PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS PRAKTIK *CHANGE CONTROL* PADA PROSES MANAJEMEN PERUBAHAN BERDASARKAN ITIL 4 (STUDI KASUS: PT. BANK XYZ)

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi

Stephanie Caroline Cen

NPM: 221711619

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS PRAKTIK CHANGE CONTROL PADA PROSES MANAJEMEN PERUBAHAN BERDASARKAN ITIL 4 (STUDI KASUS: PT. BANK XYZ)

yang disusun oleh

Stephanie Caroline Cen

221711619

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Juli 2026

			Keterangan
Dosen Pembimbing 1	:	Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	:	Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji			
Penguji 1	:	Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	:	Hendro Gunawan, S.Si., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	:	Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 28 Juli 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Stephanie Caroline Cen
NPM : 221711619
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Judul Penelitian : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Praktik *Change Control* Pada Proses Manajemen Perubahan Berdasarkan ITIL 4 (Studi Kasus: PT. Bank XYZ)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 12 Juni 2026
Yang menyatakan,



Stephanie Caroline Cen
221711619

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Kevin Ho S.Kom., M.M.
Jabatan : IT *Analyst*
Departemen : IT *Service Quality Assurance*

Menyatakan dengan ini:
Nama Lengkap : Stephanie Caroline Cen
NPM : 221711619
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Judul Penelitian : Pengukuran Tingkat Kapabilitas Praktik *Change Control* Pada Proses Manajemen Perubahan Berdasarkan ITIL 4 (Studi Kasus: PT. Bank XYZ)

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.
2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
3. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Juli 2026
Yang menyatakan,



IT *Analyst*

PRAKATA

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat yang diberikan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat penuntasan derajat Sarjana Sistem Informasi dengan judul "Pengukuran Tingkat Kapabilitas Praktik *Change Control* Pada Proses Manajemen Perubahan Berdasarkan ITIL 4 (Studi Kasus: PT. Bank XYZ)." Pada kesempatan ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah mendukung, menemani, dan memberikan bantuan kepada Penulis dalam proses pengerjaan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. **Tuhan Yesus Kristus,** atas setiap kebaikan, pertolongan, kekuatan, serta jalan keluar yang Tuhan berikan tepat pada waktunya dalam setiap proses yang Penulis lalui. Di tengah berbagai tantangan dan kesulitan, Tuhan selalu menyertai, menguatkan, dan memampukan Penulis untuk terus melangkah hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

2. **Bapak Julius Galih Prima Negara S.Kom., M.Kom.,** selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berharga selama proses penyusunan tugas akhir ini.

3. **Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.,** selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, dan dukungan kepada Penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. **Bapak Hendro Gunawan, S.Si., MT.** dan **Ibu Elisabeth Marsella, SS., M.Li.,** selaku dosen penguji I dan dosen penguji II atas saran, kritik, dan dukungan kepada Penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan lebih baik.

5. **Papa dan Mama,** yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, dan motivasi kepada Penulis selama menempuh pendidikan. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, serta dukungan yang telah diberikan, termasuk membiayai pendidikan Penulis hingga dapat

menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana. Kesempatan untuk memperoleh pendidikan yang layak merupakan anugerah yang sangat berharga, dan hal tersebut tidak terlepas dari kerja keras serta dedikasi Papa dan Mama dalam mendukung masa depan Penulis.

6. **Jeannifer Caroline Cen,** selaku adik Penulis, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, dan perhatian kepada Penulis selama menempuh pendidikan hingga menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan dan motivasi yang diberikan dalam setiap proses yang Penulis jalani.

7. **Pihak PT Bank XYZ,** khususnya seluruh responden dan pihak terkait yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan dukungan, serta berpartisipasi dalam proses penelitian ini. Terima kasih atas kesediaannya dalam memberikan informasi, mengisi kuesioner, mengikuti wawancara, dan membantu proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.

8. **Vivian Ofilia Delvyani, Cindy Valensia, Valensia Elsa Kurnia, Evelyn Michelle Aurelia, Celia Valensia, Aloysius Felix Santoso, Ni Gusti Putu Saniskalita Desniari, Silver Aprilyan Limus, Roberto Jessons, Clara Aulia Christylin, dan Fabian Alexander Pramana,** selaku teman dan *partner* yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, bantuan, serta menjadi teman berbagi cerita dan bertukar pikiran bagi Penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan berbagai pengalaman berharga yang telah dilalui bersama.

9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan kontribusi dalam berbagai bentuk selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi. Meskipun masih terdapat berbagai keterbatasan, Penulis berharap hasil

penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya maupun bagi pihak yang memiliki ketertarikan pada topik yang serupa. Akhir kata, semoga karya ini dapat memberikan kontribusi yang positif dan bernilai bagi dunia akademik maupun praktik di lapangan.

INTISARI

Manajemen perubahan di PT Bank XYZ telah diterapkan, tetapi masih ditemukan perubahan yang menimbulkan permasalahan baru, sehingga mengindikasikan belum optimalnya penerapan proses tersebut. Sampai saat ini belum ada pengukuran untuk mengklasifikasikan kapabilitas manajemen perubahan di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kapabilitas praktik *Change Control* pada proses manajemen perubahan berdasarkan ITIL V4. Metodologi penelitian terdiri dari delapan tahapan, meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penentuan instrumen, distribusi kuesioner, wawancara, pengukuran kapabilitas, identifikasi *gap*, hingga penyusunan kesimpulan dan rekomendasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas proses manajemen perubahan di PT Bank XYZ berada pada Level 3, karena seluruh syarat kriteria Level 1 hingga Level 3 telah terpenuhi secara konsisten, namun belum mencapai Level 4 karena kriteria pada Level 4 dan Level 5 belum terpenuhi, sehingga terdapat *gap* sebesar 2 level terhadap target, yaitu Level 5. Hasil triangulasi mengungkap lima kesenjangan utama yang diakibatkan belum optimalnya koordinasi dan pertukaran informasi antara Tim CAB dengan fungsi-fungsi terkait dalam siklus manajemen perubahan.

Kata Kunci: Manajemen Perubahan; ITIL V4; Tingkat Kapabilitas; *Change Advisory Board*; Triangulasi

ABSTRACT

Change management at PT Bank XYZ has been implemented, but changes that create new problems are still being found, indicating that the implementation of the process has not yet been optimized. To date, there has been no measurement to classify the capability of change management at the company. This research aims to determine the capability of the Change Control practice within the change management process based on ITIL V4. The research methodology consists of eight stages, comprising problem identification, literature review, instrument determination, questionnaire distribution, interviews, capability measurement, gap identification, and the formulation of conclusions and recommendations. The research results show that the capability of the change management process at PT Bank XYZ is at Level 3, as all the criteria requirements for Level 1 through Level 3 have been consistently fulfilled, but Level 4 has not yet been achieved because the criteria for Level 4 and Level 5 have not been met, resulting in a gap of 2 levels against the target, namely Level 5. The triangulation results reveal five main gaps caused by the suboptimal coordination and information exchange between the CAB Team and related functions throughout the change management cycle.

Keywords: *Change Management;* ITIL V4; *Capability Measurement; Change Advisory Board; Triangulation*

DAFTAR ISI

INTISARI VIII
ABSTRACT IX
DAFTAR ISI X
DAFTAR GAMBAR XIII
DAFTAR TABEL XIV
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 3
1.3. Pertanyaan Penelitian 3
1.4. Tujuan Penelitian 3
1.5. Batasan Masalah 3
1.6. Manfaat Penelitian 3
1.7. Bagan Keterkaitan 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1. Studi Sebelumnya 5
2.2. Dasar Teori 12
2.2.1. Teknologi Informasi (TI) 12
2.2.2. Manajemen Layanan Teknologi Informasi 13
2.2.3. Kerangka Kerja *(Framework)* 13
2.2.4. Praktik (*Practices)* 16
2.2.5. Manajemen Perubahan (*Change Management*) 22
2.2.6. Praktik *Change Control* 22
2.2.7. ITIL *Capability Assessment* 23
2.2.8. Dewan Penasihat Perubahan (*Change Advisory Board)* 24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 25
3.1. Tahapan Penelitian 25
3.1.1. Studi Pendahuluan 26
3.1.2. Pengumpulan Data 27
3.1.3. Pengolahan Data 27
3.1.4. Pelaporan Hasil 28

3.2. Metode Penelitian 29
3.3. Alat yang Digunakan 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31
4.1. Alur Proses Manajemen Perubahan di PT Bank XYZ 31
4.1.1. Penerapan Prinsip *Change Control* dan *Segregation of Duties* 31
4.1.2. Mekanisme Otorisasi 32
4.1.3. Kesenjangan dalam Alur Proses Manajemen Perubahan berdasarkan Observasi 32
4.2. Tingkat Kapabilitas Proses Manajemen Perubahan Berdasarkan Kuesioner 33
4.3. Hasil Wawancara dengan Responden 36
4.3.1. Alur Proses *Change Management* 36
4.3.2. Verifikasi Tiket Perubahan dan Pengujian sebelum Implementasi 37
4.3.3. Pengujian sebelum Implementasi 38
4.3.4. Mekanisme Notifikasi Insiden Akibat Perubahan 38
4.3.5. Komunikasi dan Koordinasi Lintas Tim 38
4.3.6. Persepsi Kondisi Ideal dan Kendala Manajemen Perubahan 38
4.3.7. Penyebab Masih Ada Perubahan yang Menimbulkan Masalah 39
4.3.8. *Post-Implementation Review* (PIR) 39
4.4. Identifikasi Kesenjangan 39
4.5. Triangulasi Temuan 40
4.5.1. *Post-Implementation Review* (PIR) 40
4.5.2. Tidak Hadirnya Tim Bisnis selama *Meeting Review* 41
4.5.3. Kurangnya Koordinasi dan Pertukaran Informasi Lintas Fungsi 42
4.5.4. Ketidakkonsistenan Keterlibatan dan Umpan Balik Pengguna Layanan .. 43
4.5.5. Ketiadaan Tahapan Verifikasi Sebelum Tiket *Change* Diajukan 44
4.5.6. Kesimpulan Triangulasi 45
4.6. Rekomendasi 49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 51
5.1. Kesimpulan 51
5.2. Saran 52
DAFTAR PUSTAKA 53
LAMPIRAN I Hasil Pengisian Kuesioner 57

LAMPIRAN II Transkrip Wawancara Seluruh Responden 62
LAMPIRAN III Revisi..... 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan 4
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian 25
Gambar 4.1. Flowchart Manajemen Perubahan PT Bank XYZ 37

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan Studi Sebelumnya 8
Tabel 2.2. Perbandingan *Framework* 15
Tabel 2.3. Praktik ITIL V4 16
Tabel 2.4. General Management Practice 157
Tabel 2.5. Service Management Practice 159
Tabel 2.6.Technical Practice 22
Tabel 3.1. Kode Responden 22
Tabel 4.1. Responden R1 34
Tabel 4.2. Responden R2 34
Tabel 4.3. Responden R3 34
Tabel 4.4. Responden R4 35
Tabel 4.5. Triangulasi Temuan 46
Tabel 4.6. Rekomendasi 49