara layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis, dimana dalam hal tersebut terdapat kegiatan penanggulangan insiden teknologi informasi yang disebut sebagai manajemen insiden (Pereira et al., 2021).

Manajemen insiden digunakan sebagai langkah cepat dalam menangani layanan teknologi informasi yang akan sangat berdampak pada kelangsungan operasional bisnis dan produktivitas pengguna layanan teknologi informasi (Padel & Sutabri, 2023). Hal ini menunjukkan pentingnya memiliki sistem manajemen insiden yang terjamin efektif demi kelangsungan operasi bisnis perusahaan.

Evaluasi tingkat kematangan manajemen insiden merupakan bentuk upaya memastikan keefektifan sistem. Dengan Mengelola evaluasi, dapat diamati apakah sistem perlu peningkatan agar berkinerja lebih baik, untuk memenuhi manfaat yang diinginkan dengan penerapan sistem tersebut (Haryanti & Pribadi, 2019). Evaluasi tingkat kematangan manajemen insiden dapat dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja seperti ITIL.

ITIL merupakan salah satu kerangka kerja ITSM yang paling banyak digunakan. ITIL menyediakan pendekatan sistematis untuk mengamati dan mengevaluasi sistem yang terintegrasi dalam hal orang, teknologi, proses, dan organisasi (Lubis et al., 2020). ITIL dalam pengembangannya telah memiliki banyak versi dengan ITIL v4 sebagai versi terbaru. ITIL v4 terdiri dari dua konsep SVS (*Service Value System*) dan SVC (*Service Value Chain*). Walaupun berbeda ITIL v4 masih melakukan adaptasi terhadap ITIL v3, dimana SVC masih mencakup secara kasar komponen siklus layanan hidup itil v3 dengan paduan PDCA (Plan-Docheck-Act) (Dzemydienė et al., 2023; Kaiser, 2021; Nisa & Yulhendri, 2024; Santosa & Mulyana, 2023).

Manajemen Insiden Layanan PT. Pupuk Sriwidjaja dibangun berdasarkan ITIL v4. Namun, dikarenakan masih kurangnya informasi terkait manajemen insiden layanan PT. Pupuk Sriwidjaja berbasis ITIL V4, pihak PT. Pupuk Sriwidjaja belum melakukan evaluasi terhadap manajemen insiden layanannya. Oleh karena itu, penelitian ini akan dilakukan menggunakan ITIL *Maturity Level Self-Assessment*.

Kurangnya ilmu mengenai proses evaluasi sistem manajemen insiden

berbasis ITIL v4 menimbulkan permasalahan bagi banyak pihak karena tanpa alat evaluasi yang tepat, sistem manajemen insiden akan menjadi kurang atau bahkan tidak efektif. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PT. PUPUK SRIWIDJAJA MENGGUNAKAN MATURITY LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V4”** sebagai bentuk uji coba alat evaluasi ITIL *Maturity High Level Self-Assessment* berbasis ITIL v3 terhadap sistem yang berbasis ITIL v4.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah kurangnya ilmu mengenai alat evaluasi sistem manajemen insiden yang berbasis ITILv4. Sesuai dengan pernyataan itu muncul beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Seberapa efektif ITIL *Maturity High Level Self-Assement* sebagai alat evaluasi berdasarkan ITIL v3 terhadap sistem manajemen insiden berbasis ITIL v4?
2. Bagaimana alasan dari hasil evaluasi tersebut?

1.3. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Mencari tahu efektifitas salah satu alat evaluasi ITIL v3 terhadap ITIL v4

2. Mencari tahu alasan dasar akan hasil easi tersebut

1.4. Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dihasilkan adalah sebagai berikut :

1. Sebagai penghitung efektifitas ITIL *Maturity High Level Self-Assessment* ITIL v3 terhadap sistem manajemen insiden ITIL v4.
2. Membantu pihak PT Pusri dan perusahaan lain dalam mencari alat evaluasi sistem manajemen insiden berbasis ITIL v4.
3. Sebagai landasan dasar penelitian penggunaan alat evaluasi alternatif terhadap sistem manajemen insiden ITIL v4.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menghindari agar pembahasan yang menyimpang, maka penulis membatasi laporan ini hanya pada lingkup evaluasi manajemen insiden layanan TI PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dengan alat ITIL *Maturity High Level Self-Assessment*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agutter, C. (2020). *ITIL Foundation Essentials ITIL 4 Edition-The Ultimate Revision Guide*. IT Governance Publishing Ltd.
- Al-Ashmoery, Y., Haider, H., Haider, A., Nasser, N., & Al-Sarem, M. (2021). Impact of IT service management and ITIL framework on the businesses. *2021 International Conference of Modern Trends in Information and Communication Technology Industry (MTICTI)*, 1–5.
- Andry, J. F., Sugian, D., Kartin, M., & Pranamya, D. (2023). Enterprise Architecture Design Using The Open Group Architecture Framework (TOGAF) at Logistic Courier Services. *IT Journal Research and Development*, 7(2), 173–183.
- Aprianto, N. E. K. (2021). Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis. *International Journal Administration Business & Organization*, 2(1), 8–15.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598.
- Brand, K., & Boonen, H. (2007). *IT governance based on CobiT® 4.1-A management guide*. Van Haren.
- Cobit, S. (2012). A business framework for the governance and management of enterprise IT. *Rolling Meadows*.
- De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2008). Analysing the relationship between IT governance and business/IT alignment maturity. *Proceedings of the 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS 2008)*, 428.
- Dzemydienė, D., Turskienė, S., & Šileikienė, I. (2023). Development of ICT infrastructure management services for optimization of administration of educational institution activities by using ITIL-v4. *Baltic Journal of Modern Computing.*, 11(4), 558–579.
- Feliciana, J., & Desanti, R. I. (2023). Rekomendasi manajemen INSIDEN Pada Divisi Helpdesk pt. X Dengan Menggunakan kerangka kerja itil V3. *Journal Information System Development (ISD)*, 8(2), 66–71.
- Hamranová, A., Kokles, M., & Hrivíková, T. (2020). Approaches to ITSM level measurement and evaluation. *SHS Web of Conferences*, 83, 01019.
- Haryanti, T., & Pribadi, A. (2019). E-commerce service design readiness using ITIL framework with IT balanced scorecard objective (Case Study: University e-Commerce). *Procedia Computer Science*, 161, 283–290.
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi

- Informasi dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 452–457.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Jawad, M. M., Ali, M. H., Khaleel, A. A., & Hasan, M. F. (2023). Evaluating the performance of IT management under the implementation of the COBIT 2019 framework. *Eximia*, 12, 18–36.
- Kaiser, A. K. (2021). Introduction to the New ITIL. In A. K. Kaiser (Ed.), *Become ITIL® 4 Foundation Certified in 7 Days: Understand and Prepare for the ITIL Foundation Exam with Real-life Examples* (pp. 3–19). Apress.
https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6361-7_1
- Lubis, M., Annisyah, R. C., & Winiyanti, L. L. (2020). ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT. Inovasi Tjaraka Buana. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 847(1), 012077.
- Madani, N., Suzangar, A., Kajbaf, M., Nasher, S., & Kalantarian, M. (2011). Proposing an optimized change management process by analyzing ITSM frameworks. *Proceedings of the 2nd International Conference on Information Management and Evaluation*, 291–299.
- Mardiana, D., & Cholil, W. (2020). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 9(1), 1–8.
- Nisa, F. A., & Yulhendri, Y. (2024). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V. 4 Pada E-Ticketing Aplikasi Ferizy PT. ASDP Indonesia Ferry. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(3), 41–50.
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT help desk and incident management: harnessing the power of the ITIL framework for enhanced efficiency in IT services. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695.
- Padel, P. M. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 61–68.
- Pereira, R., de Vasconcelos, J. B., Rocha, Á., & Bianchi, I. S. (2021). Business process management heuristics in IT service management: a case study for incident management. *Comput. Math. Organ. Theory*, 27(3), 264–301.
<https://doi.org/10.1007/s10588-021-09331-2>

- Prasasti, R., Zulfahmi, A. A., Wilis, N., & Budi, S. (2022). Pengelolaan Incident Management Berdasarkan ITIL v4 dan Prediksi Penyelesaian Insiden Dalam Rangka Optimalisasi Layanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Seminar Nasional Pengaplikasian Telematika (SINAPTIKA)*, 89–97.
- Romadhon, A., Sukmana, H. T., & Masrurroh, S. U. (2018). Mengukur tingkat kematangan layanan IT dengan framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta). *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. *JOIV : International Journal on Informatics Visualization*, 7, 30. <https://doi.org/10.30630/joiv.7.1.1590>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(1), 160–173.
- Utomo, N. B., & Syamsuddin, M. A. (2020). Evaluasi Implementasi Service Desk Pada Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai Menggunakan ITIL V3. *Jurnal Perspektif Bea Dan Cukai*, 4(1).
- van Bon, J., de Jong, A., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., van der Veen, A., & Verheijen, T. (2008). *Foundations of IT Service Management Based on ITIL®* (Issue v. 3). van Haren Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=2NdeBAAAQBAJ>
- van grembergen, W., & De Haes, S. (2009). *Enterprise Governance of Information Technology, Achieving Strategic Alignment and Value*. <https://doi.org/10.1007/978-0-387-84882-2>