

Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3

Jennifer Arjun, Fenny Lestari, Tata Sutabri

Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: ^{1*}jenniferarjun19@gmail.com, ²fennylestari777@gmail.com ³Tata.Sutabri@gmail.com

Abstrak - Teknologi informasi pada zaman sekarang sangat berkembang dengan pesat terutama pada sektor pariwisata. Penggunaan teknologi dalam bidang pariwisata membuat layanan Traveloka menjadi populer dikarenakan dapat diakses dengan mudah, cepat dan terpercaya. Layanan Traveloka memberikan layanan dimana pengguna dapat memesan tiket pesawat dari berbagai maskapai yang bekerja sama dengan Traveloka dengan varian harga yang berbeda-beda. Layanan ini mempermudah masyarakat untuk menikmati liburan dan mencari tahu harga tiket pesawat dengan mudah. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner dan mendapatkan 30 responden. Lalu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur tingkat kualitas dari sebuah pernyataan setelah itu akan dilakukan perhitungan *maturity level* atau tingkat kematangan untuk menganalisis apakah layanan Traveloka sudah cukup baik dalam melakukan *service operation* di masyarakat. Penelitian ini menggunakan framework ITIL V3 untuk menganalisis layanan Traveloka terutama pada domain *Service Operation*, yang terdiri dari 5 subdomain yaitu untuk tingkat *maturity level* pada subdomain *Event Management* mendapatkan nilai sebesar 4.41, *maturity level* pada subdomain *Incident Management* mendapatkan nilai sebesar 4.22, selanjutnya untuk subdomain *Problem Management* mendapatkan *maturity level* sebesar 4.17, lalu untuk subdomain *Request Fulfillment* tingkat *maturity level* mendapatkan nilai sebesar 4.21 dan yang terakhir untuk subdomain *Access Management* mendapatkan tingkat *maturity level* sebesar 4.30. Maka dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil dari perhitungan *maturity level* dapat dinyatakan semua subdomain berada pada Level *Managed*.

Kata Kunci: ITSM; ITIL; Traveloka; V3; Service Operation

Abstract - *Information technology nowadays is developing very rapidly, especially in the tourism sector. The use of technology in the tourism sector has made Traveloka's services popular because they can be accessed easily, quickly and reliably. The Traveloka service provides a service where users can order plane tickets from various airlines that collaborate with Traveloka with different price variants. This service makes it easier for people to enjoy their holidays and find out plane ticket prices easily. This research used data collection through questionnaires and obtained 30 respondents. Then a validity and reliability test is carried out to measure the quality level of a statement, after which a maturity level calculation will be carried out to analyze whether Traveloka's services are good enough to carry out service operations in the community. This research uses the ITIL V3 framework to analyze Traveloka services, especially in the Service Operation domain, which consists of 5 subdomains, namely the maturity level in the Event Management subdomain gets a value of 4.41, the maturity level in the Incident Management subdomain gets a value of 4.22, then for the Problem subdomain Management got a maturity level of 4.17, then for the Request Fulfillment subdomain the maturity level got a value of 4.21 and finally for the Access Management subdomain it got a maturity level of 4.30. So it can be seen that based on the results of the maturity level calculation it can be stated that all subdomains are at the Managed Level.*

Keywords ITSM; ITIL; Traveloka; V3; Service Operation

1. PENDAHULUAN

Dunia teknologi informasi yang semakin maju pada zaman sekarang dapat memberikan dampak positif dari berbagai sektor industri mulai dari sektor kuliner, hiburan dan juga pariwisata. Dampak positif ini membuat semua informasi dapat diakses dengan cepat dan tepat, serta masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat dan meningkatkan ekonomi bagi para pemilik bisnis dari berbagai bidang. Kemajuan teknologi ini berdampak terutama pada sektor pariwisata dimana masyarakat dapat menikmati liburan dengan berkunjung ke kota atau bahkan negara lain. Dalam bidang teknologi informasi di Indonesia membuat masyarakat meningkatkan penjualan pada bidang pariwisata salah satunya dengan penggunaan layanan Traveloka. Layanan Traveloka sendiri merupakan layanan dimana konsumen dapat melakukan pemesanan tiket pesawat dari berbagai maskapai yang terdaftar sebagai mitra Traveloka secara *online* dan praktis. Ketika konsumen telah melakukan pemesanan dan pembayaran, maka Traveloka selanjutnya akan mengirimkan *invoice* sesuai dengan pesanan. Selain itu, Traveloka juga mengirimkan tiket pesawat beserta dengan nomor ID untuk konsumen. Lalu konsumen dapat melakukan *check-in* di hari keberangkatan sesuai dengan nomor ID yang telah dikirimkan oleh Traveloka. Hal ini membuat konsumen merasa cepat dan nyaman dikarenakan konsumen tidak perlu datang ke agent travel untuk melakukan pemesanan tiket pesawat. Traveloka juga menawarkan berbagai promo menarik bagi konsumennya, serta terdapat poin yang dapat ditukarkan dengan kriteria tertentu. Dengan adanya layanan Traveloka maka dunia pariwisata terutama dalam pemesanan tiket pesawat menjadi lebih mudah serta memberikan dampak positif terhadap maskapai yang bekerja sama dengan Traveloka karena dapat meningkatkan penjualan dan keuntungan.

Information Technology Service Management (ITSM) atau manajemen layanan teknologi informasi merupakan sebuah metode terstruktur yang berfokus pada detail penggunaan dan pengelolaan layanan teknologi informasi. ITSM juga menyediakan kerangka kerja dalam mengorganisasi pekerjaan yang berkaitan antara komunikasi, perilaku teknis antara pengguna TI serta pengguna akhir dari sistem teknologi tertentu. ITSM dapat memberikan dampak terhadap pengguna dalam bentuk layanan yang lebih efisien dan cepat terutama pada layanan Traveloka. Untuk *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) juga memiliki fungsi sebagai media penyimpanan, komunikasi dan informasi yang dapat menggabungkan layanan TI dengan tujuan bisnis dapat memenuhi kebutuhan organisasi. [1]

Penelitian terdahulu yang menggunakan ITSM salah satunya yang dilakukan oleh Ignasius Boli Suban dan Andi Wahyu Rahardjo Emanuel dengan judul “Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus: Perpustakaan UAJY), penelitian ini membahas tentang layanan teknologi informasi pada perpustakaan UAJY, yang menggunakan data berupa kuesioner dari 18 orang staf dan 12 orang *student* dan melakukan pengukuran kualitas layanan teknologi informasi pada domain Service Operation yang terdapat lima subdomain yaitu *event management*, *request fulfillment*, *access management*, *problem management* dan *incident management*. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan masuk pada level 3 yang berarti prosedur dan instruksi pekerjaan telah mencapai standarisasi dan dokumentasi yang baik. [2]

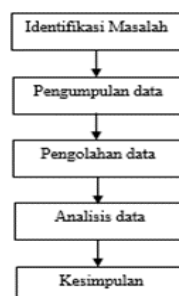
Penelitian selanjutnya dilakukan pada tahun 2021 [3] dengan judul “Analisis Layanan TI Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3”, penelitian ini berfokus pada *Service Operation* pada PT PLN (PERSERO) ULP Lubuklinggau yang menghasilkan tingkat kematangan dari subdomain event management sebesar 3.06, untuk incident management sebesar 3.12, serta problem management sebesar 3.24 yang berada pada level 3 atau *defined* tetapi untuk request fulfillment sebesar 2.54 berada pada level 2 atau *repeatable*. Selanjutnya terdapat penelitian berjudul “Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3” yang dilakukan pada tahun 2023 [4] penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan pertanyaan terhadap *General UX*, *Attractiveness*, *Ease of Use*, *Utility* dan *Degree of Usage*. Penelitian ini menghasilkan bahwa performa yang dihasilkan dari UX Curve menunjukkan perolehan rata – rata diatas angka 5, sehingga aplikasi ini termasuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan layanan yang telah disediakan oleh PT KAI dapat diakses secara efektif dan efisien.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Idira Maita dan Sapri Akmal dengan judul “Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan Best Practice ITIL V3 Service Operation (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kampar)” penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan perpustakaan sudah digunakan tetapi belum optimal. Sehingga perlu dibuatnya rancangan SOP, SLA dan BSC untuk dipertimbangkan oleh perpustakaan sebagai acuan pengelolaan layanan teknologi informasi untuk pengembangan pada masa yang akan datang.[5] Penelitian “Analisa Tingkat Pelayanan IT Service Management pada Penerapan Sistem Ujian Nasional Berbasis Komputer dengan Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3” yang dilakukan oleh Evi Novilia, Widya Cholil dan Tri Basuki Kurniawan yang melakukan penelitian terhadap sistem Ujian Nasional berbasis Komputer (UNBK) pada SMAN 1 Palembang, SMAN 2 Palembang dan SMAN Musi Rawas yang menghasilkan *Service Catalogue Management* dengan 79%, *Service Level Management* dengan 75%, *Service Design Process* dengan 69%, *Service Design Technology related Activities* dengan 65%, *Organizing for Service Design* dengan 69%, *Service Design Technology Consideration* dengan 71%, dan yang terakhir adalah *Service Design Process Implementation Consideration* dengan 72%. [6]

Selanjutnya ada penelitian yang berjudul “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3” [7] yang menghasilkan nilai rata – rata *maturity level* pada *Event Management* sebesar 4.43, untuk *Incident Management* sebesar 4.47, untuk *Problem Management* mendapatkan nilai sebesar 4.39, selanjutnya untuk variabel *Request Fulfillment* sebesar 4.21, dan yang terakhir untuk *Access Management* sebesar 4.41. Maka hasil dari penelitian menunjukkan bahwa layanan Shopee termasuk dalam *maturity level* 4 yaitu *Managed* dimana proses yang direncanakan telah dilaksanakan dan didokumentasikan dengan baik sesuai standar dari kinerja proses. Dikarenakan hasil dari penelitian terdahulu yang dapat menganalisis layanan menggunakan metode IT Service Management dengan baik, maka dari itu peneliti memutuskan untuk membuat penelitian tentang Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam sebuah penelitian, metode sangat diperlukan demi mendukung peneliti agar dapat menjalankan penelitian dengan baik dan sesuai dengan tahapan atau alur yang ada. Penelitian ini melakukan pengumpulan data yang akan menjadi acuan dalam menentukan hasil dari penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Dapat dilihat pada Gambar 1, tahapan pertama adalah identifikasi masalah, lalu selanjutnya pengumpulan data, lalu akan dilakukan pengolahan dari hasil pengumpulan data yang telah didapatkan, selanjutnya peneliti akan melakukan analisis data dari hasil pengolahan data agar mendapatkan hasil dari penelitian. Tahapan yang terakhir adalah peneliti memberikan kesimpulan terkait hasil dari penelitian.

2.1 Pengumpulan Data

Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3 ini menggunakan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah menggunakan aplikasi Traveloka melalui google form. Kuesioner adalah sekumpulan rangkaian dari pertanyaan yang berhubungan dengan sebuah topik tertentu yang diberikan kepada beberapa orang untuk mendapatkan sebuah data. [8] Kuesioner ini berisi penjelasan serta tujuan dari data responden Traveloka yang akan digunakan sebagai acuan dalam penelitian. Kuesioner terdiri dari 14 pertanyaan yang terbagi dalam beberapa subjek untuk menganalisis subdomain *service operation* pada IT Service Management.

2.2 Skala Pengukuran

Dalam penelitian IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka ini akan menggunakan skala *Likert* yang ditentukan dari butir-butir soal. Responden akan menilai terhadap butir soal dari bobot 1 s/d 5. Skala *Likert* sendiri memiliki dua pernyataan yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini termasuk pernyataan positif dengan pilihan jawaban untuk sangat tidak setuju dengan poin 1, tidak setuju dengan poin 2, netral dengan poin 3, selanjutnya setuju dengan poin 4, dan yang terakhir sangat setuju dengan poin 5. [9]

2.3 Information Technology Service Management (ITSM)

Information Technology Service Management merupakan sebuah layanan yang terstruktur dan didefinisikan dengan baik dan jelas serta berfokus pada manajemen infrastruktur TI [10]. IT Service Management dibutuhkan untuk mengatur dan mengelola proses layanan TI. IT Service Management sendiri memiliki berbagai framework contohnya seperti ITIL, IT4IT, eTOM dan COBIT yang dapat menentukan produser operasi dan mendukung layanan TI dalam suatu organisasi. IT Service Management memiliki kerangka yang dapat meningkatkan efektivitas serta integrasi yang kuat dalam sebuah operasi. Manfaat yang didapatkan dari menggunakan ITSM adalah dapat meningkatkan mutu layanan dalam bisnis, lalu juga mempermudah pelanggan untuk memberikan masuk serta melaporkan masalah dengan mudah, sehingga proses bisnis dapat dilakukan dengan baik dan cepat. [11]

2.4 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) sebagai suatu kerangka kerja yang di dalamnya terdapat pemahaman untuk penggunaannya dalam mendukung bisnis organisasi dalam mengembangkan dan menyediakan *Information Technology Service Management*. Pada ITIL terdapat lima domain utama yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operations*, dan *Service Continual Service Improvement*. [12] Pada penelitian ini difokuskan pada *Service Operation* yang dibagi menjadi lima subdomain yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, *Access Management*. [13] *Event Management* yang berfungsi untuk mengontrol semua peristiwa yang terdapat pada infrastruktur TI, serta juga memeriksa dan melakukan tindakan pengendalian. *Incident Management* yang berfungsi untuk mengembalikan layanan seperti semula serta meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dalam sebuah sistem. *Request Fulfillment* berfungsi sebagai penerima layanan serta *request* yang sesuai dengan fungsi pengguna masing-masing. Untuk *Problem Management* sendiri berfungsi untuk memastikan bahwa sistem dapat menangani akses ke layanan yang diproses secara efisien dan cepat tanpa ada masalah. Yang terakhir adalah subdomain *Access Management* yang berfungsi untuk membatasi dan memberikan hak serta wewenang terhadap pengguna sesuai dengan perannya masing-masing. [14]

2.5 Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari responden yang telah mengisi *google form* kemudian akan dianalisis dengan metode uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas sendiri dikelola dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Data yang dikumpulkan berhubungan dengan pertanyaan pada penelitian, sehingga hasil jawaban yang didapatkan dapat dianalisis dan dilakukan pengelompokkan sesuai dengan subdomain yang telah ditentukan. [15] Data yang didapatkan sebanyak 30 responden dimana setiap responden telah mengisi semua 14 pertanyaan. Data dikelola berdasarkan hasil dari jawaban responden yang dibagi berdasarkan lima subdomain yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management* dan *Access Management*.

2.5.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu teknik analisis data untuk mengetahui apakah suatu data telah valid dalam mengukur suatu pernyataan terhadap sebuah objek. Uji validitas dilakukan dengan program SPSS versi 23. Uji validitas ini sangat penting dalam sebuah penelitian untuk menentukan akurat atau tidaknya sebuah pernyataan [16]

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

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi
 n : Jumlah responden
 x : Nilai responden variabel x
 y : Nilai responden variabel y
 $\sum x$: Jumlah skor item pernyataan
 $\sum y$: Jumlah skor item ternyata
 $\sum xy$: Jumlah perkalian x dan y

Dapat dilihat bila hasil uji validitas $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0.05, maka data dapat dinyatakan valid. Tetapi bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan tidak valid. Data yang valid merupakan data yang dapat akurat serta benar dalam menilai sebuah pernyataan.

2.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan teknik analisis data yang berfungsi untuk mengetahui apakah data konsisten dan akurat antara instrument sehingga dapat diandalkan dalam sebuah penelitian. [17] Uji reliabilitas juga menggunakan SPSS versi 23. Berikut rumus dalam uji reliabilitas.

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

Keterangan:

- r_i : Reliabilitas instrument
 k : Jumlah butir pertanyaan
 p : Skor rata – rata

Hasil dari uji reliabilitas dapat mengukur sebuah kuesioner bila nilainya > 0.6 nilai Alpha Cronbach maka dapat dinyatakan *reliable*. Bila sebuah pernyataan dinyatakan reliabel maka data dapat dinyatakan konsisten serta akurat dan dapat diandalkan dalam sebuah penelitian.

2.6 Maturity Level

Maturity level merupakan sebuah nilai untuk menentukan kemampuan suatu sistem atau organisasi dalam mengimplementasikan suatu kerangka kerja tertentu sesuai dengan prosedur yang ada. Maturity Level sendiri memiliki skala level 1 hingga 5. [18] Dengan meningkatnya *maturity level* maka dapat dinyatakan bahwa kemampuan sebuah organisasi dalam menjalankan kerangka kerja atau sebuah prosedur semakin tinggi dan kinerja sebuah organisasi juga semakin meningkat [19] Selain itu juga dapat membantu suatu organisasi dalam meningkatkan sistem serta kualitas layanan yang dijalankan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Maturity level adalah sebagai berikut:

- Level 1 (Initial)**
Pada level ini sebuah organisasi telah memahami kerangka kerja atau metode dan proses yang dijalankan masih belum terdefinisi dengan baik serta ruang lingkup yang tidak selalu tercapai. [20]
- Level 2 (Repeatable)**
Pada level ini sebuah organisasi telah memahami kerangka kerja atau metode dan proses telah dilaksanakan secara konsisten. Proses sudah terdefinisi dengan baik dan memiliki dokumentasi yang cukup.
- Level 3 (Defined)**
Pada level ini sebuah organisasi telah menerapkan kerangka kerja yang bagus dan terdokumentasi dengan baik, serta proses telah terdefinisi dengan baik dan konsisten.
- Level 4 (Managed)**
Pada level ini sebuah organisasi telah dapat melakukan pengukuran kinerja proses secara baik dan teratur guna meningkatkan efektivitas dalam sebuah organisasi. Organisasi pada level ini juga dapat melakukan pembaharuan dan perbaikan pada proses yang telah tersedia.
- Level (Optimized)**
Pada level ini sebuah organisasi telah mencapai kesempurnaan dalam menjalankan dan mendokumentasikan sebuah kerangka kerja. Organisasi pada level ini dapat menghasilkan keuntungan bisnis yang nyata dan signifikan.

Maturity level dapat diketahui dengan menggunakan rumus berikut:

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

Berikut tabel tingkatan *maturity level*

Tabel 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

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian Analisis IT Service Management pada Aplikasi Traveloka menggunakan *framework* ITIL V3, peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form*. Data yang didapatkan adalah sebanyak 30 responden yang merupakan pengguna aplikasi Traveloka. Responden dalam penelitian ini dibagi secara acak dan menghasilkan responden dengan range umur 22 hingga 40 tahun. Responden dalam penelitian ini juga memiliki berbagai macam pekerjaan dari karyawan swasta hingga mahasiswa. Setiap responden mengisi 14 pertanyaan tentang aplikasi Traveloka yang dibagi menjadi 3 soal untuk *Event Management*, selanjutnya 3 soal untuk *Incident Management*, lalu 3 soal untuk *Problem Management*, 3 soal untuk *Request Fulfillment* dan yang terakhir 2 soal untuk *Acces Management*. Semua responden tidak ada yang tidak memberikan nilai dan memberikan penilaian sesuai dengan pengalaman sebagai pengguna aplikasi Traveloka.

Peneliti akan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari hasil kuesioner yang didapatkan akan diolah menjadi sebuah data. Uji validitas sendiri digunakan untuk menganalisis apakah data telah valid dan sesuai dengan pernyataan untuk mengevaluasi layanan manajemen IT Service pada aplikasi Traveloka. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah data itu konsisten terhadap objek yang sedang diteliti yaitu *Service Operation* pada Traveloka. Lalu setelah itu peneliti akan melakukan perhitungan untuk *maturity level* terhadap subdomain *Service Operation* yang terdiri dari lima subdomain yaitu *event management, incident management, problem management, request fulfillment* dan *access management*. Maturity level sendiri bertujuan untuk mengetahui tingkat kematangan dari sebuah proses layanan manajemen dari sebuah objek dalam penelitian ini adalah Traveloka.

3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur suatu instrumen pernyataan dalam kuesioner. Dalam uji validitas akan terlihat apakah setiap pernyataan apakah terkorrelasi dengan setiap butir soal. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution (SPSS)* versi 23. Bila valid maka data dapat dinyatakan sesuai dan terkorrelasi dengan baik antara pernyataan dan objek yang diteliti. Dalam hasil uji validitas dapat dinyatakan valid bila dengan perhitungan nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dengan taraf signifikansi 0.05, maka nilai untuk $r_{tabel} = 0.361$. Berikut hasil dari uji validitas setiap item pernyataan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
Event Management	1	0.435	0.266	Valid
	2	0.461	0.266	Valid
	3	0.689	0.266	Valid
Incident Management	1	0.803	0.266	Valid
	2	0.789	0.266	Valid
	3	0.824	0.266	Valid
Problem Management	1	0.880	0.266	Valid
	2	0.679	0.266	Valid
	3	0.694	0.266	Valid
Request Fulfillment	1	0.705	0.266	Valid
	2	0.778	0.266	Valid
	3	0.876	0.266	Valid
Access Management	1	0.774	0.266	Valid
	2	0.606	0.266	Valid

Berdasarkan pada Tabel 2 tentang hasil uji validitas, dapat dinyatakan setiap indikator tiap butir pernyataan menunjukkan bahwa semua pernyataan adalah valid baik dari subdomain *Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment* dan *Access Management*. Dari hasil ini dapat dinyatakan bahwa semua butir pernyataan akurat dan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur apakah suatu objek telah reliabel dan akurat dalam sebuah penelitian. Bila sebuah data mencapai nilai Cronbach Alpha > 0.60 maka dapat dikatakan bahwa data tersebut adalah reliabel. Bila pernyataan tidak valid dan tidak reliabel maka tidak dapat digunakan dalam penelitian. Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	Nilai Alpha Cronbach	Kesimpulan
Event Management	0.930	0.6	Reliabel
Incident Management	0.922	0.6	Reliabel
Problem Management	0.924	0.6	Reliabel
Request Fulfillment	0.922	0.6	Reliabel
Access Management	0.926	0.6	Reliabel

Dapat dilihat dari tabel 3 tentang hasil pengujian reliabilitas bahwa subdomain *Event Management* mendapatkan nilai 0.930, untuk subdomain *Incident Management* mendapatkan nilai 0.922, lalu untuk *Problem Management* mendapatkan nilai 0.924, lalu selanjutnya untuk *Request Fulfillment* mendapatkan nilai 0.922 dan yang terakhir untuk subdomain *Access Management* mendapatkan nilai 0.926. Berdasarkan hasil dari tabel uji reliabilitas maka semua data lebih besar daripada nilai Alpha Cronbach yaitu 0.60 dan dinyatakan reliabel. Data reliabel sendiri dapat dinyatakan sebagai data yang dapat diandalkan karena konsisten dan akurat pada sebuah penelitian.

3.3 Maturity Level

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya peneliti akan melakukan perhitungan terhadap *Maturity Level*. *Maturity level* sendiri digunakan untuk mengukur tingkat kematangan dari sebuah layanan manajemen dalam sebuah organisasi. Pada penelitian ini maturity level dihitung berdasarkan dari tiap subdomain dalam Service Operation yaitu ada *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment* dan *Access Management*. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai	Level	Kesimpulan
Event Management	4.41	4	Managed
Incident Management	4.22	4	Managed
Problem Management	4.17	4	Managed
Request Fulfillment	4.21	4	Managed
Access Management	4.30	4	Managed

Maturity level dibagi menjadi 5 level yaitu level 1 adalah *Initial*, level 2 adalah *Repeatable*, level 3 adalah *Defined*, level 4 adalah *Managed* dan level 5 adalah *Optimized*. Berdasarkan hasil dari perhitungan *maturity level* didapatkan pada subdomain *Event Management* mendapatkan nilai sebesar 4.41 dan termasuk dalam level 4 yaitu *Managed*. Selanjutnya pada subdomain *Incident Management* mendapatkan nilai sebesar 4.22 dan termasuk dalam level 4 yaitu *Managed*. Lalu untuk subdomain *Problem Management* mendapatkan nilai sebesar 4.17 dan termasuk pada level 4 yaitu *Managed*. Untuk subdomain *Request Fulfillment* mendapatkan nilai sebesar 4.21 yang termasuk pada level 4 yaitu *Managed*. Untuk subdomain yang terakhir adalah *Access Management* yang mendapatkan nilai maturity level sebesar 4.30 dan termasuk pada level 4 yaitu *Managed*. Dapat dinyatakan bahwa semua subdomain termasuk dalam level 4 yaitu *Managed* yang

berarti sebuah organisasi dapat menjalankan dan melaksanakan proses yang baik dan terdefinisi serta memiliki dokumentasi yang lengkap serta terus menerus melakukan pembaharuan dan perbaikan terkait aplikasi.

4. KESIMPULAN

Penelitian Analisis IT Service Management pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3 yang berfokus pada domain *Service Operation*. Mendapatkan hasil nilai *maturity level* pada setiap subdomain adalah level 4 yaitu *Managed*. Level *Managed* menunjukkan bahwa aplikasi Traveloka telah mencapai standar dalam melakukan proses kinerja yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik dan lengkap. Selain itu juga dapat melakukan pembaharuan dan perbaikan pada aplikasi untuk meningkatkan layanan kepada pengguna. Sehingga dapat meningkatkan penjualan serta keuntungan. Untuk tingkat *maturity level* pada subdomain *Event Management* mendapatkan nilai sebesar 4.41, *maturity level* pada subdomain *Incident Management* mendapatkan nilai sebesar 4.22, selanjutnya untuk subdomain *Problem Management* mendapatkan *maturity level* sebesar 4.17, lalu untuk subdomain *Request Fulfillment* tingkat *maturity level* mendapatkan nilai sebesar 4.21 dan yang terakhir untuk subdomain *Access Management* mendapatkan tingkat *maturity level* sebesar 4.30. Maka dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil dari perhitungan *maturity level* dapat dinyatakan semua subdomain berada pada Level *Managed*. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi Traveloka dalam *Service Operation* telah berfungsi baik dan nyaman bagi penggunaannya.

REFERENCES

- [1] Y. Pratama and T. Sutabri, "Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi," *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>.
- [2] I. B. Suban and A. W. R. Emanuel, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 5, no. 2, pp. 59–63, 2020, doi: 10.30591/jpit.v5i2.1844.
- [3] 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, doi: 10.32767/jusim.v6i2.1476.
- [4] M. Idzha, A. Ranius, T. Sutabri, and A. Y. Ranius, "Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 135–140, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>.
- [5] I. Maita and S. Akmal, "ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN BEST PRACTICE ITIL V3 SERVICE OPERATION (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kampar)," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 60–65, 2016.
- [6] 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," *Sains, Apl. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 1, p. 24, 2020, doi: 10.30872/jsakti.v2i1.2570.
- [7] 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, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>.
- [8] T. Sutabri and D. Napitupulu, *Sistem Informasi Bisnis*. Penerbit: ANDI, 2019.
- [9] M. Rizki and S. O. Kunang, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3," *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, pp. 871–886, 2020.
- [10] G. Nusawakan, "Analisis Kualitas Layanan TI Menggunakan Service Operation ITIL V.3 (Studi Kasus : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD Salatiga)," vol. 3, pp. 1–15, 2015.
- [11] R. D. Handayani and R. A. Aziz, "Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 11, no. 1, p. 29, 2020, doi: 10.36448/jsit.v11i1.1456.
- [12] L. F. Asne, R. Fauzi, and A. N. Ryan, "Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management," *J. e-proceeding Eng.*, vol. 9, no. 2, pp. 619–625, 2022.
- [13] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis IT Service Management \(ITSM\) Pada L](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L)," vol. 1, no. 3, pp. 190–195, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>.
- [14] L. F. Asne et al., "Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3," *J. Teknol. Terpadu*, vol. 6, no. 2, pp. 2614–5405, 2023, doi: 10.36448/jsit.v11i1.1456.
- [15] D. Ikhtiarti, D. N. Sari, and T. Sutabri, "Penerapan Aplikasi 5G Untuk Mengevaluasi Layanan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan ITIL V3 Domain Service Design," *J. Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 12–18, 2023, doi: 10.52643/jti.v9i1.3139.



- [16] W. Puspasari, H & Puspita, “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,” *J. Kesehat.*, vol. 13, pp. 65–71, 2022.
- [17] 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.
- [18] 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.
- [19] D. Asdiany and A. Hidayah, “Analisis Tingkat Kematangan (Maturity Level) Tata Kelola Teknologi Sistem Informasi Akademik Menggunakan Cobit 4.1 pada STAIN ParePare,” *Kontigensi J. Ilm. Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 96–111, 2018, doi: 10.56457/jimk.v6i2.85.
- [20] Axelos, *An Overview of the ITIL Maturity Model*, no. September. 2021.