

# Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3

## *Analysis of IT Service Management (ITSM) GoFood Services Using the ITIL V3 Framework*

Celvine Adi Putra<sup>1)</sup>, Tata Sutabri<sup>2)</sup>

<sup>1</sup>Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma  
Jln. Jenderal Ahmad Yani no 2, Palembang, Sumatera Selatan  
E-mail : [celvineadiputra@gmail.com](mailto:celvineadiputra@gmail.com)<sup>1)</sup>, [tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)<sup>2)</sup>

### **Abstract**

*The role and use of technology today is vast and can be applied in all areas of life. Technology has become an essential part of human life and affects the way we interact, work and do business. Information technology makes it possible to manage businesses digitally, such as the GoFood service offered by Gojek. This service allows consumers to order food online and helps business owners expand their market reach thereby increasing their sales. This research will use the ITIL V3 framework using the service operation domain. After conducting the research, it was found that the GoFood service for the event management variable has an average value of 4.41, meaning that the maturity level is quite high which is included in maturity level 4. Furthermore, the incident management variable obtained an average maturity level value of 4.73 which is included in maturity level 4, for the problem management variable obtained an average maturity level value of 4.67 also included in maturity level 4, for the request fulfillment variable getting an average maturity level value of 4.84 and included in maturity level 4, for the access management variable getting an average maturity level value of 4.76 which is included in maturity level 4. Maturity level 4 is managed, which means that the processes in the services provided are planned and have been implemented properly and documented.*

*Keywords: ITIL V3, Service Operation, GoFood, ITSM*

### **Abstrak**

Peran dan penggunaan teknologi saat ini sangat luas dan dapat diterapkan di seluruh bidang kehidupan. Teknologi telah menjadi bagian penting dari kehidupan manusia dan mempengaruhi cara kita berinteraksi, bekerja, dan berbisnis. Teknologi informasi memungkinkan untuk mengelola bisnis secara digital, seperti layanan GoFood yang ditawarkan oleh Gojek. Layanan ini memungkinkan konsumen memesan makanan secara online dan membantu pemilik bisnis memperluas jangkauan pasar sehingga meningkatkan penjualan mereka. Pada penelitian ini akan menggunakan *framework* ITIL V3 dengan menggunakan domain service operation. Setelah melakukan penelitian, didapat bahwa pada layanan GoFood untuk variable *event management* memiliki nilai rata-rata sebesar 4.41, berarti tingkat kematangan cukup tinggi yang termasuk pada *maturity level* 4. Selanjutnya variabel *incident management* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.73 yang termasuk ke dalam *maturity level* 4, untuk variabel *problem management* didapat nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.67 juga termasuk ke dalam *maturity level* 4, untuk variabel *request fulfillment* mendapatkan nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.84 dan termasuk ke dalam *maturity level* 4, untuk variabel *access management* mendapatkan nilai rata-rata *maturity level* sebesar 4.76 yang termasuk ke dalam *maturity level* 4. *Maturity level* 4 adalah *managed* yang berarti proses-proses pada layanan yang diberikan telah direncanakan dan telah dilaksanakan dengan baik dan ter dokumentasi.

*Kata kunci: ITIL V3, Service Operation, GoFood, ITSM*

### **1. Pendahuluan**

Teknologi dan informasi saat ini telah berkembang dengan pesat dan memberikan dampak yang besar bagi perkembangan dan pelayanan yang ada saat ini. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya bisnis yang beralih ke digitalisasi. Penggunaan teknologi informasi menjadi

bagian yang sangat penting dalam menunjang kesuksesan suatu bisnis

Pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi hal yang umum dalam hampir setiap sektor bisnis yang ada saat ini. Salah satu sektor yang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan sukses adalah sektor kuliner. Gojek, sebagai salah satu perusahaan teknologi yang

terkemuka di Indonesia, telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pada sektor kuliner melalui layanan GoFood.

Layanan GoFood memungkinkan konsumen untuk memesan makanan secara *online* dengan mudah dan praktis. Konsumen dapat memilih makanan dari berbagai restoran yang terdaftar di aplikasi Gojek pada fitur GoFood, dan pesanan akan diantarkan oleh kurir Gojek ke alamat yang diinginkan. Dengan adanya layanan ini, konsumen tidak perlu lagi mengantri di restoran atau melakukan panggilan telepon untuk memesan makanan.

Selain memudahkan konsumen dalam memesan makanan, layanan GoFood juga memberikan manfaat bagi pemilik bisnis kuliner. Dengan bergabung pada GoFood, pemilik bisnis dapat memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan penjualan mereka.

*Information Technology Service Management* (ITSM) merupakan konsep manajemen yang bertujuan untuk memberikan layanan teknologi informasi dengan baik dan efisien kepada pelanggan. ITSM tidak hanya memperhatikan teknologi informasi itu sendiri, tetapi juga memperhatikan bagaimana teknologi tersebut dapat membantu organisasi mencapai tujuan bisnisnya[1].

ITSM melibatkan berbagai aspek, mulai dari manajemen sumber daya manusia (SDM), manajemen keuangan, manajemen risiko, hingga manajemen layanan teknologi informasi. Penggunaan framework ITSM seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) membantu mempermudah penerapan ITSM di organisasi dan memastikan bahwa layanan teknologi informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.

Penelitian ini akan menggunakan *framework* ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation*. Pemilihan domain *service operation* dikarenakan tujuan dari domain ini adalah memberikan layanan yang efisien berdasarkan penilaian manajemen layanan TI. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana layanan TI yang digunakan oleh GoFood serta mengukur tingkat kematangan dari layanan TI menggunakan *framework* ITIL V3. Pengukuran tingkat kematangan yang digunakan dalam penelitian ini, dimulai dari level 1 hingga level 5, yang pertama *initial, repeatable, defined, managed, dan optimize*. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu yang diberikan kepada pengguna dengan tujuan untuk dapat memperoleh data yang diperlukan. Kuesioner digunakan karena memiliki beberapa kelebihan, antara lain: dapat mengumpulkan data dan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang singkat dan dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan metode yang lainnya, dapat menjangkau responden yang berada di lokasi yang berbeda-beda, dapat mengurangi bias yang disebabkan oleh faktor subjektif peneliti atau responden, dan dapat

memudahkan analisis data dengan menggunakan teknik statistik[1].

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian sejenis sebelumnya dengan judul yang sama “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*. [2].

selanjutnya penelitian lain yang serupa memiliki judul “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3” pada penelitian tersebut juga menggunakan framework ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation* pada layanan marketplace Shopee[1].

Selanjutnya terdapat penelitian dengan judul “Penilaian IT Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan Framework ITIL V3”, metode pengumpulan data serta informasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuesioner dan wawancara. Metode kuesioner akan disebarakan kepada 35 responden yang bertugas mengelola layanan pada PT. Telkom kota Bengkulu, sedangkan untuk metode wawancara akan dilakukan langsung kepada kepala bagian TI yang bertugas mengelola TI pada PT. Telkom[3].

Penelitian selanjutnya dengan judul “Analisa tingkat pelayanan IT *Service management* pada penerapan sistem ujian nasional berbasis komputer dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3”, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memantau kualitas, dan kinerja pada layanan TI dengan menggunakan pendekatan *service design*, dengan menggunakan tujuh parameter utama, yaitu *service catalog, service level management, service design process, service design technology related activities, oragnizing for service design, service design technology consideration, dan service design process implementation consideration*. Dari penelitian ini mendapatkan hasil tertinggi pada *service catalog management*, dan untuk hasil terendah terdapat pada *service design technology related activities*[4].

Penelitian selanjutnya telah dilakukakan sebelumnya memiliki judul “Analisis layanan TI pada domain *service operation* dengan menggunakan *framework* ITIL V3”, hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahawa tingkat kematangan proses *event management, incident management, dan problem management* pada PT. PLN terdapat pada level 3 yang berarti *defined*, sedangkan untuk *request fulfillment* pada level 2, yang berarti *repeatable*, sedangkan untuk *event management* sebesar 3.06, untuk *incident management* sebesar 3.12, dan untuk *request fulfillment* sebesar 2.54, serta 3.24 untuk *problem management*[5].

## 2.1. IT Service Management (ITSM)

ITSM adalah bagian dari ilmu layanan yang berkonsentrasi pada operasi TI. ITSM dapat didefinisikan sebagai sekumpulan proses yang bekerja sama untuk memastikan secara langsung kualitas layanan TI sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati oleh pelanggan. ITSM berfokus pada mengelola, mendefinisikan, dan memberikan layanan TI untuk mendukung tujuan bisnis[6].

## 2.2. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL adalah serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur[1]. ITIL dapat membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI, selain itu ITIL juga memberikan panduan untuk manajemen layanan TI, termasuk manajemen perubahan, manajemen keamanan, manajemen kapasitas, manajemen kejadian, manajemen ketersediaan, dan lain-lain.

ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) terstruktur yang terdiri dari serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur. ITIL membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI mereka. Selain itu, ITIL juga memberikan panduan untuk manajemen layanan TI, seperti manajemen perubahan, manajemen keamanan, manajemen kapasitas, manajemen kejadian, manajemen ketersediaan, dan lain-lain.

Tujuan utama dari penerapan framework ITIL dalam memberikan layanan TI, sebagai berikut, Mendukung keberhasilan dalam sebuah organisasi dengan mengintegrasikan layanan TI yang ada dengan kebutuhan bisnis. Meningkatkan dan menjaga nilai kualitas layanan TI secara berkelanjutan, dan ITIL dapat menekan dan meningkatkan efisiensi pengeluaran dalam penyediaan layanan teknologi informasi dalam jangka panjang. Penerapan ITIL pada suatu organisasi memiliki keuntungan sebagai berikut, ITIL dikembangkan dengan pendekatan praktis dalam manajemen layanan, dan framework yang dimilikinya dirumuskan dari best practices perusahaan penyedia layanan global. Tujuan ITIL adalah untuk memberikan nilai bagi bisnis dan telah terbukti meningkatkan efisiensi organisasi serta kepuasan pengguna layanan teknologi informasi. ITIL memiliki skala praktis yang dapat disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dalam menyediakan layanan teknologi informasi. ITIL dapat diadopsi oleh organisasi layanan apapun, sehingga cocok dan bermanfaat bagi organisasi baik kecil, menengah, maupun besar, baik swasta maupun publik, dengan kondisi teknis yang berbeda. ITIL tidak terikat pada platform teknologi apapun,

sehingga merupakan sebuah vendor penyedia layanan yang netral.

ITIL terdiri dari lima fase utama, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operations*, dan *continual service improvement*. Setiap fase memiliki proses dan tugas yang berbeda-beda untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan oleh organisasi selalu terbaik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pertama *service strategy* merupakan fase merancang, mengembangkan dan menerapkan manajemen pelayanan bagi sumber data strategis, yang kedua *service design* adalah tahapan pengembangan layanan TI yang mencakup arsitektur, proses, kebijakan, dan dokumen yang sesuai dengan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan. Ketiga *service transition* merupakan fase mengembangkan dan meningkatkan kemampuan untuk transisi dari layanan baru dan dimodifikasi untuk produksi, keempat *service operation* merupakan fase untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam menyediakan dan mendukung layanan demi memastikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan, dan yang terakhir *continual service improvement* merupakan fase yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan TI yang disediakan kepada pelanggan secara berkelanjutan.

Pada fase Service Operation, terdapat lima subdomain yang mencakup beberapa area penting dalam pengelolaan layanan TI secara operasional. Kelima subdomain tersebut antara lain.

*Event Management*: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan peristiwa atau kejadian dalam layanan IT, seperti monitoring, pelaporan, dan tindakan responsif terhadap peristiwa yang terjadi.

*Incident Management*: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan insiden atau gangguan dalam layanan IT, seperti pengumpulan informasi, klasifikasi, prioritas, dan tindakan penyelesaian insiden.

*Problem Management*: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan masalah atau isu yang terjadi dalam layanan IT, seperti identifikasi, analisis, dan tindakan pencegahan untuk menghindari terjadinya masalah di masa depan.

*Request Fulfillment*: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan IT dari pengguna, seperti pengumpulan informasi, persetujuan, dan tindakan pemenuhan permintaan.

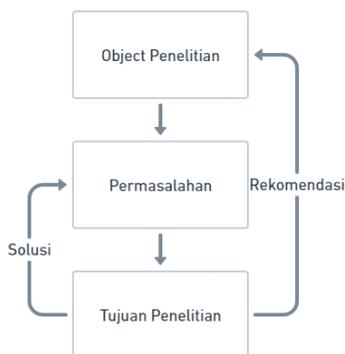
*Access Management*: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan akses dan hak akses pengguna terhadap layanan IT, seperti pengaturan hak akses, pengawasan penggunaan, dan tindakan pencegahan terhadap akses tidak sah.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan membahas topik ITSM (Information Technology Service Management) pada layanan akademik dengan

menggunakan framework ITSM ITIL V3 yang berjudul “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan Go Food Menggunakan Framework ITIL V3”.

### 3. Metodologi Penelitian

Metode diperlukan agar tujuan dari penelitian ini dapat dicapai dengan sesuai dengan rencana yang telah diterapkan. Dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan sebuah metode sebagai cara ilmiah yang dapat digunakan untuk pengumpulan data, dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam penentuan objek penelitian dan permasalahan yang akan dijadikan batasan penelitian. Metode yang digunakan sebagai berikut Jelaskan metode penelitian dan teknik penelitian yang digunakan.



Gambar 1 Metode Penelitian

Berdasarkan gambar 1, terdiri dari tiga tahapan metode penelitian yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini, yang pertama menemukan object penelitian, langkah kedua menemukan dan mengidentifikasi permasalahan yang akan diangkat untuk dijadikan tema penelitian, dan langkah terakhir menentukan tujuan dari dilakukannya penelitian ini serta solusi terhadap masalah yang sedang menjadi pembahasan.

#### 3.1 Metode Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden yang menggunakan layanan GoFood. Isi dari kuesioner ini dimulai dari penjelasan mengenai tujuan dari pengumpulan data, selanjutnya berisi penjelasan cara pengisian kuesioner, dengan jumlah total pertanyaan 15 buah.

#### 3.2 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Skala Likert merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang terhadap suatu topik atau pernyataan dengan memberikan nilai pada tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan[7]. Skala Likert terdiri dari lima atau lebih tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan, biasanya mulai dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju". Skala Likert banyak digunakan dalam penelitian di berbagai bidang, termasuk psikologi, ilmu sosial, dan pendidikan.

Pada penelitian ini menggunakan lima tingkat persetujuan, dimana sangat tidak setuju diberi bobot sebesar 1, tidak setuju diberi bobot sebesar 2, netral diberi bobot sebesar 3, setuju diberi bobot sebesar 4, dan sangat setuju diberi bobot sebesar 5.

#### 3.3 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL dapat membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI, selain itu ITIL juga memberikan panduan untuk manajemen layanan TI, termasuk manajemen perubahan, manajemen keamanan, manajemen kapasitas, manajemen kejadian, manajemen ketersediaan, dan lain-lain. Pada ITIL terdapat lima fase utama, yaitu service strategy, service design, service transition, service operations, dan service continual service improvement[8].

Pada Service Operation, terdapat lima subdomain yang digunakan pada penelitian. Kelima subdomain tersebut antara lain, *event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management.*

#### 3.4 Metode Penyajian Data

Data penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tabel, yang diharapkan dapat mempermudah dalam melakukan analisis data serta memahami data dengan lebih sistematis.

##### 3.4.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat mengukur variabel yang diinginkan secara akurat dan valid. Uji validitas penting dilakukan guna memastikan data yang dihasilkan dalam penelitian benar-benar valid dan dapat dipercaya. Dengan melakukan uji validitas, peneliti dapat mengevaluasi apakah instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur variabel yang diinginkan dengan baik atau tidak[9].

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}} \quad (1)$$

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.05, maka pengukuran dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ , maka pengukuran dianggap tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS)

##### Keterangan:

$r_{xy}$  Koefisien korelasi

$n$  Jumlah responden

$x$  Skor masing-masing responden variable  $x$

$y$  Skor masing-masing responden variable  $y$

$\sum x$  Jumlah skor item pernyataan

$\sum y$  Jumlah Skor total item ternyata  
 $\sum xy$  Jumlah perkalian x dan y

### 3.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menilai seberapa konsisten dan akurat instrumen pengukuran dalam mengukur variabel yang sama pada waktu yang berbeda atau pada sampel yang berbeda. Uji reliabilitas penting dilakukan guna memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan menghasilkan data yang konsisten. Dengan melakukan uji reliabilitas, peneliti dapat mengevaluasi seberapa baik instrumen pengukuran dapat mengukur variabel yang sama pada waktu yang berbeda atau pada sample yang berbeda[9].

$$r_i = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{p(k-p)}{k\sigma_t^2}\right) \quad (1)$$

**Keterangan:**

$r_i$  Reliabilitas instrument  
 $k$  Banyaknya butir pertanyaan  
 $p$  Skor rata-rata

Berikut kriteria pengujian reliabilitas jika nilai *rhitung*  $\geq r_{tabel}$ , maka akan tersebut dianggap reliabel. Untuk mengukur reliabilitas sebuah kuesioner, dapat digunakan nilai Alpha Cronbach yang dianggap baik jika nilainya  $> 0,6$ . Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS).

### 3.5. Maturity Level

Maturity level merupakan indikator yang penting dalam mengevaluasi kemampuan suatu organisasi dalam mengimplementasikan dan mempraktikkan suatu kerangka kerja atau metode tertentu. Dengan menggunakan skala lima level, maturity level dapat memberikan gambaran sejauh mana organisasi telah berhasil mengadopsi kerangka kerja atau metode tersebut dan memberikan panduan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dengan meningkatkan maturity level, organisasi dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Level pada maturity merupakan penilaian terhadap kemampuan suatu organisasi dalam mengadopsi dan menerapkan suatu kerangka kerja atau metode tertentu. Skala yang digunakan dalam penilaian tersebut biasanya terdiri dari lima level, yaitu level 1 hingga level 5, di mana setiap level memiliki ciri khas dan tujuan yang berbeda. Dalam penilaian maturity level, setiap level mencerminkan tingkat kematangan organisasi dalam mengadopsi dan menerapkan kerangka kerja atau metode tersebut. Dengan meningkatnya level pada maturity, maka kemampuan organisasi dalam mengadopsi dan menerapkan kerangka kerja atau

metode tersebut semakin tinggi dan kinerja organisasi semakin meningkat[10].

Level 1 - Initial: Organisasi pada level ini belum memiliki kemampuan atau pengalaman dalam mengadopsi suatu kerangka kerja atau metode. Proses-proses yang digunakan masih tidak terdefinisi dengan baik dan tidak ada konsistensi dalam pelaksanaannya.

Level 2 - Repeatable: Organisasi pada level ini sudah mulai memahami suatu kerangka kerja atau metode dan menerapkannya secara konsisten. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan dokumentasi sudah tersedia

Level 3 - Defined: Organisasi pada level ini sudah menetapkan suatu kerangka kerja atau metode secara formal dan terdokumentasi. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan telah diimplementasikan secara konsisten.

Level 4 - Managed: Organisasi pada level ini sudah memantau dan mengukur kinerja proses secara teratur untuk meningkatkan efektivitasnya. Organisasi pada level ini juga sudah melakukan perbaikan secara terus menerus pada proses yang ada.

Level 5 - Optimized: Organisasi pada level ini telah mencapai kesempurnaan dalam mengadopsi suatu kerangka kerja atau metode. Organisasi pada level ini terus meningkatkan proses yang ada dan mampu menghasilkan manfaat bisnis yang signifikan.

maturity level dapat diperoleh dengan menggunakan

$$indexs = \frac{\sum(\text{Jawaban} \times \text{bobot})}{\sum \text{Pertanyaan Kuesioner}} \quad (2)$$

Table 1. Maturity Level

Interval	Maturity Level
0.51-1.50	Initial
1.51-2.50	Repeatable
2.51-3.50	Defined
3.51-4.50	Managed
4.51-5.00	Optimized

## 4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 52 orang, dari kuesioner yang telah disebarakan secara acak.

Tahap selanjutnya adalah melakukan uji validitas pada kuesioner yang telah terkumpul untuk mengevaluasi kevalidan dari pertanyaan dalam kuesioner, selain itu, uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi kestabilan skor dari kuesioner, kedua tahap ini penting dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh dari kuesioner menghasilkan data yang konsisten.

Tahap terakhir melakukan perhitungan *maturity level* berdasarkan subdomain dari *service operation* yaitu *event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management*. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa matang proses manajemen layanan yang telah dilakukan oleh GoFood dalam subdomain tersebut.

#### 4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengevaluasi kevalidan dari pertanyaan dalam kuesioner, sehingga dapat mengukur variable yang diteliti secara akurat dan relevan. Hasil dari uji validitas terdapat pada tabel 2.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variable	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Event Management	1	0.600	0.279	valid
	2	0.419	0.279	valid
	3	0.325	0.279	valid
Incident Management	1	0.404	0.279	valid
	2	0.444	0.279	valid
	3	0.349	0.279	valid
Problem Management	1	0.355	0.279	valid
	2	0.432	0.279	valid
	3	0.484	0.279	valid
Request fulfillment	1	0.366	0.279	valid
	2	0.491	0.279	valid
	3	0.409	0.279	valid
Access Management	1	0.367	0.279	valid
	2	0.430	0.279	valid

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.05, maka pengukuran dianggap valid, dimana  $r_{tabel} = 0.279$ . Berdasarkan hasil pengujian validitas, dapat dinyatakan bahwa semua pertanyaan valid.

Pengujian selanjutnya merupakan uji reliabilitas, dengan menggunakan alat ukur *alpha cronbach*, yang jika nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0.6 maka jawaban yang didapat dari responden reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	$r_{hitung}$	Kesimpulan
Event Management	0.616	Reliabel
Incident Management	0.626	Reliabel
Problem Management	0.619	Reliabel
Request Fulfillment	0.625	Reliabel
Access Management	0.625	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, dapat dinyatakan semua variable adalah valid.

#### 4.2 Maturity Level

Secara keseluruhan tingkat kematangan pada layanan sebesar 4.38, untuk lebih detail mengenai rata-rata yang didapat pada maturity level dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Rata-Rata Maturity Level

Variable	Nilai	Level	Keterangan
Event Management	4.41	4	Managed
Incident Management	4.73	4	Managed
Problem Management	4.67	4	Managed
Request Fulfillment	4.84	4	Managed
Access Management	4.76	4	Managed
Rata-Rata	4.676		

### 5. Kesimpulan

Bagian ini terdiri atas simpulan dan berisi saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel *event management, incident management, problem management, dan access management* memiliki nilai rata-rata *maturity level* yang tinggi, yaitu sebesar 4.41, 4.73, 4.67, 4.84, dan 4.76, yang semuanya termasuk dalam level 4. Hal ini menunjukkan bahwa proses-proses pada layanan telah direncanakan dan dilaksanakan dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen layanan pada layanan GoFood telah mencapai tingkat kematangan yang tinggi dan memenuhi standar yang ditetapkan.

#### 5.2. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya, bisa menggunakan *framework ITSM* yang lainnya, seperti COBIT 5 dan sejenisnya.

### Daftar Rujukan

- [1] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 17, pp. 2614–5405, doi: 10.25134/nuansa.
- [2] M. Rizki and S. O. Kunang, "ANALISIS IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) LAYANAN SISFO UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3," *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- [3] D. Mahdalena and W. Cholil, "PENILAIAN IT SERVICE MANAGEMENT PADA INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI PT. TELKOM KOTA BENGKULU MENGGUNAKAN ITIL V3," *Gema Teknologi*, vol. 21, no. 1, pp. 34–41, Oct. 2020, doi: 10.14710/gt.v21i1.33082.
- [4] E. Novilia, W. Cholil, and T. B. Kurniawan, "Analisa tingkat pelayanan IT service management pada penerapan sistem ujian nasional berbasis komputer dengan

- menggunakan kerangka kerja ITIL v3,” vol. 2, no. 1, p. 24, 2020.
- [5] E. S. Negara and W. Nugraha, “ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3,” 2021.
- [6] Fahrudin Salim, “Pengaruh Information Technology Service Management (ITSM) terhadap Kinerja Industri Perbankan,” 2017.
- [7] A. Febtriko and I. Puspitasari, “MENGUKUR KREATIFITAS DAN KUALITAS PEMOGRAMAN PADA SISWA SMK KOTA PEKANBARU JURUSAN TEKNIK KOMPUTER JARINGAN DENGAN SIMULASI ROBOT,” *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, Jan. 2018, doi: 10.36341/rabit.v3i1.419.
- [8] R. Dwi Handayani and R. Abdul Aziz, “Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi,” vol. 11.
- [9] H. Puspasari, W. Puspita, A. Farmasi Yarsi Pontianak, and K. Barat, “Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards Elections Health Supplements in Facing Covid-19,” Online. [Online]. Available: <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- [10] D. Asdiany, I. Palopo, and S. ParePare, “Analisis Tingkat Kematangan (Maturity Level) Tata Kelola Teknologi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit 4.1 pada STAIN ParePare,” vol. 6, no. 2, pp. 96–111, 2018.