

**MANAGE OPERATION AND SERVICE REQUEST INCIDENT
TEKNOLOGI INFORMASI PADA STMIK AMIKOM PURWOKERTO
MENGUNAKAN COBIT 5**

Skripsi



Disusun oleh

Rahma Diyani

15.12.0017

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2019

**MANAGE OPERATION AND SERVICE REQUEST INCIDENT
TEKNOLOGI INFORMASI PADA STMIK AMIKOM PURWOKERTO
MENGUNAKAN COBIT 5**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi



Disusun oleh

Rahma Diyani

15.12.0017

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2019**

PERSETUJUAN

Skripsi


**MANAGE OPERATION AND SERVICE REQUEST INCIDENT
TEKNOLOGI INFORMASI PADA STMIK AMIKOM PURWOKERTO
MENGUNAKAN COBIT 5**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rahma Diyani
15.12.0017

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 19 Januari 2019

Dosen Pembimbing 1,


Agung Prasetyo, M.Kom.
NIDN. 0412037602

Dosen Pembimbing 2,


Sarmini, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0610128503

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Tanggal 25 Januari 2019

Ketua STMIK AMIKOM PURWOKERTO,


Dr. Berlihan, M.Kom., M.Si.
NIK. 2005.09.1.001

PENGESAHAN

Skripsi

**MANAGE OPERATION AND SERVICE REQUEST INCIDENT
TEKNOLOGI INFORMASI PADA STMIK AMIKOM PURWOKERTO
MENGUNAKAN COBIT 5**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Rahma Diyani

15.12.0017

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 25 Januari 2019

Rahman Rosyidi, S.Sos., M.Kom.
NIDN. 0615127002

Trias Brata Kusuma, S.E., M.MSI.
NIDN. 0630047502

Agung Prasetyo, M.Kom.
NIDN. 0412037602

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Tanggal 25 Januari 2019

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
STMIK AMIKOM PURWOKERTO**

Dr. Tania Hasakuna, S.T., M.Kom.
NIDN. 2012.09.1.008

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Rahma Diyani
NIM : 15.12.0017
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : STMIK AMIKOM PURWOKERTO

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : MANAGE OPERATION AND SERVICE
REQUEST INCIDENT TEKNOLOGI INFORMASI PADA STMIK
AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN COBIT 5

Dosen Pembimbing 1 : Agung Prasetyo, M.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Sarmini, S.Kom., M.MSI.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 19 Januari 2019

Menyatakan,

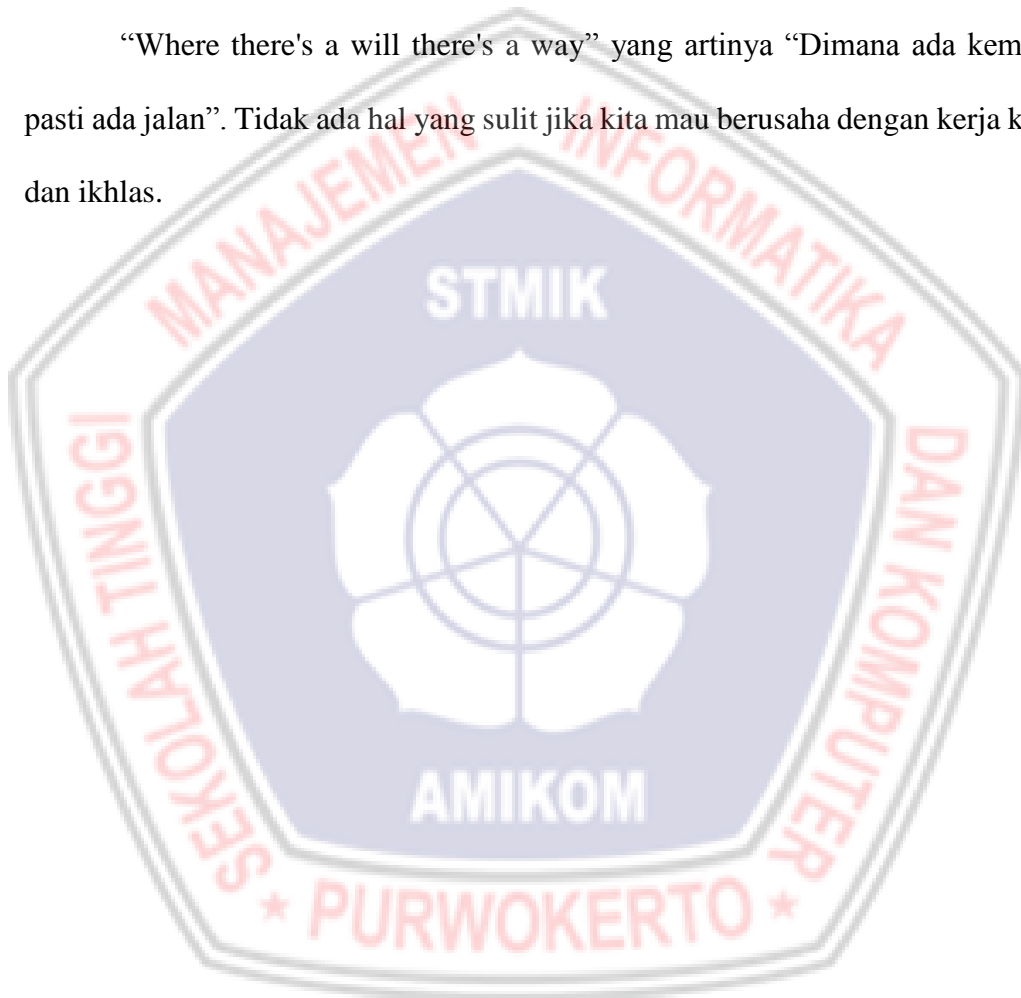


Rahma Diyani
15.12.0017

MOTTO

“Man Jadda WaJada” yang artinya “Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil.”

“Where there's a will there's a way” yang artinya “Dimana ada kemauan pasti ada jalan”. Tidak ada hal yang sulit jika kita mau berusaha dengan kerja keras, dan ikhlas.



PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua orang tua dan kedua adik saya yang telah memberikan motivasi, do'a, semangat, dan dukungan baik secara moril maupun materil.
3. Bapak Agung Prasetyo, M.Kom. selaku pembimbing I dan Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSi. selaku pembimbing II yang telah sabar membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Teman-teman saya : Pandu, Bagas, Adhi, Julio yang telah menjadi *partner* terbaik selama kuliah.
5. Teman-teman kelas SI15A Arianto, Aji, Rheza, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Teman-teman dari prodi Sistem Informasi dan Teknik Informasi angkatan 2015.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik dan lancar sebagai tugas akhir tingkat Strata-1 (S1).

Tugas akhir ini dengan judul “MANAGE OPERATION AND SERVICE REQUEST AND INCIDENT TEKNOLOGI INFORMASI PADA STMIK AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN COBIT 5”. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam proses penelitian dan penyusunan tugas akhir ini, antara lain kepada :

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku ketua STMIK Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku ketua program studi Sistem Informasi.
3. Bapak Agung Prasetyo, M.Kom. selaku pembimbing I dan Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSI. selaku pembimbing II yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Kepala Bagian TI Pak Aji dan Mba Amal selaku Staf TI STMIK Amikom Purwokerto.
5. Seluruh dosen dan karyawan STMIK Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan atas kerjasamanya selama proses perkuliahan.

6. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, guna perbaikan untuk masa yang akan datang untuk menjadi lebih sempurna dan lebih baik. Akhir kata, apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan dalam skripsi ini, penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi referensi penulis selanjutnya.

Purwokerto, 19 Januari 2019
Penulis,

Rahma Diyani

