

## Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3

Axel Natanael Salim<sup>\*1</sup>, Tata Sutabri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma

Email: <sup>\*1</sup>[axelsanti610@gmail.com](mailto:axelsanti610@gmail.com), <sup>2</sup>[tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)

### Abstract

*Electronic commerce or e-commerce has recently become a favorite place for consumers to shop because efficiency and competitive prices are why e-commerce is thriving in Indonesia. Among the many e-commerce services in Indonesia, one of the most popular is the marketplace shopee. The shopee marketplace has a lot of benefits so these services need to be regulated and supported by good management. One method of IT service management is ITSM. One of the standard IT governance frameworks that are widely known is ITIL. After conducting research, it was found that the Event Management variable obtained an average maturity level of 4.43 and is included in maturity level 4, namely managed. In the Incident Management variable, the average maturity level is 4.47 and is included in maturity level 4, namely managed. In the Problem Management variable, the average maturity level is 4.39 and is included in maturity level 4, namely managed. In the Request Fulfillment variable, the average maturity level is 4.21 and is included in maturity level 4, namely managed. And for the Access Management variable, the average maturity level is 4.41 and it is included in maturity level 4, namely managed. Maturity level 4, namely managed, means related to processes have been planned and carried out routinely and documented using standards, and measuring process performance has been carried out.*

**Keywords – ITSM, ITIL, Maturity Level, Shopee, Framework**

### Abstrak

*Perdagangan elektronik atau e-commerce belakangan ini menjadi tempat kesukaan konsumen untuk berbelanja, karena efisien dan harga yang kompetitif menjadi alasan e-commerce tumbuh subur di Indonesia. Diantara banyaknya layanan e-commerce yang ada di Indonesia, salah satu yang populer adalah marketplace shopee. Marketplace shopee memiliki layanan yang sangat banyak sehingga layanan tersebut perlu diatur dan didukung dengan manajemen yang baik. Salah satu metode manajemen layanan IT adalah ITSM. Salah satu standar kerangka kerja tata kelola TI yang banyak dikenal adalah ITIL. Setelah dilakukan penelitian, didapat bahwa pada variabel Event Management didapat nilai rata-rata maturity level sebesar 4.43 dan termasuk ke dalam maturity level 4 yaitu managed. Pada variabel Incident Management didapat nilai rata-rata maturity level sebesar 4.47 dan termasuk ke dalam maturity level 4 yaitu managed. Pada variabel Problem Management didapat nilai rata-rata maturity level sebesar 4.39 dan termasuk ke dalam maturity level 4 yaitu managed. Pada variabel Request Fulfillment didapat nilai rata-rata maturity level sebesar 4.21 dan termasuk ke dalam maturity level 4 yaitu managed. Dan pada variabel Access Management didapat nilai rata-rata maturity level sebesar 4.41 dan termasuk ke dalam maturity level 4 yaitu managed. Maturity level 4 yaitu managed yang berarti Proses-proses yang terkait telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses.*

**Kata Kunci – ITSM, ITIL, Tingkat Kematangan, Shopee, Kerangka Kerja**

### 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi (TI) berkembang sangat pesat tak terkecuali di Indonesia. Salah satu kemajuan teknologi informasi yang mengalami kemajuan yaitu di

sektor perdagangan. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* belakangan ini menjadi tempat kesukaan konsumen untuk berbelanja, karena efisien dan harga yang kompetitif menjadi alasan *e-commerce* tumbuh subur di Indonesia. Indonesia adalah pasar yang sangat

tepat, karena Indonesia memiliki populasi terbesar di asia tenggara dan populasi terbesar ke empat di dunia dengan lebih dari 250 juta penduduk, karena banyaknya penduduk otomatis akan banyak juga orang yang berbelanja.

*E-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet dan televisi, www, atau jaringan komputer lainnya [1]. Diantara banyaknya layanan *e-commerce* yang ada di Indonesia, salah satu yang populer adalah marketplace shopee. Marketplace shopee pertama kali diperkenalkan pada tahun 2015 dan memperluas jangkauan bisnisnya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan masih banyak lagi. Shopee merupakan perusahaan yang berasal dari Singapura dan berhasil menyumbang pertumbuhan market SEA sebagai pendatang baru di bisnis *e-commerce* Indonesia, shopee mampu merebut perhatian sebagian besar pengguna internet. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cheetah yang menunjukkan peringkat yang luar biasa dari shopee yang mencapai peringkat pertama dengan 3.99% pengguna aktif setiap minggunya[2].

Layanan TI pada aplikasi marketplace shopee sangat banyak mulai dari *product management* yang dapat membantu *customer* menampilkan barang yang mereka cari seperti adanya fitur *search* hingga *payment service* yang merupakan layanan *e-commerce* dalam melakukan pembayaran pada transaksi. Layanan-layanan TI tersebut perlu diatur dan didukung dengan manajemen yang baik agar sesuai dengan visi dan misi marketplace shopee. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam proses manajemen layanan TI yaitu dengan *Information Technology Service Management* (ITSM).

ITSM ini berfokus pada upaya penyediaan kerangka kerja untuk menstrukturkan aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan TI. Contoh ITSM seperti penelitian yang dilakukan oleh [3] yang berjudul “*Automatic Attendance System for University Student Using Face Recognition Base on Deep Learning*”, penelitian ini membahas mengenai layanan absensi secara otomatis menggunakan pengenalan wajah berbasis *deep learning*, layanan absensi otomatis ini akan menggantikan absensi secara

otomatis yang memiliki banyak kekurangan seperti membutuhkan waktu yang lama, kertas absensi hilang, memasukkan data satu per satu ke dalam komputer. Layanan absensi otomatis ini mampu mengenai wajah siswa dan dapat menyimpan data kehadiran secara otomatis. Penelitian mengenai ITSM juga dilakukan oleh [4] dengan judul penelitian “*Analysis of Citizen Readiness in Indonesia Toward E-Gov 2.0*” penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kesiapan warga terhadap penerapan layanan E-Gov 2.0 di Indonesia, hasil dari penelitian ini didapat bahwa warna dikatakan cukup siap jika diterapkan layanan pemerintah kepada masyarakat menggunakan jaringan internet karena mayoritas masyarakat sudah memiliki akses internet dari rumah.

*Information Technology Service Management* (ITSM) sendiri memiliki banyak kerangka kerja. Standar kerangka kerja tata kelola TI yang banyak dikenal seperti, *Infrastructure Technology Information Library* (ITIL), COBIT, ISO/IEC 20000 dan ISO/IEC 38500, dari standar kerangka kerja yang disebutkan sebelumnya, yang termasuk kepada manajemen layanan TI yaitu ITIL dan ISO 20000. ITIL merupakan sebuah layanan TI muali dari ide pengadaan hingga layanan TI dihentikan[5].

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan *framework* ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation*, penulis memilih domain ini karena domain ini bertujuan untuk memberikan layanan yang efisien kepada pengguna berdasarkan penilaian manajemen layanan TI, sehingga tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan terhadap layanan TI pada aplikasi marketplace shopee dan mengukur tingkat kematangan atau *Maturity Level* layanan TI pada aplikasi marketplace shopee menggunakan kerangka kerja ITIL V3. Pengukuran tingkat kematangan atau *Maturity Level* yang digunakan mulai dari level 1 sampai level 5, yaitu *initial, repeatable, defined, managed and optimize*[5]. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan sekumpulan rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu yang diberikan kepada sekelompok orang dengan maksud untuk memperoleh data. Kuesioner dapat mengumpulkan data informasi yang lebih banyak dalam waktu yang

singkat dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan teknik lainnya[6][7].

Penelitian serupa juga sudah pernah dilakukan dengan judul “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3”, pada penelitian tersebut menggunakan *framework ITIL v3* yang berfokus pada *domain service operation*. Metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa, mahasiswa, dosen Universitas Bina Darma Palembang, serta departemen STI. Data yang didapat akan diuji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 25, setelah semua proses sudah dilakukan dengan baik, didapatlah nilai rata-rata tingkat kematangan dari kuesioner responden adalah 2.85, sedangkan tingkat kematangan yang didapat dari departemen STI adalah 3.01. Kedua hasil tingkat kematangan sama-sama berada pada level 3 dari skala 5 yaitu, prosedur atau fungsi telah berstandar, dikomunikasikan dan didokumentasikan melalui pelatihan, proses juga sudah memiliki target dan tujuan dengan sumber daya yang telah dialokasikan yang membuat aktivitas menjadi lebih proaktif dan kurang reaktif[8].

(Hastini dan Cholil, 2021) juga pernah melakukan penelitian yang sama yang berjudul “Analisis Komponen ITSM Pada E-Learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3”, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengelolaan terhadap layanan TI pada *e-learning* sebagai sarana pembelajaran pada perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang diteliti adalah perguruan tinggi swasta yang ada di kota Palembang, yaitu Universitas X, Universitas Y, dan Universitas Z. metodologi pengumpulan data menggunakan kuesioner, selanjutnya data yang didapat dari hasil kuesioner dianalisa untuk mengetahui kondisi sistem yang sedang berjalan. Berdasarkan hasil rata-rata penelitian terhadap proses ITIL v.3 nilai *maturity level* masing-masing perguruan tinggi yang diteliti menghasilkan nilai *maturity level 3 (defined)*. *Defined* artinya proses-proses yang direncanakan secara rutin dan didokumentasikan dengan standar tertentu[5].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis *IT Service Management* (ITSM) Pada Layanan

*Marketplace* Shopee Menggunakan *Framework ITIL V3*”.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden yang menggunakan marketplace shopee. Kisi dari kuesioner ini akan menjelaskan tujuan dari pengumpulan data ini secara singkat serta dan menjabarkan cara pengisian kuesioner yang dibuat berupa pernyataan-pernyataan tentang pelayanan TI pada market place Shopee berdasarkan *IT Service Management* (ITSM) menggunakan ITIL v3 dengan domain *Service Operation*.

### 2.2. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran *likert*. Skala *likert* merupakan series butir (butir soal)[6]. Responden hanya memberikan persetujuan dan ketidaksetujuan terhadap butir soal. Skala *likert* mempunyai dua pernyataan yaitu positif dan negatif. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pernyataan positif dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju, yang diberi bobot 1.
- Tidak Setuju, yang diberi bobot 2.
- Netral, yang diberi bobot 3.
- Setuju, yang diberi bobot 4.
- Sangat Setuju, yang diberi bobot 5.

Pernyataan kuesioner dalam proses ITIL v3 ini akan disebarakan kepada pengguna marketplace Shopee yang berjumlah 15 pernyataan dan menggunakan skala *likert* sebagai alternatif jawaban responden, lalu dilakukan uji validitas dan reliabilitas butir instrumen.

### 2.3. *IT Service Management* (ITSM)

*IT Service Management* atau ITSM merupakan suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang terpusat pada sudut pandang konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan. ITSM berfokus pada proses dan memiliki minat yang sama dengan kerangka kerja dan metodologi perbaikan proses. ITSM merupakan kebalikan dari pendekatan manajemen TI dan interaksi bisnis yang terfokus pada teknologi[9].

*IT Service Management* atau ITSM menitikberatkan pada layanan yang diberikan kepada pelanggan, pelanggan diberikan fasilitas berupa kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi bisnis melalui teknologi informasi[10].

#### 2.4. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengembangan, operasi teknologi informasi (TI), serta pengelolaan infrastruktur. ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* memberikan deskripsi mengenai detail tentang beberapa praktik TI yang penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan pada semua organisasi TI[9].

ITIL merupakan kerangka kerja untuk tata kelola TI yang berfokus pada peningkatan dan pengukuran yang berkelanjutan dari kualitas layanan TI yang sudah diberikan, baik dari sisi pola pikir pelanggan maupun dari sisi bisnis. Fokus tersebut adalah kunci utama dalam keberhasilan ITIL ini, sehingga dapat memberikan manfaat kepada organisasi yang sedang melakukan pengembangan teknis dan prosesnya[11]. Beberapa manfaat tersebut meliputi:

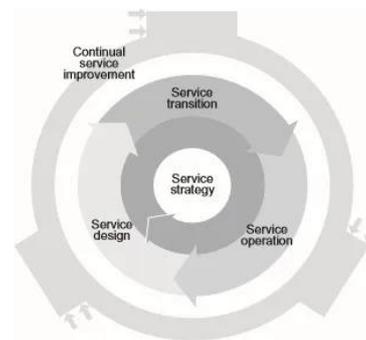
- Layanan TI diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
- Dapat meningkatkan ketersediaan layanan yang dapat meningkatkan pendapatan serta keuntungan bisnis.
- Dapat menghemat biaya dengan melakukan pengurangan pekerjaan yang berulang dan meningkatkan penggunaan manajemen sumber daya.
- Dapat meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan layanan baru.
- Dapat mengurangi resiko dengan mengambil keputusan yang lebih baik.

*Library* ITIL memiliki dua komponen, yaitu *ITIL Core*, dan *ITIL Complementary Guidance*. *ITIL Core* merupakan panduan praktik yang berlaku untuk semua jenis organisasi yang menyediakan layanan untuk bisnis, sedangkan *ITIL Complementary Guidance* merupakan seperangkat publikasi pelengkap dengan panduan khusus untuk

sektor industri, berbagai jenis organisasi, *operating models*, dan arsitektur teknologi[12].

#### 2.5. The ITIL Core

*ITIL Core* terdiri dari lima publikasi, masing-masing memberikan panduan yang diperlukan untuk pendekatan terpadu seperti yang menjadi persyaratan spesifikasi standar ISO/IEC 20000, lima publikasi tersebut adalah, *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Setiap publikasi membahas kemampuan yang berdampak langsung pada kinerja penyedia layanan. Struktur ini berupa siklus hidup. Iteratif dan multidimensi, ini memastikan bahwa organisasi dibentuk untuk meningkatkan kemampuan di satu area untuk pembelajaran dan peningkatan di area lain. *Core* diharapkan untuk memberikan struktur, stabilitas, dan kekuatan pada Manajemen Layanan. Panduan dalam ITIL dapat diadaptasi untuk perubahan pengguna di berbagai lingkungan bisnis dan strategi organisasi[12]. Untuk lebih jelas mengenai lima publikasi tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



(Sumber: Rizki & Kunang, 2020)  
Gambar 1. ITIL Core

Pada *domain service operation* memiliki lima *subdomain*, dimana pihak penyedia layanan di suatu organisasi di suatu organisasi dapat memajemen kegiatan sehari-hari yang dijalankan dan langsung berhadapan dengan pengguna.

- *Event Management*  
Bertujuan untuk memantau suatu peristiwa yang terjadi pada seluruh infrastruktur TI, untuk memantau operasi berjalan normal

dan untuk mendeteksi dan meningkatkan kondisi pengecualian.

- *Incident Management*  
Manajemen insiden berkonsentrasi pada penulihan layanan yang tiba-tiba terdegradasi atau terganggu kepada pengguna secepat mungkin, untuk meminimalkan dampak pada bisnis.
- *Request Fulfillment*  
Bertujuan untuk memungkinkan pengguna meminta dan menerima layanan standar. Prosesnya harus mencakup persetujuan yang sesuai sebelum memenuhi permintaan.
- *Problem Management*  
Manajemen masalah melibatkan analisis akar penyebab untuk menentukan dan menyelesaikan penyebab insiden, aktivitas proaktif untuk mendeteksi dan mencegah masalah atau insiden di masa mendatang.
- *Access Management*  
Manajemen akses adalah proses pemberian hak kepada pengguna resmi untuk menggunakan layanan, sambil membatasi akses ke pengguna yang tidak berwenang. Manajemen akses juga disebut manajemen identitas atau hak di beberapa organisasi.

## 2.6. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini uji validitas dan uji reliabilitas digunakan sebagai teknik analisis data dan akan dikelola menggunakan SPSS 16 agar perhitungan menjadi akurat dan dapat mencegah terjadinya *human error*.

### 2.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah item (pertanyaan) dapat dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Dengan kata lain, sebuah item pertanyaan dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika terdapat skor kesenjangan terhadap skor total item. Untuk melakukan uji validitas, maka metode yang sebenarnya dilakukan adalah KORELASI, yaitu korelasi antara “Butir-butir pertanyaan” dengan “Skor pertanyaan secara keseluruhan”[13].

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui pertanyaan-pertanyaan

kuesioner yang diberikan kepada responden telah valid atau tidak valid sebagai pertanyaan dan dapat dimengerti maksud dan tujuan oleh responden. Pada uji validitas digunakan rumus *Product Moment Correlation*[6].

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : koefisien korelasi tes disusun dengan kriteria

N : jumlah responden

X : skor masing-masing responden variabel X

Y : skor masing-masing responden variabel Y

Untuk kriteria pengujian, apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan taraf nilai signifikansi 0.05 maka pengukuran tersebut dan sebaliknya jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka pengukuran tersebut tidak valid. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

### 2.6.2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi jika hasil dari pengujian test atau instrumen tersebut menunjukkan hasil tetap, dengan demikian masalah reliabel test atau instrumen berhubungan dengan masalah ketetapan hasil, atau walaupun terjadi perubahan hasil test atau instrumen, namun perubahan tersebut dianggap tidak berarti[13].

Reliabilitas merupakan kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama. Ketepatan suatu hasil pengukuran dalam penelitian ditentukan oleh beberapa faktor seperti konsistensi, stabilitas, atau ketelitian alat ukur yang digunakan. Pada uji reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* seperti berikut ini[6]:

$$r_{tt} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

- $r_{tt}$  : reliabilitas instrumen
- $k$  : jumlah butir soal bagian
- $\sigma_t^2$  : jumlah varians butir soal
- $\sigma_t^2$  : varians skor total

Untuk kriteria pengujian, apabila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka alat tersebut reliabel, dan pertanyaan dinyatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,6. Uji reliabilitas pada peneliti ini dilakukan dengan memanfaatkan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

### 2.7. Maturity Level

*Maturity model* merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengatur tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi (TI) dalam suatu organisasi. *Maturity* memiliki 5 level yaitu, tingkat 1 (*initial*), tingkat 2 (*repeateable*), tingkat 3 (*defined*), tingkat 4 (*managed*), tingkat 5 (*optimized*)[14]. Berikut ini adalah penjelasan dari 5 level tersebut:

- **Level 1 Initial**  
Pekerjaan telah selesai, tetapi maksud dan tujuan dari sistem layanan dalam suatu ruang lingkup tidak selalu tercapai[15].
- **Level 2 Repeateable**  
Perencanaan dan pengukuran kinerja telah dilakukan serta maksud dan tujuan sistem layanan dalam ruang lingkup berulang kali tercapai, tetapi tidak dengan cara yang standar[15].
- **Level 3 Defined**  
Proses-proses yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin, dan didokumentasikan dengan standar tertentu[5].
- **Level 4 Managed**  
Proses-proses yang terkait telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses[5].

- **Level 5 Optimized**  
Sistem layanan sudah optimal dan telah difokuskan pada peningkatan berkelanjutan[15].

*Maturity level* atau indeks kematangan yang diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$Indeks = \frac{\sum Total Jawaban}{\sum Pertanyaan Kuesioer} \quad (3)$$

Kelima tingkatan *maturity level* atau tingkat kematangan diatas memiliki karakteristik-karakteristik masing-masing, yaitu *initial*, *repeateable*, *defined*, *managed*, dan *optimized*. Tabel 1 merupakan tabel tingkatan kematangan tata kekola TI.

Tabel 1. Tingkat Kematangan

<b>Interval</b>	<b>Maturity Model</b>
0.51 – 1.50	<i>Initial</i>
1.51 – 2.50	<i>Repeateable</i>
2.51 – 3.50	<i>Defined</i>
3.51 – 4.50	<i>Managed</i>
4.51 – 5.00	<i>Optimized</i>

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 69 kuesioner yang disebarakan kepada pengguna marketplace shopee sebagai responden, selanjutnya akan dilakukan uji validitas untuk mengetahui pertanyaan-pertanyaan kuesioner telat valid atau tidak valid, uji reliabilitas untuk mengukur kestabilan skor, dan perhitungan maturity level, untuk mengukur maturity level dilaksanakan berdasarkan *Event management*, *Incident management*, *Problem management*, *Request fulfillment*, dan *Access Management* yang merupakan subdomain dari domain *Service Operation* yang ada pada kerangka kerja ITIL v3.

### 3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memperoleh hasil dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pada

penelitian ini, data yang terkumpul dalam uji validitas berjumlah 69 pengguna marketplace shopee dengan butir soal sebanyak 15 pertanyaan. Tabel 2 merupakan hasil uji validitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	kesimpulan
<i>Event Management</i>	1	0.7278	0.244	VALID
	2	0.7984	0.244	VALID
	3	0.7217	0.244	VALID
<i>Incident Management</i>	1	0.7603	0.244	VALID
	2	0.6100	0.244	VALID
	3	0.5082	0.244	VALID
<i>Problem Management</i>	1	0.7254	0.244	VALID
	2	0.6573	0.244	VALID
	3	0.6977	0.244	VALID
<i>Request Fulfillment</i>	1	0.7139	0.244	VALID
	2	0.6023	0.244	VALID
	3	0.6533	0.244	VALID
<i>Access Management</i>	1	0.3649	0.244	VALID
	2	0.5793	0.244	VALID
	3	0.2959	0.244	VALID

Uji validitas dapat dinyatakan bahwa validnya suatu item  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.05 maka pengukuran tersebut dapat dinyatakan valid, dimana  $r_{tabel} = 0.244$  jadi, apabila korelasi item dengan skor total kurang dari 0.244 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil uji

validitas dari 15 butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan semua item valid, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Selanjutnya dilakukan uji reabilitas yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi terdapat instrumen-instrumen yang mengukur konsep. Dalam mengukur reliabilitas alat pengukuran yang digunakan adalah *Alpha Cronbach*. Apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0.6 maka jawaban dari pada responden pada kuesioner sebagai alat ukur dinyatakan reliabel. Tabel 3 merupakan hasil uji reliabilitas.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	$r_{hitung}$	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	0.782	Reliabel
<i>Incident Management</i>	0.638	Reliabel
<i>Problem Management</i>	0.646	Reliabel
<i>Request Fulfillment</i>	0.812	Reliabel
<i>Access Management</i>	0.604	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen, semua variabel dinyatakan reliabel karena nilai *Alpha Cronbach* > 0.6 dengan demikian, instrumen penelitian menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dapat dilanjutkan.

### 3.2. Hasil Maturity Level

Pada variabel *event management* tingkat kematangan yang didapat sebesar **4.43**, variabel *incident management* tingkat kematangan yang didapat sebesar **4.47**, variabel *problem management* tingkat kematangan yang didapat sebesar **4.39**, variabel *request fulfillment* tingkat kematangan yang didapat sebesar **4.21**, variabel *access management* tingkat kematangan yang didapat sebesar **4.41**. Secara keseluruhan indeks rata-rata dari seluruh variabel hasil dari kuesioner adalah sebesar **4.38** yang berada di skala 4 dari 5 yaitu **managed**, untuk lebih jelas mengenai rata-rata hasil *maturity level* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Rata-Rata Hasil *Maturity Level*

Proses ITIL v3	Nilai	Level	Keterangan
<i>Event Management</i>	4.43	4	<i>Managed</i>
<i>Incident Management</i>	4.47	4	<i>Managed</i>
<i>Problem Management</i>	4.39	4	<i>Managed</i>
<i>Request Fulfillment</i>	4.21	4	<i>Managed</i>
<i>Access Management</i>	4.41	4	<i>Managed</i>
<b>Rata-Rata</b>	<b>4.38</b>		

Tabel 4 diatas merupakan hasil rata-rata tingkat kematangan dari *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management*. Nilai rata-rata tingkat kematangan yang didapat dari tabel 4 adalah **4.38** dan berada pada tingkat kematangan level 4 yaitu *managed*, yang berarti proses-proses yang terkait telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses.

### 3.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil *maturity level* yang didapat, variabel *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* saat ini berada pada level 4 dari skala 5. Kendala belum mencapai skala 5 dapat disebabkan karena beberapa hal, sehingga dibuatlah rekomendasi perbaikan untuk kendala tersebut. Beberapa rekomendasi tersebut dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tabel Rekomendasi

Variabel	Rekomendasi
<i>Event management</i>	Melakukan <i>maintenance</i> setiap bulan agar aplikasi marketplace shopee dapat memberikan kenyamanan lebih kepada pengguna aplikasi marketplace shopee khususnya pada saat marketplace shopee sedang mengadakan acara seperti,

	<i>event</i> bulanan 11.11 atau 12.12.
<i>Incident management</i>	Menambahkan fitur pencarian <i>driver</i> otomatis pada layanan shopeefood, karena layanan shopeefood ini akan otomatis membatalkan pesanan jika dalam waktu 15 menit tidak mendapatkan <i>driver</i> yang akan mengambil dan mengantarkan pesanan, layanan shopeefood hanya memberikan notifikasi pada <i>status bar</i> yang memberitahu bahwa <i>driver</i> tidak ditemukan. Hal ini akan menyusahkan bagi pihak pemesan, untuk meningkatkan layanan pada layanan shopeefood, dapat ditambahkan fitur pencarian <i>driver</i> otomatis, sehingga pihak pemesan tidak perlu melakukan pemesanan ulang dan diharapkan dapat lebih meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan layanan shopeefood.
<i>Problem management</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menambahkan himbuan berupa ciri-ciri atau langkah identifikasi toko atau produk yang bermasalah, himbuan tersebut dapat ditambahkan pada halaman pencarian barang, halaman keranjang, dan halaman pemesanan yang berfungsi untuk menghimbau, memperingati, atau hanya sekedar mengingatkan kepada pengguna marketplace shopee agar terhindar dari penipuan</li> </ul>

	<p>ataupun hal yang tak diinginkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketplace shopee memberikan notifikasi seperti notifikasi <i>pop-up</i> dan menggetarkan <i>smartphone</i> pengguna marketplace shopee ketika ada percobaan login ke akun si pemilik, karena jika memberikan notifikasi <i>pop-up</i> dan getaran pada <i>smartphone</i> pengguna marketplace shopee diharapkan pengguna dapat mengetahui ada percobaan login ke akunnya dan dapat lebih cepat dalam mengambil tindakan sehingga terhindar dari hal yang tidak diinginkan seperti penyalahgunaan akun si pemilik.</li> </ul>
<i>Request fulfillment</i>	Marketplace shopee dapat membuat fitur yang dapat menampung masukan berupa permintaan layanan dari pengguna marketplace shopee, hal ini akan membantu pihak marketplace shopee dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.
<i>Access management</i>	Layanan <i>Access Management</i> pada layanan marketplace shopee sudah sangat baik, tetapi pihak marketplace shopee tetap dapat meningkatkan <i>maturity level</i> dengan cara meningkatkan kualitas layanan marketplace shopee dengan cara mengelola dan terus mengawasi hak akses pengguna agar tidak ada pengguna yang dapat melewati batas hak akses.

#### 4. KESIMPULAN

##### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui statistik diketahui bahwa pada variabel *Event Management* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.43 dan termasuk ke dalam *maturity level* 4 yaitu *managed*. Pada variabel *Incident Management* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.47 dan termasuk ke dalam *maturity level* 4 yaitu *managed*. Pada variabel *Problem Management* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.39 dan termasuk ke dalam *maturity level* 4 yaitu *managed*. Pada variabel *Request Fulfillment* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.21 dan termasuk ke dalam *maturity level* 4 yaitu *managed*. Dan pada variabel *Access Management* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.41 dan termasuk ke dalam *maturity level* 4 yaitu *managed*. *Maturity level* 4 yaitu *managed* yang berarti Proses-proses yang terkait telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses.

##### 5. SARAN

Secara praktis, penelitian ini dapat membantu pihak marketplace shopee dalam peningkatan dan pengembangan layanan TI pada marketplace shopee berdasarkan *Framework ITIL V3*, dan untuk penelitian berikutnya disarankan agar dapat melakukan penelitian yang berkenaan dengan evaluasi Manajemen TI dengan menggunakan *framework* tata keola TI yang lain seperti COBIT, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 38500 atau menggunakan *framework* lainnya sehingga diketahui perbedaan *maturity level* ITIL dengan *framework* lain.

#### REFERENCE

- [1] T. Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen (Edisi Revisi)*. Penerbit ANDI, 2016.
- [2] Periamasyah, Subhan, and A. Syahab, "Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Mobile Shopee Indonesia," *Sensitek 2018*, pp.

- 565–569, 2018, [Online]. Available: <http://sisfotenika.stmikpontianak.ac.id/index.php/sensitek/article/viewFile/315/268>.
- [3] T. Sutabri, Pamungkur, A. Kurniawan, and R. E. Saragih, “Automatic attendance system for university student using face recognition based on deep learning,” *Int. J. Mach. Learn. Comput.*, vol. 9, no. 5, pp. 668–674, 2019, doi: 10.18178/ijmlc.2019.9.5.856.
- [4] D. Napitupulu, K. Adiyarta, T. Sutabri, and K. Kamaruddin, “Analysis of Citizen Readiness in Indonesia Toward E-Gov 2.0,” *J. Theor. Appl. Inf. Technol.*, vol. 96, no. 19, pp. 6645–6653, 2018.
- [5] S. Hastini and W. Cholil, “Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3,” *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 1, p. 79, 2021, doi: 10.33365/jtk.v15i1.955.
- [6] A. M. Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2016.
- [7] T. Sutabri and D. Napitupulu, *Sistem Informasi Binsis*. Penerbit ANDI, 2019.
- [8] M. Rizki and S. O. Kunang, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3,” *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, pp. 871–886, 2020.
- [9] G. B. Arumbinang and A. Tarigan, “Konsep Dan Strategi Tata Kelola Manajemen Layanan Internet Menggunakan It Infrastructure Library Terhadap Layanan Service Level Agreement,” *Metik J.*, vol. 2, no. 2, pp. 46–52, 2018, [Online]. Available: <http://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/metik/article/view/63%0Ahttp://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/metik/article/download/63/61>.
- [10] D. Herlinudinkhaji and A. F. Daru, “Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library ( ITIL ),” *J. Inform. Upgris*, vol. 1, no. 2, pp. 103–111, 2015.
- [11] A. Cartlidge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank, and S. Rance, *An Introductory Overview of ITIL V3*. 2007.
- [12] OGC, *ITIL Version 3 Service operation*, vol. 0, no. 9781461438960. 2012.
- [13] D. A. Setyawan, “Modul statistika uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian,” in *Poltekkes Kemenkes SurakartaSurakarta*, 2014.
- [14] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation,” *Fountain Informatics J.*, vol. 4, no. 1, p. 8, 2019, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.
- [15] Axelos, *An Overview of the ITIL ® Maturity Model*, no. September. 2021.