

Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Pelayanan Pembayaran Multiguna Pada Platform Kredivo Menggunakan Framework ITIL Versi 3

Titah¹, Reza Ardiansyah², Tata Sutabri³

^{1,2,3}Universitas Bina Darma; Jalan Jenderal Ahmad Yani No.3,9/10 Ulu, Palembang
Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang
e-mail: ¹titaht26@gmail.com, ²ra19062001@gmail.com ³tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Tingkat kematangan manajemen pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakstabilan operasional, ketidakmampuan dalam merespons perubahan pasar dengan cepat, serta potensi kerugian finansial dan reputasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan dalam manajemen layanan Kredivo. Metode pengumpulan data terbagi menjadi 3 yaitu observasi, wawancara, dan kuisioner. Framework yang di gunakan untuk mengevaluasi tingkat kematangan manajemen pelayanan kredivo adalah framework ITIL versi 3. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa untuk variabel Event Management diperoleh nilai rata-rata tingkat kematangan sebesar 3,32, yang termasuk dalam tingkat kematangan level 3 (defined). Untuk variabel Incident Management, nilai rata-rata tingkat kematangannya adalah 3,52, yang termasuk dalam tingkat kematangan level 4 (managed). Pada variabel Problem Management, nilai rata-rata tingkat kematangan sebesar 3,30, yang termasuk dalam tingkat kematangan level 3 (managed). Untuk variabel Request Fulfillment, nilai rata-rata tingkat kematangan adalah 3,14, yang termasuk dalam tingkat kematangan level 3 (defined). Sedangkan pada variabel Access Management, nilai tingkat kematangan yang diperoleh adalah 3,40, yang termasuk dalam tingkat kematangan level 3 (defined). Dengan demikian, nilai rata-rata keseluruhan tingkat kematangan adalah 3,40, yang termasuk dalam tingkat kematangan level 3 (defined). Namun untuk dari perhitungan gap masih terdapat gap untuk mencapai level target yaitu dengan rata-rata 0.66. Oleh karena itu di berikan rekomendasi agar kredivo bisa menjadikan rekomendasi yang diberikan sebagai acuan dalam perbaikan tingkat kematangan manajemen pelayanan pada kredivo.

Kata kunci : Kredivo, Manajemen Pelayanan, ITIL versi 3

Abstract

The level of service management maturity can lead to operational instability, inability to respond quickly to market changes, and potential financial and reputational losses. This study aims to measure the level of maturity in Kredivo service management. The data collection method is divided into 3, namely observation, interviews, and questionnaires. Based on the results of the study, it is known that for the Event Management variable, the average value of the maturity level is 3.32, which is included in the level 3 (defined) maturity level. For the Incident Management variable, the average value of the maturity level is 3.52, which is included in the maturity level 4 (managed). In the Problem Management variable, the average value of the maturity level is 3.30, which is included in the maturity level 3 (managed). For the Request Fulfillment variable, the average value of the maturity level is 3.14, which is included in the maturity level 3 (defined). While in the Access Management variable, the maturity level value obtained is 3.40, which is included in the maturity level 3 (defined). Thus, the overall average value of the maturity level is 3.40, which is included in the maturity level of level 3 (defined). However, for the gap calculation, there is still a gap to reach the target level, which is an average of 0.66. therefore recommendations are given so that Credivo can make the recommendations given as a reference in improving the maturity level of service management at Credivo.

Keywords: Kredivo, Service Management, ITIL version 3

1. PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang pesat, layanan pembayaran multiguna telah menjadi salah satu komponen penting dalam ekosistem keuangan. Platform *fintech* seperti Kredivo telah meraih popularitas yang signifikan di Indonesia dengan menyediakan layanan pembayaran yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung[1]. Namun, keberhasilan sebuah platform pembayaran tidak hanya ditentukan oleh fitur dan kemudahan penggunaannya saja, tetapi juga oleh kematangan manajemen pelayanannya. Kredivo, sebagai salah satu platform pembayaran multiguna yang berkembang pesat di Indonesia, membutuhkan penilaian terhadap tingkat kematangan manajemen pelayanan yang disediakan. Dalam upaya untuk memastikan kualitas layanan yang optimal, penggunaan Kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versi 3 menjadi pilihan yang tepat. ITIL tidak hanya menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk manajemen layanan TI, tetapi juga memberikan panduan yang jelas dalam mengidentifikasi, merencanakan, memberlakukan, dan meningkatkan layanan TI secara berkelanjutan.

Meskipun Kredivo telah mampu menyediakan layanan pembayaran yang inovatif dan memuaskan, masih terdapat kebutuhan untuk mengevaluasi kematangan manajemen pelayanan. Hal ini menjadi penting karena tingkat kematangan manajemen pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakstabilan operasional, ketidakmampuan dalam merespons perubahan pasar dengan cepat, serta potensi kerugian finansial dan reputasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan dalam manajemen layanan Kredivo dengan menerapkan framework ITIL versi 3. Diharapkan melalui analisis ini, dapat ditemukan kekuatan dan kelemahan dalam manajemen layanan yang ada, serta memberikan saran perbaikan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Kontribusi utama dari penelitian ini adalah menyediakan pemahaman yang lebih baik tentang kematangan manajemen pelayanan dalam konteks platform pembayaran multiguna, khususnya pada Kredivo. Hasil analisis yang diperoleh dapat menjadi dasar bagi Kredivo untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional, sehingga dapat menghadapi tantangan yang dihadapi dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan kompetitif.

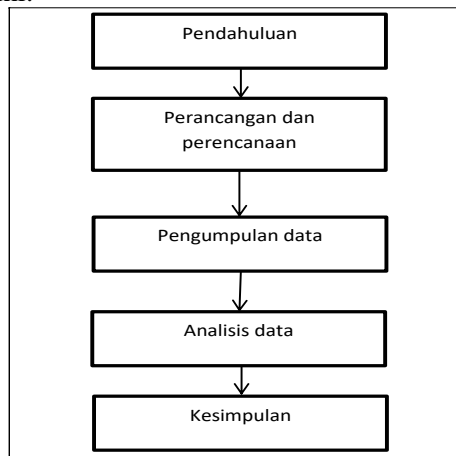
Berdasarkan uraian di atas penulis melakukan kajian pustaka mengenai analisis tingkat kematangan suatu platform menggunakan *framework ITIL* Versi 3. *Framework* ini telah digunakan pada penelitian sebelumnya seperti oleh Niza Tadzkiratun Nafisah, penelitian ini melakukan kajian tentang tingkat kepuasan pada terhadap elearning menggunakan metode *framework ITIL* versi 3 dan menghasilkan nilai Indeks rata-rata dari kuesioner adalah 2,58, yang berarti berada pada level 3.[2]. kemudian Axel Natanael Salim, pada penelitian ini dilakukan analisis manajemen pelayanan pada shopee menggunakan *framework ITIL* dan hasil yang didapatkan yaitu tingkat kematangan berada pada level 4[3]. Kemudian pada penelitian oleh Amrullah Maulana Fiqri, pada penelitian ini menganalisis manajemen layanan e-learning menggunakan *Framework ITIL* 3 dan hasil yang didapatkan yaitu masih ada Terdapat kesenjangan untuk mencapai level yang ditargetkan, sehingga diberikan sejumlah saran untuk perbaikan dalam pengelolaan layanan.[4]. Penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya penerapan kerangka kerja manajemen layanan seperti ITIL dalam konteks layanan TI. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik menjelaskan analisis tingkat kematangan manajemen layanan pembayaran multiguna pada platform Kredivo dengan menggunakan *Framework ITIL* versi 3. Pada penelitian saat ini penulis memfokuskan pada analisis kematangan manajemen pelayanan pada aplikasi kredivo menggunakan *Framework ITIL*.

Melihat permasalahan-permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pembayaran Multiguna pada Platform Kredivo dengan Menggunakan *Framework ITIL* Versi 3".

2. METODE PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Penelitian ini terdiri dari beberapa tahap. Tahap pertama dalam penelitian Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pembayaran Multiguna di Platform Kredivo adalah identifikasi masalah, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami permasalahan-permasalahan yang ada pada platform Kredivo. Gambar 1 menunjukkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

Tahap pertama mencakup perancangan dan perencanaan penelitian, yang meliputi pengumpulan berbagai informasi terkait masalah yang sedang dihadapi oleh Kredivo. Setelah informasi terkumpul, evaluasi dilakukan terhadap masalah tersebut, dan langkah selanjutnya adalah menentukan domain framework pada ITIL Versi 3 yang sesuai dengan masalah yang ditemukan.

Tahap pengumpulan data terdiri dari tiga bagian: observasi langsung di lapangan, wawancara dengan pengguna Kredivo, dan penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan untuk pengguna Kredivo. Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah menganalisis data yang ada. Jika ditemukan gap, maka rekomendasi untuk perbaikan level akan disusun. Kesimpulannya, diharapkan rekomendasi yang diberikan dapat menjadi pedoman untuk perbaikan di Kredivo.

2.2 Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menggunakan Kredivo. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 pertanyaan yang bertujuan untuk menjelaskan secara singkat maksud dari pengumpulan data ini, serta memberikan petunjuk mengenai cara pengisian kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan terkait layanan TI pada platform Kredivo, berdasarkan *IT Service Management (ITSM)* dengan menggunakan ITIL v3 pada *domain Service Operation*. Setelah kuesioner disusun, kemudian dibagikan kepada 33 responden.

2.3 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert, yang terdiri dari serangkaian pernyataan (butir soal)[5]. Responden diminta untuk memberikan persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap setiap pernyataan. Skala Likert memiliki dua jenis pernyataan, yaitu positif dan negatif. Dalam penelitian ini, yang digunakan adalah pernyataan positif dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

- 1 = (Sangat Tidak Setuju)

- 2 = (Tidak Setuju),
- 3 = (Netral)
- 4 = (Setuju)
- 5 = (Sangat Setuju)

Kuesioner dalam proses ITILLv3 ini akan dibagikan kepada pengguna aplikasi Kredivo yang terdiri dari 15 pernyataan, dengan menggunakan skala Likert sebagai pilihan jawaban responden. Selanjutnya, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item instrumen.

2.4 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kumpulan konsep dan metode yang digunakan untuk pengembangan, operasional, serta pengelolaan infrastruktur teknologi informasi (TI). ITIL menyediakan penjelasan rinci mengenai berbagai praktik TI penting, dilengkapi dengan daftar periksa, tugas, dan prosedur yang komprehensif, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan berbagai organisasi TI.[6].

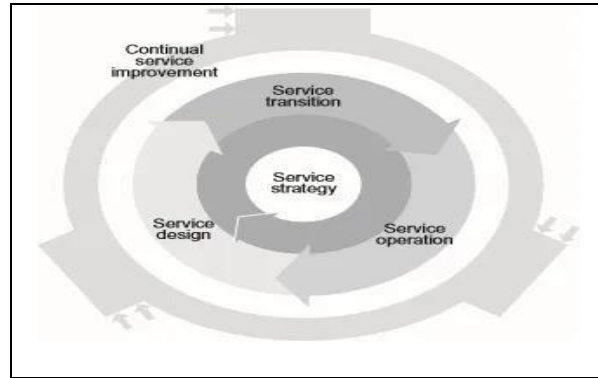
ITIL adalah sebuah kerangka kerja untuk tata kelola TI yang menitikberatkan pada perbaikan berkelanjutan dan pengukuran kualitas layanan TI yang disediakan. Kerangka ini memperhatikan perspektif pelanggan sekaligus kebutuhan bisnis. Fokus tersebut menjadi elemen penting dalam keberhasilan penerapan ITIL, sehingga dapat memberikan keuntungan bagi organisasi yang tengah mengembangkan proses dan aspek teknisnya.[7]. Manfaat tersebut meliputi:

- Layanan TI diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.
- Diharapkan dapat meningkatkan ketersediaan layanan, yang Pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan dan keuntungan bisnis.
- Dapat mengurangi biaya dengan mengurangi pekerjaan yang berulang dan mengoptimalkan pemanfaatan manajemen sumber daya.
- Dapat mempercepat waktu peluncuran produk dan layanan baru ke pasar.
- Dapat mengurangi risiko dengan membuat keputusan yang lebih tepat.

ITIL Library terdiri dari dua komponen utama, yaitu *ITIL Core* dan *ITIL Complementary Guidance*. *ITIL Core* berisi panduan praktik yang dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi yang menyediakan layanan bisnis. Sementara itu, *ITIL Complementary Guidance* adalah kumpulan publikasi tambahan yang memberikan panduan khusus sesuai dengan sector industri, jenis organisasi, model operasional, dan arsitektur teknologi tertentu.[8].

2.5 The ITIL Core

ITIL Core terdiri dari lima publikasi utama yang memberikan panduan untuk pendekatan terpadu sesuai dengan standar ISO/IEC 20000. Kelima publikasi tersebut meliputi *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Setiap publikasi membahas kemampuan yang secara langsung memengaruhi kinerja penyedia layanan. Struktur ini dirancang dalam bentuk siklus hidup yang iteratif dan multidimensi, memastikan bahwa peningkatan kemampuan di satu area dapat mendukung pembelajaran dan perbaikan di area lainnya. *ITIL Core* bertujuan memberikan kerangka kerja yang kokoh, stabil, dan tangguh untuk Manajemen Layanan. Panduan dalam *ITIL* dirancang fleksibel, sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna di berbagai lingkungan bisnis dan strategi organisasi.[9]. Mengenai lima publikasi tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 ITIL Core[10]

Pada domain service operation terdapat lima subdomain, di mana penyedia layanan dalam suatu organisasi dapat mengelola aktivitas sehari-hari yang berlangsung dan berinteraksi langsung dengan pengguna.

- *Event Management*
Tujuannya adalah untuk memonitor peristiwa yang terjadi di seluruh infrastruktur TI, memastikan operasi berjalan lancar, serta mendeteksi dan memperbaiki kondisi pengecualian.
- *Incident Management*
Manajemen insiden berfokus pada pemulihan layanan yang mendadak menurun atau terganggu, sehingga dapat segera kembali berfungsi untuk pengguna, dengan tujuan mengurangi dampak terhadap operasional bisnis.
- *Request Fulfillment*
Tujuannya adalah untuk memungkinkan pengguna mengajukan dan menerima layanan yang sesuai dengan standar. Proses ini harus mencakup persetujuan yang diperlukan sebelum permintaan dipenuhi.
- *Problem Management*
Manajemen masalah meliputi analisis penyebab utama untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan sumber insiden, serta tindakan proaktif untuk mendeteksi dan mencegah masalah atau insiden yang mungkin terjadi di masa depan.
- *Access Management*
Manajemen akses merupakan proses yang memungkinkan pengguna resmi untuk mendapatkan izin menggunakan layanan tertentu, sekaligus membatasi akses bagi pengguna yang tidak berwenang. Dalam beberapa organisasi, manajemen akses juga dikenal sebagai manajemen identitas atau manajemen hak.[11].

2.6 Maturity Level

Model kematangan adalah sebuah kerangka yang digunakan untuk mengukur dan mengatur tingkat kematangan dalam pengelolaan teknologi informasi (TI) di sebuah organisasi. Model ini terdiri dari lima tingkat, yaitu: level 1 (*initial*), level 2 (*repeatable*), level 3 (*defined*), level 4 (*managed*), dan level 5 (*optimized*)[12]. Berikut ini adalah penjelasan dari 5 level tersebut:

- *Level 1 Initial* Pekerjaan telah diselesaikan, namun tujuan dan maksud dari sistem layanan dalam ruang lingkup tertentu tidak selalu berhasil dicapai. [13].
- *Level 2 Repeatable* Perencanaan dan pengukuran kinerja telah dilakukan, dan tujuan serta maksud sistem layanan dalam ruang lingkup telah berhasil dicapai secara berulang, namun tidak melalui pendekatan yang terstandarisasi. [13].
- *Level 3 Defined* Langkah-langkah yang telah dirancang, dilaksanakan secara teratur, dan dicatat sesuai dengan standar tertentu. [14].

- *Level 4 Managed* Proses-proses terkait telah direncanakan, dilaksanakan secara rutin, didokumentasikan sesuai standar, dan kinerja prosesnya telah diukur. [14].
- *Level 5 Optimized* Layanan sistem telah mencapai kondisi optimal dan terus diarahkan pada upaya peningkatan yang berkelanjutan. [13].

Indeks kematangan atau level kematangan yang diperoleh dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut.

$$Indeks = \frac{\Sigma \text{Total Jawaban}}{\Sigma \text{Pertanyaan Kuisisioner}} \quad (1)$$

Kelima level kematangan atau tingkat kematangan di atas memiliki ciri khas masing-masing, yaitu *initial*, *repeatable*, *defined*, *managed*, dan *optimized*. Tabel 1 menunjukkan tingkatan kematangan dalam tata kelola TI.

Tabel 1. Tingkat Kematangan[15]

<i>Interval</i>	<i>Maturity Model</i>
0.51 - 1.50	<i>Initial</i>
1.51 - 2.50	<i>Repeatable</i>
2.51 - 3.50	<i>Defined</i>
3.51 - 4.50	<i>Managed</i>
4.51 - 5.00	<i>Optimized</i>

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validasi dilakukan untuk memastikan setiap pertanyaan yang diberikan pada responden valid dan tidak valid untuk dilakukan pengukuran lebih lanjut. Dari 15 butir pertanyaan yang telah di isi oleh responen terdapat 1 butir pertanyaan yang tidak dilakukan uji lebih lanjut. tabel 2 adalah hasil uji validitas yang telah di uji:

$$d(f) = n-2$$

$$d(f) = 35-2$$

$$d(f) = 33$$

Keterangan :

d(f) = r tabel (degree of freedom)

n = Jumlah responden

Dari perhitungan di atas didapatkan bahwa rtabel 33 adalah 0.532. maka perhitungan data yang dapat dinyatakan valid jika melebihi nilai rtabel yaitu 0.532. tabel 2 adalah hasil perbandingan rtabel dan rhitung.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	1	0,683	0.532	Valid
	2	0,747	0.532	Valid
<i>Incident Management</i>	1	0,624	0.532	Valid
	2	0,740	0.532	Valid
	3	0,865	0.532	Valid
<i>Problem Management</i>	1	0,696	0.532	Valid
	2	0,795	0.532	Valid
	3	0,734	0.532	Valid
<i>Requents Fulfiment</i>	1	0,683	0.532	Valid
	2	0,653	0.532	Valid

Variabel	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
	3	0,562	0.532	Valid
<i>Access Management</i>	1	0,890	0.532	Valid
	2	0,822	0.532	Valid
	3	0,777	0.532	Valid

Uji validitas dilakukan menggunakan *SPSS Statistic 22 for Windows*. Sebuah kuisioner dianggap valid jika nilai rhitung lebih besar daripada rtabel. Berdasarkan hasil uji validitas yang terdapat pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa semua nilai rhitung pada setiap item pertanyaan lebih besar daripada rtabel, sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid.

3.2 Reliabilitas

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas kuisioner untuk melihat apakah setiap jawaban dari pertanyaan memiliki konsistensi. Berdasarkan table 3 Hasil uji reliabilitas pada semua instrumen variabel menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* > 0,6, yang berarti semua instrumen memiliki reliabilitas yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam kuisioner dapat diandalkan dan memungkinkan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	0,900	Reliabel
<i>Incident Management</i>	0,781	Reliabel
<i>Problem Management</i>	0,787	Reliabel
<i>Requets Fulfiment</i>	0,821	Reliabel
<i>Access Management</i>	0,899	Reliabel

3.3 Hasil Maturity Level

Pada variabel *event management*, tingkat kematangan yang diperoleh adalah sebesar 3,32. Untuk variabel *incident management*, tingkat kematangan yang tercapai adalah 3,52. Pada variabel *problem management*, tingkat kematangannya sebesar 3,30. Sementara itu, variabel *request fulfillment* memiliki tingkat kematangan sebesar 3,14, dan variabel *access management* mencapai tingkat kematangan sebesar 3,40. Secara keseluruhan, indeks rata-rata dari seluruh variabel berdasarkan hasil kuisioner adalah 3,33, yang menunjukkan bahwa tingkat kematangan berada pada skala 3 dari 5, yaitu pada level defined.

Tabel 4 Rata-rata hasil maturity level

Variabel	Nilai	Level	Keterangan
<i>Event Management</i>	3,32	3	<i>Defined</i>
<i>Incident Management</i>	3,52	4	<i>Managed</i>
<i>Problem Management</i>	3,30	3	<i>Defined</i>
<i>Requets Fulfiment</i>	3,14	3	<i>Defined</i>
<i>Access Management</i>	3,40	3	<i>Defined</i>
Rata-Rata		3,33	

Tabel 4 adalah hasil perhitungan dari kuisioner yang telah diisi oleh responden, hasilnya adalah Tingkat Kematangan Manajemen Pelayanan Pembayaran Multiguna Pada Platform Kredivo saat ini berada di level 3 (skala 3), yang menunjukkan bahwa Layanan Pembayaran Multiguna di platform Kredivo telah memiliki kerangka kerja atau metode yang disusun secara formal dan terdokumentasi dengan baik. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan telah diimplementasikan secara konsisten.

3.4 Analisis Gap

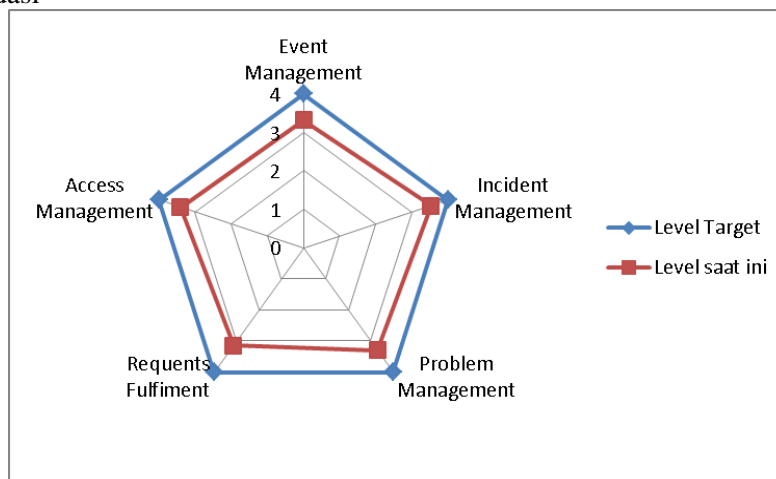
Berdasarkan tahapan yang telah dilalui, Manajemen Kredivo tentu mengharapkan peningkatan nilai kematangan dari level 3 saat ini ke level yang lebih tinggi, yaitu level 4 (*Managed*) atau level 5 (*Optimized*). Nilai ekspektasi ini ditetapkan sebagai target tingkat kematangan yang mengakibatkan adanya kesenjangan. Tabel 4 menyajikan ringkasan hasil analisis kesenjangan tersebut.

Tabel 5 Analisis gap

Variabel	Level Saat ini	Level Target	Gap
<i>Event Management</i>	3,32	4	0,68
<i>Incident Management</i>	3,52	4	0,48
<i>Problem Management</i>	3,30	4	0,7
<i>Requents Fulfiment</i>	3,14	4	0,86
<i>Access Management</i>	3,40	4	0,6
Average			0,66

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat diamati bahwa setiap variabel memiliki nilai kesenjangan masing-masing. Sebagai contoh, variabel *Event Management* memiliki nilai kesenjangan sebesar 0,68, sedangkan *Incident Management* nilai kesenjangan sebesar 0,48, *Problem Management* nilai kesenjangan sebesar 0,7, *Request Fulfillment* nilai kesenjangan sebesar 0,86, *Access Management* nilai kesenjangan sebesar 0,6. Kesenjangan tersebut diperoleh dengan membandingkan tingkat proses yang diharapkan atau *to be maturity level* dengan tingkat proses saat ini atau *current maturity level*. Selanjutnya, hasil analisis kesenjangan pada setiap variabel dihitung dan dirata-rata. Hasil rata-rata yang diperoleh dari perhitungan setiap gap adalah 0,66, hal ini menunjukkan bahwa kesenjangan pada setiap gap tidak terlalu besar. Perlu adanya penyesuaian agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal. Dapat dilihat pada tabel 5 bahwa gap terbesar terdapat pada variabel *Problem Management* Untuk mencapai level 4, maka perlu dilakukan perencanaan proses terkait secara berkala dan harus didokumentasikan sesuai standar yang berlaku dan tentunya melakukan pengukuran kinerja proses untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan proses kinerja yang telah diterapkan.

3.5 Rekomendasi



Gambar 3 Diagram laba-laba analisis gap

Berdasarkan diagram laba-laba analisis gap di atas, terlihat bahwa nilai rata-rata penilaian pada setiap domain belum mencapai tingkat level target yang diharapkan oleh Kredivo. Rata-rata jarak antar domain adalah 0,66, yang menunjukkan masih adanya gap untuk mencapai level target. Oleh karena itu, diperlukan rekomendasi perbaikan pada setiap domain untuk memenuhi level target tersebut. Rekomendasi perbaikan dapat dilihat pada Tabel 6..

Tabel 6 Rekomendasi

VARIABEL	REKOMENDASI
<i>Event Management</i>	Melakukan Maintenance setiap bulan agar aplikasi bisa memberikan kenyamanan pada pelanggan Selanjutnya, otomatisasi proses menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi operasional. Terakhir, implementasi alat monitoring dan notifikasi yang kuat akan membantu Kredivo dalam mendeteksi peristiwa pembayaran yang signifikan dan memberikan tanggapan yang tepat waktu, memastikan pengalaman pelanggan yang lebih baik secara keseluruhan.
<i>Incident Management</i>	Staf harus melakukan evaluasi rutin terhadap respons terhadap insiden yang terjadi, dengan memanfaatkan pembelajaran dari setiap insiden untuk terus meningkatkan proses dan kinerja keseluruhan dan perlu dilakukan peningkatan dalam hal tanggapan terhadap insiden, dengan menetapkan prosedur yang jelas dan terukur untuk menangani insiden segera setelah terdeteksi
<i>Problem Management</i>	Perlu memperkuat proses identifikasi dan analisis masalah dengan mengadopsi pendekatan proaktif dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah yang mendasarinya, meningkatkan proses penanganan masalah dengan menetapkan prosedur yang jelas dan terukur untuk menangani masalah secara efektif dan efisien setiap kali muncul, dan harus fokus pada upaya pencegahan masalah di masa depan dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap setiap masalah yang terjadi dan menerapkan tindakan perbaikan yang tepat untuk menghindari kejadian serupa
<i>Request Fulfillment</i>	Perlu memperkuat proses pengelolaan permintaan dengan mengimplementasikan sistem otomatisasi yang efisien untuk menerima, melacak, dan memproses permintaan pengguna dengan cepat dan akurat.
<i>Access Management</i>	Kredivo mampu memperkuat keamanan sistem, meminimalkan potensi kebocoran data, dan menjaga akses terhadap informasi sensitif dengan optimal. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan sekaligus memperbaiki citra dan reputasi perusahaan secara menyeluruh.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel *Event Management* memiliki nilai rata-rata maturity level sebesar 3,32, yang tergolong dalam *maturity level 3 (defined)*. Untuk variabel *Incident Management*, nilai rata-rata maturity level yang diperoleh adalah 3,52, termasuk dalam *maturity level 4 (managed)*. Sementara itu, variabel *Problem Management* memiliki nilai rata-rata maturity level sebesar 3,30, yang berada pada *maturity level 3 (managed)*. Pada variabel *Request Fulfillment*, nilai rata-rata maturity level sebesar 3,14, yang masuk dalam *maturity level 3 (defined)*. Sedangkan variabel *Access Management* memiliki nilai *maturity level* sebesar 3,40, yang juga tergolong dalam *maturity level 3 (defined)*. Secara keseluruhan, rata-rata *maturity level* adalah 3,40, yang termasuk dalam *maturity level 3 (defined)*. Namun untuk dari perhitungan gap masih terdapat gap untuk mencapai level target yaitu dengan rata-rata 0.66. oleh karena itu di berikan rekomendasi agar

kredivo bisa menjadikan rekomendasi yang diberikan sebagai acuan dalam perbaikan tingkat kematangan manajemen pelayanan pada kredivo.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasil tingkat kematangan ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih mendalam terkait tingkat kematangan sebuah platform Kredivo dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I. atas pemberian tugas ini serta dukungan berupa masukan dan saran yang telah membantu penyelesaian penelitian ini dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tata Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [2] N. T.] Nafisah dan T. Sutabri, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, hlm. 184–189, Jun 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.147.
- [3] A. N. Tata Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3 | Salim | NUANSA INFORMATIKA.” Diakses: 29 April 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom/article/view/7186>
- [4] A. M. Fiqri dan T. Sutabri, “Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, hlm. 74–80, Jun 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.122.
- [5] A. M. Yusuf, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan - Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd. - Google Buku.” Diakses: 29 April 2024. [Daring]. Tersedia pada: https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=RnA-DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=%5B1%5D%09A.+M.Yusuf,+Metode+Penelitian+Kuantitatif,+Kualitatif+%26+Penelitian+Gabungan.+Jakarta:+Kencana+Prenadamedia+Group,+2016&ots=Jy8rIm_D7e&sig=8YL-deRCaE430JWnZ-gAGzKOLk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- [6] G. B. A. A. Tarigan, “KONSEP DAN STRATEGI TATA KELOLA MANAJEMEN LAYANAN INTERNET MENGGUNAKAN IT INFRASTRUCTURE LIBRARY TERHADAP LAYANAN SERVICE LEVEL AGREEMENT | METIK JURNAL.” Diakses: 29 April 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.universitasmulia.ac.id/index.php/metik/article/view/63>
- [7] A. Carlidge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank, and S. Rance, *An Inroductory Overview of ITIL V3*. 2007.
- [8] “OGC, ITIL Version 3 Service operation, vol. 0, no. 9781461438960. 2012.”.
- [9] “D. A. Setyawan, ‘Modul statistika uji validitas dan reabilitas instrumen penelitian,’ in Poltekkes Kemenkes SurakartaSurakarta, 2014.”.
- [10] “Inti ITIL [diadaptasi dari Iqbal et al. 2007, hal. 8] | Unduh Diagram Ilmiah.” Diakses: 30 November 2024. [Daring]. Tersedia pada: https://www.researchgate.net/figure/The-ITIL-Core-adapted-from-Iqbal-et-al-2007-p-8_fig1_330641717
- [11] A. N. Salim dan T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3,” *NUANSA Inform.*, vol. 17, no. 1, hlm. 144–153, Jan 2023, doi: 10.25134/fkom.
- [12] M. Khairul Anam Nora Lizatri, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation | Fountain of Informatics Journal.” Diakses: 29 April 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/FIJ/article/view/2810>
- [13] “Axelos, An Overview of the ITIL ® Maturity Model, no. September. 2021.”.

- [14] “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.”
- [15] M. F. Pradana, R. Raharjanti, S. Murtini, dan M. N. Ardiansah, “Framework ITIL V3: Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Insiden pada Perusahaan Ekspedisi,” *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, vol. 11, no. 2, Art. no. 2, Jul 2022, doi: 10.35889/jutisi.v11i2.916.