

# Analisis IT Service Management Layanan GrabFood Menggunakan Framework ITIL V3 Pada PT Grab Teknologi Indonesia

Jennifer Arjun, Tata Sutabri

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

Email: <sup>1\*</sup>jenniferarjun19@gmail.com, <sup>2</sup>Tata.Sutabri@gmail.com

(Email Penulis Korespondensi: Tata.Sutabri@gmail.com )

**Abstrak** - Teknologi informasi yang sangat berkembang terutama pada sektor perdagangan dalam bidang kuliner. Penggunaan teknologi dalam bidang kuliner membuat layanan GrabFood menjadi populer dikarenakan cepat, mudah dan praktis. Layanan GrabFood memberikan layanan dimana pengguna dapat memesan makanan dari restoran yang bekerjasama dengan GrabFood, serta terdapat promo yang menarik bagi para pengguna. Layanan ini memungkinkan untuk pengguna dapat memesan makanan apapun walaupun jauh dari pengguna. Layanan ini juga menguntungkan bagi pemilik bisnis pada bidang kuliner karena dapat menambahkan pemasukan serta memperluas jangkauan pembeli dengan menggunakan GrabFood maka bisnis menjadi lebih cepat dan mudah. Penelitian ini menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner dan mendapatkan 56 responden. Lalu akan dilakukan perhitungan *maturity level* atau tingkat kematangan untuk menganalisis apakah layanan GrabFood sudah cukup baik dalam melakukan *service operation* di masyarakat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan framework ITIL V3 untuk menganalisis layanan GrabFood terutama pada *Service Operation*, yang terdiri dari 5 subdomain yang mendapatkan nilai *maturity level* sebesar 4.03 untuk subdomain *Event Management*, nilai *maturity level* sebesar 3.94 untuk subdomain *Incident Management*, nilai *maturity level* sebesar 4.01 untuk subdomain *Problem Management*, lalu nilai *maturity level* sebesar 4.02 untuk subdomain *Request Fulfillment* dan, nilai *maturity level* sebesar 4.10 untuk subdomain *Access Management*. Maka dapat dinyatakan semua subdomain berada pada Level 4 yaitu *Managed*.

**Kata Kunci:** ITSM; ITIL; GrabFood; V3; Service Operation

**Abstract** - Information technology is very developed, especially in the trade sector, in the field of the culinary. The use of technology in the culinary sector has made the GrabFood service popular because it is fast, easy and practical. The GrabFood service provides a service where users can order food from restaurants that collaborate with GrabFood, and there are attractive promotions for users. This service allows users to order any food even if they are far from the user. This service is also beneficial for business owners in the culinary sector because it can increase income and expand the reach of buyers by using GrabFood, making business faster and easier. This research used data collection via questionnaire and obtained 56 respondents. Then a maturity level calculation will be carried out to analyze whether the GrabFood service is good enough to carry out service operations in the community. In this study, researchers used the ITIL V3 framework to analyze GrabFood services, especially Service Operation, which consists of 5 subdomains which get a maturity level value of 4.03 for the Event Management subdomain, a maturity level value of 3.94 for the Incident Management subdomain, a maturity level value of 4.01 for Problem Management subdomain, then a maturity level value of 4.02 for the Request Fulfillment subdomain and a maturity level value of 4.10 for the Access Management subdomain. So it can be stated that all subdomains are at Level 4, namely Managed.

**Keywords** ITSM; ITIL; GrabFood; V3; Service Operation

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang sangat berkembang pada zaman sekarang terutama di Indonesia membuat masyarakat mengalami kemajuan dalam berbagai bidang seperti ketersediaan informasi, kecepatan layanan, dan juga meningkatkan ekonomi dari sektor perdagangan. Penggunaan teknologi informasi di Indonesia mendorong masyarakat untuk meningkatkan penjualan pada bidang kuliner salah satunya dengan penggunaan layanan GrabFood. Layanan GrabFood sendiri merupakan layanan dimana konsumen dapat memesan makanan dari berbagai restoran yang terdaftar sebagai mitra GrabFood secara *online* dan praktis. Ketika konsumen telah memesan, maka akan ada kurir yang datang ke restoran dan membeli pesanan sesuai *request* dari konsumen. Setelah itu kurir akan mengantarkan pesanan tersebut ke alamat konsumen. Hal ini membuat konsumen merasa nyaman karena tidak menghabiskan waktu dan tenaga untuk memesan makanan di restoran. Selain itu juga, terdapat promo yang menarik bagi pengguna GrabFood untuk memesan makanan dengan kriteria dan ketentuan tertentu. Dengan layanan GrabFood memberikan dampak positif bagi pemilik restoran karena dapat memperbanyak konsumen dan meningkatkan penjualan.

*Information Technology Service Management* (ITSM) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengelolaan TI pada GrabFood. ITSM tidak hanya berfokus pada penggunaan TI namun juga berfokus pada upaya penyediaan kerangka kerja untuk menstrukturkan aktivitas- aktivitas yang terkait dengan TI dan interaksi antara personil teknis TI dengan pengguna TI. Standar kerangka kerja tata kelola TI yang dikenal diantaranya adalah *Infrastructure Technology Information Library* (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. [1]

Berbagai penelitian yang menggunakan ITSM salah satunya yang dilakukan oleh [2] dengan judul “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3, penelitian ini membahas tentang layanan Shopee yang menghasilkan *maturity* pada *Event Management* sebesar 4.43, *Incident Management* sebesar 4.47, *Problem Management* sebesar 4.39, *Request Fulfillment* sebesar 4.21, dan *Access Management* sebesar 4.41. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Shopee dapat dikategorikan sebagai level *Managed*. Penelitian berikutnya dilakukan

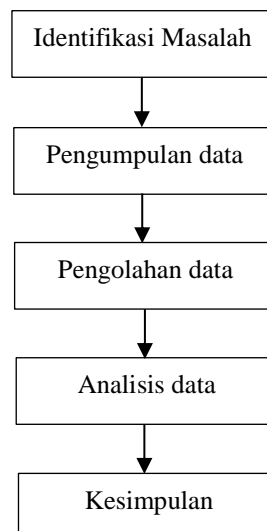
oleh Safta Hastini dan Widya Cholil dengan judul “Analisis Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi di Kota Palembang Menggunakan ITIL V3”, yang meneliti tentang layanan E-learning Perguruan Tinggi di Kota Palembang terkait *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*, dengan hasil maturity terdapat pada level *Defined*.

Selanjutnya terdapat penelitian Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3 [3] yang dilakukan oleh Celvine Adi Putra dan Tata Sutabri yang menghasilkan rata-rata *maturity* terhadap variabel *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management* dan *Access Management* termasuk level 4, yang menunjukkan bahwa layanan GoFood dapat dipeoses, direncanakan dan dilaksanakan dengan baik dan lancar. Penelitian yang berjudul “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3” yang menghasilkan *maturity* level dari variable *Event Management* sebesar 4.02, *Incident Management* sebesar 3.99, *Problem Management* 4.03, *Request Fullfilment* 3.81 dan *Access Management* sebesar 3.78, yang menghasilkan rata rata seluruh indeks variabel yaitu 3.92 yang berada di level 4 yaitu *Managed*. [4] Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Muhammad Rizki dan Suzi Oktavia Kunang [5] dengan judul “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3 yang menghasilkan rata- rata *maturity* sebesar 2.85 dari hasil kuisioner respon pengguna dan sebesar 3.01 untuk hasil kuisioner responden Departemen STI. Kedua hasil *maturity* level ini berada pada level 3 yaitu *Defined*.

Penelitian yang dilakukan oleh Evi Novilia, Widya Cholil dan Tri Basuki Kurniawan pada Tahun 2020 [6] dengan judul “Analisa Tingkat Pelayanan IT Service Management Pada Penerapan Sistem Ujian Nasional Berbasis Komputer Dengan Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3”. Penelitian ini dilakukan pada SMAN 1 Palembang, SMAN 2 Palembang dan SMAN Musi Rawas yang menganalisis 7 parameter yang memiliki hasil pada *Service Catalogue Management* sebesar 79%, *Service Level Management* sebesar 75%, *Service Design Process* sebesar 69%, *Service Design Technology related Activities* sebesar 65%, *Organizing for Service Design* sebesar 69%, *Service Design Technology Consideration* sebesar 71% dan *Service Design Process Implementation Consideration* sebesar 72%. Penelitian yang terakhir dibuat pada Tahun 2020 [7] dengan judul “Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus: Perpustakaan UAJY) yang menghasilkan bahwa pengukuran kualitas layanan teknologi informasi pada perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta termasuk pada level 3 yaitu *Defined*. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh M. Idzha dkk, dengan judul “Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3” yang mendapatkan hasil bahwa dengan mengikuti ITIL V3 Service Management Lifecycle, maka pihak PT.KAI bisa memastikan bahwa layanan yang telah disediakan memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat dioperasikan secara efisien dan efektif serta performa juga mendapatkan perolehan rata – rata penilaian diatas angka 5. [8] Dikarenakan hasil dari penelitian terdahulu yang dapat menganalisis layanan menggunakan metode IT Service Mangement dengan baik, maka dari itu peneliti memutuskan untuk membuat penelitian tentang Analisis IT Service Management Layanan GrabFood Menggunakan Framework ITIL V3.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian diperlukan dalam sebuah penelitian agar peneliti dapat menjalankan penelitian sesuai dengan rencana yang ditentukan sebelumnya. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data yang akan menjadi panduan dalam menentukan objek penelitian dan permasalahan serta Batasan dalam melakukan penelitian. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut. [9]



Gambar 1. Metode Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, metode penelitian terdiri dari lima tahapan yaitu langkah pertama peneliti akan mengidentifikasi masalah, lalu peneliti akan mengumpulkan data, setelah itu akan dilakukan pengolahan data lalu peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data dan akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang didapatkan dalam bagain pembahasan.

## 2.1 Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang menggunakan GrabFood dari berbagai kalangan. Kuesioner adalah sekumpulan rangkaian dari pertanyaan yang berhubungan dengan sebuah topik tertentu yang diberikan kepada beberapa orang untuk mendapatkan sebuah data. [10] Kuesioner berisi penjelasan dan tujuan dari pengumpulan data yang akan digunakan untuk penelitian pelayanan GrabFood berdasarkan IT Service Management menggunakan ITIL V3 subdomain *service operation*, serta kuesioner terdiri dari 14 pertanyaan yang terbagi untuk menganalisis pendapat responden terhadap layanan GrabFood.

## 2.2 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran *Likert*, yang menggunakan jenis butir-butir soal. Skala *Likert* memiliki *range* positif dan negatif. Dalam penelitian ini, pernyataan yang digunakan dengan keterangan yaitu bobot 1 untuk sangat tidak setuju, bobot 2 untuk tidak setuju, bobot 3 untuk netral, bobot 4 untuk setuju dan bobot 5 untuk sangat setuju.

## 2.3 Information Technology Service Management (ITSM)

*Information Technology Service Management* adalah metode untuk mengelola teknologi informasi yang berfokus pada pelayanan untuk pelanggan. Pelanggan mendapatkan berbagai fasilitas seperti kemudahan, keamanan, kenyamanan dan juga kepercayaan untuk melakukan transaksi. Berbagai manfaat dari ITSM adalah dapat meningkatkan mutu layanan dalam bisnis, memberikan rasa hormat kepada pelanggan sehingga pelanggan lebih mudah untuk memberikan masukan serta melaporkan masalah yang terjadi secara cepat dan mudah. Lalu proses bisnis juga dapat dikontrol dan hal ini dapat meningkatkan keuntungan dalam bisnis. [11]

## 2.4 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)s

*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* [12]. ITIL juga merupakan framework yang memiliki sifat *best practice* dan banyak digunakan oleh berbagai perusahaan agar dapat digunakan sebagai panduan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam hal manajemen layanan. [13] Pada ITIL terdapat lima domain utama yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operations*, dan *Service Continual Service Improvement*. [14] *Library* ITIL terdiri dari 2 komponen yaitu *ITIL Core* dan *ITIL Complementary Guidance*. *ITIL Core* termasuk ITIL yang berlaku untuk semua jenis pelayanan organisasi bisnis, sedangkan *ITIL Complementary Guidance* adalah perangkat publikasi pelengkap dengan panduan khusus pada sektor bidang industri, Pada penelitian ini menggunakan *ITIL Core* fokus pada domain *service operation* [15] yang memiliki lima subdomain yaitu *Event Management* yang bertujuan untuk mengecek sebuah peristiwa yang terjadi pada semua infrastruktur TI, *Incident Management* bertujuan untuk pemulihan layanan secepat mungkin untuk meminimalisir dampak negatif pada operasi, *Request Fulfillment* bertujuan untuk memenuhi permintaan dan penerima layanan untuk pengguna, *Problem Management* bertujuan untuk menganalisis penyebab dari suatu insiden atau masalah yang terjadi pada infrastruktur IT dan *Access Management* yang bertujuan untuk memberikan akses hak kepada pengguna sesuai dengan layanan yang tersedia.

## 2.5 Teknik Analisis Data

Data yang didapatkan dari responden kemudian diproses dan dianalisis apakah sudah sesuai dengan objek penelitian. Pada penelitian ini teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dan akan dikelola dengan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Data yang didapatkan sebanyak 56 responden yang masing-masing responden mengisi semua 14 pertanyaan. Data yang dikumpulkan berhubungan dengan pertanyaan pada penelitian, sehingga hasil jawaban yang didapatkan dapat dianalisis dan dilakukan pengelompokan sesuai dengan subdomain yang telah ditentukan. [16]

### 2.5.1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini cukup penting dikarenakan uji validitas merupakan teknik analisis data untuk mengetahui seberapa jauh suatu instrument pengukuran dapat mengukur variabel yang diinginkan secara tepat dan akurat. Dengan melakukan uji validitas ini peneliti dapat mengevaluasi apakah instrument yang digunakan sudah cukup baik untuk mengukur variabel yang diinginkan.

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

**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

Dalam uji validitas bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0.05, maka dapat dinyatakan valid. Namun bila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka akan dinyatakan tidak valid. Bila setelah dinyatakan valid maka data terbukti dapat mengukur sebuah variabel secara tepat dan baik. Sehingga data dapat menjadi patokan dalam melakukan penelitian.

**2.5.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan teknik analisis data untuk mengetahui seberapa konsisten dan akurat antara instrument pengukuran dalam mengukur variabel tertentu. [17] Dalam uji reliabilitas ini dapat menunjukkan apakah instrument pengukuran yang digunakan dalam penelitian sudah cukup baik atau belum.

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

**Keterangan:**

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

Dalam uji reliabilitas untuk mengukur sebuah kuesioner dapat menggunakan nilai Alpha Cronbach yang dianggap *reliable* bila nilainya > 0.6. Bila data dinyatakan *reliable* maka data dapat diandalkan dalam sebuah penelitian karena data tersebut dinilai konsisten.

**2.6 Maturity Level**

*Maturity level* dihitung untuk menentukan tingkat kematangan dari pengelolaan sebuah layanan teknologi informasi tertentu [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]. *Maturity level* terdiri dari:

- a. **Level 1 Initial**  
Semua pekerjaan yang dilakukan selesai akan tetapi system layanan mempunyai tujuan dalam suatu ruang lingkup yang tidak selalu tercapai.[20]
- b. **Level 2 Repeatable**  
Perancangan sudah dilakukan, maksud serta tujuan sistem layanan telah dilakukan sesuai dengan pengukuran kinerja.
- c. **Level 3 Defined**  
Proses direncanakan dan dapat dilaksanakan dengan teratur, didokumentasikan melalui standar spesifik
- d. **Level 4 Managed**  
Proses terkait, perencanaan maupun pelaksanaan dengan rutin dan dapat didokumentasikan melalui standar dengan melaksanakan pengukuran proses kinerja
- e. **Level 5 Optimized**  
Sistem layanan TI sudah berjalan dengan optimal, dipusatkan kepada peningkatan berkesinambungan.

*Maturity level* dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$Indeks = \frac{\sum Total Jawaban}{\sum Jawaban Kuesioner} \tag{3}$$

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
s4.51 – 5.00	Optimized

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian Analisis IT Service Management pada Layanan GrabFood menggunakan *framework* ITIL V3 ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dari responden yaitu pengguna GrabFood dari berbagai kalangan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 56 orang dan dibagi secara acak kepada pengguna GrabFood. Hasil dari responden menunjukkan untuk *range* umur dimulai dari umur 17 hingga 34 tahun, serta dari berbagai jenis pekerjaan mulai dari siswa, mahasiswa, pegawai PNS dan karyawan swasta. Untuk total pertanyaan terdiri dari 14 butir soal dimana untuk subdomain *Event Management* terdiri dari 3 butir soal, untuk subdomain *Incident Management* terdapat 3 butir soal, untuk *Problem Management* juga terdiri dari 3 butir soal, lalu untuk subdomain *Request Fulfillment* terdiri dari 3 butir soal dan untuk subdomain yang terakhir yaitu *Access Management* terdiri dari 2 butir soal. Setelah mendapatkan data dari hasil kuesioner selanjutnya akan dilakukan uji validitas pada kuesioner untuk melihat apakah pernyataan yang tertera pada kuesioner valid terhadap objek yang akan dianalisis. Selanjutnya, akan dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang telah diperoleh dari hasil kuesioner dapat menghasilkan data yang konsisten atau tidak. Lalu tahapan terakhir adalah melakukan perhitungan pada maturity level berdasarkan subdomain *service operation* yang dibagi menjadi lima subdomain yaitu *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment* dan *access management*. *Maturity level* bertujuan untuk mengetahui seberapa tingkat kematangan dari proses manajemen layanan yang telah dilakukan selama ini oleh pihak GrabFood pada subdomain *service operation*.

#### 3.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23. Uji validitas ini dilakukan untuk mengevaluasi apakah pertanyaan dalam kuesioner sudah valid atau belum sesuai dengan variabel yang akan diukur. Bila valid maka variabel dapat terukur secara benar, akurat dan relevan antara satu sama lain. Dalam hasil uji validitas dapat dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , dengan taraf signifikansi 0.05, maka nilai untuk  $r_{tabel} = 0.266$ . Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kesimpulan
Event Management	1	0.556	0.266	Valid
	2	0.766	0.266	Valid
	3	0.808	0.266	Valid
Incident Management	1	0.735	0.266	Valid
	2	0.764	0.266	Valid
	3	0.855	0.266	Valid
Problem Management	1	0.688	0.266	Valid
	2	0.580	0.266	Valid
	3	0.779	0.266	Valid
Request Fulfillment	1	0.752	0.266	Valid
	2	0.682	0.266	Valid
	3	0.726	0.266	Valid
Access Management	1	0.603	0.266	Valid
	2	0.790	0.266	Valid

Dapat dilihat pada Tabel 2 tentang hasil uji validitas, dapat dinyatakan setiap indikator tiap butir soal menunjukkan bahwa dari subdomain *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment* dan *Access Management* semua pertanyaan adalah valid. Hal ini menunjukkan semua butir soal dapat dinyatakan tepat dan akurat dalam mengukur variabel.

### 3.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini setelah dilakukan uji validitas selanjutnya akan dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan alat ukur berupa *Alpha Cronbach*. Bila nilai  $r_{hitung} > \text{Alpha Cronbach}$  yang bernilai 0.6 maka data dapat dikatakan reliabel. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

**Tabel 3.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	$r_{hitung}$	Nilai Alpha Cronbach	Kesimpulan
Event Management	0.923	0.6	Reliabel
Incident Management	0.920	0.6	Reliabel
Problem Management	0.924	0.6	Reliabel
Request Fulfillment	0.922	0.6	Reliabel
Access Management	0.923	0.6	Reliabel

Berdasarkan hasil dari pengujian reliabilitas dapat dinyatakan bahwa subdomain *Event Management* bernilai 0.923, *Incident Management* bernilai 0.920, *Problem Management* bernilai 0.924, *Request Fulfillment* bernilai 0.922 dan *Access Management* bernilai 0.923. Untuk semua subdomain bernilai lebih besar daripada Alpha Cronbach yaitu 0.6 maka semua data dapat dinyatakan reliabel. Sehingga hal ini menjelaskan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dapat menghasilkan data yang akurat dan konsisten serta dapat diandalkan.

### 3.3 Maturity Level

Pada penelitian ini setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan *Maturity Level* untuk melihat tingkat kematangan yang dihasilkan dari rata-rata setiap indikator dari setiap subdomain. Hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai	Level	Kesimpulan
Event Management	4.03	4	Managed
Incident Management	3.94	4	Managed
Problem Management	4.01	4	Managed
Request Fulfillment	4.02	4	Managed
Access Management	4.10	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 rata – rata nilai *maturity level* tiap subdomain didapatkan hasil sebesar 4.03 untuk *Event Management* yang termasuk pada Level 4 yaitu *Managed*, lalu untuk *Incident Management* didapatkan hasil sebesar 3.94 termasuk pada Level 4 yaitu *Managed*, selanjutnya untuk subdomain *Problem Management* mendapatkan nilai *maturity level* sebesar 4.01 termasuk pada level 4 yaitu *Managed*. Lalu untuk subdomain *Request Fulfillment* mendapatkan nilai *maturity level* sebesar 4.02 termasuk pada level 4 yaitu *Managed*, dan yang terakhir untuk subdomain *Access Management* didapatkan nilai *maturity level* sebesar 4.10, termasuk

pada level 4 yaitu *Managed*. Secara keseluruhan rata-rata *maturity level* mendapatkan nilai sebesar 4.02 dan berada pada Level 4 yaitu *Managed*.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian analisis IT Service Management terhadap layanan GrabFood menggunakan framework ITIL V3 pada domain *service operation* yang terdiri dari 5 subdomain yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Hasil dari data responden menunjukkan bahwa data *valid* dan *reliable*. Selanjutnya hasil penelitian mendapatkan nilai *maturity level* pada setiap subdomain mendapatkan level 4 yaitu *Managed*. Level *Managed* sendiri menunjukkan bahwa layanan GrabFood telah melakukan proses terkait, perencanaan maupun pelaksanaan dengan rutin dan dapat didokumentasikan melalui standar dengan melaksanakan pengukuran proses kinerja yang baik dan tepat serta nyaman bagi pengguna. Untuk tingkat *maturity level* subdomain subdomain *Event Management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.03, *Incident Management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 3.94, *Problem Management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.01, *Request Fulfillment* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.02 dan *Access Management* tingkat kematangan yang didapatkan sebesar 4.10 maka dapat dinyatakan semua subdomain berada pada Level *Managed*. Hal ini menunjukkan bahwa GrabFood telah memiliki layanan dalam melakukan proses, perencanaan dan dokumentasi sesuai dengan standar dan proses kinerja kerja yang baik.

#### REFERENCES

- [1] 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.
- [2] 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>.
- [3] 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.
- [4] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok 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>.
- [5] 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.
- [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] 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.
- [8] 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>.
- [9] M. Asqia and D. P. M.IT, "ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA TI PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK MENGGUNAKAN COBIT 5 (Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik di STT Terpadu Nurul Fikri)," *J. Teknol. Terpadu*, vol. 4, no. 1, pp. 31–37, 2018.
- [10] T. Sutabri and D. Napitupulu, *Sistem Informasi Bisnis*. Penerbit: ANDI, 2019.
- [11] 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.
- [12] 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>.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] 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.



- [16] 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.
- [17] 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.
- [18] 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.
- [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.