

**P-ISSN : 2337 - 8344**

**E-ISSN : 2623 - 1247**

# **Jurnal InformaSI dan Komputer**



**Diterbitkan Oleh :  
STMIK DIAN CIPTA CENDIKIA KOTABUMI**

**Volume.8**

**Nomor.2**

**Tahun 2020**

**Penerbit:**

**STMIK DIAN CIPTA CENDIKIA KOTABUMI**

Bekerjasama dengan LPPM STMIK DCC Kotabumi

Hak atas naskah/tulisan tetap berada pada penulis, isi diluar tanggung jawab

Penerbit dan Dewan Penyunting



## **PENGANTAR REDAKSI**

Puji syukur dipanjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia dan limpahan rahmatNYA jualah Jurnal Informatika dan komputer (InfoKom) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini dapat terwujud. Jurnal Informatika dan Komputer (InfoKom) yang terbit dua (2) kali dalam setahun ini merupakan suatu wadah untuk penyebar luasan hasil-hasil penelitian, studi pustaka, karya ilmiah yang berkaitan dengan Informatika dan Komputer khususnya bagi dosen-dosen STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi serta umumnya para cendekiawan, praktisi, peneliti ilmu Informatika dan Komputer.

Harapan, dengan diterbitkannya Jurnal Informatika dan Komputer (InfoKom) ini sebagai salah satu bentuk sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu informatika dan komputer yang berkaitan dengan kajian-kajian di bidang teknologi Informatik, Komunikasi Data dan Jaringan Komputer, perancangan dan Rekayasa Perangkat Lunak, serta ilmu-ilmu yang terkait dengan bidang Informatika dan Komputer lainnya.

Berkenaan dengan harapan tersebut, kepada para peneliti, dosen dan praktisi yang memiliki hasil-hasil penelitian, kajian pustaka, karya ilmiah dalam bidang tersebut diatas, dengan bangga redaksi Jurnal Informatika dan Komputer (JIK) menerima naskah ringkasan untuk dimuat pada jurnal Informatika dan Komputer (InfoKom) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi dengan berpedoman pada penulisan naskah jurnal sebagaimana dilampirkan pada halaman belakang (Bagian kulit dalam) buku jurnal ini.

Mutu dari suatu jurnal ilmiah tidak hanya ditentukan oleh para pengelolanya saja, tetapi para penulis dan pembaca jualah yang mempunyai peranan besar dalam meningkatkan mutu jurnal Informatika dan Komputer ini. Merujuk pada realita ini kamu sangat mengharapkan peran aktif dari peneliti untuk bersama-sama menjaga dan memelihara keberlangsungan dari jurnal Informatika dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ini. Yang juga tidak kalah pentingnya dari partisipasi tersebut diatas, adalah saran dan kritik yang membangun dari pembaca yang budiman agar kiranya dapat disampaikan langsung kepada redaksi JIK. Saran dan kritik yang membangun akan dijadikan masukan dan pertimbangan yang sangat berarti guna peningkatan mutu dan kualitas Jurnal Informatika dan Komputer STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

Tak lupa diucapkan terima kasih yang tak terhingga atas perhatian dan kerjasama dari semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu hingga dapat diterbitkan nya Jurnal Informatika dan Komputer (InfoKom) STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. Semoga apa yang telah diperbuat untuk kebaikan akan menjadi amal ibadah, amin.

Kotabumi, 25 Oktober 2020



Dewan Redaksi

## **JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER**

**Volume 8 Nomor 2 Oktober 2020**

Jurnal Informasi dan Komputer merupakan Sarana informasi ilmu pengetahuan, Teknologi dan Komunikasi yang berupa hasil penelitian, tulisan ilmiah, Ataupun studi pustaka. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan April dan Oktober. Berisi hasil penelitian ilmiah di bidang informatika yang bertujuan untuk menghubungkan adanya kesenjangan antar kemajuan teknologi dan hasil penelitian. Jurnal ini di terbitkan pertama kali pada tahun 2013.

### **Penanggung Jawab:**

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia  
Kotabumi

### **Pembina:**

Ketua STMIK Dian Cipta Cendikia  
Kotabumi  
Ketua Lembaga Penelitian STMIK Dian  
Cipta Cendikia Kotabumi

### **Pimpinan Redaksi**

Dwi Marisa Efendi, .S.Kom., M.Ti

### **Redaksi pelaksana**

Rustam, .S.Kom., M.Ti (STMIK Dian  
Cipta Cendikia Kotabumi)  
Nurmayanti M.Kom (STMIK Dian  
Cipta Cendikia Kotabumi)  
Sukatmi, .S.Kom., M.Kom (AMIK DCC  
Bandar Lampung)  
Sampurna Dadi Riskiono, M.Kom  
(Universitas Teknokrat Indonesia)  
Ifo Wahyu  
Pratama, S.Kom., M.Ti (AMIK MASTER  
Lampung)

### **Mitra Bestari**

Merri Parida, .M.Kom (STMIK Dian  
Cipta Cendikia Kotabumi)  
Amarudin, S.Kom., M.Eng (Universitas  
Teknokrat Indonesia)  
Didi Susianto, .S.T., M.Kom (AMIK  
DCC Bandar Lampung)  
Alhibarsyah, .S.T., M.Kom (Stmik Tunas  
Bangsa Bandar Lampung)  
Kemal Farouq Mauladi  
, .S.Kom., M.Kom (Universitas Islam  
Lamongan)  
Agus Setiawan S.Pd., M.Eng  
(Universitas Muhammadiyah  
Lamongan)

**Penerbit :** STMIK Dian Cipta Cendikia  
Kotabumi Bekerja Sama Dengan LPPM  
STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

### **Alamat Redaksi/Penerbit:**

Jl. Negara No. 3 Candimas Kotabumi  
Lampung Utara  
No Telp/Fax 0724 23003  
Email : [lppm-stmik@dcc.ac.id](mailto:lppm-stmik@dcc.ac.id)



## JURNAL INFORMASI DAN KOMPUTER VOL. 8 NO. 1 THN. 2020

### DAFTAR ISI

### Halaman

Sistem Pakar Identifikasi Penyakit Kelapa Sawit Dengan Metode Fuzzy Mamdani Dan Certainty Factor Studi Kasus : “Kelompok Tani Desa Banjar Kertarahayu” Asep Afandi, Rustam, (Universitas Gunadarma, IIB Darma Jaya) .....	01-11
Rancang Bangun Sistem Informasi Pemetaan Toko Oleh-Oleh Dan Souvenir Khas Lampung Dikota Bandar Lampung Berbasis Android Yuli Syafitri, Muhammad Rizal (IIB Darma Jaya Bandar Lampung, AMIK DCC Bandar Lampung) .....	12-23
Implementasi Data Mining Menggunakan Multi Regresi Untuk Memprediksi Rerata Kedatangan Masyarakat, Dwi marisa Efendi, Riski Oskar Pratama, (IIB Darma Jaya, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi) .....	24-28
Audit Sistem Informasi Pembayaran Spp Menggunakan It-II Version 3 Ferly Ardhy, Ardiana Safitri (IIB Darma Jaya,STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi) .....	29-37
Penerapan Metode Extreme Programming Smartschool Pada SMK Nusantara 1 Kotabumi Merri Parida, Ahmad Basori Ali (AMIKOM Yogyakarta, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi).....	38-47
Penerapan Metode Extreme Programming Pada Sistem Informasi Layanan Perpustakaan SMP Negeri 3 Negara Batin Berbasis Web Mobile Nurmayanti <sup>1</sup> , Yoga Iman Wijaya <sup>2</sup> Sistem Informasi, Sistem Informasi STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi .....	48-54
Analisis Celah Keamanan Jaringan Dan Server Menggunakan Snort Intrusion Detection System Aliy Hafiz,Triandi Kurniawan, Nuari Anisa Sivi, Fathurrahman Kurniawan Ikhsan, Panji Andhika Pratomo (AMIK Dian Cipta Cendikia, UNU Lampung, UMITRA Indonesia, STMIK Pringsewu).....	55-65
Sistem Informasi Data Penjualan Dan Stok Barang Di Toko Rudi Etalase Berbasis Web Ngajiyanto, Rima Mawarni, Sigit Mintoro, Fachri Pawiga (AMIKOM Yogyakarta, STMIK Eresha, IIB Darma Jaya, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi ) .....	66-72
Penerapan Data Mining Untuk Prediksi Penjualan Produk Triplek Pada Pt Puncak Menara Hijau Mas Rustam, Sidik Rahmatullah, Supriyato, Sri Wahyuni (IIB Darma Jaya, AMIKOM Yogyakarta, IIB Darma Jaya, STMIK DCC Kotabumi).....	73-84
Sistem Informasi Penjualan Helm Secara Online Pada Toko Dewi Di Kotaagung Kabupaten	

Tanggamus (Studi Kasus Toko Dewi Kotaagung)

Rima Mawarni, Dewi Triyanti, Dewi Zaurati, S.Kom

(STMIK Eresha , IIB Darma Jaya, AMIK Dian Cipta Cendikia Pringsewu) .....85-90

## AUDIT SISTEM INFORMASI PEMBAYARAN SPP MENGGUNAKAN IT-IL Version 3

Ferly Ardhy<sup>1</sup>, Ardiana Safitri<sup>2</sup>  
Teknik Informatika<sup>1</sup>, Sistem Informasi<sup>2</sup>

Universitas Aisyah Pringsewu<sup>1</sup>, STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi<sup>2</sup>  
E-mail : ardhyferly@gmail.com, nanamobile353@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui kinerja pada Pembayaran SPP STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi serta memberikan evaluasi ataupun rekomendasi guna meningkatkan layanan yang lebih baik lagi ke depannya. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah IT-IL Version 3 Domain Service Operation pada framework Event Management dan Request Fulfillment. Untuk mengukur Tingkat Kematangan menggunakan maturity level yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kematangan dari Sistem Pembayaran SPP pada STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. Penelitian ini menghasilkan bahwa hasil dari tingkat kematangan (Maturity Level) Berada pada level 4 (Managed and Measurable) dengan rata-rata 3.54 yaitu arti nya bahwa tingkat kematangan sistem Pembayaran SPP STMIK DCC telah diterapkan secara keseluruhan pada setiap lapisan yang terlibat (pengelola dan pemakai) dan sudah dikelola dengan baik.

**Kata kunci :** Sistem Pembayaran SPP, IT-IL Version 3, Domain Service Operation, Fremework Event Management dan Request Fulfillment, Maturity Level.

### ABSTRACTS

*This research was conducted in order to determine the performance of STMIK's SPP Payment Dian Cipta Cendikia Kotabumi and to provide evaluations or recommendations in order to improve better services in the future. The method used in this study is the IT-IL Version 3 Domain Service Operation in the Event Management and Request Fulfillment framework. To measure the Maturity Level using a maturity level which aims to determine the maturity level of the SPP Payment System at STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. This study results that the results of the maturity level are at level 4 (Managed and Measurable) with an average of 3.54, which means that the maturity level of the STMIK DCC SPP Payment system has been applied as a whole at every layer involved (manager and user. ) and has been well managed.*

**Keywords :** SPP Payment System, IT-IL Version 3, Domain Service Operation, Fremework Event Management and Request Fulfillment, Maturity Level.

### 1. PENDAHULUAN

Sistem Pembayaran SPP merupakan sistem yang digunakan untuk mengolah data yang terkait dengan kegiatan transaksi seperti registrasi pembayaran

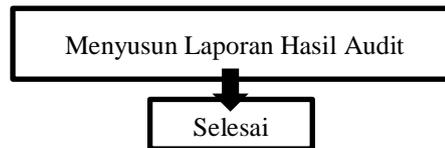
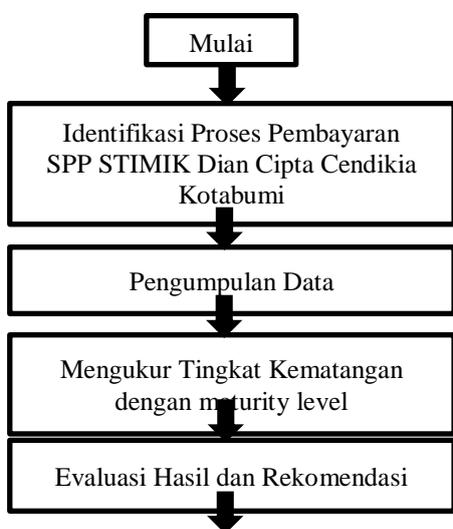
semester, siacad, BEM, dan registrasi lainnya. Dengan ada nya sistem ini maka di perlukan Audit Sistem Informasi untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan atau dijalankan sekarang sudah cukup efektif dan efesien serta sudah sesuai

dengan kebutuhan. Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode ITIL. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) yaitu suatu rangkaian

konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL menyediakan kerangka kerja untuk pengelolaan dan pengendalian layanan IT yang fokus pada pengukuran berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan IT baik dari sisi kebutuhan bisnis dan customer. Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui kinerja pada Pembayaran SPP STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi serta memberikan evaluasi ataupun rekomendasi guna meningkatkan layanan yang lebih baik lagi ke depan nya.

**2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode deskriptif merupakan salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi actual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi sejauh mana kinerja Sistem Pembayaran SPP STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi. Adapun langkah-langkah penelitian ini secara jelas nya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Alur Penelitian

**2.1 Sistem**

Menurut Indrajit (2015) Sistem mengandung arti kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki unsur keterkaitan antara satu dengan lain nya. Menurut Tyoso (2016) Sistem merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan. Berdasarkan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah jaringan daripada komponen-komponen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan untuk melakukan suatu tujuan pokok.

**2.2 Informasi**

Menurut Gordon B. Davis (2015), informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

**2.3 Sistem Informasi**

Menurut Romey dan Steibert (2015) Sistem informasi adalah sebuah rangkaian dari dua atau lebih komponen – komponen yang saling berhubungan, berinteraksi untuk mencapai tujuan. Sistem informasi pada dasar nya terbentuk melalui suatu kelompok kegiatannoperasi yang tetap, yaitu mengumpulkan data, mengelompokkan data, menghitung, menganalisa dan menyajikan laporan.

**2.4 Audit**

Audit didefinisikan sebagai proses atau aktivitas yang sistematis, independen dan terdokumentasi untuk menemukan suatu bukti-bukti dan di evaluasi secara obyektif untuk menentukan apakah telah memenuhi kriteria pemeriksaan (audit) yang ditetapkan. Tujuan dari audit adalah untuk memberikan gambaran kondisi tertentu yang berlangsung di perusahaan atau organisasi serta pelaporan mengenai pemenuhan terhadap

sekumpulan standar yang terdefinisi

## 2.5 Audit Sistem Informasi

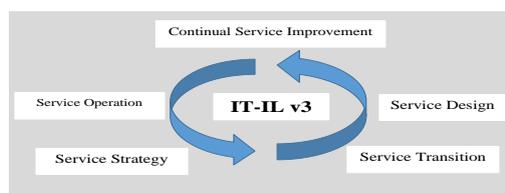
Audit Sistem Informasi adalah cara untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi yang ada di dalam organisasi untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dimiliki telah sesuai dengan visi, misi dan tujuan organisasi, menguji performa sistem informasi dan untuk mendeteksi resiko-resiko dan efek potensial yang mungkin timbul. Menurut Swastika, I Putu Agus (2016) Audit Sistem Informasi merupakan suatu cara untuk menilai sejauh mana suatu sistem informasi telah mencapai tujuan organisasi.

## 2.6 Sistem Pembayaran

Menurut UU Bank Indonesia No. 23/1999 Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang di gunakan untuk melakukan transfer dana untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan, kontrak/perjanjian, fasilitas operasional, dan mekanisme teknis yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan intruksi pembayaran, serta kewajiban pembayaran melalui pertukaran.

## 2.7 Framework ITIL (information Technology Infrastructure Library)

Secara umum information Technology Infrastructure Library (ITIL) didefinisikan sebagai sebuah kerangka kerja yang berisi pengetahuan praktis yang dapat digunakan dalam membantu organisasi bisnis untuk mengembangkan dan menyediakan proses information technology service management (ITSM) (itSMF,2007). Kerangka kerja ITIL bertujuan secara meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan pelanggan (Sarno,2009).



Gambar 2.Siklus Hidup Layanan ITIL V3

IT-IL terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah Service strategy, Service design, Service Transition, service operation dan Service Improvement. Adapun penjelasan lima komponen diatas sebagai berikut:

1. Service Strategy, Memberikan panduan kepada pengimplementasi bagaimana memandang konsep bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi. Proses-proses yang dicakup dalam Service Strategy:
  - Service Portfolio Management
  - Financial Management
  - Demand Management
2. Service Operation, Merupakan tahapan lifecycle yang mencakup kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif.
3. Service Design, Berisikan prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya.
4. Service Transition, Menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan serta kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional.
5. Continual Service Improvement, Memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan

pengoperasiannya, CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas.

### 2.8 Maturity Level

Metode pengukuran tingkat kematangan pada ITIL menggunakan Maturity Level. Terdapat lima level maturity pada ITIL, yaitu: Initial, Repeatable, Defined, Managed, dan Optimized. Lima maturity level tersebut memiliki karakteristik masing-masing. Adapun table indeks kematangan beserta keterangannya sebagai berikut :

Tabel 1. Indeks tingkat kematangan

Tingkat Kematangan	Skala Pengukuran
Skala 0 – Non Existent	0,00 – 0,50
Skala 1 - Initial/Ad Hoc	0,51 - 1,50
Skala 2 – Repeatable but Intuitive	1,51 – 2,50
Skala 3 – Defined	2,51- 3,50
Skala 4 – Managed and Measurable	3,51 – 3,50
Skala 5 – Optimised	4,51 – 5,00

### 2.9 Skala Likert

Skala Likert atau Likert Scale adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan. Pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini biasanya disebut dengan variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti.

Nama Skala ini diambil dari nama penciptanya yaitu Rensis Likert, seorang ahli psikologi sosial dari Amerika Serikat.

Tabel 2. Pengukuran Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1.	SS = Sangat Setuju	5
2.	S = Setuju	4
3.	KS = Kurang Setuju	3
4.	TS = Tidak Setuju	2
5.	STS = Sangat Tidak Setuju	1

### 2.10 Analisis SWOT

Analisa SWOT adalah suatu bentuk analisis situasi dengan mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis terhadap kekuatan – kekuatan (Strengths) dan kelemahan – kelemahan (Weaknesses) suatu organisasi dan kesempatan – kesempatan (Opportunities) serta ancaman – ancaman (Threats) dari lingkungan untuk merumuskan strategi perusahaan atau organisasi. Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari bisnis dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan berisikan pertanyaan yang sesuai dengan Framework IT-IL Version 3 domain Service Operation pada bagian Event Management dan Request Fulfilment. Responden dalam penelitian ini terdiri dari Staf Keuangan dan mahasiswa STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi.

1. Event Management (Dasar Untuk

Memantau Kinerja Dan Ketersediaan Layanan)

DCC Kotabumi

Tabel 3. Kuesioner Pernyataan Event Management

I. EVENT MANAGEMENT (DASAR UNTUK MEMANTAU KINERJA DAN KETERSEDIAAN LAYANAN)						
No	Pernyataan	Tanggapan Anda				
		1	2	3	4	5
<b>Event Monitoring dan Notification (Pengawasan Event dan Pemberitahuan)</b>						
1	Selalu memberikan Informasi kepada mahasiswa mengenai kegiatan pembayaran SPP sesuai dengan jadwal kegiatan semester.	1	2	3	4	5
2	Ketepatan Waktu pelayanan sesuai dengan jadwal yang di tentukan.	1	2	3	4	5
3	Staf keuangan harus memahami cara kerja dari sistem pembayaran SPP tersebut	1	2	3	4	5
4	Informasi yang tercantum dalam bukti pembayaran SPP sudah lengkap.	1	2	3	4	5
5	Informasi dari bukti pembayaran SPP memberikan manfaat bagi mahasiswa.	1	2	3	4	5
6	Informasi dalam bukti pembayaran SPP mencakup semua informasi yang dibutuhkan mahasiswa untuk melakukan pengisian FR.S.	1	2	3	4	5
<b>Event Review and Closure ( Ulasan dan Pentupan Event )</b>						
7	Prosedur pembayaran SPP sudah berjalan dengan baik.	1	2	3	4	5
8	Staf keuangan dapat berkomunikasi dengan baik terhadap mahasiswa	1	2	3	4	5
9	Penggunaan Teknologi dan perlengkapan dalam kegiatan operasional pembayaran SPP sudah optimal.	1	2	3	4	5
10	Proses pembayaran SPP mudah dan cepat.	1	2	3	4	5
11	Penataan tempat pembayaran SPP nyaman dan rapih	1	2	3	4	5
12	Memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa	1	2	3	4	5
13	Informasi yang di berikan kepada mahasiswa sudah sangat jelas.	1	2	3	4	5

Berikut ini adalah hasil dari jumlah rata-rata Event Management yang dapat di lihat pada table di bawah ini :

Tabel 5. Rata-rata Event Management

Responden	Event Monitoring dan Notification	Event Review
1	3.67	2.29
2	3.67	3.57
3	3.00	3.00
4	3.50	2.43
5	1.17	1.00
6	4.00	3.83
7	4.20	3.86
8	3.80	4.00
9	4.00	3.00
10	3.00	3.14
98	3.83	3.00
99	4.83	4.00
100	4.50	3.67
Rata -rata	3.76	3.22
	3.49	

2. Request Fulfillment (Proses memenuhi permintaan pengguna layanan TI)

Tabel 4. Kuesioner Pernyataan Request Fulfillment

II. REQUEST FULFILLMENT (PROSES MEMENUHI PERMINTAAN PENGGUNA LAYANAN TI)						
No	Pernyataan	Tanggapan Anda				
		1	2	3	4	5
<b>Request Fulfillment</b>						
14	Kinerja sistem pembayaran SPP sudah berjalan dengan baik sesuai standarisasi dari pihak kampus.	1	2	3	4	5
15	Kualitas sistem pembayaran SPP sudah sangat baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna nya.	1	2	3	4	5
16	Pemeliharaan sistem pembayaran SPP sudah sesuai dengan kebutuhan dan standarisasi dari kampus.	1	2	3	4	5
17	Sistem Pembayaran SPP sangat membantu dan mempermudah staf keuangan dalam menginput data.	1	2	3	4	5
18	Tingkat keamanan sistem pembayaran SPP sudah sangat baik sesuai dengan standarisasi dari pihak kampus.	1	2	3	4	5
19	Kegiatan operasional sudah berjalan baik dan tidak ada kendala bagi staf keuangan saat menjalankan nya.	1	2	3	4	5
20	Pengawasan yang dilakukan dengan baik terhadap sistem akan mengurangi tingkat resiko terjadi nya kesalahan.	1	2	3	4	5
<b>Validation</b>						
21	Sistem pembayaran SPP dapat menyimpan data dengan aman, akurat, dan terintegrasi.	1	2	3	4	5
22	Sistem pembayaran SPP memberikan kemudahan saat proses pengecekan data secara lebih efektif dan valid.	1	2	3	4	5
23	Sistem pembayaran SPP memiliki kinerja yang telah terintegrasi.	1	2	3	4	5

Dari hasil pengisian kuesioner pada framework Even Mngement di dapatkan total skor rata-rata 3,76 dan 3,22 dari 100 responden, jadi rata-rata Event Management adalah 3,49. Berikut ini adalah Grafik dari proses Maturity Level Event Management :

3.1 Jumlah Rata-rata Framework Event Management Hasil Kuesioner Pada Stmik



Gambar 3. Grafik Proses Maturity Level Event Management

Dari hasil perhitungan maturity level mendapatkan nilai rata-rata 3,49 yaitu berada di level 3 (Defined) untuk domain Event Management, jadi dapat di simpulkan bahwa tingkat kematangan sistem Pembayaran SPP STMIK DCC sudah mengkomunikasikan standarisasi procedure yang telah dibakukan. Pembagian tugas dilakukan dengan jelas ,tertulis dan didokumentasikan.

**3.2 Jumlah Rata-rata Framework Request Fulfillment Hasil Kuesioner Pada Stmik DCC Kotabumi**

Berikut ini adalah hasil dari Jumlah rata-rata Request Fulfillment yang dapat di lihat pada table di bawah ini :

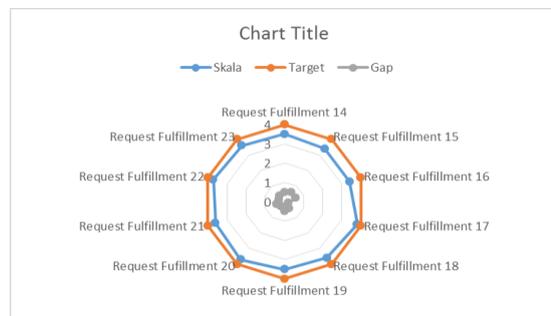
Tabel 6. Rata-rata Request Fulfillment

Responden	Request Logging	Validation
1	3.14	4.20
2	3.14	3.00
3	3.71	4.00
4	3.14	4.50
5	3.43	3.33
6	4.00	4.00
7	4.00	4.00

8	4.00	4.50
---	------	------

9	3.00	3.00
10	3.00	3.00
98	3.29	3.50
99	4.00	4.00
100	4.29	4.00
Rata-rata	3.56	3.63
	3.59	

Dari hasil pengisian kuesioner pada framework Request Fulfillment di dapatkan total skor rata-rata 3,56 dan 3,63 dari 100 responden, jadi rata-rata Request Fulfillment adalah 3,59. Berikut ini adalah Grafik dari proses Maturity Level Request Fulfillment :



Gambar 4. Grafik Proses Maturity Level Request Fulfillment

Dari hasil perhitungan maturity level mendapatkan nilai rata-rata 3.58 yaitu berada pada level 4 (Managed an measurable) untuk domain Request Fulfillment, jadi dapat di simpulkan bahwa tingkat kematangan sistem Pembayaran SPP STMIK Dian Cipta Cendikia sudah di kelola dengan baik.

**4. KESIMPULAN**

Pada Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan proses audit menggunakan metode IT-IL Version

3 pada domain Service Operation didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Mengaudit Kinerja Sistem Pembayaran SPP STMIK Dian Cipta Cendikia Kotabumi Menggunakan Framework IT-IL V3 pada domain Event Management dan Request Fulfillment.
2. Berdasarkan audit proses yang dilakukan menggunakan IT-IL version 3 rata-rata Dari hasil perhitungan Maturity Level mendapat kan nilai rata-rata 3.54 yaitu berada di level 4 (managed and measurable) jadi dapat di simpulkan bahwa tingkat kematangan sistem Pembayaran SPP STMIK DCC telah diterapkan secara keseluruhan pada setiap lapisan yang terlibat (pengelola dan pemakai ) dan sudah dikelola dengan baik. hasil ini di dapat dari perincian pada setiap domain proses, sebagai berikut :
  - a. Dari hasil perhitungan kuesioner untuk domain proses Event Management (dasar untuk memantau kinerja dan ketersediaan layanan) rata –rata nya 3 (Netral), di dapat maturity level saat ini berada pada level 3 (Defined) dengan nilai rata-rata 3.49 (Defined).
  - b. Dari hasil perhitungan kuesioner untuk domain proses Request Fulfillment (Proses memenuhi permintaan layanan pengguna TI) rata-rata nya 4 (Setuju), di dapat maturity level saat ini berada pada level dengan nilai maturity level 4 (Managed and Measurable) dengan nilai rata-rata 3.58.
  - c. Berdasarkan hasil dari perhitungan skala likert di dapat perhitungan yaitu jumlah pilihan responden terbanyak adalah Setuju yaitu 599 pada Event Management dan 452 pada Request Fulfillment.
  - d. Hasil keadaan perusahaan berdasarkan observasi analisis SWOT Ifas dan Efas, dimana penjumlahan hasil bobot dikalikan rating pada matrik Ifas dan Efas mendapatkan nilai 5,1 berada di diagram

angka 5 Growth (Konsentrasi melalui integrasi horizontal), Stability (tidak ada perubahan provit strategi).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Hutahaean, Jeperson. Konsep sistem informasi. Deepublish, 2015.
- [2] Anggraeni, Elisabet Yunaeti. Pengantar Sistem Informasi. Penerbit Andi, 2017.
- [3] Subari, Sri Mulyati Tri. Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, (2017).
- [4] Hariyanti, Novi Tri, Denny Jean Cross Sihombing, and Alexander Wirapraja. "Pemanfaatan Proses Pada Kerangka Itilv3 Dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi." *Jurnal Eksekutif* 15.2 (2018).
- [5] Sari, Yusi Nurmala Sari Nurmala Sari, and M. Junius Effendi. "Evaluasi Penerapan Teknologi Informasi Pada STIE –AMIK Lembah Dempo Pagaralam Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil Versi 3)." *Semnasteknomedia Online* 4.1 (2016): 1-5.
- [6] Hafiz, Abdul. Analisis Swot Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah. BS thesis. Fakultas Ilmu dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018.
- [7] Sihombing, Jaya Parlindungan. Analisis SWOT pada Industri Kerajinan

- Batik Griya Batik Mas Pekalongan. Diss. UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG, 2015.
- [8] Setiawan, Demsy, Kusuma Ayu Laksitowening, and Dawam Dwi Jatmiko Suwawi. "Audit Tata Kelola E-learning Universitas Terbuka Pada Domain Operasi Pelayanan Berdasarkan Itil V. 3." *eProceedings of Engineering 2.2* (2015).
- [9] Anam, M. Khairul, Nora Lizarti, and Aniq Noviciatie Ulfah. "Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation." *Fountain of Informatics Journal 4.1* (2019)
- [10] Maita, Idria, and Sapri Akmal. "Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Best Practice Itil V3 Service Operation (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kampar)." *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi 2.1* (2016): 60-65.
- [11] Armansyah, Armansyah. *Audit Sistem Informasi Pelayanan Pdam (Sipl-Pdam) Menggunakan Itil Version 3 Domain Service Transition Dan Service Operation (Studi Kasus: Pt. Tirta Musi Palembang).*[SKRIPSI]. Diss. UIN Raden Fatah Palembang, (2017).
- [12] Wardani, Luki Aisha Kusuma, Murahartawaty Murahartawaty, and Luthfi Ramadani. "Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintah Kota Bandung." *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence 2.2* (2016): 81-87.
- [13] Hermaliani, Eni Heni. "It Service Management Audit Berdasarkan Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil) Versi 3:(Studi Kasusdi Bina Sarana Informatika)." *SNIT 2012 1.1* (2019): 174-181
- [14] Huang, Robin, and Ivanrexki Ngadijaya. "Analisa Tata kelola teknologi informasi pada PT. BJMS dengan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation." *Journal of Informatics Engineering Research and Technology 1.1* (2019).
- [15] Putri, Arien Ferlina. "Audit Layanan Teknologi Informasi Tribun Lampung Menggunakan Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)." (2018).
- [16] Hanief, Shofwan, and I. Wayan Jefriana. "Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer 4.1* (2018).
- [17] Herlinudinkhaji, Didin, and April Firman Daru. "Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL)." *Jurnal Informatika UPGRIS 1.2* Desember (2015).
- [18] Putra, Hendra Lesmana, Eko Darwiyanto, and Gede Agung Ary Wisudiawan. "Audit Infrastruktur Teknologi Informasi Berbasis Itil V. 3 Domain Service Operation Pada Fms Departemen Engineering Pt. Grand Indonesia." *eProceedings of Engineering 2.2* (2015).

- [19] Romadhon, Ahmad, Husni Teja Sukmana, And Siti Ummi Masruroh. Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT Dengan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta)." Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018 (2018).
- [20] Rachmi, Annisa, Tony Dwi Susanto, and Anisah Herdiyanti. "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang)." *Jurnal Teknik ITS 3.2* (2014): A175-A180.
- [21] Syafitri, Yuli, Reni Astika, And Septian Hernando. "Sistem Informasi Monitoring Siswa Pada Mts Al-Islamiah Bunut Kabupaten Pesawaran." *Jurnal Informasi Dan Komputer 8.1* (2020): 81-86.
- [22] Efendi, Dwi Marisa, Sigit Mintoro, And In Septiana. "Audit Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Framework Cobit 5.0." *Jurnal Informasi Dan Komputer 7.2* (2019): 31-36.