

# Analisis Manajemen Layanan TI pada Kebangkrutan E-commerce jd.id Menggunakan Kerangka Kerja Infrastructure Technology Information Library (ITIL v3)

<sup>1</sup>Ferzha Utama Putra, <sup>2</sup>Kurnia Anggriani, <sup>3</sup>Sri Okta Piani, <sup>4</sup>Arie Vatesia, <sup>5</sup>Putra Bismantolo

<sup>1,2,3,4,5</sup>Fakultas Teknik, Universitas Bengkulu, Indonesia

<sup>1</sup>[fputama.edu@unib.ac.id](mailto:fputama.edu@unib.ac.id); <sup>2</sup>[kurnia.anggriani@unib.ac.id](mailto:kurnia.anggriani@unib.ac.id); <sup>3</sup>[srioktapiani2001@gmail.com](mailto:srioktapiani2001@gmail.com); <sup>4</sup>[arie.vatesia@unib.ac.id](mailto:arie.vatesia@unib.ac.id); <sup>5</sup>[putrabismantolo@unib.ac.id](mailto:putrabismantolo@unib.ac.id);

## Article Info

### Article history:

Received, 2024-04-22

Revised, 2024-05-20

Accepted, 2024-05-31

### Kata Kunci:

Manajemen Layanan TI,  
JD.id,  
ITIL V3,  
Service Operation,  
Maturity level.

### Keywords:

Manajemen Layanan TI, JD.id,  
ITIL V3, Service Operation,  
Maturity level.

## ABSTRAK

*E-commerce* akhir ini menjadi tempat yang banyak diminati oleh konsumen untuk berbelanja. Secara umum, *e-commerce* adalah tempat berbelanja online yang bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun. Diantara banyaknya layanan *e-commerce* yang ada di Indonesia, salah satunya yaitu JD.id. Pada penelitian ini membahas tentang tutupnya layanan JD.id di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk melihat layanan TI yang digunakan JD.id sebelumnya dengan melihat proses-proses dari domain *service operation* dengan kerangka kerja ITIL V3 dan mengetahui sejauh mana pengelolaan terhadap layanan TI yang digunakan JD.id sebelum tutupnya JD.id. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna JD.id di wilayah-wilayah Indonesia. Metode yang digunakan adalah metode pendekatan deskriptif kuantitatif dan evaluasi hasil penelitian ini didasarkan pada kuesioner yang diberikan kepada responden menggunakan *skala likert*. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang yang merupakan pengguna JD.id. Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu dari data primer dan data sekunder. Analisis data yang dilakukan yaitu perhitungan *maturity level* dari subdomain *service operation*. Hasil dari penelitian terdapat nilai paling rendah yaitu variabel *problem management* dengan nilai 3.70 artinya *marketplace* JD.id masih belum terlalu maksimal dalam hal untuk mencegah terjadinya insiden dan belum adanya perbaikan proses secara tetap dan belum begitu maksimal dalam peningkatan layanan yang berkelanjutan. Akan tetapi secara keseluruhan tingkat kematangan (*Maturity Level*) rata-rata berada pada level 4 dengan skor yaitu 3.97. Artinya proses-proses layanan TI di *marketplace* JD.id sudah direncanakan dan dilaksanakan dengan baik dan konsisten, namun otomasi dengan perangkat teknologi informasi yang digunakan terbatas.

## ABSTRACT

*E-commerce* has recently become a place that is in great demand by consumers to shop. In general, *e-commerce* is a term used to describe the sale of goods and services via the internet. Among the many *e-commerce* services in Indonesia, one of them is JD.id. This research aims to look at the IT services used by JD.id previously by looking at the processes of domain *service operations* with the ITIL V3 framework and finding out the extent of management of the IT services used by JD.id before JD.id closed. The method used in this research is a quantitative descriptive method and the assessment of the results of this research is based on the answers to the questionnaire given to respondents using a Likert scale. The sample taken was 100 people who were JD.id users. The data sources obtained in this research are primary data and secondary data. The data analysis carried out was calculating the Maturity Level of the Service Operation subdomain. The results of the research obtained the lowest value, namely the problem management variable with a value of 3.70, meaning that the JD.id marketplace is still not very optimal in terms of preventing incidents from occurring and there is no permanent improvement process and is not very optimal in terms of continuous service improvement. However, the overall maturity level (*Maturity Level*) on average is at level 4 with a score of 3.97 this means that the IT service processes in the JD.id marketplace have been planned and implemented well and consistently, but automation with the information technology tools used is limited.

**Penulis Korespondensi:**

Ferzha Utama Putra,  
Program Studi Sistem Informasi,  
Universitas Bengkulu,  
Email: [fputama.edu@unib.ac.id](mailto:fputama.edu@unib.ac.id)

**1. PENDAHULUAN**

Zaman modern saat sekarang ini perkembangan teknologi informasi sudah sangat pesat, hampir semua sektor kehidupan masyarakat memerlukan teknologi informasi untuk memudahkan aktivitasnya. Salah satu kemajuan teknologi yang bertaburan saat sekarang ini yaitu di sektor perdagangan. *E-Commerce* akhir-akhir ini menjadi tempat yang banyak diminati oleh konsumen untuk berbelanja. Secara umum, *e-commerce* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan penjualan barang dan jasa melalui internet [1]. Diantara banyaknya layanan *e-commerce* yang ada di Indonesia, salah satunya yaitu JD.id. *Marketplace* JD.id merupakan anak usaha dari JD.com sebuah *e-commerce* yang berpusat di Tiongkok. *Marketplace* JD.id merupakan perusahaan perdagangan elektronik di Indonesia yang didirikan oleh Liu Qiangdong sejak tahun 2015. JD.id merupakan perusahaan *mall online* yang beroperasi di Jakarta, dibentuk sebagai kerjasama antara JD.com yang juga dikenal sebagai Jing Dong Mall. JD.id memiliki tujuan untuk menjadi perusahaan *e-commerce* yang paling populer dan terpercaya dengan terus-menerus berupaya menghadirkan layanan dan beraneka ragam produk kepada seluruh pengguna dan pelanggannya di Indonesia. Layanan TI pada aplikasi *marketplace* JD.id digunakan untuk memberikan pelayanan kepada *customer* untuk melakukan proses transaksi di *marketplace* JD.id. Contoh layanannya adalah mulai dari *product management* yang dapat membantu *customer* menampilkan barang yang akan dicari seperti adanya fitur *search* hingga *payment service* yang merupakan layanan *e-commerce* dalam melakukan pembayaran pada transaksi.

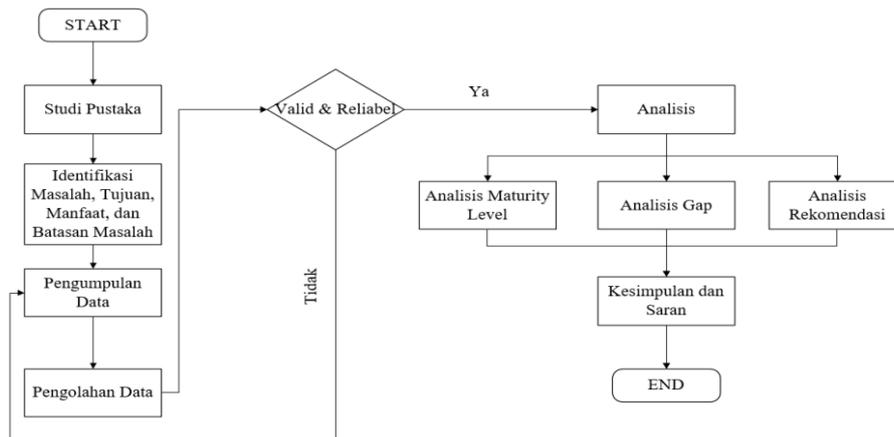
Tutupnya layanan JD.id di Indonesia karna adanya hubungan dengan performa *bisnis.com* yang belum sesuai ekspektasi, dan menyebabkan adanya persaingan dari para kompetitor yang tak kalah besar di Asia Tenggara seperti Shopee, Tokopedia dan Lazada. Hasil dari penelitian mengatakan adanya keluhan dari masyarakat yang kurang puas belanja di *marketplace* JD.id, layanan *customer service* yang kurang memuaskan, dan *customer* merasa pelayanan yang diberikan JD.id belum bisa untuk memecahkan masalah *customer* dan terdapat fitur-fitur yang tidak dapat memberikan jaminan kemanannya. Dari hasil wawancara kepada pengguna *marketplace* JD.id mengatakan banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut, sehingga pengguna sulit untuk mengetahui apa yang harus dilakukan dan harus kemana, fitur pada layanan JD.id tidak memberikan tanggung jawab jika ada masalah seperti pada fitur pembelian pada tiket pesawat [2], [3].

Metode yang dapat digunakan dalam proses manajemen layanan TI yaitu dengan *Information Techonology Service Management* (ITSM). Manajemen layanan adalah salah satu standar kerangka kerja manajemen TI [4]. Standar kerangka kerja manajemen TI yang terkenal adalah *Perpustakaan Teknologi Infrastruktur Informasi* (ITIL), COBIT, ISO/IEC 20000 dan ISO/IEC 38500. ITIL sebuah layanan TI dari ide pengadaan, perencanaan, pengembangan sistem, operasional layanan TI, dan perbaikan serta pengembangan, sampai layanan TI dihentikan [5]. Objek penelitian yang dilakukan adalah layanan JD.id. ITIL V3 merupakan salah satu kerangka kerja yang berfokus terhadap layanan. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3 yang bertujuan untuk melihat layanan yang telah digunakan JD.id sebelum tutupnya *e-commerce* tersebut. Untuk itu peneliti akan melakukan penelitian terhadap layanan TI yang digunakan JD.id menggunakan kerangka kerja ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation*, penulis memilih domain ini karena domain ini adalah tahapan layanan TI yang mencakup semua kegiatan operasional sehari-hari pengelolaan layanan [6]. Sehingga tujuan penelitian ini untuk melihat sejauh mana pengelolaan layanan TI yang digunakan JD.id sebelum tutup.

Dalam penelitian sebelumnya dan jurnal yang telah ditemui, memiliki inti yang sama yaitu menjelaskan tentang layanan. Oleh karena itu, untuk penelitian ini akan menganalisis layanan TI yang digunakan JD.id sebelum tutupnya *e-commerce* tersebut menggunakan ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation*, dengan beberapa proses-proses yaitu, *Event management*, *Incident management*, *Problem management*, *Request fulfillment* dan *Access management*. Dari uraian diatas maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Manajemen Layanan TI Pada Kebangkrutan *E-Commerce* JD.Id Menggunakan Kerangka Kerja *Infrastructure Technology Information Library* (ITIL V3)”.

**2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif yang akan membantu penulis dalam memecahkan rumusan masalah penelitian dan menjelaskan tentang manajemen layanan TI yang digunakan JD.id terhadap kebangkrutan dengan standar kerangka kerja ITIL V3 domain *service operation*. Untuk populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna JD.id dengan ukuran sampel 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* yaitu dengan teknik *convenience sampling*. Ukuran sampel kuesioner menggunakan teknik *skala likert* (skala 5 poin). Penggunaan skala 5 poin yaitu mampu mengakomodir jawaban responden yang bersifat netral atau ragu-ragu (Sugiyono, 2019). Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 27. Berikut alur pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini seperti pada gambar 1:



Gambar 1. Alur Penelitian

### 3. HASIL DAN ANALISIS

Penyebaran penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kuesioner disebarikan kepada pengguna *marketplace* JD.id secara acak di wilayah-wilayah Indonesia sebanyak 100 orang. Selanjutnya dilakukan uji validitas untuk mengetahui pernyataan dari kuesioner telah valid atau tidak valid, dan akan dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur kestabilan skor, dan dilakukan perhitungan *maturity level* untuk menghitung tingkat kematangan dari subdomain dari *service operation* ITIL V3.

Uji validitas menggunakan SPSS akan menunjukkan hubungan signifikan dari masing-masing indikator dan total scorenya. Pada penelitian ini, data yang terkumpul untuk uji validitas berjumlah 100 orang yaitu mempunyai kriteria yang pernah bertransaksi di *marketplace* JD.id. Uji validitas dinyatakan validitas jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, dimana  $r_{tabel} = 0,195$  [7]. Tabel 1 dibawah ini menunjukkan hasil uji validasi.

Table 1. Hasil Uji Validitas

Domain	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Event Management	EM1	0,622	0,195	Valid
	EM2	0,817	0,195	Valid
	EM3	0,809	0,195	Valid
	EM4	0,857	0,195	Valid
	EM5	0,690	0,195	Valid
	EM6	0,692	0,195	Valid
	EM7	0,765	0,195	Valid
	EM8	0,864	0,195	Valid
	EM9	0,547	0,195	Valid
	EM10	0,794	0,195	Valid
	EM11	0,794	0,195	Valid
	EM12	0,752	0,195	Valid
	EM13	0,717	0,195	Valid
	EM14	0,851	0,195	Valid
Inciden Management	IM1	0,848	0,195	Valid
	IM2	0,893	0,195	Valid
	IM3	0,819	0,195	Valid
	IM4	0,848	0,195	Valid
	IM5	0,860	0,195	Valid
	IM6	0,841	0,195	Valid
	IM7	0,887	0,195	Valid

	IM8	0,836	0,195	Valid
<i>Request Fulfillment</i>	RF1	0,806	0,195	Valid
	RF2	0,873	0,195	Valid
	RF3	0,827	0,195	Valid
	RF4	0,829	0,195	Valid
	RF5	0,876	0,195	Valid
<i>Problem Management</i>	PM1	0,721	0,195	Valid
	PM2	0,778	0,195	Valid
	PM3	0,731	0,195	Valid
	PM4	0,705	0,195	Valid
	PM5	0,826	0,195	Valid
	PM6	0,838	0,195	Valid
	PM7	0,779	0,195	Valid
<i>Access Management</i>	AM1	0,757	0,195	Valid
	AM2	0,887	0,195	Valid
	AM3	0,837	0,195	Valid
	AM4	0,864	0,195	Valid
	AM5	0,848	0,195	Valid
	SM6	0,811	0,195	Valid
	AM7	0,885	0,195	Valid
	AM8	0,800	0,195	Valid
	AM9	0,899	0,195	Valid
	AM10	0,850	0,195	Valid
	AM11	0,903	0,195	Valid
	AM12	0,896	0,195	Valid

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi terhadap instrument-instrumen yang mengukur konsep. Reliabilitas merupakan syarat untuk tercapainya validitas suatu kuesioner dengan tujuan tertentu. Dalam mengukur reliabilitas menggunakan SPSS dilakukan dengan uji statistik *alpha cronbach*. Pengujian dilakukan secara terpisah untuk masing-masing sub domain sama seperti pada uji validitas. Variabel akan dinyatakan reliabilitas apabila nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 (*alpha cronbach* > 0,6) [8].

Tabel 2 adalah hasil uji reliabilitas dari masing-masing sub domain *event management*, *incident management*, *request fulfilment*, *problem management*, dan *access management*.

Table 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
<i>Event Management</i>	0,939	Reliabel
<i>IncidentManagement</i>	0,946	Reliabel
<i>Request Fulfilment</i>	0,897	Reliabel
<i>ProblemManagement</i>	0,883	Reliabel
<i>Access Management</i>	0,966	Reliabel

Penilaian tingkat kematangan atau *maturity* dilakukan dengan mencari nilai rata-rata pada subdomain *service operation* dari hasil kuisisioner. Menentukan *level* subdomain dihitung dengan persentase frekuensi pilihan jawaban pada setiap pertanyaannya. Dalam melakukan pengukuran *maturity level*, kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data yang akan memiliki nilai indeks dari masing-masing kriteria pada pengukuran yang akan dilakukan pada ITIL V3 – *service operation*. Dari indeks tersebut dapat ditentukan nilai dari perhitungan *maturity level* terdapat pada level berapa dengan rumus pada persamaan 1 sebagai berikut:

$$Indeks = \frac{\sum Total Jawaban}{\sum Pertanyaan Kuesioner} \tag{1}$$

Berdasarkan rumus *maturity* pada persamaan 1 menghasilkan nilai pada Tabel 3 dimana dari perhitungan dan rekapitulasi nilai proses pada domain *Service Operation* diantaranya (*Event management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*) dimana dari masing-masing hasil tersebut memiliki skala dari 0 sampai 5 yaitu *non-existent*, *initial*, *repeatable*, *defined*, *managed*, dan *optimized*.

Table 3. Hasil Maturity Level

Variabel	Nilai	Level	Keterangan
<i>Event Management</i>	3.99	Level 4	<i>Managed</i>
<i>Incident Management</i>	4.04	Level 4	<i>Managed</i>
<i>Request Fulfillment</i>	4.06	Level 4	<i>Managed</i>

<i>Problem Management</i>	3.70	Level 4	<i>Managed</i>
<i>Access Management</i>	4.05	Level 4	<i>Managed</i>
<b>Rata-rata</b>			<b>3.97</b>

Pada Tabel 3 hasil perhitungan *maturity* diatas dapat dilihat pada variabel *event management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 3.99. *Event management* bertujuan untuk memantau semua peristiwa yang terjadi [9], [10]. Setelah dilakukan analisis tersebut pada variabel *event management* berada pada level 4, artinya tidak memiliki pengaruh terhadap kebangkrutan suatu *marketplace* JD.id sehingga tidak dapat membuktikan secara empiris faktor yang menyebabkan kebangkrutan *marketplace* JD.id, yang berarti pada bagian *event management*, *marketplace* JD.id setiap terjadinya peristiwa atau kejadian sudah ada pada level maksimal atau dapat dikondisikan dengan baik oleh layanan teknologi informasi pada *marketplace* JD.id.

Variabel *incident management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.04. *Incident management* yaitu proses mengelola setiap insiden yang terjadi pada layanan TI agar layanan TI bagi pelanggan dapat pulih segera mungkin [11]–[13]. Poin utama pada *incident management* adalah bagaimana tim *helpdesk* dapat memulihkan dengan cepat insiden yang terjadi [7]. Setelah dilakukan analisis pada variabel *incident management* berada pada level 4, yang berarti *marketplace* JD.id belum optimal dalam melakukan peningkatan setiap insiden yang terjadi pada layanan TI sehingga *marketplace* JD.id belum mencapai skala 5 dapat dikarenakan ketika terjadinya sebuah insiden *marketplace* JD.id tidak ada standar yang telah ditetapkan untuk melakukan penanganan insiden.

Variabel *problem management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 3.70. *Problem management* bertujuan untuk mencegah terjadinya insiden agar tidak terjadi berulang-ulang [14], [15]. Setelah dilakukan analisis variabel *problem management* berada pada level 4, yang berarti permasalahan yang dihadapi *marketplace* JD.id pada *problem management* yakni setiap masalah yang berkaitan dengan layanan TI sudah dapat dikelola cukup baik. Proses penyelesaian masalah pada *marketplace* JD.id dapat dikelola dengan baik oleh teknisi TI. Akan tetapi *marketplace* JD.id pada *problem management* belum begitu maksimal dalam hal untuk melakukan peningkatan layanan yang berkelanjutan.

Variabel *request fulfillment* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.06. *Request fulfillment* bertujuan untuk memenuhi permintaan pelanggan layanan TI [16]. Setelah dilakukan analisis pada variabel *request fulfillment* berada pada level 4, artinya tidak memiliki pengaruh terhadap kebangkrutan *marketplace* JD.id. Sehingga variabel *request fulfillment* secara empiris tidak dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kebangkrutan *marketplace* JD.id. Hasil dari *maturity level 4* artinya *marketplace* JD.id sudah dapat mengelola dan mengukur hal untuk menampung permintaan dari pengguna akan tetapi *marketplace* JD.id belum optimal terhadap otomasi teknologi informasi yang digunakan, sehingga belum optimal untuk memenuhi permintaan layanan TI.

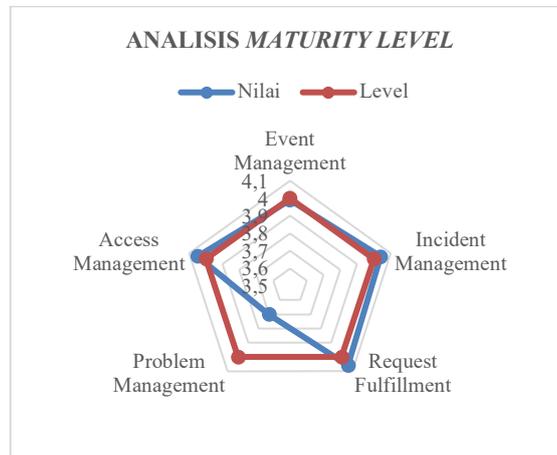
Variabel *Access Management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.05. *Access Management* yakni proses memberikan hak akses layanan TI kepada pengguna yang berhak dan mencegah akses pengguna yang tidak berhak [11]. Setelah dilakukan analisis pada variabel *access management* berada pada level 4, sehingga dapat dikatakan pada perusahaan JD.id atau *marketplace* JD.id *access managemennya* pada level 4 sudah baik, *marketplace* JD.id sudah memberikan hak akses layanan TI yang baik kepada pengguna.

Secara keseluruhan indeks rata-rata dari keseluruhan variabel hasil dari kuesioner adalah sebesar 3.97 yaitu berada pada skala 4 yaitu *managed*, yang dimana *marketplace* JD.id dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada pada layanan TI *marketplace* JD.id, sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan, proses *marketplace* JD.id dilakukan peningkatan secara terus menerus yang membuat proses menjadi lebih baik, namun otomasi dengan perangkat teknologi informasi yang digunakan terbatas. Artinya *marketplace* JD.id dapat mengukur dan memonitor layanan TI pada JD.id, telah dilakukan peningkatan secara berkelanjutan, akan tetapi otomasi perangkat teknologi yang digunakan *marketplace* JD.id terbatas.

Dari perhitungan *maturity level* ITIL V3 – *Service Operation* terdapat nilai terendah yaitu *problem management* yaitu 3.70 yang berarti nilai *problem management* belum mencapai skala 5 dapat dikarenakan ketika terjadi sebuah insiden *marketplace* JD.id belum optimal dalam melakukan peningkatan layanan TI, belum melakukan peningkatan kualitas layanan TI dalam mengatasi akar-akar masalah dari penyebab insiden yang terjadi pada *marketplace* JD.id, dan belum optimalnya produktivitas staf bisnis dalam mengatasi akar masalah pada layanan TI. Dari hasil penyebaran kuesioner dan dapat dilihat dari pernyataan tersebut disimpulkan bahwa setiap permasalahan yang terjadi tidak sepenuhnya dapat ditangani oleh *marketplace* JD.id. Pihak *marketplace* JD.id belum optimal terhadap fitur operasional keamanan (fitur keamanan *two-step authentication*) dan pergantian *password* secara bergantian. Hasil penelitian ini serupa dengan temuan [17] dimana perusahaan belum sepenuhnya menerapkan proses pada *problem management* dimana dapat

menyebabkan layanan TI tidak dapat berjalan secara optimal dan dapat mengganggu kegiatan operasional layanan.

Berikut distribusi dari tingkat kematangan (*Maturity Level*) keseluruhan dari domain *service operation*. Dimana distribusi ini menggambarkan posisi tingkat kematangan saat ini, dapat dilihat pada Gambar 2 diagram radar *maturity level* sebagai berikut:



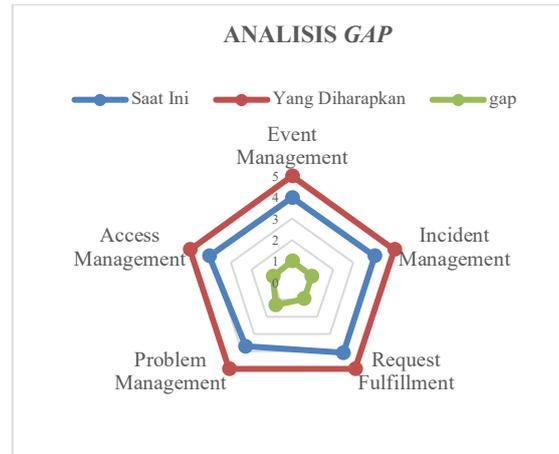
Gambar 2. Diagram Radar Maturity Level

Analisis *Gap* bertujuan untuk melakukan analisis kesenjangan masing-masing proses pada saat ini. Analisis *Gap* digunakan untuk mencari kesenjangan *maturity level* yang didapatkan dari analisis kuesioner dan rekapitulasi dari *maturity level* yang ingin dicapai. Setelah menilai dan mengetahui tingkat kematangan manajemen layanan TI terhadap *marketplace* JD.id berada pada *level 4 (Managed)*, maka selanjutnya dilakukan kesenjangan (*Gap*). Penentuan nilai harapan diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada masing-masing informen. Adapun nilai tingkat kesenjangan (*gap*) dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

Table 4. Hasil Analisis Gap

Subdomain	Saat ini	Yang diharapkan	Gap
<i>Event Management</i>	3,99	5	1,01
<i>Incident Management</i>	4,04	5	0,96
<i>Request Fulfilment</i>	4,06	5	0,94
<i>Problem Management</i>	3,70	5	1,3
<i>Access Management</i>	4,05	5	0,95

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas nilai yang diharapkan yaitu nilai maksimum domain *service operation* dari representasi *maturity level* ITIL V3. Penelitian ini dengan pengukuran ITIL V3 untuk *service operation* berekspektasi bahwa JD.id dapat memenuhi standar atau nilai 5 (*optimaiz*), sehingga penelitian ini menetapkan nilai yang diharapkan yaitu 5. Berikut merupakan radar distribusi menggambarkan posisi hasil analisis *Gap* dapat dilihat pada Gambar 3 diagram radar analisis *Gap* sebagai berikut:



Gambar 3. Diagram Radar Analisis Gap

Berdasarkan hasil *maturity level* yang didapatkan setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada pengguna JD.id, variabel pada domain *service operation* yaitu, *Event management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Acces Management* berada di level 4 dari skala 5, yaitu proses telah dikelola dan terukur, proses telah berjalan dengan baik dan konsisten, otomasi dengan perangkat teknologi informasi terbatas, proses dilakukan peningkatan secara terus menerus. Maka dibuatlah rekomendasi perbaikan untuk perusahaan bagian perdagangan agar lebih dapat meningkatkan kualitas layanannya. Rekomendasi ini dibuat berdasarkan *framework* ITIL V3 domain *service operation*, sebagai berikut:

**Event Management;** Hasil analisis *Gap* yang didapatkan dari level saat ini (*Existing*) adalah 3.99 untuk mencapai level target pada sub domain *event management*, maka dibuatlah rekomendasi perbaikan untuk mengatasi tidak terjadi hal yang sama. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan yakni, *marketplace* seharusnya melakukan peningkatan secara berkelanjutan dengan memanfaatkan otomasi di dalam proses layanan yang ada pada *marketplace*. *Marketplace* seharusnya melakukan peningkatan secara berkelanjutan dan memonitor dengan memanfaatkan otomasi untuk memberitahukan kepada pengguna bahwa setiap bulan *marketplace* melakukan acara seperti *event* bulanan. *Marketplace* mengetahui kapan perlu dilakukan sebuah *event*, sehingga *event* yang dilaksanakan tepat sasaran sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. *Marketplace* tidak membuat *event* hanya sekali, karena *event management* adalah dasar untuk memantau proses dan membuat suatu dasar layanan bagi *marketplace*, target dan mekanisme pemantauan yang tepat juga harus disepakati.

**Incident Management;** Berdasarkan hasil olah data kuesioner, didapatkan level *existing* yaitu 4.04 berada pada level 4 dan untuk mencapai level target pada sub domain *incident management*, maka dibuatlah rekomendasi untuk perbaikan untuk mengatasi tidak terjadi hal yang sama. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan yaitu setiap *marketplace* harus melakukan peningkatan secara terus menerus dengan memanfaatkan otomasi untuk mencatat dan menyimpan insiden yang pernah terjadi sebelumnya sehingga dapat membuat proses menjadi lebih baik. *Marketplace* harus melakukan peningkatan secara terus menerus dengan memanfaatkan otomasi untuk memperbaiki apabila terjadi insiden dan dapat membantu perlindungan keamanan toko dan konsumen. *Marketplace* harus membuat standar operasional yang jelas jika terdapat keluhan dari pelanggan.

**Request Fulfillment;** Berdasarkan hasil olah data kuesioner, didapatkan level *existing* yaitu 4.06 berada pada level 4 dan untuk mencapai level target pada sub domain *request fulfillment*, maka dibuatlah rekomendasi untuk perbaikan untuk mengatasi tidak terjadi hal yang sama. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan yaitu *marketplace* harus melakukan peningkatan secara berkelanjutan terhadap fitur yang dapat menampung masukan berupa permintaan layanan dari pengguna agar dapat meningkatkan kualitas layanan. *Marketplace* harus melakukan peningkatan dan memonitor staff yang diberikan tanggung jawab dibagian pelayanan tanpa tugas lain agar membuat proses menjadi lebih baik. *Marketplace* dapat membuat fitur yang dapat menampung masukan berupa permintaan layanan dari pengguna, agar dapat membantu pihak *marketplace* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

**Problem Management;** Berdasarkan hasil olah data kuesioner, didapatkan level *existing* pada variabel *problem management* adalah 3.70 dan untuk mencapai level target pada sub domain *problem management*, maka dibuatlah rekomendasi untuk perbaikan untuk mengatasi tidak terjadi hal yang sama. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan yaitu *marketplace* harus membuat team khusus didalam proses IT sebagai

pendukung didalam kesuksesan *marketplace* untuk mengetahui permasalahan yang terjadi agar suatu masalah dapat dilakukan dengan cepat supaya dapat membuat proses menjadi lebih baik. *Marketplace* harus melakukan peningkatan secara berkelanjutan untuk membuat katalog atau panduan tertulis mengenai penyebab dan solusi yang terkait, serta harus membuat laporan sehingga agar dapat dengan mudah jika suatu saat akan dilakukan perkembangan pada perusahaan atau *marketplace*. *Marketplace* harus dapat menentukan akar penyebab masalah, menentukan tingkat keparahan dari masalah supaya dapat menyelesaikan masalah agar dapat menentukan solusi untuk menyelesaikan masalah agar tidak terjadi berulang-ulang. *Marketplace* atau perusahaan harus dapat mendokumentasikan permasalahan dan solusi yang telah dilakukan sehingga dapat diperoleh solusi terhadap penyelesaian masalah yang lebih efektif dengan bantuan dokumentasi.

**Access Management;** Hasil analisis *Gap* yang didapatkan dari level saat ini (*Existing*) untuk mencapai level target pada sub domain *acces management*, maka dibuatlah rekomendasi untuk perbaikan untuk mengatasi tidak terjadi hal yang sama. Berikut rekomendasi yang dapat diberikan yaitu *markerplace* seharusnya melakukan peningkatan secara berkelanjutan dengan memanfaatkan otomasi dan memonitor fitur yang dapat membuat pengguna melihat riwayat aksesnya dengan tujuan agar pengguna mengetahui apabila terdapat orang lain yang menggunakan hak aksesnya, *marketplace* seharusnya memonitor terhadap aktivitas login pengguna akun agar mengetahui apabila terdapat login yang tak dikenal yang dapat mengganggu keamanan sistem dan *Marketplace* harus tetap meningkatkan kualitas layanan yang ada dengan cara mengelola dan terus mengawasi hak akses pengguna agar tidak ada pengguna yang dapat melewati hak akses.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari analisis yang telah dilakukan menggunakan ITIL V3 Domain *Service Operation* maka kesimpulannya yang didapatkan adalah dari hasil analisis manajemen layanan TI pada kebangkrutan *e-commerce JD.id* menggunakan ITIL V3 domain *Service Operation* dengan menilai tingkat kematangan (*Maturity Level*) rata-rata mencapai level 4. Dimana pada level 4 (*Managed*). *Maturity level* pada level 4 menjelaskan bahwa proses-proses yang terkait telah berjalan dengan baik dan konsisten dan dari semua perhitungan subdomain pada domain *service operation* terdapat tingkat kematangan berada pada level 4 dari skala 5 yang artinya telah dikelola dan terukur. Sehingga dapat disimpulkan faktor yang menyebabkan kebangkrutan *JD.id* bukan dari sisi layanan. Penelitian berikutnya disarankan agar dapat melihat faktor lain yang mungkin berpotensi berpengaruh terhadap tutupnya *marketplace JD.id* di Indonesia seperti dapat dilihat dari *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transisition* dan *Continual Service Impropvement*. Serta kombinasi *framework* tambahan, sehingga penelitian selanjutnya bisa mengambil sampel lebih banyak dan beragam karena cakupan penelitian semakin luas.

#### REFERENSI

- [1] Y. L. . Rehatalanit, "Peran E-Commerce Dalam Pengembangan Bisnis," *J. Teknol. Ind.*, vol. 5, no. 0, pp. 62–69, 2021.
- [2] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [3] A. L. Dzaki and D. A. Zuliestiana, "Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Situs E-Commerce Jd.Id," *e-Proceeding Manag.*, vol. 9, no. 2, pp. 125–139, 2022.
- [4] N. Mardiyanti, L. Abdurrahman, and I. Santosa, "ANALISIS PERANCANGAN IMPLEMENTASI LAYANAN INTERNAL PERUSAHAAN DENGAN MENILAI TINGKAT PORTOFOLIO MANAJEMEN LAYANAN DAN TINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN PADA PT . DIRGANTARA INDONESIA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 Analysis of Company Internal Service Implem," vol. 7, no. 2, pp. 6939–6964, 2020.
- [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. Rachmi, T. D. Susanto, and A. Herdiyanti, "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan ( Studi Kasus : PT XZY Tangerang)," *J. Tek. Pomits*, vol. 3, no. 2, pp. 175–180, 2014.
- [7] A. W. R. E. Wilda Kristian Mahardika, "Analisis Layanan Teknologi Informasi Menggunakan," vol. 12, pp. 205–211, 2023.
- [8] 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.
- [9] N. P. S. Suryani, "Audit of Governance Information Technology Services Using ITIL v3 Focuses on

- Service Operation Domain in Institution X,” *Artic. Int. J. Eng. Emerg. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 91–95, 2018.
- [10] A. P. Wijaya, P. Widiadnyana, and I. B. A. Swamardika, “Audit of Information Technology using ITIL V . 3 Domain Service Operation on Communications and Information Technology Agency,” *Int. J. Eng. Emerg. Technol.*, vol. 1, no. 1, pp. 11–14, 2016.
- [11] S. T. Peter Fanning, “Service Operations,” *Manag. Prof.*, vol. Part F464, pp. 99–114, 2021, doi: 10.1007/978-3-030-72728-4\_8.
- [12] V. W. Larasati, S. Murtini, and R. Raharjanti, “ITIL Framework 3 : Analysis of Management Information Technology Services at XYZ Hospital in Semarang,” *Asian J. Manag. Entrep. Soc. Sci.*, vol. 03, no. 02, 2023.
- [13] A. F. J. Nugroho and M. I. Fianty, “Streamlining IT Help Desk and Incident Management: Harnessing the Power of the ITIL Framework for Enhanced Efficiency in IT Services,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 5, no. 2, pp. 683–695, 2023, doi: 10.51519/journalisi.v5i2.496.
- [14] R. Setyadi, Y. Kristian, A. Afrijal, F. Deyantoro, and N. I. Prakoso, “Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V 3 Framework in NLAA Purbalingga,” *Sisforma*, vol. 8, no. 1, pp. 7–14, 2021, doi: 10.24167/sisforma.v8i1.3039.
- [15] A. P. Maranis, “INFORMATION SECURITY ANALYSIS USING ITIL FRAMEWORK DOMAIN OPERATION SERVICES,” pp. 99–108, 2021.
- [16] R. M. Iqbal Santosa, “INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION journal homepage : [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv) INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TO,” vol. 7, no. March, pp. 30–36, 2023.
- [17] M. A. Pratiwi and A. R. Tanaamah, “Analysis of IT Service Management in the Salatigaku Application Using the Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 33–43, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.38.