

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK UNIVERSITAS IBA PALEMBANG MENGGUNAKAN
ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION**

SKRIPSI



Oleh :

**ALDAVELI DWI APRIZA
NIM 09031381821016**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROFESIONAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FEBRUARI 2021**

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI
AKADEMIK UNIVERSITAS IBA PALEMBANG MENGGUNAKAN
ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi Profesional
Jenjang Strata 1



Oleh :

ALDAVELI DWI APRIZA
NIM 09031381821016

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI PROFESIONAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FEBRUARI 2021**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS IBA PALEMBANG MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di Program Studi Sistem Informasi Profesional

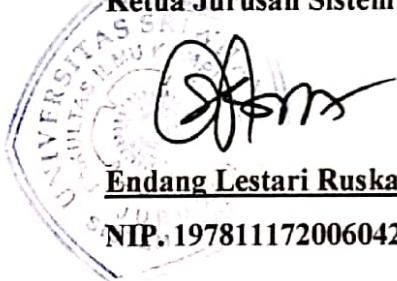
Oleh :

**Aldaveli Dwi Apriza
NIM 09031381821016**

Palembang, 18 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFL

NIP. 198912182013011201

HALAMAN PERSETUJUAN

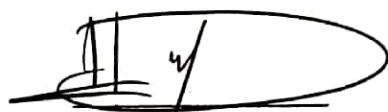
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 8 Januari 2020

Tim penguji :

1. Ketua : Ali Ibrahim, M.T.



2. Pembimbing : Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFI.



3. Penguji I : Rahmat Izwan Heroza, M.T.



4. Penguji II : Dwi Rosa Indah, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP. 197811172006042001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aldaveli Dwi Apriza

NIM : 09031381821016

Program Studi : Sistem Informasi Profesional

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik

Universitas IBA Palembang Menggunakan ITIL V3 Domain

Service Operation

Hasil pengecekan software iThenticate/Turnitin : 12 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi 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 oleh siapapun.



Palembang, 18 Februari 2021

Aldaveli Dwi Apriza
NIM 09031381821016

“Barangsiapa yang menginginkan (kebahagiaan) dunia, maka hendaknya dengan ilmu. Dan barangsiapa yang menginginkan (kebahagiaan) akhirat, maka hendaknya dengan ilmu.”

(Manaqib Imam Asy-Syafi'i, 2/139)

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Allah |
- ❖ Kedua orangtuaku tercinta
- ❖ Saudari-saudariku
- ❖ Dosen pembimbingku
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini, dengan judul "Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik Universitas IBA Palembang Menggunakan ITIL V3 Domain *Service Operation*" tanpa kendala apapun.

Tujuan dari pembuatan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Sarjana (S1) Program Studi Sistem Informasi Profesional di Universitas Sriwijaya Palembang.

Penyelesaian Skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis baik dalam segi moril, material maupun spiritual. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFI. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta berbagi ilmunya untuk membantu dan memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu jajaran dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Pihak Universitas IBA Palembang yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengambilan data, terutama Bapak M. Antonie Yuheko selaku Kepala Bagian IT Universitas IBA Palembang yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi narasumber serta

memberikan dokumen maupun data yang dibutuhkan dalam proses pembuatan Skripsi ini.

7. Kedua Orang Tua dan kedua saudara perempuan saya yang tak henti-hentinya selalu memberikan do'a beserta dukungan kepada penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang selalu menemani dan memotivasi saya selama menyelesaikan masa pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, yaitu keluarga besar Program Studi Sistem Informasi Profesional tahun angkatan 2018.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah ikut membantu dalam penyusunan laporan Skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan agar penulisan laporan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang membaca. Tidak lupa penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menjadi petunjuk dalam menyelesaikan tugas di masa mendatang.

Palembang, 16 Februari 2021



Aldaveli Dwi Apriza

NIM 09031381821016

ABSTRAK

PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS IBA PALEMBANG MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION

Oleh :

**Aldaveli Dwi Apriza
09031381821016**

Incident management dalam layanan sistem informasi akademik merupakan salah satu proses bisnis yang utama pada Universitas IBA Palembang. Dalam operasionalnya, Universitas IBA belum pernah melakukan evaluasi sistem, sehingga dibutuhkan pengukuran tingkat kematangan layanan sistem untuk terlebih dahulu mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi standar. Penelitian ini menggunakan ITIL versi 3 sebagai kerangka kerja pengukuran tingkat kematangannya. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada beberapa *service desk* dan bagian IT Universitas IBA. Hasil dari penelitian ini berupa status dan tingkat kematangan dari layanan *incident management* sistem informasi akademik pada Universitas IBA Palembang yang berada pada level 3 dengan status *Defined* atau terdefinisi.

Kata Kunci: Incident management, tingkat kematangan, ITIL.

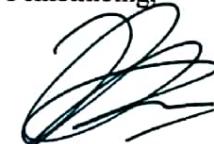
Palembang, 9 Februari 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

Pembimbing,



Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFI.
NIP. 198912182013011201

ABSTRACT

MATURITY LEVEL MEASUREMENT OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM OF IBA PALEMBANG UNIVERSITY USING ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION

Oleh :

**Aldaveli Dwi Apriza
09031381821016**

Incident management in academic information system services is one of the main business processes at IBA Palembang University. In its operations, IBA University has never conducted systems evaluation, so it is necessary to measure the maturity level of the system service to find out in advance how extend the provided services have met the standards. This research uses ITIL version 3 as a framework for measuring the maturity level. The data used are primary data obtained through distributed questionnaires to several service desks and the IT department of IBA University. The results of this study are the status and maturity level of the incident management service in academic information system at IBA Palembang University which is at level 3 with a Defined status.

Keywords: Incident management, maturity level, ITIL.

Palembang, 9 Februari 2021



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

Pembimbing,

Pacu Putra Suarli, M.Cs., CHFI.
NIP. 198912182013011201

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMPAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Batasan Masalah	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Sejarah Universitas IBA Palembang.....	6
2.2 Visi dan Misi Universitas IBA.....	7
2.3 Struktur Organisasi Universitas IBA dan IT Universitas IBA.....	8
2.4 Sistem.....	9
2.5 Informasi	11
2.6 Sistem Informasi	13
2.7 Sistem Informasi Akademik	14
2.8 Audit	15
2.9 <i>ITSM (Information Technology Service Management)</i>	15
2.10 <i>ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</i>	16
2.11 <i>Incident Management</i>	19
2.12 <i>Maturity Level</i>	20
2.13 Sampel.....	21
2.14 Diagram Alur (<i>Flowchart</i>).....	22
2.15 <i>RACI Chart</i>	22
2.16 Penelitian-Penelitian Terdahulu	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Responden.....	29
3.3 Instrumen Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Pemetaan Kondisi <i>Existing Incident Management</i> UIBA	33
3.6 Uji Instrumen	34
3.7 Penjabaran Hasil Kuesioner.....	37
3.8 Pengukuran <i>Maturity Level</i>	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Kondisi <i>Existing Incident Management</i> Universitas IBA.....	39
4.2 Hasil Uji Instrumen.....	43
4.3 Hasil Kuesioner.....	45
4.4 Hasil <i>Maturity Level</i>	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi RACI <i>Chart</i>	23
Tabel 2.2 Kajian Penelitian João Filipe Ferreira Aguiar.....	24
Tabel 2.3 Kajian Penelitian Rizal Dwiwahyu Pribadi, dkk.	24
Tabel 2.4 Kajian Penelitian Omar AlShathry	25
Tabel 2.5 Kajian Penelitian Santhi Tri Utami.....	25
Tabel 2.6 Kajian Penelitian Erwin Gatot dan Wisda	26
Tabel 3.1 Responden Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Definisi RACI <i>Chart</i>	34
Tabel 4.1 Pemetaan Aktivitas <i>Incident Management</i> Universitas IBA	40
Tabel 4.2 RACI <i>Chart</i> Proses <i>Incident Management</i> Universitas IBA	43
Tabel 4.4 Rata-rata Proses <i>Incident Identification</i>	46
Tabel 4.5 Rata-rata Proses <i>Incident Logging</i>	47
Tabel 4.6 Rata-rata Proses <i>Incident Categorization</i>	48
Tabel 4.7 Rata-rata Proses <i>Incident Prioritization</i>	49
Tabel 4.8 Rata-rata Proses <i>Initial Diagnosis</i>	50
Tabel 4.9 Rata-rata Proses <i>Incident Escalation</i>	52
Tabel 4.10 Rata-rata Proses <i>Resolution and Recovery</i>	53
Tabel 4.11 Rata-rata Proses <i>Incident Closure</i>	55
Tabel 4.12 Rata-rata Masing-masing Proses <i>Incident Management</i> UIBA	56
Tabel 4.13 Skala Pembulatan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Universitas IBA.....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi IT Universitas IBA.....	9
Gambar 2.3 Atribut ITSM.....	16
Gambar 2.4 <i>Incident Management Life Cycle</i>	19
Gambar 2.5 Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	22
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	29
Gambar 3.2 Rumus Koefisien Reprodusibilitas.....	35
Gambar 3.3 Rumus Koefisien Skalabilitas	36
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Proses <i>Incident Management</i> Universitas IBA.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner	44
Gambar 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	45
Gambar 4.4 Grafik <i>Maturity Level Incident Management</i> Universitas IBA.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maraknya penggunaan sistem informasi di era milenial seperti sekarang ini sudah mulai terasa dampaknya pada hampir seluruh bidang kehidupan. Menurut Susilowati (2012), hal ini tentunya sudah menjadi hal yang lumrah, mengingat saat ini, hampir semua pengolahan data di berbagai perusahaan telah menggunakan sistem informasinya sendiri. Beberapa perusahaan bahkan telah membuat divisi atau departemen di dalam struktur organisasinya yang khusus bergerak untuk pengembangan sistem informasi dan bertanggung jawab atas operasional sistem yang ada di perusahaan tersebut. Menurut Winalia (2017), agar dapat berguna sesuai dengan tujuan dan perkembangan kegiatan operasional perusahaan tersebut, maka sebaiknya perusahaan melakukan evaluasi terhadap penggunaan dan layanan sistem informasi secara rutin dan berkala. Dalam penelitian ini, evaluasi tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat kematangan sistem informasi akademik yang digunakan oleh perusahaan.

Banyak perusahaan-perusahaan yang telah puas dengan adanya sistem informasi yang dinilai sangat membantu kegiatan operasional mereka, sehingga evaluasi sistem informasi tidak terlalu diperhatikan. Evaluasi sistem informasi sangat penting guna mendukung perkembangan perusahaan dari waktu ke waktu. Juga agar perusahaan mengetahui apakah untuk saat ini, sistem informasi yang digunakan masih relevan atau tidak. Juga untuk menilai apakah layanan sistem informasi yang beroperasi memang mampu memenuhi kebutuhan pengguna atau

tidak. Terutama pada lembaga pendidikan seperti Universitas. Salah satu layanan dalam sebuah universitas, yaitu pemrosesan data akademik memang sebaiknya dilakukan secara cepat dan akurat, karena berdampak pada efisiensi kegiatan operasional universitas tersebut. Maka dari itulah, penting untuk mengukur tingkat kematangan sistem informasi akademik yang digunakan.

Universitas IBA (UIBA) Palembang adalah salah satu universitas swasta yang terletak di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Dalam pemrosesan data akademik, UIBA telah menggunakan sebuah sistem informasi akademik berbasis *website* yang dapat diakses selama *device* atau perangkat tersambung ke jaringan internet. Adapun permasalahan yang terjadi adalah UIBA belum pernah melakukan evaluasi terhadap layanan sistem informasi akademiknya, sehingga tingkat kematangan dari layanan sistem tersebut belum diketahui. Sedangkan tingkat kematangan dari suatu layanan menentukan apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan sasaran atau target dari instansi itu sendiri. Evaluasi yang belum pernah dilakukan pada layanan sistem informasi akademik UIBA menyebabkan pihak UIBA belum terlalu memahami layanan-layanan yang dibutuhkan dalam operasionalnya (*Service Operation*). Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian IT UIBA, hanya ada satu layanan yang beroperasi dalam *service operation* sistem informasi akademik UIBA, yaitu *Incident Management* atau layanan yang mengelola insiden atau gangguan yang tidak diharapkan dan memulihkan layanan sistem informasi agar kembali normal.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dapat digarisbawahi bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan pada layanan *Incident Management* dalam proses operasional (*Service Operation*) sistem

informasi akademik UIBA. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL sebagai kerangka kerja dan pedoman manajemen layanan TI, serta untuk mengukur tingkat kematangan sistem informasi akademik UIBA. Dalam jurnal karya Natasya Ekaputri (2018), *Framework* ITIL dipilih dikarenakan *framework* ini berfokus pada pengukuran yang dilakukan secara terus menerus untuk mengembangkan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan TI baik dari sudut pandang bisnis maupun dari sudut pandang pelanggan. Sehingga *framework* ini dinilai cukup relevan dengan permasalahan yang ada pada UIBA, yaitu memberikan hasil pengukuran untuk mengetahui proses dan kegiatan apa saja di dalam layanan *Incident Management* sistem informasi akademik UIBA yang perlu diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin mengangkat masalah ini sebagai bahan penelitian dalam penyusunan Skripsi dengan judul **“PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS IBA MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION”** untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana di Fakultas Komputer Universitas Sriwijaya.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan yang sedang dihadapi adalah berada pada level mana tingkat kematangan *Incident Management* domain *Service Operation* pada sistem informasi akademik Universitas IBA Palembang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dan mengetahui tingkat kematangan *Incident Management* pada sistem informasi akademik Universitas IBA menggunakan ITIL V3.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian dan pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam menerapkan dan mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh dari bangku kuliah khususnya dalam audit sistem informasi.
2. Memberikan evaluasi dan hasil pengukuran bagi Universitas IBA tentang *Incident Management* sistem informasi akademiknya berdasarkan data kuesioner yang telah diisi oleh responden.
3. Mengetahui kondisi dan gambaran yang sebenarnya dari prosedur *Incident Management* sistem informasi akademik yang digunakan oleh Universitas IBA.
4. Mengukur dan mengetahui tingkat kematangan sistem informasi akademik yang digunakan oleh Universitas IBA dalam menyelesaikan *incident* yang terjadi pada sistem.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan laporan skripsi ini nantinya tidak menyimpang dari permasalahan pokok, maka penulis membatasi ruang lingkup dari permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Hasil akhir yang akan dihasilkan dari penelitian ini adalah penilaian tingkat kematangan sistem informasi akademik yang digunakan oleh Universitas IBA.
2. Menggunakan *framework* ITIL V3 dengan memfokuskan pengukuran pada modul *service operation* atau bagian layanan operasional, khususnya dalam proses *incident management* atau pengelolaan gangguan saja.
3. Responden dari penelitian ini meliputi seluruh pihak yang bertanggung jawab atas *incident management* pada sistem informasi akademik UIBA Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- (AAA), T. A. (2001). *Auditing: theory and practice*. New York.
- (OGC), O. o. (2006). *Service Operation*. United Kingdom: The Stationery Office Norwich.
- (OGC), O. o. (2006). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. London: The Stationery Office.
- Abduljabar, B. (2017). *Pengaruh Penerapan Dance/Movement Therapy Terhadap Kemampuan Interaksi Sosial Siswa Tunagrahita Dalam Pembelajaran Penjas Adaptif*. Bandung.
- Aguiar, J. F. (2017). *Maturity Model of Incident Management*.
- AlShathry, O. (2016). *Maturity Status of ITIL Incident Management Process among Saudi Arabian Organizations*.
- Arens, A. A., & Loebbecke, J. K. (2000). *Auditing An Integrated Approach*. New York: Prentice-Hall International.
- Arifin, Z. (2010). *Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Azwar, S. (1997). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bogdan, R., & Taylor, S. J. (1992). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Cartlidge, A. (2007). *The IT Infrastructure Library: An Introductory Overview of ITIL V3*. US.
- Davis, G. B. (1991). *Sistem informasi manajemen*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Djojodihardjo, D. I. (1984). *Pengantar Sistem Komputer*. Bandung: Erlangga.
- Ekaputri, N., Mursityo, Y. T., & Perdanakusuma, A. R. (2018). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi *Learning NSC Application (LENSA)* Menggunakan *Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation* (Studi Pada Politeknik NSC Surabaya). *Jurnal*

- Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 5063-5069.
- Gatot, E., & Wisda. (2018). *Pengukuran Tingkat Kematangan Produktivitas Operasional dan Staf Pada STMIK AKBA Makassar*. Makassar.
- Hutahaean, J. (2014). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublisher.
- Indrajani. (2011). *Perancangan Basis Data dalam All in 1*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto, H. (1999). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN-Malang Pers.
- Masitoh, D. (2016). *Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerimaan Karyawan Baru Nabila Cake & Bakery Dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Berbasis Web*. Jawa Timur.
- Michael, W. (2008). *ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit: Study Guide Book*. Emero.
- Midjan, L., & Susanto, A. (2001). *Sistem Informasi Akuntansi I*. Bandung: Lembaga Informasi.
- Muhyuzir, T. D. (2001). *Analisa Perancangan Sistem Pengolahan Data*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Mulyanto, A. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Myers, D. G. (2012). *Psikologi Sosial Jilid 2*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Orand, B. (2011). *Foundations of IT Service Management with ITIL 2011*. USA.
- Paramesti, W. A., Yusi, T. M., & Aditya, R. (2019). Evaluasi *Incident Management* dan *Problem Management* pada Bank Mandiri Unit *Electronic Channel Operations* (ECO) Region IX Kalimantan Menggunakan *Framework ITIL V3 Domain Service Operation*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* , 8487-8495.
- Pribadi, R. D., Yulison, H. C., Hadiana, A., & Witanti, W. (2017). *Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Berbasis ITIL V3 di Universitas Jenderal Achmad Yani*. Cimahi.
- Putra, M. K. (2010). Penerapan Best Practice IT Service Management dalam proses Improvement IT Service Desk PT. Matahari Putra Prima.

- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental Research Statistics For the Behavioural Sciences*. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Santoso, B. P. (2016). *Penyusunan Panduan Pengelolaan Keamanan Informasi Untuk Firewall Configuration Berdasarkan Kerangka Kerja PCI DSS V.3.1 DAN COBIT 5*. Surabaya.
- Santoso, S. (2007). *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1985). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1971). *Educational Evaluation and Decision Making*. Illinois: Peacock Publishers.
- Subagyo, J. (1997). *Metode Penelitian Dalam Teori Praktek*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.
- Sutabri, T. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sutanta, E. (2009). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- The Official Introduction to the ITIL*. (2007). London: The Stationery Office.
- Utami, S. T. *Analisis Tingkat Kematangan (Maturity Level) Penggunaan E-Learning di SMK Muhammadiyah 1 Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Yakub. (2012). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.