

Analisis IT Service Management pada Transportasi Online Menggunakan ITIL Versi 3 *Domain Service Operation*

Safta Hastini¹⁾, Muhammad Alfi Mahyuarsony²⁾, Anggari Ayu Prahatiningsyah³⁾

¹⁾ Informatika, Teknik dan Informatika, Universitas PGRI Palembang

²⁾ Informatika, Ilmu Komputer, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya

³⁾ Informatika, Ilmu Komputer, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya

¹⁾safta.hastini@univpgri-palembang.ac.id✉, ²⁾alfiadah30@gmail.com,

³⁾anggari.ayu@gmail.com

ABSTRACT

Gojek as a technology company that provides various services, including passenger transportation, has become one of the main choices that customers can take advantage of. Through the Gojek application, customers can easily order transportation services online. The aim of this research is to analyze the implementation of IT Service Management (ITSM) in the context of customer service on the GoRide and GoCar online transportation platforms, using the Information Technology Infrastructure Library Version 3 (ITIL Version 3) framework, especially in the Service Operation domain. This domain includes five subdomains, namely event management, incident management, problem management, request fulfillment, and access management. The main focus of this research is to evaluate how IT service management at GoRide and GoCar can improve customer experience and satisfaction through managing incidents and service requests. The method used in this research is a quantitative approach with case studies on both the GoRide and GoCar platforms. Data collection is carried out through distributing questionnaires with customers regarding the flow of services received by customers. The results of the research show that for the event management variable the maturity level value was 4.43, for the incident management variable the maturity level value was 4.10, for the problem management variable the maturity level value was 4.26, for the request fulfillment variable the maturity level value was 4.37, and for the access management variable the maturity level value was 4.32. Based on these results, it can be stated that all subdomains are at level 4, namely Managed.

Keywords: IT Service Management, ITIL Version 3, Service Operation, Online transportation, Gojek

ABSTRAK

Gojek sebagai perusahaan teknologi yang menyediakan berbagai layanan, termasuk transportasi penumpang, telah menjadi salah satu pilihan utama yang dapat dimanfaatkan oleh pelanggan. Melalui aplikasi Gojek, pelanggan dapat dengan mudah memesan layanan transportasi secara online. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan IT Service Management (ITSM) dalam konteks layanan pelanggan pada platform transportasi online GoRide dan GoCar, dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (ITIL Versi 3)*, khususnya pada domain *Service Operation*. Domain ini mencakup lima subdomain, yaitu *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management*. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana manajemen layanan IT di GoRide dan GoCar dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan melalui pengelolaan insiden, dan permintaan layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan studi kasus pada kedua platform GoRide dan GoCar. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan pelanggan terhadap alur layanan yang diterima oleh pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel *event management* nilai *maturity level* yang diperoleh 4,43, variabel *incident management* nilai *maturity level* diperoleh 4,10, variabel *problem management* nilai *maturity level* diperoleh 4,26, variabel *request fulfillment* nilai *maturity level* diperoleh 4,37, dan variabel *access management* nilai *maturity level* diperoleh 4,32. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat dinyatakan seluruh subdomain berada pada level 4 yaitu *Managed*.

Kata kunci: IT Service Management, ITIL Versi 3, Service Operation, Transportasi online, Gojek

I. PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat saat ini, kebutuhan akan layanan transportasi yang cepat, aman, dan efisien semakin meningkat. Salah satu inovasi yang muncul sebagai respons terhadap tuntutan ini adalah transportasi online, yang memungkinkan masyarakat untuk memesan layanan transportasi melalui aplikasi berbasis teknologi. Gojek, sebagai salah satu perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan transportasi antar jemput *online* melalui GoRide dan GoCar yang menjadi pilihan utama bagi banyak pelanggan[1]. GoRide adalah layanan transportasi *online* yang disediakan oleh Gojek untuk mengantar penumpang menggunakan kendaraan sepeda motor[2]. Sedangkan layanan GoCar adalah layanan transportasi *online* dimana pelanggan dapat melakukan pemesanan layanan antar jemput penumpang menggunakan kendaraan roda empat atau mobil. Kedua layanan ini tidak hanya menawarkan kemudahan dalam pemesanan, tetapi juga mengintegrasikan berbagai fitur berbasis teknologi yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kenyamanan dalam melakukan perjalanan.

Seiring dengan perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi, pengelolaan layanan IT dalam sebuah perusahaan menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam mengelola layanan TI adalah *IT Service Management* (ITSM), yang bertujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan layanan TI dan memberikan layanan teknologi informasi dengan baik serta efisien kepada pelanggan[3]. Salah satu framework yang umum digunakan dalam *IT Service Management* adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), yang menyediakan pedoman untuk pengelolaan layanan TI yang efektif. Dalam ITIL versi 3, domain *Service Operation* memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan layanan TI beroperasi dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan *IT Service Management* dalam konteks layanan pelanggan pada platform transportasi online GoRide dan GoCar, dengan menggunakan ITIL versi 3, khususnya pada domain *Service Operation*. Domain ini terdiri dari lima subdomain utama, yaitu *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management*. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana pengelolaan layanan IT pada kedua platform tersebut dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan melalui pengelolaan insiden dan permintaan layanan yang efektif.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan *IT Service Management* di platform transportasi online GoRide dan GoCar berdasarkan ITIL versi 3, serta

untuk menganalisis sejauh mana manajemen layanan IT pada kedua platform tersebut berkontribusi terhadap operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas penerapan ITIL dalam domain *Service Operation* pada platform transportasi online GoRide dan GoCar.

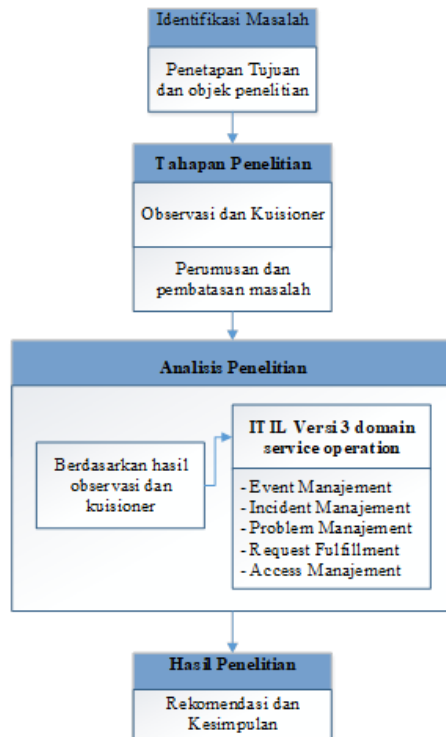
Penelitian serupa juga sudah pernah dilakukan dengan judul “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3” penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengelolaan layanan TI yang disediakan oleh STIPER Sriwigama dalam konteks administrasi mahasiswa menggunakan Framework ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation*, untuk mengukur tingkat kematangan pada layanan administrasi STIPER Sriwigama dengan hasil *maturity level* pada level 4 maturity level yaitu *managed*[4].

Tata Sutabri [5] juga pernah melakukan penelitian yang sama yang berjudul “Analisis IT Service Management Layanan GrabFood Menggunakan Framework ITIL V3 Pada PT Grab Teknologi Indonesia”, dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner menggunakan Framework ITIL V3 domain *service operation* dengan hasil bahwa layanan dalam melakukan proses, perencanaan dan dokumentasi sesuai dengan standar dan proses kinerja kerja yang baik.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan penelitian mengenai “Analisis *IT Service Management* Pada Transportasi Online Menggunakan ITIL Versi 3 Domain *Service Operation*”.

II. METODE

Dalam menganalisis *IT Service Management* pada transportasi *online* menggunakan ITIL versi 3 domain *service operation*, peneliti melakukan beberapa tahapan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1. Berdasarkan Gambar 1, tahapan metode penelitian terdiri dari empat tahapan yang menjadi acuan dalam penelitian ini, yang pertama identifikasi masalah yaitu menemukan tujuan dan objek penelitian, tahapan kedua melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan transportasi *online* gojek. Selanjutnya, tahap analisis penelitian melakukan analisis *IT Service Management* menggunakan ITIL Versi 3 domain *service operation*, dan tahapan terakhir hasil analisis penarikan kesimpulan.



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah menyebarkan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti [6]. Kriteria dalam sampel penelitian ini adalah individu yang menggunakan aplikasi Gojek, dan individu yang sudah pernah menggunakan layanan IT pada platform transportasi online GoRide dan GoCar. Kuesioner berisi penjelasan mengenai tujuan dari pengumpulan data, penjelasan cara pengisian kuesioner dengan total 17 pertanyaan yang berkaitan dengan *IT Service Management* menggunakan kerangka kerja ITIL Versi 3 [7].

IT Service Management adalah suatu pendekatan atau kerangka kerja yang digunakan untuk mengelola layanan TI dalam suatu organisasi. *IT Service Management* mencakup penerapan praktik-praktik, proses, dan standar terbaik untuk merancang, melaksanakan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis dan pelanggan. Sedangkan ITIL versi 3 merupakan sebuah kerangka kerja (*framework*) terstruktur yang terdiri dari serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur [8]. ITIL versi 3 terdiri dari beberapa domain yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement* [9].



Gambar 2. Siklus Hidup Layanan IT

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk melihat sejauhmana tingkat kematangan (*maturity level*) *service operation* layanan transportasi online gojek pada layanan GoRide dan GoCar. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada domain *service operation*. *Service operation* adalah tahapan ITIL Versi 3 dalam pengelolaan semua kegiatan operasional dalam mengelola layanan IT [10]. Domain *service operation* memiliki fungsi memastikan layanan tersebut berjalan sesuai dengan nilai yang didefinisikan sebelumnya [11].

Domain *service operation* terdiri dari 5 subdomain atau 5 proses [12] yaitu *event management* yang bertujuan mendeteksi, memahami, dan menetapkan tindakan kontrol dengan melacak peristiwa di infrastruktur TI; *incident management* yang bertujuan untuk mempercepat pemulihan layanan normal dan mengurangi dampak negatif pada operasi bisnis yang berjalan; *problem management*, melibatkan analisis faktor penyebab utama untuk mendeteksi dan mencegah masalah atau kejadian yang tidak diinginkan terjadi lagi; *request fulfillment* yang memungkinkan pengguna meminta dan menerima layanan standar sebelum memenuhi permintaan pengguna, proses ini harus sesuai dengan ketentuan; serta *access management* adalah hak untuk memeriksa akses resmi pengguna untuk menggunakan layanan dan membatasi akses pengguna yang tidak memiliki wewenang, manajemen ini merupakan manajemen identitas dan hak beberapa organisasi.

B. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini, skala pengukuran menggunakan skala likert yang umum digunakan dalam kuesioner. Skala ini paling banyak digunakan dalam riset berupa survey [13]. Skala likert mempunyai dua bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pengukuran pertanyaan yang digunakan peneliti adalah pengukuran pertanyaan positif yang akan dijadikan sebagai perbandingan untuk mengetahui rata-rata nilai, yaitu seperti yang ada dibawah ini [14]:

Tabel 1. Skala Likert Bobot Nilai Jawaban Responden

Keterangan	Bobot nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum penyebaran kuesioner dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji coba butir pertanyaan penelitian untuk mengukur validitas dan reliabilitas setiap pertanyaan penelitian. Jika ada pernyataan kuesioner yang tidak valid, maka harus dibuang /diganti dengan pertanyaan yang lebih dipahami responden untuk kemudian olah data. Jika pernyataan kuesioner valid, maka pernyataan tersebut dapat digunakan untuk masuk ke data penelitian. Selanjutnya, pertanyaan penelitian tersebut akan disebar kepada responden.

Rumus yang dipakai untuk uji validitas konstruk dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu [15]:

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) - (\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \quad (1)$$

dengan n adalah jumlah responden, X adalah Skor variabel (jawaban responden), dan Y adalah Skor total dari variabel (jawaban responden). Apabila kriteria pengujian $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0.05 maka pengukuran tersebut valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka pengukuran tidak valid. pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

Uji reliabilitas dilakukan setelah dilakukan uji validitas atau terhadap butir pertanyaan yang sudah valid. Peneliti menggunakan uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan nilai dari jawaban yang dihasilkan terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* (α) harus lebih besar dari 0.7. Uji reliabilitas dirumuskan seperti pada persamaan dibawah ini:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_t^2}{\alpha^2} \right] \quad (2)$$

dimana r_{11} adalah reliabilitas instrument, k adalah banyaknya butir pertanyaan, $\sum_t^2$ adalah jumlah varian butir dan $\sum_t^2$ adalah varian total. Nilai α *cronbach* yang diperoleh semakin besar, maka semakin tinggi tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan.

D. Maturity Level/ Tingkat Kematangan

Maturity level/ tingkat kematangan merupakan Sebuah model yang digunakan untuk menentukan kematangan pengelolaan IT suatu organisasi. Ada lima *maturity level*, yaitu tingkat 1 (*initial*), tingkat 2 (*repeatable*), tingkat 3 (*defined*), tingkat 4 (*managed*), dan tingkat 5 (*optimized*) [16]. Berikut ini adalah penjelasan dari lima *maturity level* tersebut:

1) Level 1 *Initial*

Pekerjaan telah selesai, tetapi maksud dan tujuan dari sistem layanan dalam suatu ruang lingkup tidak selalu tercapai.

2) Level 2 *Repeatable*

Perencanaan dan pengukuran kinerja telah dilakukan serta maksud dan tujuan sistem layanan.

3) Level 3 *Defined*

Proses-proses yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin, dan didokumentasikan dengan standar tertentu.

4) Level 4 *Managed*

Proses-proses yang terkait telah direncanakan dan 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.

Maturity level didapatkan berdasarkan rumus:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum \text{Total Jawaban}}{\sum \text{Jawaban Kuisisioner}} \quad (3)$$

Setiap *maturity level* memiliki nilai kriteria masing-masing. Kriteria tersebut dapat dilihat pada tabel 2 [3]:

Tabel 2. <i>Maturity Level/Tingkat kematangan</i>	
Interval	<i>Maturity Level</i>
0,51 – 1,50	<i>Initial</i>
1,51 - 2,50	<i>Repeatable</i>
2,51 - 3,50	<i>Defined</i>
3,51 - 4,50	<i>Managed</i>
4,51 - 5,00	<i>Optimized</i>

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada responden secara acak sebanyak 64 orang pengguna layanan transportasi *online* gojek yaitu layanan antar jemput penumpang GoRide dan GoCar. Berikut ini adalah data responden berdasarkan pekerjaan :

Tabel 3. Demografi Responden		
Pekerjaan	Jumlah	Persentasi
<i>Pengajar/dosen</i>	16	25%
<i>Pelajar/Mahasiswa</i>	32	50%
<i>Swasta</i>	4	6,25%
<i>Lain-lain</i>	12	18,75%

Langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dari kuesioner yang sudah terkumpul agar dievaluasi kevalidan dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Setelah itu, dilakukan uji reliabilitas agar dievaluasi kestabilan skor dari kuesioner.

Langkah terakhir adalah melakukan perhitungan *maturity level/* tingkat kematangan layanan IT berdasarkan domain *service operation* yaitu *event*

management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauhmana *maturity level*/ tingkat kematangan proses manajemen layanan IT yaitu aplikasi gojek pada GoRide dan GoCar.

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi valid atau tidak valid dari pertanyaan dalam kuesioner penelitian, sehingga dapat mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Dibawah ini adalah hasil dari uji validitas.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Event Management	1	0,529	0,242	Valid
	2	0,896	0,242	Valid
	3	0,885	0,242	Valid
Incident Management	1	0,654	0,242	Valid
	2	0,671	0,242	Valid
	3	0,739	0,242	Valid
	4	0,702	0,242	Valid
	5	0,614	0,242	Valid
Problem Management	1	0,810	0,242	Valid
	2	0,876	0,242	Valid
	3	0,847	0,242	Valid
	4	0,763	0,242	Valid
Request Fulfillment	1	0,862	0,242	Valid
	2	0,885	0,242	Valid
	3	0,942	0,242	Valid
Access Management	1	0,882	0,242	Valid
	2	0,856	0,242	Valid

Pada tabel 4 di atas, kriteria pengujian $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0.05 maka pengukuran tersebut valid, dimana $r_{tabel} = 0,242$ [17]. Berdasarkan uji validitas, semua pertanyaan dinyatakan valid. Validitas ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan memang relevan dan efektif dalam mengukur variabel yang dimaksud.

B. Uji Reliabilitas

Pengujian selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas, dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dengan nilai dari jawaban yang dihasilkan terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0,7 maka jawaban yang didapat dari responden reliabel. Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	Kesimpulan
Event Management	0,798	Reliabel
Incident Management	0,820	Reliabel
Problem Management	0,917	Reliabel
Request Fulfillment	0,943	Reliabel
Access Management	0,916	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 5, semua variabel penelitian menunjukkan nilai Alpha

Cronbach lebih dari 0,7. Oleh karena itu, semua variabel penelitian yang terkait dengan kerangka kerja ITIL versi 3 dapat dianggap reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini[18].

C. Maturity Level/ Tingkat Kematangan

Pada data yang diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel penelitian domain *service operation* layanan transportasi *online* gojek akan dihitung *maturity level*/ tingkat kematangan. Berikut ini adalah hasil perhitungan *maturity level*/ tingkat kematangan pada masing-masing variabel penelitian:

Tabel 6. Hasil Rata-Rata *Maturity Level*/ Tingkat Kematangan

Variabel	Nilai	Level	Keterangan
Event Management	4,43	4	Managed
Incident Management	4,10	4	Managed
Problem Management	4,26	4	Managed
Request Fulfillment	4,37	4	Managed
Access Management	4,32	4	Managed
Rata-rata	4.296		

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa masing-masing variabel penelitian, *maturity level*/ tingkat kematangan berada dilevel 4 atau *managed*. Hasil ini sejalan dengan penelitian Celvine Adi Putra dan Tata Sutabri [5] pada analisis layanan IT GoFood yang menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan *maturity level*/ tingkat kematangan variabel rata-rata 4.676 lebih besar dibandingkan dengan rata-rata *maturity level*/ tingkat kematangan penelitian platform yaitu 4,296.

Rata-rata *maturity level*/ tingkat kematangan pada platform GoRide dan GoCar lebih kecil dapat terjadi karena layanan transportasi, melibatkan koordinasi antara pengemudi dan penumpang, serta aspek-aspek yang lebih dinamis terkait dengan perjalanan, penjadwalan, dan manajemen sumber daya misalnya, driver. Kompleksitas ini bisa membuat pengimplementasian dan pengukuran *maturity level* lebih sulit dalam beberapa subdomain.

IV. KESIMPULAN

Kondisi penerapan layanan transportasi *online* gojek saat ini dapat diketahui dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3. Setelah dilakukan penilaian pada domain *service operation*, saat ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan dari proses proses *event management, incident management, problem management, request fulfillment* dan *access management* berada pada level 4 atau *managed*. Untuk *event management* diperoleh nilai 4,43, *incident management* diperoleh nilai 4,10, *problem management* diperoleh nilai 4,26, *request fulfillment* diperoleh nilai 4,37, dan *access management* diperoleh nilai 4,32.

Dengan hasil *maturity level*/tingkat kematangan layanan IT yaitu layanan transportasi gojek pada GoRide dan GoCar, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada domain *service operation* berada dilevel 4 yang artinya proses-proses yang terkait

dengan *service operation* layanan transportasi *online* gojek pada layanan IT antar jemput telah direncanakan dan dilaksanakan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar serta telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses pada layanan IT. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan transportasi *online* gojek pada layanan GoRide dan GoCar telah mencapai *maturity level*/ Tingkat kematangan yang tinggi dan memenuhi standar yang ditetapkan.

Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai penerapan ITIL pada platform transportasi online lain seperti Grab atau Uber, serta melakukan perbandingan terhadap efektivitas penerapan ITIL dalam domain *service operation* di platform-platform tersebut. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas mengenai keberhasilan dan tantangan dalam mengimplementasikan ITIL di industri transportasi online yang semakin berkembang.

REFERENSI

- [1] P. Fakhriyah, "PENGARUH LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (GOJEK) TERHADAP PERLUASAN LAPANGAN KERJA BAGI MASYARAKAT," vol. 3, pp. 34–41, 2020, doi: 10.22460/comm-edu.v3i1.3719.
- [2] W. Segoro, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, CITRA MEREK GO RIDE (GOJEK) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI ANGKATAN2017 UNIVERSITAS GUNADARMA DEPOK)," *J. Akunt. dan Manaj. Bisnis*, vol. Volume 1 N, pp. 1–5, 2021, doi: 10.56127/jaman.v1i3.9.
- [3] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 17, pp. 144–153, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom/article/view/7186>
- [4] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 1, no. 3, pp. 190–195, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i3.149.
- [5] T. Sutabri, "Analisis IT Service Management Layanan GrabFood Menggunakan Framework ITIL V3 Pada PT Grab Teknologi Indonesia," vol. 4, no. 4, 2023, doi: 10.47065/bit.v4i4.997.
- [6] J. Ani *et al.*, "TOKOPEDIA DI KOTA MANADO THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE , PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS ON TOKOPEDIA E-COMMERCE IN MANADO CITY Oleh : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Jurnal EMBA Vol . 9 No . 2 April 2021 , Hal . 663-674," vol. 9, no. 2, pp. 663–674, 2021.
- [7] W. Nugraha and E. S. Negara, "ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 6, no. 2, pp. 123–136, 2021.
- [8] C. A. Putra *et al.*, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3 Analysis of IT Service Management (ITSM) GoFood Services Using the ITIL V3 Framework," vol. 0, no. 01, pp. 47–53, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [9] 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.
- [10] R. Nurlistiani and R. F. Sasmita, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta (Siakad)," *J. sienna*, vol. volume 2 n, 2021, doi: 10.47637/sienna.v2i2.446.
- [11] M. F. Pradana, R. Raharjanti, S. Murtini, and M. N. Ardiansah, "Framework ITIL V3 : Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Insiden pada Perusahaan Ekspedisi," *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. Vol. 11, N, 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.916.
- [12] S. Wahyuningsih, O. H. Huice, and I. Setiawan, "Maturity Level Framework ITIL V3 dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Web Student Universitas Amikom Purwokerto," vol. 2, no. 6, 2024, doi: 10.61132/merkurius.v2i6.452.
- [13] W. Isti Rahayu, "APLIKASI ANALISIS KELAYAKAN SISTEM UNTUK PENGUKURAN USABILITY DENGAN MENERAPKAN METODE USE QUESTIONNAIRE," *J. Tek. Inform.*, vol. 14, no. 3, 2022, [Online]. Available: <https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/informatika/article/view/2441>
- [14] B. Bramantio, "Jurnal Informatika dan Komputer (JIK) Analisis Kualitas Website Dinas Pekerjaan Umum CiptaKarya , Tata Ruang Dan Pengairan Webqual Di UPT Daerah Irigasi Kelingi," vol. 12, no. 2, pp. 1–9, 2021, [Online]. Available: <https://journal.unmaha.ac.id/index.php/jik/article/view/73>
- [15] A. Muin, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2023.
- [16] T. T.N, Niza, Sutabri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 1, no. 2, pp. 184–189, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.147.
- [17] T. R-hitung, "LAMPIRAN Lampiran 1 . Tabel R-Hitung," pp. 55–71.
- [18] S. & L. A. U. A Gani, "Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia," *J. Sist. Komput.*, vol. Volume 9 N, 2020, doi: 10.34010/komputika.v9i1.2849.