



ANALISA SERVICE OPERATION TERHADAP APLIKASI GOJEK MENGUNAKAN ITIL V3

Jafa Dean Rahmansyah¹, Alvina Waihda Ardhani², Rochmah Septiana³, Mujib Ridwan⁴

¹²³⁴Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No.682, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

¹jdeanrjavafr16@gmail.com, ²alvinawaihda@gmail.com, ³09020622043@student.uinsa.ac.id, ⁴mujibrw@uinsa.ac.id

Abstract

This study aims to analyze IT service management in the Gojek application using the ITIL V3 framework, focusing on the service operation domain. Based on the evaluation, the maturity level of Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, and Access Management processes is at Level 4 (Managed and Measurable). However, gap analysis reveals discrepancies in each subdomain, with the highest gap in Event Management (0.91) and the lowest in Access Management (0.67). To address these gaps, this study recommends strategic steps, such as enhancing real-time monitoring by up to 30%, automating processes for 25% efficiency improvement, conducting root cause analyses to minimize recurring incidents, and strengthening access security through two-factor authentication. Implementing these measures is expected to improve service quality by 20%, optimize operational performance, and strengthen Gojek's competitiveness in the digital market.

Keywords : ITIL V3, Service Operation, Maturity Level, Gap Analysis, Improvement Recommendations, Gojek

Abstrak

Studi ini bertujuan menganalisis manajemen layanan TI dalam aplikasi Gojek menggunakan kerangka kerja ITIL V3, dengan fokus pada domain operasi layanan. Berdasarkan evaluasi, tingkat kedewasaan (maturity level) dari proses Pengelolaan Acara, Pengelolaan Insiden, Pemenuhan Permohonan, Pengelolaan Masalah, dan Manajemen Akses berada pada Tingkat 4 (Terkelola dan Terukur). Namun, gap analysis menunjukkan kesenjangan pada setiap subdomain, dengan gap tertinggi pada Event Management (0,91) dan terendah pada Access Management (0,67). Untuk mengatasi kesenjangan ini, penelitian merekomendasikan langkah-langkah strategis, seperti meningkatkan monitoring real-time hingga 30%, otomatisasi proses untuk efisiensi hingga 25%, analisis akar masalah untuk meminimalkan insiden berulang, dan penguatan keamanan akses melalui autentikasi dua faktor. Implementasi langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan hingga 20%, mengoptimalkan kinerja operasional, dan memperkuat daya saing Gojek di pasar digital.

Kata kunci : ITIL V3, Service Operation, Tingkat Kematangan, Analisis Kesenjangan, Rekomendasi Perbaikan, Gojek.

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi saat ini menjadi sebuah aspek baru yang mana hal itu sendiri menjadi salah satu faktor kesuksesan atau keberhasilan

suatu perusahaan atau instansi [1]. Kehadiran aplikasi seperti Gojek membuktikan bagaimana TI mampu merubah pola kehidupan masyarakat melalui layanan transportasi, pengantaran makanan, barang, hingga pembayaran digital.



Aplikasi ini menawarkan solusi nyata untuk tantangan perkotaan seperti kemacetan lalu lintas dan polusi udara, sekaligus memenuhi kebutuhan pengguna akan layanan cepat dan efisien.

Namun, pertumbuhan pesat Gojek menghadirkan tantangan dalam manajemen layanan TI. Manajemen yang kurang efisien dapat langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlanjutan bisnis. Salah satunya solusi untuk menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang baik adalah dengan cara mengupayakan penerapan Information Technology Service Management (ITSM) [2]. Dalam konteks Gojek, pengelolaan layanan TI menjadi semakin kompleks seiring bertambahnya jenis layanan. Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan yang baik memperbaiki efektivitas operasional dan meningkatkan pengalaman layanan yang konsisten.

Bentuk evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini mengacu pada kerangka kerja *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* versi 3 sebagai solusi terbaik dalam mengelola proses *ITSM (Information Technology Service Management)* yang secara spesifik melakukan pengkajian terhadap fungsi, operasional, dan atribut organisasi yang diperlukan agar tata kelola operasional dapat dioptimalisasi secara penuh kedalam 5 kategori yaitu *Service Strategi* (Strategi Layanan), *Service Design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *Service Operation* (Operasional Layanan), dan *Continual Service Improvement* (Perbaikan Layanan Berkelanjutan) [3]. Kerangka ini dirancang untuk mengoptimalkan tata kelola operasional dan mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan, sesuai dengan tuntutan usaha dan harapan konsumen.

Dalam operasionalnya, *ITIL V3* memiliki fokus utama pada service operation yang meliputi proses pengelolaan insiden, masalah, permohonan, dan event. Penerapan yang baik memungkinkan organisasi seperti Gojek merespons masalah dengan cepat, meminimalkan gangguan layanan, dan memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi secara optimal. Pemilihan domain service operation dikarenakan tujuan dari domain ini adalah memberikan layanan yang efisien berdasarkan penilaian manajemen layanan TI [4]. Sebuah penelitian pada perusahaan telekomunikasi menunjukkan bahwa penerapan *ITIL V3* mampu meningkatkan efisiensi hingga 20%.

Selain itu, evaluasi tingkat kematangan (*maturity level*) layanan TI penting dilakukan untuk mengetahui posisi organisasi saat ini dan mengidentifikasi bidang yang memerlukan perbaikan. Sebuah studi pada perusahaan retail menunjukkan bahwa pendekatan ini membantu mengidentifikasi celah operasional yang berdampak positif pada kualitas layanan. Ada 2 asesmen yang dilakukan pada tata kelola TI, yaitu asesmen pada capability level dan maturity level [5].

Gojek perlu memastikan pengelolaan layanan TI mereka sesuai dengan standar terbaik seperti *ITIL V3*. Framework ini telah terbukti efektif dalam mengelola layanan TI secara holistik, yang dapat diterapkan tidak hanya dalam lingkup perusahaan swasta, tetapi juga dalam konteks pelayanan public [6]. Evaluasi ini bertujuan untuk menyelaraskan strategi bisnis dengan manajemen layanan TI, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memastikan keberlanjutan operasional yang mendukung daya saing jangka panjang.

Evaluasi dilakukan dengan kerangka kerja *ITIL V3* dan metode kuantitatif dalam pengumpulan data [7]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aspek service operation dalam operasional Gojek menggunakan framework *ITIL V3*. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada evaluasi tingkat kematangan layanan TI, identifikasi kesenjangan dalam pengelolaan layanan, dan penyusunan rekomendasi berbasis data untuk perbaikan kualitas layanan. Dengan hasil yang diperoleh, diharapkan Gojek dapat memperkuat posisi mereka sebagai pemimpin pasar dan memberikan kontribusi signifikan pada pengembangan manajemen layanan TI di Indonesia. Hipotesis yang diajukan adalah bahwa penerapan *ITIL V3* secara konsisten akan meningkatkan efisiensi operasional dan tingkat kepuasan pelanggan Gojek secara signifikan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Layanan Teknologi Informasi

Di masa digital yang terus berkembang, teknologi informasi (TI) telah menjadi komponen krusial dalam mendukung berbagai aktivitas masyarakat. Layanan teknologi informasi ini dapat digunakan oleh organisasi untuk mempermudah menjalankan proses bisnisnya [8]. Namun, pengelolaan pelayanan TI tidak hanya sekedar memastikan ketersediaan infrastruktur, tetapi



juga membutuhkan strategi untuk memperbaiki mutu layanan yang lebih produktif dan optimal. Sebuah penelitian mencatat bahwa *framework* seperti *ITIL V3* memberikan panduan praktis untuk manajemen layanan, mendukung penyelarasan layanan TI dan kebutuhan bisnis serta memperbaiki efisiensi operasional melalui *domain service operation*.

Strategi yang tepat diperlukan untuk mendukung kebutuhan bisnis sekaligus memastikan bahwa layanan TI dapat berkembang sesuai dengan tuntutan pengguna. Pada pemakaiannya penggunaan teknologi informasi sebagai alat serta media penyimpanan, komunikasi ataupun informasi didefinisikan *ITIL* bentuknya menjadi fungsi [9]. Dalam konteks perusahaan *software house*, penerapan *ITIL V3* memungkinkan pengelolaan layanan menjadi lebih terstruktur, termasuk pemantauan tingkat kematangan layanan dengan indikator seperti *RACI* diagram dan tingkat kematangan. Studi ini menegaskan bahwa *ITIL V3* dapat menjadi alat evaluasi sekaligus rekomendasi untuk meningkatkan kinerja operasional secara menyeluruh.

Berdasarkan penelitian tersebut, analisis *service operation* pada layanan TI dapat digunakan sebagai panduan dalam menetapkan sasaran kualitas, menentukan prioritas perbaikan, dan mendukung kebutuhan bisnis. Dengan pendekatan ini, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan secara optimal, memenuhi ekspektasi pengguna, dan memperkuat daya saing di pasar layanan digital. Peran teknologi juga terus diperluas dengan menyertakan inovasi berkelanjutan sebagai komponen utama, memastikan layanan yang responsif terhadap dinamika kebutuhan pasar.

2.2. Pengelolaan Layanan *Information of Technology (ITSM)*

Pengelolaan Layanan *Information of Technology (ITSM)* merupakan sebuah strategi yang diterapkan sebagai standar praktik terbaik yang dirancang untuk mengatur layanan teknologi informasi dengan penekanan pada kepuasan pengguna. Teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari organisasi serta pengiriman layanan TI yang lancar diperlukan untuk menjamin kelancaran operasi, terutama dengan proses bisnis digital [10]. *MLTI* memastikan bahwa layanan yang diberikan dikelola secara efisien dengan memanfaatkan teknologi. Sebuah

studi mencatat bahwa pendekatan *MLTI* dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan melalui pengelolaan yang terintegrasi, memungkinkan organisasi untuk meraih efektivitas operasional dan memperbaiki pengalaman konsumen.

Pelanggan dapat merasakan berbagai manfaat, seperti kenyamanan, kemudahan, perlindungan, dan keyakinan dalam melaksanakan transaksi melalui sistem yang terintegrasi dengan teknologi. Faktanya, ketergantungan kepada teknologi informasi untuk mencapai tujuan strategi dan kebutuhan organisasi menjadi pendorong utama dikarenakan mampu meningkatkan produktivitas, menjadikan proses bisnis menjadi efektif dan efisien [11]. Penelitian lain mengungkapkan bahwa penerapan *MLTI* tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan tetapi juga Menolong organisasi dalam mengatur alur usaha dengan lebih sistematis, akibatnya menciptakan nilai tambah bagi organisasi secara keseluruhan. Dari penelitian tersebut dapat disarankan bahwa implementasi *MLTI* memberikan efek menguntungkan yang besar terhadap perusahaan modern. *MLTI* membantu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pelanggan, dan mendukung proses bisnis yang lebih efisien serta terorganisir. Dengan pendekatan ini, perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pengguna sekaligus meningkatkan daya saing mereka di pasar digital.

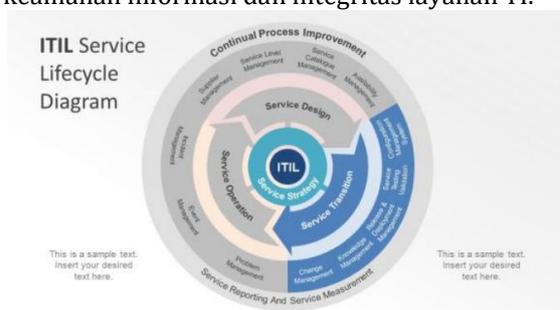
2.3. Pustaka Infrastruktur Teknologi of *Information Versi 3*

ITIL merupakan kerangka kerja untuk tata Kelola TI yang berfokus pada peningkatan dan pengukuran yang berkelanjutan dari kualitas layanan TI yang sudah diberikan, baik dari sisi pola pikir pelanggan maupun dari sisi bisnis [12]. Pustaka ini memberikan panduan terstruktur bagi organisasi dalam menjalankan manajemen layanan, memastikan kualitas yang konsisten, dan mendukung pencapaian tujuan bisnis. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi *ITIL V3* secara efektif membantu perusahaan dalam memperbaiki efektivitas operasional dan mutu layanan, khususnya melalui langkah-langkah seperti operasi layanan dan peningkatan layanan berkelanjutan.

Implementasi *ITIL* telah terbukti layanan TI mendukung organisasi dalam memperbaiki efisiensi dan hasil layanan TI. Dalam salah satu

studi kasus, penerapan *ITIL V3* memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan secara lebih akurat, mendukung transisi yang mulus antara layanan baru dan yang sudah ada, serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. *ITIL* juga memberikan cara kepada kita agar bisa mengelola IT dengan basis pelayanan [13].

Dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Event Management* bertujuan untuk mengelola dan mendeteksi kejadian yang mempengaruhi infrastruktur TI, sementara *Incident Management* fokus pada pemulihan cepat layanan ke kondisi normal. *Request Fulfillment* memungkinkan pemenuhan permintaan layanan sesuai kebutuhan pengguna dengan standar yang ditetapkan. Manajemen Masalah menangani permintaan informasi, akses, atau perubahan layanan, memastikan pemenuhan yang efektif sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati. Manajemen Akses menyediakan hak akses yang tepat kepada pengguna yang berwenang dan menghindari akses ilegal untuk menjaga keamanan informasi dan integritas layanan TI.



Gambar 1. *ITIL Core* [12]

2.4. Service Operation

Studi ini akan membahas tentang penilaian derajat tingkat kedewasaan pengelolaan layanan teknologi informasi di aplikasi Gojek dengan memanfaatkan kerangka *ITIL* versi 3, yang menekankan pada area operasi layanan. *ITIL V3* dipilih karena metode ini memudahkan dalam mengelola layanan TI dan mengedepankan konsep siklus layanan yang lengkap. *Service Operational* merupakan suatu layanan *ITIL* yang berfokus pada pengelolaan operasi dan sukgungan layanan TI yang disediakan oleh organisasi agar berjalan dengan baik dan terus meningkat [14]. Fokus utama layanan servis adalah melibatkan staf dalam setiap tahap layanan dengan dukungan alat yang memadai, serta menekankan

keterhubungan antar bagian organisasi. Hal ini membantu menciptakan integrasi yang lebih baik di seluruh elemen TI, termasuk *hardware*, *software*, dan jaringan, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas layanan. *Domain service operation* memiliki *sub-domain* yaitu *event management*, *incident management*, *reqes fulfillment*, *problem management*, dan *access management* [15]. Dengan pendekatan ini, Gojek diharapkan dapat lebih optimal dalam mengelola layanan TI dan memperbaiki kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *ITIL* Versi 3, terutama di area operasi layanan dapat memberikan manfaat signifikan bagi perusahaan seperti Gojek. Manfaat tersebut meliputi peningkatan efisiensi operasional, pengelolaan layanan yang lebih terstruktur, dan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Dengan menekankan kolaborasi lintas fungsi dan dukungan teknologi yang memadai, perusahaan mampu mengelola layanan TI secara holistik untuk mendukung keberlanjutan bisnis dan daya saing di pasar digital.

2.5. GAP Analysis

Penelitian ini akan membahas tentang analisis kesenjangan dalam penilaian tingkat kematangan manajemen layanan TI pada aplikasi Gojek. *Gap analysis* atau analisis kesenjangan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi [16]. Sebuah penelitian menyebutkan bahwa *gap analysis* memungkinkan Perusahaan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Fokus utama *gap analysis* adalah untuk mengevaluasi area yang memiliki potensi ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang ada. Dengan demikian, *gap analysis* merupakan metode yang efektif untuk mengevaluasi produk berdasarkan selisih nilai antara kepentingan dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen [17]. Melalui pemanfaatan analisis kesenjangan, organisasi seperti Gojek dapat mendeteksi kekurangan dalam proses layanan TI, mulai dari insiden hingga permintaan layanan, dan merumuskan solusi yang tepat. Sebuah studi lain mengungkapkan bahwa penerapan *gap analysis* pada layanan TI berkontribusi pada

peningkatan kualitas dan efisiensi operasional yang lebih baik, serta menciptakan sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan *gap analysis* dalam manajemen layanan TI akan sangat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan operasional. Dengan analisis yang tepat, Gojek dapat meningkatkan kualitas layanan, mempercepat respon terhadap insiden, dan pada akhirnya memperbaiki kepuasan pelanggan. Melalui perbaikan berkelanjutan, perusahaan dapat meningkatkan daya saing di pasar layanan digital.

2.6. Studi Kasus Penerapan ITIL V3

Penerapan ITIL V3 telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI di berbagai sektor, termasuk Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dengan framework ITIL V3, efisiensi pengelolaan layanan, khususnya pada domain *Service Operation* seperti *Incident Management* dan *Request Fulfillment*, berhasil ditingkatkan. Setelah pengukuran kualitas layanan TI, perpustakaan ini berada pada level 3, yang berarti prosedur dan instruksi pekerjaan telah distandarisasikan dan didokumentasikan [18].

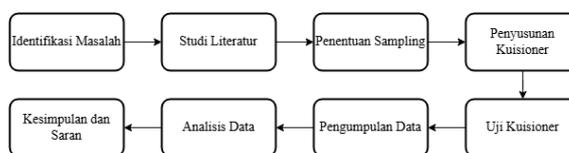
Analisis layanan TI pada Sistem Keuangan Desa (*SisKeuDes*) di Kecamatan Sungai Lilin mengungkap sejumlah kendala operasional, seperti sering terjadinya *lost connection* dan *crash*, yang menghambat pengelolaan keuangan desa. Dengan pendekatan ITIL V3, khususnya *Incident Management*, layanan TI diharapkan menjadi lebih andal. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Sistem Keuangan Desa (*SisKeuDes*) ini merupakan salah satu layanan TI pada Kecamatan Sungai Lilin yang pada operasionalnya masih sering terjadi masalah pada saat pengoperasian aplikasi ini seperti, sering terjadinya *lost connection* dan aplikasi sering terjadi *crash* yang mengakibatkan proses pengelolaan keuangan desa terhambat sejenak [19].

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan framework ITIL V3 dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI pada berbagai sektor, termasuk perpustakaan pendidikan dan layanan keuangan desa. Framework ini tidak hanya membantu dalam mengidentifikasi dan

menangani kendala teknis seperti gangguan operasional, tetapi juga mendorong standarisasi prosedur kerja yang lebih baik. Dengan penerapan yang konsisten dan pelatihan yang memadai, ITIL V3 berpotensi untuk mendukung keberlanjutan dan peningkatan layanan teknologi informasi di berbagai institusi.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan riset merupakan teknik yang diterapkan untuk mendapatkan informasi secara teratur dan terarah guna menghasilkan temuan yang valid dan reliabel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* [20]. Karena fleksibilitasnya dan fokus pada praktik terbaik untuk pengelolaan layanan operasional TI, termasuk insiden, permintaan, masalah, dan akses. Framework ini dipilih untuk mendukung tercapainya tujuan riset sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Dibandingkan kerangka kerja lain seperti COBIT, yang berorientasi pada tata kelola secara keseluruhan, ITIL V3 memberikan panduan yang lebih spesifik untuk mengevaluasi dan meningkatkan efisiensi operasional layanan. Metode riset yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan melalui tahapan sistematis untuk memperoleh informasi yang relevan sesuai sasaran dan manfaat spesifik. Dalam pelaksanaannya, diperlukan panduan untuk menetapkan subjek riset serta persoalan yang menjadi fokus utama. Berikut adalah rangkaian penelitian yang akan diikuti:



Gambar 2. Alur Penelitian

3.1. Identifikasi Masalah

Riset ini diawali dengan proses identifikasi masalah untuk menentukan isu yang relevan dan signifikan. Proses ini dilakukan melalui pengamatan awal terhadap fenomena yang terjadi dan studi awal terhadap literatur terkait. Tujuan dari tahap ini adalah untuk merumuskan masalah utama yang akan diteliti sehingga penelitian memiliki arah yang jelas dan terfokus. Sebagai



contoh, dalam konteks penelitian ini yang berhubungan dengan *service operation* pada aplikasi Gojek, peneliti mengidentifikasi elemen-elemen yang berpotensi memengaruhi pengelolaan layanan TI, seperti efektivitas proses, tingkat kematangan layanan, dan kepuasan pengguna.

3.2. Studi Literatur

Kajian pustaka digunakan supaya memperoleh dasar teori yang kokoh dengan mengacu pada berbagai sumber, seperti artikel ilmiah, buku referensi, dan dokumen penelitian terdahulu. Studi literatur membantu peneliti memahami konsep-konsep utama, pendekatan yang digunakan dalam penelitian serupa, serta menemukan kesenjangan penelitian yang menjadi dasar dari penelitian ini. Sebagai contoh, jika penelitian sebelumnya hanya fokus pada evaluasi tingkat kematangan layanan TI secara umum, penelitian ini memperluas kajian dengan menganalisis *service operation* pada aplikasi Gojek menggunakan kerangka kerja *ITIL V3*.

3.3. Penentuan Sampling

Pada tahap ini, peneliti menentukan metode sampling yang akan digunakan untuk memilih responden. Sampling dilaksanakan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dapat merepresentasikan populasi penelitian secara valid. Kriteria inklusi dan eksklusi responden ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya, karena penelitian ini berfokus pada pengguna aktif aplikasi Gojek, hanya mereka yang secara aktif memanfaatkan layanan Gojek yang memenuhi kriteria tersebut akan dijadikan contoh. Pendekatan pengambilan contoh yang diterapkan dapat berupa pengambilan acak, pengelompokan berlapis, atau pengambilan sampel bertujuan, tergantung pada karakteristik populasi.

3.4. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun dengan hati-hati berdasarkan hasil studi literatur dan tujuan penelitian, khususnya dalam konteks *service operation*. Peneliti merancang pertanyaan yang relevan, jelas, dan mudah dipahami oleh responden. Kuesioner ini dirancang untuk mencakup lima subdomain utama dari aktivitas layanan, yaitu Pengelolaan Acara, Pengelolaan Insiden,

Pemenuhan Permohonan, Pengelolaan Masalah, dan Pengelolaan Akses.

Kuesioner ini memanfaatkan skala *Likert* untuk mengukur persepsi responden terhadap lima subdomain operasi layanan, seperti Pengelolaan Acara, Pengelolaan Insiden, Pemenuhan Permohonan, Pengelolaan Masalah, dan Pengelolaan Akses. Skala *Likert* dipilih karena sederhana dan efektif dalam mengukur sikap, pendapat, atau tingkat kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan.

Tabel 1. Indikator Skala *Likert Service Operation*

No.	Indikator	Value
1.	Sangat Tidak Sepakat (STS)	1
2.	Tidak Sepakat (TS)	2
3.	Tidak Memihak (N)	3
4.	Sepakat (S)	4
5.	Sangat Sepakat (SS)	5

Penulis membagikan angket kepada para partisipan yang dimaksud, yaitu pemakai aplikasi Gojek. Kuesioner bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman pengguna, kepuasan terhadap layanan, serta kendala yang mereka alami saat menggunakan aplikasi Gojek.

3.5. Uji Kuesioner

Sebelum kuesioner dibagikan, selanjutnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas alat pengumpul data. Validitas menjamin bahwa kuesioner dapat mengukur hal yang seharusnya diukur, sementara reliabilitas memastikan bahwa hasil pengukuran konsisten jika dilakukan pengulangan. Uji coba dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada sampel kecil, misalnya 20 responden, untuk mengetahui apakah ada pertanyaan yang ambigu atau sulit dipahami. Hasil dari uji coba digunakan untuk menyempurnakan kuesioner.

3.6. Proses Pengumpulan Informasi

Setelah angket dianggap sah dan konsisten, langkah perolehan informasi dilaksanakan dengan mendistribusikan angket kepada partisipan yang telah dipilih. Proses pengumpulan informasi dapat dilaksanakan secara langsung (tatap muka), melalui email, atau platform survei online. Peneliti memastikan bahwa responden



memberikan jawaban dengan jujur dan lengkap. Data yang terkumpul kemudian diorganisasi dengan baik agar siap untuk dianalisis pada tahap berikutnya.

3.7. Analisis Data

Informasi yang terkumpul bakal ditelaah menggunakan cara pengujian kesahihan dan pengujian konsistensi. reliabilitas untuk menjawab pertanyaan penelitian. Proses analisis ini akan dikelola menggunakan *software SPSS* (Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) guna memastikan keakuratan hasil perhitungan dan meminimalkan potensi kesalahan manusia. Selanjutnya, evaluasi akan dilakukan untuk menentukan tingkat hubungan atau pola antar variabel dalam penelitian dengan metode analisis yang sesuai, seperti analisa deskriptif, uji korelasi, atau regresi, tergantung pada jenis data yang didapatkan

3.7.1. Uji Validitas

Pengujian keabsahan dilaksanakan agar memastikan bahwa alat penelitian dapat menilai hal yang seharusnya dinilai. Keabsahan dapat diuji memanfaatkan rumus *Pearson Product Moment*, terutama jika data berskala interval atau rasio. Rumus *korelasi Pearson* adalah:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

- r : Koefisien hubungan
- X : Hubungan antar item yang dievaluasi
- Y : Nilai total atau nilai patokan
- n : Jumlah partisipan

Ketika r makin tinggi daripada angka kritis r tabel, maka elemen itu dinyatakan sah. Dinilai sah. Keabsahan memastikan jika hasil penelitian akurat serta relevan dengan tujuan penelitian.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur konsistensi instrumen dalam menghasilkan data. Salah satu metode umum untuk uji reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*. Rumusnya adalah:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

- α : Koefisien reliabilitas

- k : Total elemen
- i : Variabilitas setiap elemen
- t : Variabilitas keseluruhan

Jika nilai $\alpha > 0,7$, maka instrumen dianggap reliabel. Reliabilitas menunjukkan stabilitas data yang dikumpulkan, memastikan keandalan hasil.

3.7.3. Maturity Level

Penilaian tingkat kematangan dimanfaatkan untuk mengukur sejauh apa sebuah organisasi atau sistem berhasil mencapai kematangan tertentu dalam implementasi proses atau teknologi. Sebagian dari kerangka yang kerap dimanfaatkan ialah Kerangka *Integrasi Kematangan Kemampuan (CMMI)*, yang memiliki lima tingkat kematangan: *Non Existent, Initial, Repeatable, Defined, Managed, dan Optimizing*. Untuk menghitung tingkat kematangan, angka-angka yang sudah diperoleh akan diubah menjadi suatu angka yang mempresentasikan *level* tersebut. Berikut adalah *Maturity* Tabel:

Tabel 2. Tabel Tingkat Kedewasaan

Indeks Kedewasaan	Tingkat kedewasaan
0 - 0.49	0 – Tidak ada
0.51 - 1.50	1 - Awal/Primitif
1.51 - 2.50	2 - Dapat Diulang
2.51 - 3.50	3 - Proses yang Didefinisikan
3.51 - 4.50	4 - Terkelola dan Terukur
4.51 - 5.00	5 - Mengoptimalkan

3.7.4. GAP Analysis

Gap analysis digunakan untuk mengenali perbedaan di antara kondisi sekarang (*current state*) serta kondisi sempurna (*desired state*). Perhitungan *gap analysis* dilakukan dengan rumus:

$$GAP = \frac{Desired State - Current State}{Desired State} \times 100\%$$

3.8. Kesimpulan dan Saran

Ditentukan berdasarkan hasil evaluasi informasi, peneliti membuat simpulan yang menggambarkan temuan pokok dari penelitian menjawab tujuan pokok penelitian. Simpulan ini dibuat berdasarkan data serta penilaian yang sudah dilaksanakan, sehingga mampu memberikan

penjelasan yang jelas terhadap permasalahan penelitian. Selain itu, peneliti memberikan saran yang relevan sebagai rekomendasi praktis untuk pihak-pihak yang berkepentingan. Misalnya, jika penelitian menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, peneliti dapat menyarankan perusahaan untuk meningkatkan pelatihan karyawan guna memperbaiki layanan tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan pada aplikasi Gojek digunakan oleh pengguna baru maupun lama untuk mengakses berbagai fitur, seperti pemesanan transportasi (*GoRide*), pengantaran makanan (*GoFood*), Pengantaran barang (*GoSend*) dan pembayaran digital (*GoPay*). Sistem ini memberikan kemudahan untuk melakukan proses perkreditan yang berbasis mobile [21]. Namun, layanan yang paling sering digunakan oleh pengguna adalah *GoRide* dan *GoFood* karena menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas sehari-hari. Operator Gojek juga menyediakan layanan pendukung melalui pusat bantuan dalam aplikasi untuk memberikan panduan atau solusi bagi pengguna yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan menggunakan link <https://forms.gle/ispbAjjEC612zbiY9>. Kuesioner ini didistribusikan kepada pengguna aplikasi Gojek untuk mendapatkan data terkait pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan. Dari proses pengumpulan data tersebut, diperoleh informasi dalam bentuk angka. Responden yang ikut serta dalam pengisian kuesioner ini berjumlah 100 orang, yang seluruhnya merupakan pengguna aplikasi Gojek.

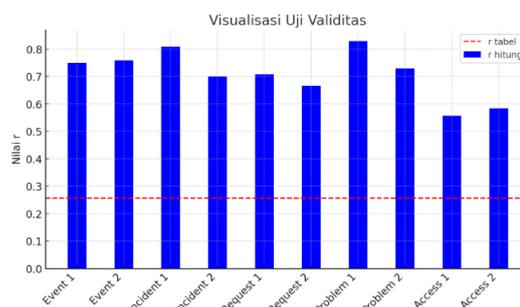
4.1. Uji Validitas

Tes keabsahan dilaksanakan guna menilai seberapa jauh alat penelitian mampu menilai hal yang sepatutnya dinilai. Pengujian dilakukan dengan memanfaatkan analisis korelasi Pearson, yang membandingkan angka *r* perhitungan dengan *r* tabel pada tingkat signifikansi 0,01.

Tabel 3. Tabel Uji Validitas

Sub Domain	Indikator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Kesimpulan
	1	0.750		Valid

Event Management	2	0.759	0.256	Valid
Incident Management	1	0.809		Valid
Request Fulfillment	2	0.701	0.256	Valid
Request Fulfillment	1	0.708		Valid
Problem Management	2	0.667	0.256	Valid
Problem Management	1	0.829		Valid
Access Management	2	0.730	0.256	Valid
Access Management	1	0.557		Valid
Access Management	2	0.584	0.256	Valid
Access Management	1	0.557		Valid



Gambar 3. Visualisasi Uji Validitas

Sesuai dengan output pengolahan informasi yang disajikan dalam Tabel 3 dan Gambar 3, semua elemen pernyataan mempunyai angka *r* perhitungan yang lebih tinggi daripada *r* tabel, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa semua elemen tersebut sah. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan mampu secara akurat mengukur konstruk yang diteliti, yang berarti bahwa instrumen penelitian dapat diterapkan secara langsung dalam konteks nyata untuk menilai aspek yang diteliti dengan akurat. Dengan validitas yang terkonfirmasi, hasil penelitian dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan serta perbaikan layanan, sehingga rekomendasi yang diberikan lebih relevan dan efektif.

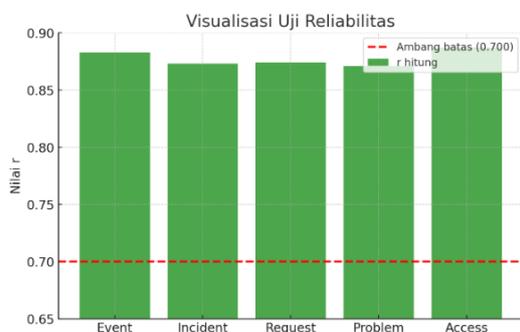


4.2. Uji Reliabilitas

Tes keandalan dilaksanakan agar menilai seberapa jauh konsistensi perangkat penelitian dalam mengukur konstruk yang sama secara berulang, yang dimaksud. Pengujian menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk menilai tingkat keandalan setiap item pada instrumen.

Tabel 4. Tabel Uji Reliabilitas

Sub Domain	r _{hitung}	Kesimpulan
Event Management	0.883	andal
Incident Management	0.873	andal
Request Fulfillment	0.874	andal
Problem Management	0.871	andal
Access Management	0.887	andal



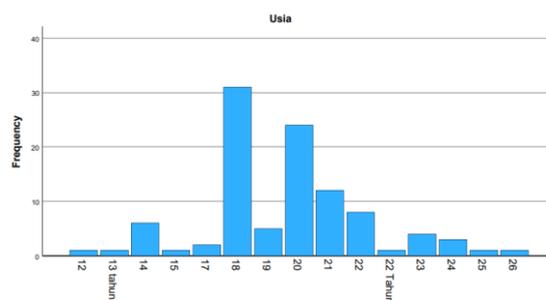
Gambar 4. Visualisasi Uji Reliabilitas

Menurut hasil evaluasi yang tercantum di Tabel 4 dan Gambar 4, angka Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah α yang berada di atas ambang batas 0,7. Ini mengindikasikan bahwa alat penelitian mempunyai level ketahanan yang baik serta konsisten untuk digunakan dalam penelitian ini. Dengan tingkat reliabilitas yang tinggi, hasil penelitian dapat diandalkan untuk memberikan rekomendasi yang lebih akurat dan dapat diterapkan dalam konteks nyata. Hal ini memastikan bahwa setiap pengukuran yang dilakukan tidak hanya stabil, tetapi juga mampu mencerminkan kondisi sebenarnya secara berulang.

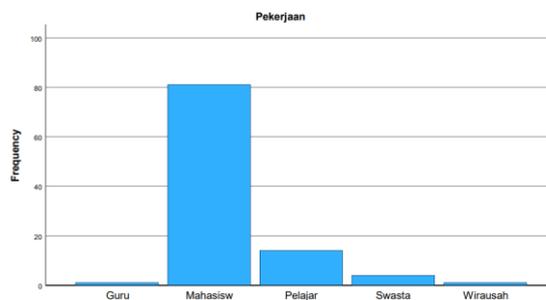
4.3. Hasil SPSS Tiap Sub Domain

4.3.1. Identitas Responden

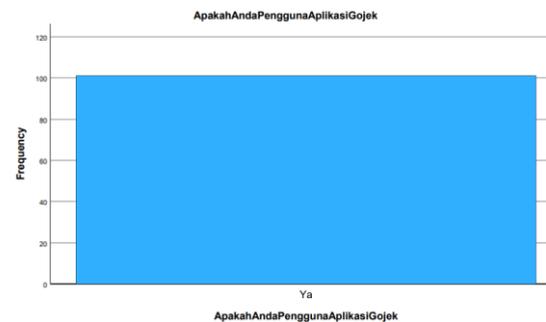
Identitas responden terdiri dari pengguna aplikasi Gojek yang diklasifikasikan berdasarkan usia dan pekerjaan. Data identitas ini diolah menggunakan perangkat lunak SPSS untuk memberikan gambaran demografis responden. Berikut merupakan informasi mengenai identitas responden yang telah diklasifikasikan berdasarkan hasil analisa berikut:



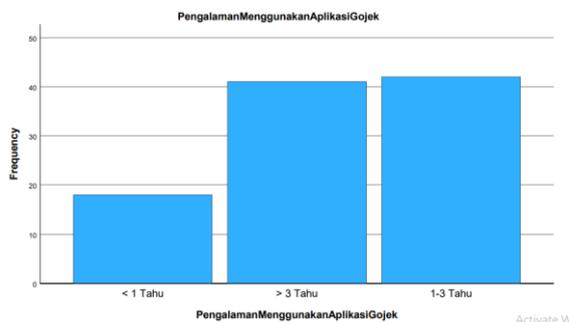
Gambar 5. Usia Responden



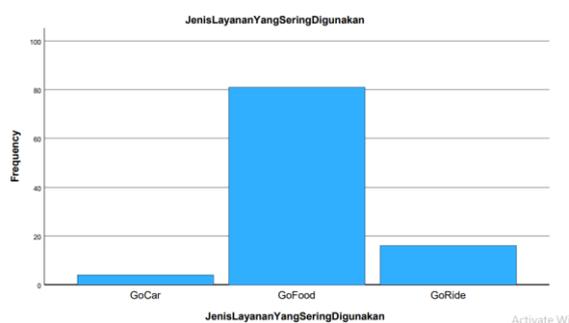
Gambar 6. Pekerjaan Responden



Gambar 7. Validasi Penggunaan Aplikasi Gojek



Gambar 8. Pengalaman Pengguna Memakai Aplikasi Gojek



Gambar 9. Informasi Responden Pada Aplikasi Gojek

Berdasarkan data demografi pengguna, mayoritas responden adalah mahasiswa dengan rentang usia 18-22 tahun, serta telah menggunakan aplikasi Gojek selama lebih dari satu tahun. Selain itu, hampir semua responden adalah pengguna aktif Gojek, dengan layanan GoFood sebagai yang paling banyak digunakan dibandingkan GoCar dan GoRide. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna lebih banyak terkait dengan pemesanan makanan dibandingkan transportasi. Oleh karena itu, Gojek dapat meningkatkan pengalaman pengguna dengan memperluas kerja sama dengan restoran, meningkatkan efisiensi pengiriman, serta menawarkan promo dan program loyalitas khusus untuk pelanggan GoFood guna mempertahankan dan meningkatkan penggunaan layanan.

4.3.2. Event Management

Berikut adalah hasil analisis data kuesioner Operasi Layanan (Manajemen Event) dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS:

Tabel 5. Tabel Statistik Event Management

N	Q7	Q8
---	----	----

Valid	101	101
Missing	0	0
Mean	4.02	4.16

Tabel 6. Tabel Indikator Event Management

[Q7]

Apakah anda sering mengalami gangguan atau masalah teknis saat menggunakan layanan Gojek (misalnya, aplikasi lambat atau gagal transaksi)

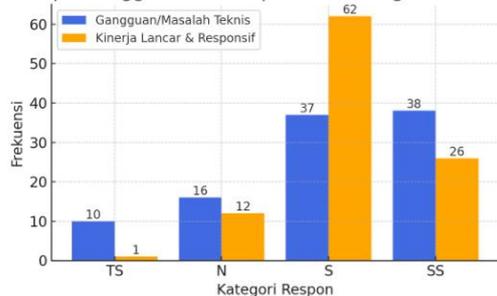
Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase Kumulatif
TS	10	9.9	9.9	9.9
N	16	15.8	15.8	25.7
S	37	36.6	36.6	62.4
SS	38	37.6	37.6	100.0
Total	101	100.0	100.0	

[Q8]

Apakah kinerja aplikasi Gojek secara keseluruhan lancar dan responsive saat digunakan

Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase Kumulatif
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	10	9.9	9.9	10.9
S	62	61.4	61.4	72.3
SS	28	27.7	27.7	100.0
Total	101	100.0	100.0	

Persepsi Pengguna terhadap Event Management di Gojek



Gambar 10. Visualisasi Hasil Kuesioner Service Operation (Event Management)

Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa *subdomain event management* memiliki skor rata-rata sebesar 4,02 pada pertanyaan Q7 dan 4,16 pada pertanyaan Q8. Hal ini menunjukkan bahwa aspek terkait *event management* dinilai cukup tinggi oleh responden, dengan Q8 mendapatkan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan Q7. Skor ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap efektivitas dan kualitas manajemen acara yang diselenggarakan.

4.3.3. Incident Management

Berikut adalah hasil analisis data kuesioner Operasi Layanan (Manajemen Insiden) dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS:

Tabel 7. Tabel Statistik Incident Management

	N	Q1	Q2
Valid	101		101
Missing	0		0
Mean		4.28	4.05

Tabel 8. Tabel Indikator Incident Management

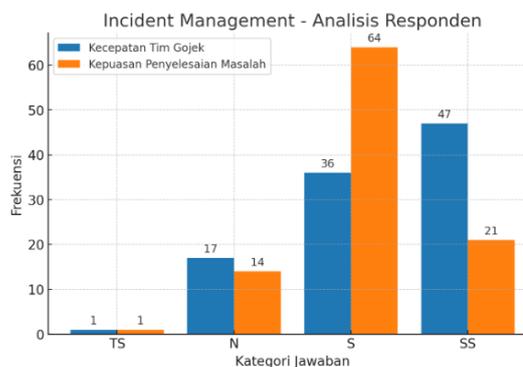
[Q1]				
Apakah anda merasa bahwa tim Gojek menangani masalah atau insiden dengan cepat dan efektif				
Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase Kumulatif
TS	1	1.0	1.0	1.0

N	17	16.8	16.8	17.8
S	36	35.6	35.6	53.5
SS	47	46.5	46.5	100.0
Total	101	100.0	100.0	

[Q2]

Apakah anda puas dengan cara Gojek menyelesaikan masalah atau gangguan layanan yang anda alami

Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase Kumulatif
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	14	13.9	13.9	14.9
S	65	64.4	64.4	79.2
SS	21	20.8	20.8	100.0
Total	101	100.0	100.0	



Gambar 9. Visualisasi Output Kuesioner Service Operation (Incident Management)

Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa *subdomain incident management* mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,28 pada pertanyaan Q1 dan 4,05 pada pertanyaan Q2. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek penanganan insiden mendapatkan penilaian yang baik dari responden, dengan Q1 memperoleh skor yang lebih tinggi dibandingkan Q2. Skor ini merefleksikan persepsi positif responden terhadap pengelolaan insiden yang dilakukan.



4.3.4. Request Fulfillment

Berikut adalah hasil analisis data kuesioner Operasi Layanan (Permintaan Kebutuhan) dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS:

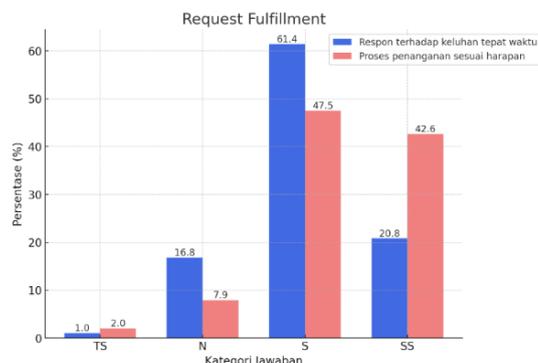
Tabel 9. Tabel Statistik Request Fulfillment

N	Q3	Q4
Valid	101	101
Missing	0	0
Mean	4.02	4.31

Tabel 10. Tabel Indikator Request Fulfillment

[Q3]				
Apakah anda merasa bahwa permintaan atau keluhan anda ditanggapi dengan tepat waktu oleh tim Gojek				
Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase Kumulatif
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	17	16.8	16.8	17.8
S	62	61.4	61.4	79.2
SS	21	20.8	20.8	100.0
Total	101	100.0	100.0	

[Q4]				
Apakah proses penanganan permintaan anda oleh Gojek sudah sesuai dengan harapan anda				
Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase Kumulatif
TS	2	2.0	2.0	2.0
N	8	7.9	7.9	9.9
S	48	47.5	47.5	57.4
SS	43	42.6	42.6	100.0
Total	101	100.0	100.0	



Gambar 11. Visualisasi Output Kuesioner Service Operation (Request Fulfillment)

Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa *subdomain request fulfillment* memiliki skor rata-rata sebesar 4,02 pada pertanyaan Q3 dan 4,31 pada pertanyaan Q4. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pemenuhan permintaan dinilai baik oleh responden, dengan Q4 mendapatkan skor yang lebih tinggi dibandingkan Q3. Skor ini mencerminkan kepuasan responden terhadap efektivitas proses pemenuhan permintaan yang dilakukan.

4.3.5. Problem Management

Berikut adalah hasil analisis data kuesioner Operasi Layanan (Manajemen Masalah) dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS:

Tabel 11. Tabel Statistik Problem Management

N	Q9	Q10
Valid	101	101
Missing	0	0
Mean	4.23	4.07

Tabel 12. Tabel Indikator Problem Management

[Q9]				
Apakah tim Gojek cepat dalam menyelesaikan masalah yang anda laporkan				
Valid	Frekuensi	Presentase	Presentase Valid	Presentase
	nsi	se	se Valid	ntase



				Kum ulatif
N	19	18.8	18.8	18.8
S	40	39.6	39.6	58.4
SS	42	41.6	41.6	100.0
Total	101	100.0	100.0	

[Q10]

Apakah Solusi yang diberikan oleh tim Gojek untuk masalah yang anda hadapi sudah sesuai dengan harapan anda

Valid	Frekue nsi	Presenta se	Presenta se Valid	Prese ntase Kum ulatif
TS	1	1.0	1.0	1.0
N	15	14.9	14.9	15.8
S	61	60.4	60.4	76.2
SS	24	23.8	23.8	100.0
Total	101	100.0	100.0	



Gambar 12. Visualisasi *Output* Kuesioner *Service Operation (Problem Management)*

Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa *subdomain problem management* memiliki skor rata-rata sebesar 4,23 pada pertanyaan Q9 dan 4,07 pada pertanyaan Q10. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pengelolaan masalah mendapat penilaian yang baik dari responden, dengan Q9 memperoleh skor yang sedikit lebih tinggi dibandingkan Q10. Skor ini menggambarkan pandangan positif responden terhadap kemampuan dalam mengelola dan menyelesaikan masalah secara efektif.

4.3.6. Access Management

Berikut adalah hasil analisis data kuesioner Operasi Layanan (Manajemen Akses) dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS:

Tabel 13. Tabel Statistik Access Management

N	Q5	Q6
Valid	101	101
Missing	0	0
Mean	4.36	4.29

Tabel 14. Tabel Indikator Access Management

[Q5]

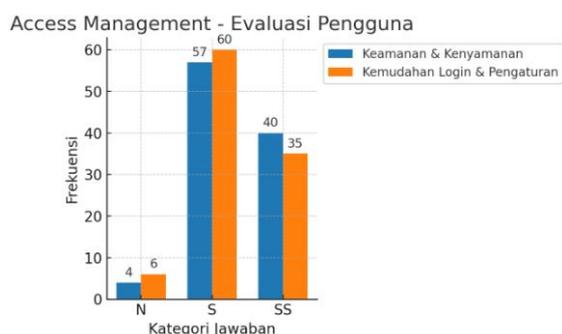
Apakah anda merasa aman dan nyaman saat menggunakan aplikasi Gojek untuk melakukan transaksi atau pemesanan layanan

Valid	Frekue nsi	Presenta se	Presenta se Valid	Prese ntase Kum ulatif
N	4	4.0	4.0	4.9
S	57	56.4	56.4	60.4
SS	40	39.6	39.6	100.0
Total	101	100.0	100.0	

[Q6]

Apakah proses login dan pengaturan akun di aplikasi Gojek mudah dipahami dan dilakukan

Valid	Frekue nsi	Presenta se	Presenta se Valid	Prese ntase Kum ulatif
N	6	5.9	5.9	5.9
S	60	59.4	59.4	65.3
SS	35	34.7	34.7	100.0
Total	101	100.0	100.0	



Gambar 13. Visualisasi Output Kuesioner Service Operation (Access Management)

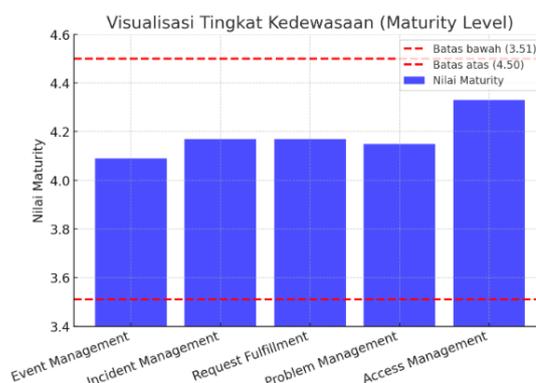
Hasil analisis menggunakan SPSS menunjukkan bahwa subdomain *access management* memiliki skor rata-rata sebesar 4,36 pada pertanyaan Q5 dan 4,29 pada pertanyaan Q6. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pengelolaan akses dinilai sangat baik oleh responden, dengan Q5 memperoleh skor yang sedikit lebih tinggi dibandingkan Q6. Skor ini mencerminkan tingkat kepercayaan responden terhadap efektivitas pengelolaan akses yang diterapkan.

4.4. Pemetaan Maturity Level

Dari Tabel dan Gambar *Maturity level* dapat dilihat untuk tingkat kematangan dari proses manajemen event, pengelolaan insiden, pemenuhan permohonan, pengelolaan masalah, dan pengelolaan akses yang sedang berjalan akan dijelaskan lebih rinci di tabel dan gambar dibawah ini:

Tabel 15. Nilai Tingkat Kedewasaan Pada Setiap Bidang

Sub Domain	Nilai	Maturity Level
Event Management	4.09	Managed And Measurable
Incident Management	4.17	Managed And Measurable
Request Fulfillment	4.17	Managed And Measurable
Problem Management	4.15	Managed And Measurable
Access Management	4.33	Managed And Measurable



Gambar 14. Visualisasi Maturity Level yang didapatkan

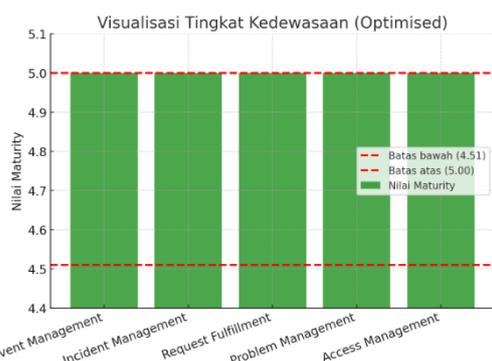
Berdasarkan hasil analisis memanfaatkan struktur sistem ITIL V3, level kematangan (tingkat kedewasaan) dari proses Pengelolaan Acara, Pengelolaan Insiden, Pemenuhan Permohonan, Pengelolaan Masalah, dan Manajemen Akses pada aplikasi Gojek berada pada Level 4 (Terkelola dan Terukur). Ini menunjukkan bahwa proses-proses tersebut telah melewati tahap pendefinisian dan dokumentasi yang baik (*Defined*), serta telah mencakup pengawasan dan evaluasi berkelanjutan.

Pada Level 4, aktivitas operasional difokuskan pada perbaikan layanan secara terukur dan terstruktur. Sebagai contoh, *Access Management* memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,33, yang mencerminkan pengelolaan akses yang efektif untuk menjaga keandalan dan efisiensi layanan. Proses lainnya, seperti Pengelolaan Acara, Pengelolaan Insiden, Pemenuhan Permohonan, dan Pengelolaan Masalah, menunjukkan ciri-ciri yang serupa, dengan fokus pada peningkatan berkelanjutan melalui pengelolaan yang terukur. Namun, untuk mencapai optimalisasi penuh, semua proses perlu ditingkatkan ke Level 5 (*Optimized*), di mana sistem mampu merespons secara otomatis, memberikan umpan balik real-time, dan mengoptimalkan layanan secara berkelanjutan. Langkah ini dapat dicapai melalui peningkatan integrasi teknologi, pengelolaan data yang lebih baik, dan penerapan sistem pemantauan canggih.

Tabel 16. Nilai Maturity Level yang bisa ditingkatkan pada Sub Domain

Sub Domain	Nilai	Maturity Level
Event Management	5.00	Optimised

<i>Incident Management</i>	5.00	<i>Optimised</i>
<i>Request Fulfillment</i>	5.00	<i>Optimised</i>
<i>Problem Management</i>	5.00	<i>Optimised</i>
<i>Access Management</i>	5.00	<i>Optimised</i>



Gambar 15. Visualisasi *Maturity Level* yang bisa ditingkatkan

Tabel 16 dan Gambar 14 menggambarkan kondisi yang diharapkan, yaitu semua *subdomain* telah mencapai Level 5 (Teroptimalkan). Pada tingkat ini, proses Manajemen Event, Pengelolaan Insiden, Pemenuhan Permohonan, dan Pengelolaan Masalah diharapkan mampu mendukung operasional layanan secara optimal melalui otomatisasi, pemantauan *real-time*, dan peningkatan layanan berkelanjutan.

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi Kesenjangan di antara kondisi sekarang (Level 4) serta kondisi yang diinginkan. (Level 5), serta menyusun rekomendasi perbaikan. Dengan mencapai Level 5, aplikasi Gojek diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih efisien, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendukung keberlanjutan layanan. Hasil analisis kesenjangan ini akan dijadikan dasar dalam menyusun langkah-langkah strategis untuk mendorong transformasi operasional menuju layanan yang lebih inovatif dan tanggap.

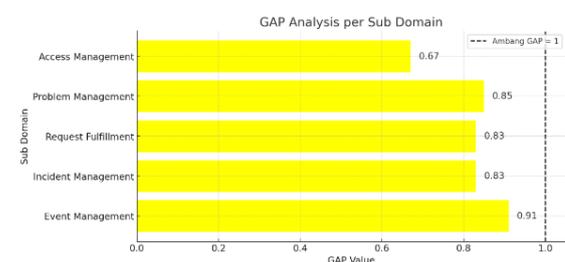
4.5. Pemetaan *GAP Analysis*

Gap analysis dilakukan untuk mengidentifikasi perubahan di antara kondisi sekarang dan kondisi yang diinginkan dalam penerapan sistem. Analisis ini bertujuan untuk menentukan langkah-langkah strategis guna mencapai target yang diinginkan. Berdasarkan hasil pengukuran yang disajikan dalam Tabel 17 dan Gambar 15 yang ditemukan mencerminkan sejauh mana *subdomain* dalam manajemen layanan perlu

ditingkatkan agar sesuai dengan standar yang diharapkan.

Tabel 17. Tabel *GAP Analysis*

<i>Sub Domain</i>	<i>GAP</i>
<i>event management</i>	0.91
<i>incident management</i>	0.83
<i>request fulfillment</i>	0.83
<i>problem management</i>	0.85
<i>access management</i>	0.67



Gambar 16. Visualisasi *Gap Analysis*

Tabel 17 dan Gambar 15 menunjukkan hasil *gap analysis* pada subdomain manajemen layanan, di mana seluruh nilai gap berada di bawah 1. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap *subdomain* telah menunjukkan kinerja yang baik, dengan *access management* memiliki *gap* terendah sebesar 0,67. Namun, *event management* memiliki *gap* tertinggi sebesar 0,91, yang menunjukkan adanya kebutuhan prioritas untuk peningkatan pada subdomain tersebut.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa implementasi sistem sudah cukup mendekati kondisi yang diharapkan, meskipun tetap diperlukan upaya perbaikan untuk mencapai optimalisasi penuh dan memastikan semua *subdomain* berada pada tingkat kinerja yang maksimal.

4.6. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil *gap analysis*, terdapat beberapa strategi perbaikan layanan operasional Gojek sesuai dengan kerangka ITIL V3. **Event Management** memerlukan peningkatan sistem monitoring *real-time* (*gap* 0,91) agar gangguan dapat ditangani lebih cepat. **Incident Management** dan **Request Fulfillment** (*gap* 0,83) membutuhkan otomatisasi serta alur kerja yang lebih efisien untuk mempercepat penyelesaian masalah. **Problem Management**



(gap 0,85) perlu menguatkan analisis akar penyebab guna mencegah masalah berulang. **Access Management** memiliki gap lebih kecil (0,67) namun tetap perlu ditingkatkan dalam aspek keamanan dan kemudahan akses, seperti penerapan autentikasi dua faktor. Langkah-langkah perbaikan tersebut dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 18. Tabel Rekomendasi

Sub Domain	Rekomendasi
Event Management	Meningkatkan sistem monitoring dan analitik prediktif untuk kejadian real-time.
Incident Management	Mengadopsi otomatisasi dan memberikan pelatihan respons insiden.
Request Fulfillment	Mengoptimalkan alur permintaan dan menambahkan fitur pelacakan status.
Problem Management	Melakukan <i>root cause analysis</i> rutin dan membangun database pengetahuan.
Access Management	Menerapkan autentikasi dua faktor dan memastikan proses login lebih mudah.

Menerapkan rekomendasi yang diusulkan akan meningkatkan kualitas layanan Gojek. Event Management dapat mendeteksi gangguan lebih dini dengan monitoring real-time dan analitik prediktif. Incident Management akan lebih efisien dengan otomatisasi dan pelatihan respons insiden, mengurangi waktu penyelesaian dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Request Fulfillment menjadi lebih transparan dengan optimasi alur dan fitur pelacakan status. Problem Management akan mencegah masalah berulang melalui analisis akar penyebab rutin. Access Management meningkatkan keamanan dan kenyamanan dengan autentikasi dua faktor serta proses login yang lebih sederhana.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Studi ini menyimpulkan bahwa manajemen layanan TI pada aplikasi Gojek secara keseluruhan telah mencapai Level 4 (Terkelola dan Terukur) berdasarkan kerangka kerja ITIL V3. Meskipun demikian, *gap analysis* menunjukkan kesenjangan yang perlu diatasi untuk mencapai Level 5 (Optimized), dengan gap tertinggi pada *Event Management* (0,91) dan terendah pada *Access Management* (0,67). Untuk itu, direkomendasikan langkah-langkah seperti peningkatan sistem monitoring *real-time* dan analisis prediktif pada *Event Management*, otomatisasi serta pelatihan respons insiden pada *Incident Management*, optimalisasi alur kerja pada *Request Fulfillment*, analisis akar masalah secara rutin pada *Problem Management*, serta peningkatan keamanan melalui autentikasi dua faktor pada *Access Management*. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan tidak hanya mengoptimalkan layanan TI dan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat daya saing Gojek di pasar digital melalui layanan yang lebih tangguh, responsif, dan aman. Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar pengujian penerapan otomatisasi pada *Incident Management* dan pengembangan sistem monitoring prediktif pada *Event Management* dilakukan untuk mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi operasional, waktu penyelesaian insiden, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Pengarang menyampaikan penghargaan kepada seluruh individu-individu yang telah berperan pada mendukung studi ini. Apresiasi diberikan kepada para pengguna aplikasi Gojek yang telah menyempatkan diri untuk menjawab kuesioner dan memberikan data yang sangat penting. Rasa terima kasih juga disampaikan untuk kelompok pengajar dan kolega yang sudah memberikan bantuan serta saran berharga selama pelaksanaan penelitian ini. Semoga output dari studi ini diharapkan dapat memberikan pengaruh positif bagi perbaikan pengelolaan layanan teknologi informasi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA:

- [1] N. Hasan Assobarry, F. Nanda Sabila, and S. Mukaromah, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi



- Menggunakan Itil V3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Sidoarjo
- Analysis of Information Technology Services Management Using Itil V3 Domain Service Operation At Xyz H Otel Sidoarjo," *J. Sist. Inf. Dan Bisnis Cerdas*, vol. 15, no. 2, pp. 28–34, 2022.
- [2] ANANDA MUHAMAD TRI UTAMA, "No," vol. 9, no. 1, pp. 356–363, 2022.
- [3] E. S. Negara and W. Nugraha, "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.
- [4] Celvine Adi Putra and Tata Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, pp. 47–53, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [5] H. Herianto and W. Wasilah, "Asesment Capability Level dan Maturity Level Tata Kelola TI Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung Menggunakan Framework COBIT 2019," *KONSTELASI Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 229–240, 2022, doi: 10.24002/konstelasi.v2i2.5553.
- [6] Q. Al Qorni and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Da'i Pemkot Palembang Pada SILTANUS Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 5, no. 1, pp. 2774–2121, 2024, doi: 10.51519/journalita.v5i1.511.
- [7] A. Ricardo Hannuella, D. Lim, V. Junior Samudra, D. Firdana, H. Dixman, and D. Sari Melati, "Analisis It Service Management (Itsm) Layanan E-Learning Universitas Internasional Batam Menggunakan Framework Itil V3," *Technol. J. Ilm.*, vol. 15, no. 3, p. 400, 2024, doi: 10.31602/tji.v15i3.15170.
- [8] N. Ramsari and A. Ginanjar, "Implementasi Infrastruktur Server Berbasis Cloud Computing Untuk Web Service Berbasis Teknologi Google Cloud Platform," *Conf. Senat. STT Adisutjipto Yogyakarta*, vol. 7, no. August, 2022, doi: 10.28989/senatik.v7i0.472.
- [9] Y. Pratama and T. Sutabri, "Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi," *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, no. 1, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [10] D. Herlinudinkhaji and L. Kurnia Ramadhani, "Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan," *Remik*, vol. 7, no. 1, pp. 452–457, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12058.
- [11] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 162–167, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.144.
- [12] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," *Technol. Inf.*, vol. 17, no. 1, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [13] Z. B. M. Makpul, "Analisa Penerapan Pelayanan Operasional It Pada Industri Elektronika Dengan Konsep Itil V3," *Comput. Based Inf. Syst. J.*, vol. 9, no. 2, pp. 10–15, 2021, doi: 10.33884/cbis.v9i2.3983.
- [14] B. Albert, C. Tantonono, D. Chainatra, M. S. Halim, and N. Dickson, "Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Domain Service Operation di Perguruan Tinggi yang ada di Indonesia," *JDMIS J. Data Min. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 1, pp. 37–42, 2024, doi: 10.54259/jdmis.v2i1.1613.
- [15] N. T. Nafisah and T. Sutabri, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Lea>," vol. 1, no. 2, pp. 184–189, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.147>
- [16] I. Mutmainah, I. A. Yulia, F. Marnilin, and A. Z. Mahfudi, "GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi



- Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 10, no. 1, pp. 19–34, 2022, doi: 10.37641/jimkes.v10i1.934.
- [17] A. Rahmawan, T. N. Ma'rifat, and A. Rahmi, "Studi Pendahuluan : Evaluasi Produk Ikan Asap Di Kawasan Wisata Pantai Prigi Kabupaten Trenggalek Dengan Metode," *Pros. Semin. Nas. Perikan. dan Kelaut. dalam Rangka Memperingati Hari Ikan Nas. Tahun 2021*, p. 6, 2022.
- [18] 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.
- [19] R. Elfandiar and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: Kecamatan Sungai Lilin)," *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [20] C. I. Safitri, D. Supriyadi, and S. Astiti, "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3," *J. JUPITER*, vol. 13, no. 1, pp. 134–144, 2021.
- [21] M. K. Anam, A. R. Putra, S. Fadli, M. B. Firdaus, F. Suandi, and Lathifah, "Audit Teknologi Informasi Pada Sistem Perkreditan Online Terpadu Bank Xyz Cabang Perawang Menggunakan Itil V3," *Misi*, vol. 3, no. 2, pp. 90–99, 2020, doi: 10.36595/misi.v3i2.127.