

Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4

Salwa Puspitasari*¹, Muhammad Aryo Samudra², Toriq Noor Maulana³

^{1,2,3} Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Ampel Surabaya

e-mail: *¹salwaps15@gmail.com, ²maryosam392@gmail.com, ³toriqnoormaulana@gmail.com

Abstrak

Shopee sebagai platform e-commerce menghadapi sejumlah tantangan dalam mengelola layanan pengguna. Beberapa pengguna Shopee mengalami berbagai kendala dengan layanan Service Desk, termasuk pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan bantuan yang perlu ditangani dengan cepat dan efisien. Hal ini mendorong untuk menciptakan sistem manajemen layanan TI yang responsif dan efektif. Penelitian bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan layanan TI pada practice service desk pada platform e-commerce Shopee dan mengusulkan perbaikan menggunakan framework ITIL V4. Dalam penelitian ini, digunakan metode diskriptif kualitatif sebagai pendekatan penelitian dengan pengumpulan data melalui kuesioner online yang menggali pengalaman pengguna dengan layanan Service Desk Shopee. Data kuesioner online dianalisis menggunakan Framework ITIL V4. Evaluasi dilakukan dengan menilai tingkat maturity layanan TI, melakukan analisis kesenjangan (Gap), mengukur tingkat kapabilitasnya, dan menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kematangan Service Desk Shopee berada di level 4 dengan nilai rerata kesenjangan 0,25. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi untuk meningkatkan nilai kematangan Service Desk Shopee sesuai dengan harapan, serta memperbaiki manajemen layanan TI yang dikelola oleh e-commerce Shopee. Oleh karena itu, diberikan rekomendasi perbaikan dengan harapan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan TI pada Service Desk Shopee, sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dan mencegah terjadinya masalah yang berulang di masa mendatang.

Kata Kunci: *Manajemen Layanan TI, Shopee, ITIL V4, Service Desk*

Abstract

Shopee as an e-commerce platform faces a number of challenges in managing user services. Some Shopee users experience various obstacles with Service Desk services, including questions, complaints, and assistance needs that need to be addressed quickly and efficiently. This calls for creating a responsive and effective IT service management system. The research aims to evaluate IT service management at the service desk practice on the Shopee e-commerce platform and propose improvements using the ITIL V4 framework. In this research, a qualitative descriptive method is used as a research approach with data collection through an online questionnaire that explores user experience with Shopee Service Desk services. Online questionnaire data was analyzed using the ITIL V4 Framework. The evaluation is carried out by assessing the maturity level of IT services, conducting a gap analysis, measuring the level of capability, and preparing recommendations for improvement based on the evaluation results. The analysis results show that the Shopee Service Desk maturity level is at level 4 with an average gap value of 0.25. This shows the importance of evaluation to increase the maturity value of Shopee Service Desk in accordance with expectations, as well as improve IT service management managed by Shopee e-commerce. Therefore, improvement recommendations are given in the hope of increasing the efficiency and effectiveness of IT services at the Shopee Service Desk, so that customer satisfaction can be increased and prevent recurring problems from occurring in the future.

Keywords: *IT Service Management, Shopee, ITIL V4, Service Desk*

1. PENDAHULUAN

Industri e-commerce telah mengalami perkembangan yang cepat dalam beberapa tahun belakangan ini. Dengan kemajuan teknologi dan peningkatan akses internet, transaksi online telah menjadi pilihan yang populer bagi konsumen di seluruh dunia. E-commerce menawarkan kenyamanan berbelanja secara online, dengan berbagai macam produk dan layanan yang tersedia hanya dalam beberapa klik. Banyak perusahaan e-commerce terkemuka seperti Amazon, Alibaba, dan Shopee telah menjadi pemain utama dalam industri ini, menghadirkan berbagai inovasi dan solusi untuk meningkatkan pengalaman belanja online bagi konsumen. Namun, pertumbuhan pesat ini juga membawa tantangan dalam mengelola layanan pengguna yang semakin kompleks dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Salah satu perusahaan e-commerce yang menghadapi tantangan dalam mengelola layanan pengguna adalah Shopee. Sebagai salah satu platform e-commerce terkemuka di Asia Tenggara, Shopee memiliki jutaan pengguna aktif setiap harinya. Namun, dengan pertumbuhan yang pesat, Shopee menghadapi permasalahan dalam menangani volume tinggi permintaan layanan pengguna. Pengguna sering mengalami masalah seperti pertanyaan, keluhan, atau permintaan bantuan yang perlu ditangani dengan cepat dan efisien. Hal ini menuntut Shopee untuk memiliki sistem manajemen layanan TI yang efektif untuk meningkatkan responsibilitas dan kualitas layanan pengguna mereka.

Dalam rangka mengatasi permasalahan dalam mengelola layanan pengguna, solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap manajemen layanan TI. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam mengelola layanan TI. Evaluasi ini penting karena produk layanan berbasis aplikasi atau situs web yang disediakan menjadi saluran utama untuk menyediakan pelayanan publik secara online kepada masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan penerapan teknologi informasi. Dalam hal ini yaitu mengevaluasi kinerja sistem yang digunakan oleh Shopee. Sehingga, hasil dari evaluasi ini dapat digunakan sebagai landasan untuk mengimplementasikan perubahan dan perbaikan yang diperlukan.

Kerangka kerja atau framework yang digunakan untuk melakukan evaluasi manajemen layanan TI adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4. Framework ITIL adalah sebuah pendekatan terstruktur yang membantu dalam pengelolaan layanan TI secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan menggunakan practice Service Desk dari ITIL V4. Practice Service Desk adalah bagian dari kerangka kerja ITIL yang berfokus pada penyediaan layanan dukungan dan penyelesaian masalah kepada pengguna.

Pemilihan domain ini dilakukan karena practice service desk dalam kerangka kerja ITIL V4 memiliki tujuan yang sangat relevan dengan upaya peningkatan dan evaluasi layanan yang diberikan oleh platform ini. practice Service Desk dalam kerangka kerja ITIL V4 memiliki peran yang sangat signifikan karena terpusat pada penyediaan dukungan operasional dan interaksi langsung dengan pengguna. Dengan memusatkan perhatian pada practice Service Desk, penulis berharap dapat secara efektif mengidentifikasi, mengukur, dan meningkatkan proses-proses yang terkait dengan manajemen layanan TI, khususnya dalam konteks pengelolaan layanan pelanggan dan penanganan masalah yang melibatkan Service Desk. Hal ini sejalan dengan komitmen

Shopee untuk memberikan pengalaman pengguna yang unggul dan layanan yang responsif di tengah dinamika intensifnya lingkungan e-commerce.

Mochamad Khirzaeni Ilyasa [1]. Peneliti membahas tentang manajemen insiden dan masalah layanan di Balitbang Jatim dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V4 Service Management Practices. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode induktif untuk menganalisis kondisi manajemen layanan TI yang sedang berjalan di Balitbang Jatim, serta memberikan rekomendasi aktivitas yang sesuai dengan standar manajemen layanan TI. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan insiden dan masalah layanan TI di Balitbang Jatim belum mencapai standar manajemen layanan TI yang diharapkan. Rekomendasi aktivitas manajemen insiden dan masalah layanan TI yang sesuai dengan standar ITIL V4 Service Management Practices diberikan untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI di Balitbang Jatim.

M Misbachul Ummah Al Arobi [2]. Penelitian ini membahas signifikansi manajemen layanan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi atau perusahaan di RiYanTI Telkom University, dengan menggunakan framework ITIL V4 khususnya terkait practice supplier management dan Service Level Management. Penelitian ini berfokus pada perbandingan tingkat keberhasilan supplier management dan Service Level Management sesuai dengan kondisi terkini. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan analitis melalui diskusi kelompok, masukan dari stakeholder terkait, dan ulasan ahli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat satu kegiatan yang dijalankan secara parsial, yaitu improve, pada practice supplier management. Sementara itu, pada praktik Service Level Management, terdapat lima kegiatan yang telah diimplementasikan sesuai dengan penilaian poin, yaitu perencanaan (plan), peningkatan (improve), desain dan transisi (design and transition), perolehan/pembangunan (obtain/build), serta penyampaian dan dukungan (deliver and support), dan satu kegiatan yang dijalankan secara parsial, yaitu perencanaan (plan).

Jessica Adelia Ayuh [3]. Penelitian ini membahas implementasi practice manajemen asset menggunakan framework ITIL V4 di PT. Integrasi Data Nusantara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan mewawancarai responden yang terlibat secara langsung dalam penerapan practice manajemen aset di PT. Integrasi Data Nusantara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi practice manajemen aset menggunakan framework ITILv4 telah memberikan dampak positif pada pengelolaan aset TI di PT. Integrasi Data Nusantara. Survei yang dilakukan menggunakan skala Likert menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4 dari rentang skala 1-5.

Berdasarkan uraian diatas, penulis akan melakukan evaluasi manajemen layanan TI pada practice Service Desk pada platform e-commerce Shopee menggunakan framework ITIL V4. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mealkukan evaluasi terhadap manajemen layanan teknologi informasi pada praktik Service Desk di platform e-commerce Shopee dan mengusulkan perbaikan menggunakan framework ITIL V4. Dengan menerapkan practice Service Desk, Shopee dapat meningkatkan tanggapan dan penyelesaian masalah layanan TI pengguna mereka, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan metode diskriptif kualitatif sebagai pendekatan penelitian. Penelitian ini menggunakan survei online untuk mengumpulkan pendapat dan pengalaman pengguna Shopee terkait layanan service desk yang mereka terima. Responden yang diambil adalah pengguna aktif Shopee yang telah berinteraksi dengan Service Desk. Survei online dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media sosial. Kuesioner yang digunakan terdiri dari beberapa pertanyaan terkait pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan Service Desk Shopee, seperti kecepatan respon, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Data yang diperoleh dari survei online akan dianalisis menggunakan framework ITIL V4 practice Service Desk untuk mengevaluasi manajemen layanan TI pada Service Desk Shopee. Selain itu, penelitian ini juga akan menerapkan metode analisis deskriptif untuk menggambarkan hasil survei dan memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kerangka kerja ITIL V4.

Pembuatan kuesioner dirancang sebagai instrumen yang efektif dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Kuesioner akan disebarkan kepada pengguna Shopee sebagai responden utama, yang dimana akan diminta untuk memberikan tanggapan terhadap 15 pertanyaan yang dirancang berdasarkan domain Service Management Practice, dengan fokus khusus pada practice Service Desk. penggunaan skala pengukuran Likert dipilih untuk memberikan kerangka yang jelas dalam mengukur persepsi dan pendapat responden terhadap aspek-aspek tertentu. Skala Likert ini terdiri dari lima pernyataan positif yang mencakup rentang mulai dari "Sangat Tidak Setuju" dengan bobot 1 hingga "Sangat Setuju" dengan bobot 5. Responden akan diminta untuk memilih tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap setiap pernyataan, memungkinkan peneliti untuk mengukur dengan cermat sejauh mana tanggapan mereka terhadap practice Service Desk yang dijalankan oleh Shopee.

2.2. Pengolahan Data

Dalam tahap ini, peneliti akan melakukan pengolahan dan analisis data yang sudah terhimpun. Proses pengolahan data melibatkan pengumpulan dan perhitungan hasil akhir kuesioner. Sementara itu, analisis data menggunakan skala Maturity level (tingkat kematangan) dalam framework ITIL. Melalui penyelesaian analisis data, akan dihasilkan evaluasi tingkat kematangan layanan TI dan analisis kesenjangan berdasarkan perbandingan antara nilai tingkat kematangan yang diperoleh saat ini dengan nilai yang diharapkan.

2.3. Proses Evaluasi Tingkat Kapabilitas

Tahap ini melibatkan evaluasi terhadap kemampuan atau tingkat kapabilitas untuk menentukan sejauh mana tingkat pencapaian dan harapan dalam manajemen layanan TI menggunakan CMMI (Capability Maturity Model Integration). Evaluasi ini dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya.

2.4. Pemberian Rekomendasi Perbaikan

Pada langkah ini, peneliti akan menganalisis serta menyusun rekomendasi perbaikan untuk layanan teknologi informasi sesuai dengan hasil evaluasi, dengan merujuk pada praktik yang diterapkan dalam ITIL V4, khususnya Service Management Practice pada praktik Service Desk. Setelah analisis rekomendasi dilakukan, langkah selanjutnya adalah menetapkan rekomendasi perbaikan yang akan diimplementasikan, berdasarkan prinsip-prinsip dan praktik yang terdapat dalam framework ITIL V4.

2.5. Information Technology Service Management (ITSM)

ITSM atau Manajemen Layanan TI (MLTI) merupakan komponen dari ilmu layanan yang disokuskan pada operasional TI, termasuk penyedia layanan dan dukungan kepada pelanggan. ITSM digunakan sebagai pendekatan oleh organisasi TI dalam mengelola, membangun, merancang, menyusun, dan mengintegrasikan layanan TI secara efektif. ITSM juga membantu dalam memastikan bahwa layanan TI yang diberikan sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati bersama pelanggan.

Information Technology Service Management atau MLTI menekankan pada pemberian layanan kepada pelanggan dengan memberikan fasilitas kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi bisnis melalui teknologi informasi [4]. Pada ITSM terdapat 4 perspektif yaitu Partner /Suppliers, People, Product/Technology, Process [5]. Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ITSM bertujuan untuk memastikan penerapan TI dapat tercapai dan menghasilkan nilai bagi pelanggan. Pendekatan ITSM dalam mengelola, membangun, merancang, menyusun, dan mengintegrasikan layanan TI secara efektif, memungkinkan perusahaan untuk menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan kebutuhan pelanggannya.

2.6. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL v4 merupakan perkembangan dari ITIL v3 yang memberikan transisi yang parktis dan fleksibel bagi organisasi dalam mengadopsi cara kerja baru yang dibutuhkan oleh era digital modern. Tujuan ITIL v4 adalah memberikan panduan yang komprehensif kepada organisasi dan profesional dalam mengelola teknologi informasi dalam konteks ekonomi layanan modern. Di sisi lain, adanya ITIL v4 juga bisa memberi manfaat bagi perusahaan, seperti:

1. ITIL v4 bisa meningkatkan kapabilitas dan produktivitas.
2. ITIL v4 juga bisa meningkatkan hasil pemanfaatan aset.
3. ITIL v4 bisa membantu integrasi layanan TI.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, terdapat 52 responden yang telah mengisi kuisisioner pengalaman pengguna Shopee pada layanan Service Desk. Pengujian ini difokuskan pada pernyataan yang terkait dengan domain ITIL V4, yaitu Service Management Practice pada practice Service Desk. Proses pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil dari kuisisioner yang sebelumnya telah didistribusikan melalui platform Google Form. Proses pengolahan data dilakukan dengan melakukan perhitungan kuisisioner, di mana

Bobot dari setiap nilai jawaban yang diberikan oleh responden (skala 1-5) akan dijumlahkan untuk menganalisis tanggapan dari responden.

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner, tingkat kematangan layanan Service Desk Shopee diukur menggunakan rumus berikut:

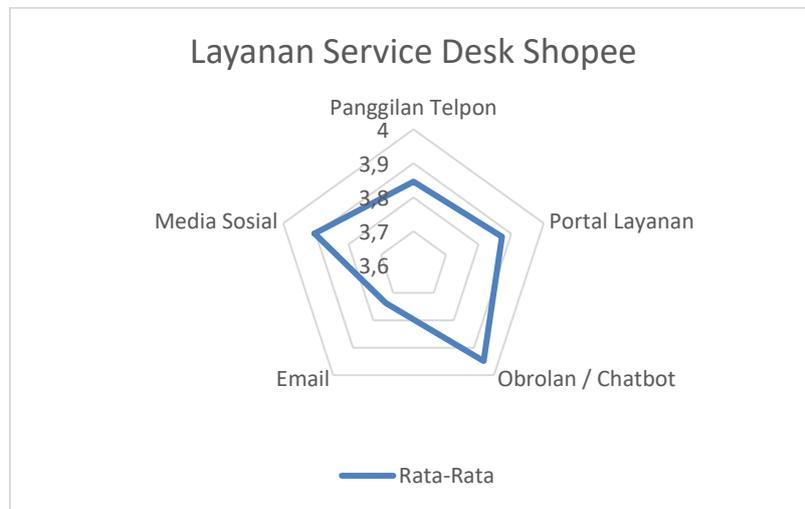
Table 1. Hasil Perhitungan Maturity Level Service Desk Shopee

No	Indikator	Maturity Level (Rata-Rata)
1	Panggilan Telepon	3.84
2	Portal Layanan dan Aplikasi Seluler	3.87
3	Obrolan / Chatbot	3.94
4	Email	3.73
5	Media Sosial	3.90
Rata-Rata		3.86

Berdasarkan hasil dari tabel kuesioner penelitian, tingkat kematangan pada praktek Service Desk oleh pengguna Shopee dalam pengelolaan layanan pada platform e-commerce Shopee memiliki rata-rata sebesar 3.86 yang dapat disimpulkan berada pada level 4 (Managed). Ini tergambar dari nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap indikator, meliputi panggilan telepon sebesar 3.84, Portal Layanan dan Aplikasi Seluler sebesar 3.87, Obrolan/Chatbot sebesar 3.94, Email sebesar 3.73, dan Media Sosial sebesar 3.90. Berikut disajikan radar chart yang menggambarkan nilai rata-rata dari setiap indikator dalam maturity level.

Berdasarkan hasil dari tabel kuesioner penelitian, tingkat kematangan pada praktek Service Desk oleh pengguna Shopee dalam pengelolaan layanan pada platform e-commerce Shopee memiliki rata-rata sebesar 3.86 yang dapat disimpulkan berada pada level 4 (Managed). Ini tergambar dari nilai rata-rata yang diperoleh dari setiap indikator, meliputi panggilan telepon sebesar 3.84, Portal Layanan dan Aplikasi Seluler sebesar 3.87, Obrolan/Chatbot sebesar 3.94, Email sebesar 3.73, dan Media Sosial sebesar 3.90. Berikut disajikan radar chart yang menggambarkan nilai rata-rata dari setiap indikator dalam maturity level.

Berdasarkan perolehan hitungan dan analisis tingkat kematangan yang dilakukan terhadap pengguna Shopee, dapat disimpulkan bahwa kematangan praktik service desk berada pada level 4 (Managed). Hal ini menandakan bahwa proses-proses terkait sudah direncanakan dan dilaksanakan secara rutin, didokumentasikan menggunakan standar dan dilaksanakan pengukuran kinerja proses. Pada tahap Gap Analysis dan Capability Level Assessment, dilakukan evaluasi terhadap kesenjangan dan tingkat kemampuan berdasarkan data yang telah terkumpul dan telah melalui proses analisis.



Gambar 1. Radar Chart Layanan Service Desk Shopee

Hasil perhitungan kesenjangan (gap) menunjukkan adanya nilai kesenjangan pada setiap indikator yang digunakan. Kesenjangan ini dihitung dari perbandingan antara tingkat proses yang diharapkan (ekspektasi atau to-be maturity level) dengan tingkat proses yang mencerminkan kondisi saat ini (realita atau current maturity level). Total dan rata-rata kesenjangan dari setiap proses kemudian dilakukan perhitungan.

Table 2. Gap dan Capability Level

No	Indikator	Realita	Gap
1	Panggilan Telepon	3.84	0.16
2	Portal Layanan dan Aplikasi Seluler	3.87	0.13
3	Obrolan / Chatbot	3.94	0.06
4	Email	3.73	0.27
5	Media Sosial	3.90	0.1
Rata-Rata			0.25

Dari Tabel 2, dapat dilihat bahwa rata-rata kesenjangan yang didapatkan adalah sebesar 0,25. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat harapan maturity level Service Desk Shopee lebih tinggi dibandingkan dengan kondisi yang sebenarnya saat ini. Meskipun kesenjangan pada setiap indikator tidak terlalu besar, tetap perlu dilakukan penyesuaian agar proses-proses dengan maturity level rendah dapat dioptimalkan dan mencapai tingkat optimal. Kesenjangan terbesar terdapat pada indikator Email. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi perbaikan untuk mencapai level 5 (Optimized), yaitu dengan mengoptimalkan proses dokumentasi pada setiap proses agar lebih mudah diolah dan dikelola.

Dengan adanya kesenjangan tersebut dan mengingat rata-rata to-be maturity level mencapai level 4, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses-proses yang ada sehingga Service Desk Shopee mampu meraih tingkat kematangan yang

diharapkan. Hasil rekomendasi perbaikan yang diberikan untuk layanan Service Desk Shopee berdasarkan Framework ITIL V4 adalah:

a. Panggilan Telepon

Rekomendasi yang disarankan yaitu memberikan pelatihan ekstra dan peningkatan kompetensi kepada para agen customer service dalam menangani panggilan telepon dengan baik.

b. Portal Layanan dan Aplikasi Seluler

Rekomendasi yang disarankan yaitu menyederhanakan navigasi dan antarmuka pengguna pada portal untuk memastikan pengalaman pengguna yang intuitif serta menyediakan panduan dan artikel bantuan yang jelas dan mudah dicari.

c. Obrolan atau Chatbot

Rekomendasi yang disarankan yaitu mengoptimalkan penggunaan teknologi chatbot untuk memberikan respons cepat terhadap pertanyaan umum. Selain itu, memastikan chatbot mampu mengarahkan pelanggan ke staf manusia ketika diperlukan.

d. Email

Rekomendasi yang disarankan yaitu memperbaiki kecepatan dan responsivitas dalam menanggapi email dari pelanggan. Kemudian, meningkatkan kejelasan dan ketepatan jawaban dalam email. Dan juga, memastikan adanya sistem manajemen email yang efisien untuk memantau, mengelola, dan menindaklanjuti email dengan baik.

e. Sosial Media

Rekomendasi yang disarankan yaitu memantau aktivitas media sosial secara reguler untuk merespon komentar dan pertanyaan pelanggan dengan cepat. Serta mempertahankan citra positif dengan menyampaikan informasi dan respon yang transparan dan profesional.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi layanan TI pada service desk e-commerce Shopee menunjukkan nilai tingkat kematangan dan tingkat kemampuan 4 (Managed). Hal ini menandakan bahwa manajemen layanan TI telah berjalan dengan baik dan mengikuti prosedur dan praktek manajemen yang telah ditetapkan, serta memusatkan perhatian utama pada kebutuhan pelanggan. Meskipun telah mencapai level 4, terdapat kesenjangan yang diidentifikasi, sehingga disarankan adanya rekomendasi perbaikan. Oleh karena itu, direkomendasikan untuk melakukan tindakan pencatatan yang lebih baik terhadap insiden-insiden dan permasalahan yang terjadi. Hal ini akan membantu dalam analisis dan identifikasi masalah, sehingga dapat membantu dalam penanganan dan pencegahan terjadinya insiden dan permasalahan yang berulang di masa depan. Pemberian rekomendasi ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan TI pada service desk Shopee, sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dan terhindar dari adanya masalah yang berulang serta di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. K. Ilyasa and R. Bisma, “Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim,” *Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 03, no. 01, pp. 50–58, 2022.
- [2] M. Misbachul and U. Al Arobi, “Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Supllier Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4 Assessment Improvement of Information Technology Services on the Practice of Supllier Management And Service Le,” vol. 10, no. 2, p. 1444, 2023.
- [3] F. F. Pratama and D. I. Mulyana, “Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi IMPLEMENTASI ITILV4 FRAMEWORK IT ASSET MANAGEMENT PRACTICE PADA PT . INTEGRASI Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi,” vol. 4, no. 3, pp. 1737–1748, 2023.
- [4] A. N. Salim and T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3,” vol. 17, pp. 2614–5405, 2023.
- [5] A. A. Z. Djamal, I. Santosa, and W. A. Nurtrisha, “Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Service Request Management dan Change Control Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus : Unit RiYanTI Telkom University),” *eProceedings of Engineering*, vol. 10, no. 3, pp. 3165–3171, 2023.