

## EVALUASI LAYANAN TI APLIKASI TIKTOK SHOP MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION (STUDI KASUS PADA PENGGUNA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI)

Khairul Khatimah<sup>1</sup>, Yesti Andini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri

Email: [khairulkhatimahcu@gmail.com](mailto:khairulkhatimahcu@gmail.com)<sup>1</sup>, [andiniyesti1@gmail.com](mailto:andiniyesti1@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai layanan digital, termasuk dalam bidang perdagangan elektronik. TikTok Shop sebagai salah satu platform e-commerce berbasis media sosial kini menjadi pilihan populer di kalangan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan Teknologi Informasi (TI) pada aplikasi TikTok Shop dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation*. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana layanan operasional TikTok Shop mendukung kebutuhan dan kenyamanan pengguna, khususnya mahasiswa Universitas Islam Indragiri. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan TikTok Shop telah memenuhi aspek-aspek dalam domain *Service Operation*, seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Event Management*, dan *Access Management*. Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dalam penanganan insiden serta kecepatan respon terhadap keluhan pengguna. Dengan demikian, evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang layanan TikTok Shop untuk meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan.

*Kata Kunci: TikTok Shop, ITIL V3, Service Operation*

### ABSTRACT

The rapid development of information technology has driven various digital services, including in the field of e-commerce. TikTok Shop as one of the social media-based e-commerce platforms is now a popular choice among students. This study aims to evaluate Information Technology (IT) services on the TikTok Shop application using the ITIL V3 framework, especially in the *Service Operation* domain. This evaluation was conducted to assess the extent to which TikTok Shop's operational services support the needs and convenience of users, especially students of Indragiri Islamic University. The research method used is quantitative descriptive with data collection techniques in the form of questionnaires distributed to students as respondents. The results of the study show that in general the TikTok Shop service has met aspects of the *Service Operation* domain, such as *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Event Management*, and *Access Management*. However, there are still some shortcomings in handling incidents and the speed of response to user complaints. Thus, this evaluation is expected to be an input for TikTok Shop service developers to improve the quality of IT services sustainably.

*Keywords: TikTok Shop, ITIL V3, Service Operation*

## 1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pola konsumsi dan perilaku belanja masyarakat. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah integrasi media sosial dengan platform e-commerce. TikTok, yang awalnya dikenal sebagai platform berbagi video pendek, kini menghadirkan fitur TikTok Shop sebagai sarana transaksi jual beli secara langsung dalam aplikasi. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menjelajahi, mempromosikan, hingga membeli produk secara instan, menjadikan pengalaman berbelanja lebih interaktif dan menarik.

TikTok, diluncurkan di China pada September 2016 yang dikenal sebagai Douyin dan diluncurkan secara global bernama TikTok pada Mei 2017, adalah platform sosial video pendek yang dimiliki oleh raksasa teknologi muda China ByteDance. Ini memungkinkan pengguna untuk membuat dan membagikan video mereka sendiri, biasanya antara 15 detik hingga satu menit, serta membuat streaming langsung. Fitur unik TikTok adalah banyaknya filter, musik, animasi, dan efek kamera yang dapat meningkatkan unggahan pengguna. Berfokus pada audiens muda, TikTok telah menjadi aplikasi media sosial dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Hingga Desember 2020, total unduhan TikTok telah mencapai 1,5 miliar di lebih dari 150 negara di seluruh dunia dalam 39 bahasa, menjadikannya aplikasi ketujuh yang paling banyak diunduh pada tahun 2010-an (Wu, 2021). TikTok Shop menjadi semakin populer di kalangan generasi muda, termasuk mahasiswa, karena kemudahan akses, promosi yang menarik, serta kemasan konten visual yang interaktif. Namun, di balik pesatnya adopsi pengguna, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan teknologi informasi (TI) yang mendukung operasional platform tersebut. Layanan TI yang optimal sangat penting untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

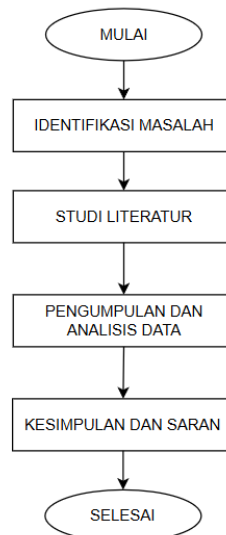
Salah satu kerangka kerja yang umum digunakan dalam menilai layanan TI adalah IT Infrastructure Library (ITIL) versi 3. Fokus domain *Service Operation* dalam ITIL V3 meliputi aktivitas dan proses yang diperlukan untuk menjaga layanan TI tetap berjalan dengan baik pada tahap operasional. Domain ini mencakup tiga proses utama yaitu *Problem Management*, *Event Management*, dan *Incident Management*. Evaluasi berbasis ITIL V3 dapat membantu mengetahui sejauh mana layanan TikTok Shop berjalan secara efektif sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan TI pada aplikasi TikTok Shop menggunakan kerangka kerja ITIL V3, dengan studi kasus pada mahasiswa Universitas Islam Indragiri sebagai kelompok pengguna.

## 2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan mengevaluasi layanan Teknologi Informasi (TI) pada aplikasi TikTok Shop. Penelitian ini menggunakan responden Mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang merupakan pengguna aplikasi tersebut. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini mengandalkan data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, kemudian dianalisis secara statistik untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan.

Metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan kondisi aktual layanan TI TikTok Shop berdasarkan lima proses utama dalam domain *Service Operation* ITIL V3, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Event Management*, dan *Access Management*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan mengenai kinerja operasional TikTok Shop serta menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan layanan di masa depan. Berikut adalah tahapan flowchart (alur penelitian):



#### a. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dimulai dengan melakukan identifikasi masalah pada aplikasi TikTok Shop untuk menentukan latar belakang serta permasalahan yang berkaitan dengan layanan teknologi informasi yang dirasakan oleh pengguna. Tahap ini bertujuan untuk memahami isu-isu yang muncul dalam operasional aplikasi, khususnya dalam konteks pelayanan terhadap pengguna mahasiswa. Studi kelayakan awal dilakukan sebagai langkah untuk meninjau kondisi penggunaan aplikasi TikTok Shop oleh responden serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu dievaluasi. Proses ini juga mencakup persiapan instrumen penelitian dan pengumpulan informasi pendukung yang akan digunakan dalam tahap analisis selanjutnya. Melalui identifikasi awal ini, peneliti dapat merumuskan fokus evaluasi yang lebih tepat sasaran dalam mengevaluasi kualitas layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL V3, khususnya pada domain Service Operation.

#### b. Studi Literature

Tahap ini dilakukan untuk mengkaji teori-teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan ITIL V3, domain *Service Operation*, serta penggunaan aplikasi TikTok Shop untuk memahami apa saja yang terkait dengan penelitian untuk menyelesaikan permasalahan. Ada beberapa literatur yang menjelaskan tentang pengukuran kinerja menggunakan ITIL dengan objek penelitian yang berbeda. Secara umum literatur dapat digunakan sebagai pembandingan dan sebagai tolak ukur pengukuran yang dilakukan.

#### c. Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner

Setelah memperoleh pemahaman yang cukup dari studi literatur dan identifikasi masalah, peneliti mulai menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner ini dirancang berdasarkan tiga proses utama dalam domain Service Operation ITIL V3, yaitu Incident Management, Problem Management, dan Request Fulfillment, yang disesuaikan dengan konteks penggunaan aplikasi TikTok Shop. Setiap butir pertanyaan dirancang untuk mengukur persepsi dan pengalaman mahasiswa sebagai pengguna terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Kuesioner disusun dengan pendekatan skala Likert untuk memudahkan responden dalam memberikan penilaian secara kuantitatif. Setelah disusun, kuesioner kemudian disebarluaskan kepada mahasiswa Universitas Islam Indragiri, sebagai populasi target penelitian. Penyebaran dilakukan secara online agar dapat menjangkau responden secara lebih luas dan efisien.

#### d. Pengumpulan dan Analisis Data

Tahap selanjutnya adalah proses pengumpulan data dari responden yang telah mengisi kuesioner. Data yang terkumpul akan direkapitulasi dan kemudian dianalisis secara kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai kualitas layanan TikTok Shop berdasarkan domain Service Operation dalam ITIL V3.

e. Kesimpulan dan Saran

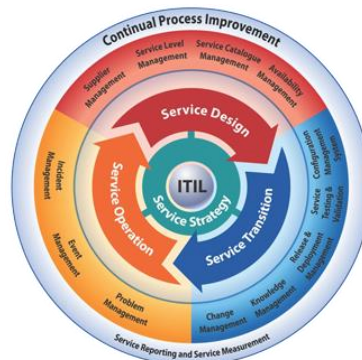
Berdasarkan hasil analisis data, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat efektivitas layanan TI pada aplikasi TikTok Shop dinilai bervariasi oleh pengguna, tergantung pada aspek layanan yang dievaluasi. Beberapa proses dalam domain Service Operation menunjukkan kinerja yang memuaskan, namun terdapat pula beberapa aspek yang masih perlu perbaikan, seperti penanganan masalah teknis yang lambat atau keterbatasan fitur yang menghambat pengalaman pengguna. Kesimpulan ini menjadi dasar untuk memberikan saran yang bersifat membangun kepada pihak pengembang atau penyedia layanan Tiktok Shop agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka, khususnya dalam mendukung kelancaran transaksi dan kenyamanan pengguna mahasiswa.

**ITIL (V3)**

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL V3) merupakan seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan teknologi informasi, pengembangan, dan operasi teknologi informasi *Office Of Government Commerce* (OGC). ITIL memberi deskripsi yang sangat rinci dari sejumlah praktik penting teknologi informasi dan menyediakan daftar komprehensif tugas serta prosedur didalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri. Tujuan dari ITIL sendiri adalah untuk meningkatkan efisiensi dan mencapai pelayanan yang direncanakan oleh perusahaan. ITIL V3 merupakan konsep kebijakan yang dapat mengintegrasikan pengelolaan teknologi informasi terhadap proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah salah satu framework bersifat best practice dan telah banyak digunakan oleh perusahaan sebagai acuan untuk menjalankan manajemen layanan secara optimal. Hal tersebut merujuk pada beberapa jurnal nasional dan internasional yang menunjukkan implementasi ITIL di dalam perusahaan. Fokus yang perlu diketahui adalah pembahasan tentang penelitian ITIL V3 secara umum mulai dari lingkup keseluruhan domain (5 domain ITIL V3) hingga membahas secara spesifik beberapa sub domain dari service operation. ITIL V3 juga bisa digunakan sebagai acuan untuk menyusun pola kerja yang terstruktur. Adapun keuntungan dari ITIL:

1. Kepuasan pengguna dan pelanggan terhadap layanan TI semakin meningkat
2. Kemampuan layanan semakin meningkat
3. Penghematan keuangan
4. Keuntungan bisnis semakin meningkat
5. Organisasi lebih efektif dan fokus terhadap tujuan

Didalam framework ITIL V3 terdapat beberapa domain yakni yaitu service strategy, service design, service transition, service operation dan continual service improvement:



Gambar 1: Siklus hidup layanan TI

1. Service Strategy

Memberikan panduan implementasi ITSM pada bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan

TI), tetapi juga sebagai sebuah asset strategis perusahaan. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip dasar dari konsep ITSM, acuan-acuan serta proses-proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL Service Lifecycle.

## 2. Service Design

Mengubah persyaratan baru dari Service Strategy menjadi desain untuk mewujudkan tujuan bisnis. Tujuan Service Design adalah untuk memastikan bahwa layanan baru dirancang untuk memenuhi persyaratan perubahan bisnis. Service Design pada ITIL V3 terdiri dari Design Coordination, Service Catalogue Management, Service Level Management, Availability Management, Capacity Management, IT Service Continuity Management, Information Security Management, dan Supplier Management.

## 3. Service Transition

Berfokus pada penerapan semua aspek layanan, memastikan bahwa layanan baru atau yang diubah memenuhi harapan pelanggan dan dapat dikelola oleh penyedia layanan. Service Transition pada ITIL V3 terdiri dari Transition planning and support, Release and deployment management, Service testing and validation, Change Evaluation, Change management, Service asset and configuration management, dan Knowledge management.

## 4. Service Operation

Memastikan bahwa layanan tersebut berjalan dan sesuai dengan nilai yang telah didefinisikan. Service Operation pada ITIL V3 terdiri dari Incident management, Event Management, Request Fulfillment, Problem Management, dan Access Management.

## 5. Continual Service Improvement

Mempertahankan nilai bagi pelanggan melalui evaluasi berkelanjutan dan peningkatan kualitas layanan dan kematangan keseluruhan siklus hidup layanan. Continual Service Improvement pada ITIL V3 terdiri dari satu proses saja yaitu The Seven Step Improvement Process.

Dari kelima service lifecycle yang dijelaskan, penulis menggunakan service Operation karena pada service Operation berhubungan dengan pelayanan TI yang mana sesuai dengan tujuan penulis. Service operation terdiri dari 5 proses yang memiliki tugas yang berbeda-beda

## Service Operation

Service Operation bertanggung jawab atas pemenuhan proses untuk mengoptimalkan biaya layanan dan kualitas, memastikan pelanggan dan bisnis mencapai tujuannya, dan memfungsikan komponen-komponen yang mendukung layanan secara efektif. Merupakan tahap peralihan dari proses desain ke dalam penggunaan secara operasional, tahap transisi menjadi jembatan antara proses desain ke dalam proses operasional menggunakan elemen - elemen yang di perlukan pada proses yang sedang berlangsung atau untuk mendukung proses yang ada, tahapan ini di perlukan apabila terjadi perubahan pada sistem desain, maka pada tahap transisi dilakukan modifikasi untuk mendukung proses tersebut.

### 2.1 Incident Management

Merupakan keadaan masalah atau gangguan yang tidak Terduga sebelumnya dalam sebuah layanan TI, juga dapat berarti pula menurunnya keoptimalan layanan TI. Ketidakterhasilan terhadap pengaturan detail yang belum terimbas dari sebuah layanan juga bagian dari gangguan atau insiden. Incident management berfokus pada pengembalian layanan yang mendadak menurun atau terganggu pengguna sesegera mungkin, agar dapat meminimalisir pengaruh bisnis. 3 Proses yang terdapat dalam service transition yang akan digunakan meliputi:

### 2.2 Problem Management

Problem management adalah analisa terhadap akar penyebab dalam mengidentifikasi, memilih dan mengatasi sebab mendasarinya yang terjadi insiden, atau aktivitas tidak aktif lainnya dalam menemukan dan menghalangi masalah atau menghindari insiden pada masa mendatang. Termasuk juga pembuatan catatan atau dokumentasi masalah yang terjadi agar memungkinkan telaah yang lebih efektif apabila terjadi error lainnya yang kian jauh. Maksud dari Problem Management adalah untuk menemukan Error-Error yang dikenal (Known Errors) dalam infrastruktur TI.

2.3 Event Management

Event management sendiri merupakan peralihan sebuah keadaan yang mengandung nilai terhadap pengaturan elemen pada layanan. Event management bertujuan mengetahui aksi dan menetapkan pendekatan dan cara yang harus dikerjakan terhadap aksi tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan sebanyak 32 orang responden yang merupakan mahasiswa Universitas Islam Indragiri. Seluruh responden merupakan pengguna aktif aplikasi TikTok Shop, dengan latar belakang akademik dari program studi Sistem Informasi dan rumpun teknologi informasi. Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh, seluruh responden telah menggunakan TikTok Shop secara langsung dan memiliki pengalaman pribadi dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

Dari sisi pengalaman penggunaan, sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi TikTok Shop dalam jangka waktu lebih dari 6 bulan, bahkan beberapa responden tercatat sudah menggunakan selama lebih dari 1 tahun. Ini menunjukkan bahwa para responden cukup familiar dan berpengalaman dalam memanfaatkan fitur-fitur layanan pada aplikasi tersebut, mulai dari pencarian produk, checkout, hingga pelacakan pesanan.

Perhitungan tingkat kematangan, dalam bentuk maturity level untuk menganalisis audit Teknologi Informasi pada aplikasi Tiktok dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan rumus tertentu.

No	Sub Domain	Standar	Target	Hasil	Keterangan
1	<i>Insiden Management</i>	5	3	3,86	<i>Defined</i>
2	<i>Problem Management</i>	5	3	3,35	<i>Defined</i>
3	<i>Event Management</i>	5	3	3,34	<i>Defined</i>
<b>Rata-rata</b>				<b>10,55</b>	

Tabel 1 Hasil Maturity Level

Perhitungan ini terdiri dari beberapa tingkatan, yaitu skala 1 hingga 5, yang dikenal sebagai maturity level. Tingkat kematangan dihitung dengan menetapkan nilai rata-rata untuk setiap aktivitas dan subdomain berdasarkan hasil observasi serta analisis dokumen yang telah dilakukan. Hasil penelitian mengenai maturity level dapat dilihat pada tabel berikut:

Maturity Index	Maturity Level
<b>0,00 -0,83</b>	0 -Non-existent
<b>0,84 -1,66</b>	1 -Initial / Ad Hoc
<b>1,67 -2,49</b>	2 -Repeatable but Intuitive
<b>2,50 -3,32</b>	3 -Defined
<b>3,33 -4,15</b>	4 -Managed and Measurable
<b>4,16 -5,00</b>	5 -Optimised

Tabel 2 Maturity Index

Analisis tingkat kematangan (maturity level) dilakukan, berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. Hasil pengukuran diperoleh melalui perhitungan pada setiap proses, sebagai berikut:

### 3.2.1 Perhitungan *Insiden Management*

Berdasarkan tabel lampiran, Diketahui bahwa total nilai yang diperoleh untuk *Insiden Management* adalah 536, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 5 soal dan jumlah responden sebanyak 32 orang. Oleh karena itu, di bawah ini penjelasan metode perhitungan hasil rata-rata yang ditemukan pada rincian berikut:

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{\text{Jml total jawaban responden}}{(\text{Jml pertanyaan} \times \text{Jml responden})}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{536}{(5 \times 32)}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{536}{160}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = 3,35$$

Jadi hasil dari perhitungan *Insiden Management* adalah 3,35

### 3.2.2 Perhitungan *Problem Management*

Berdasarkan tabel lampiran, Diketahui bahwa total nilai yang diperoleh untuk *Insiden Management* adalah 536, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 5 soal dan jumlah responden sebanyak 32 orang. Oleh karena itu, di bawah ini penjelasan metode perhitungan hasil rata-rata yang ditemukan pada rincian berikut:

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{535}{(5 \times 32)}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{535}{160}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = 3,34375$$

Jadi hasil dari perhitungan *Insiden Management* adalah 3,34375 dibulatkan menjadi 3,34.

### 3.2.3 Perhitungan *Event Management*

Berdasarkan tabel lampiran, Diketahui bahwa total nilai yang diperoleh untuk *Insiden Management* adalah 616, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 5 soal dan jumlah responden sebanyak 32 orang. Oleh karena itu, di bawah ini penjelasan metode perhitungan hasil rata-rata yang ditemukan pada rincian berikut:

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{616}{(5 \times 32)}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = \frac{616}{160}$$

$$\text{Indeks Incident Management} = 3,85$$

Jadi hasil dari perhitungan *Event Management* adalah 3,85

## 3.2 Hasil Perhitungan Domain Service Operation

Bagian ini akan menyajikan dan menganalisis hasil perhitungan tingkat kematangan (maturity level) untuk domain *Service Operation*. Perhitungan ini didasarkan pada evaluasi setiap sub-domain

yang termasuk di dalamnya, yaitu *Problem Management*, *Event Management*, dan *Incident Management*.

Setiap sub-domain diukur menggunakan metode indeks yang telah dijelaskan sebelumnya, yang mempertimbangkan total jawaban responden, jumlah pertanyaan, dan jumlah responden. Hasil indeks ini kemudian dikonversi atau dibandingkan dengan skala tingkat kematangan (misalnya, skala 1 hingga 5, di mana 5 adalah yang tertinggi atau ideal).

No	Sub Domain	Jumlah Pertanyaan
1	Insiden Management	5
2	Problem Management	5
3	Event Management	5

Tabel 3 Domain Service Operation

Untuk menghitung rata-rata kematangan *domain Service Operation*, langkah pertama adalah mengakumulasi nilai indeks kematangan dari setiap sub-domain yang termasuk di dalamnya, seperti *Problem Management*, *Event Management*, dan *Incident Management*. Setelah itu, total akumulasi nilai tersebut dibagi dengan jumlah sub-domain yang ada. Proses ini akan menghasilkan nilai rata-rata yang merepresentasikan tingkat kematangan keseluruhan domain *Service Operation*

Perhitungan Rata-rata Kematangan Domain Service Operation:

$$\text{Indeks SO} = \frac{\text{Total Nilai Jawaban}}{(\text{Jml pertanyaan} \times \text{Jml responden})}$$

$$\text{Indeks SO} = \frac{536 + 535 + 616}{(15 \times 32)}$$

$$\text{Indeks SO} = \frac{1687}{480}$$

$$\text{Indeks SO} \approx 3,51$$

Hasil perhitungan tingkat kematangan untuk *Domain Service Operation* (SO) menunjukkan nilai indeks sebesar 3,51. Angka ini diperoleh dari total keseluruhan nilai jawaban responden yang mencapai 1687, yang kemudian dibagi dengan hasil perkalian jumlah pertanyaan (15) dan jumlah responden (32). Indeks 3,51 ini menempatkan *Domain Service Operation* pada kategori 'Defined', yang berarti proses-proses operasional layanan telah didokumentasikan, distandarisasi, dan dilaksanakan secara konsisten dalam organisasi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap layanan Teknologi Informasi (TI) pada aplikasi TikTok Shop menggunakan kerangka kerja ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation*, dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan layanan TikTok Shop secara umum berada pada level "Defined". Hal ini menunjukkan bahwa proses-proses operasional dalam aplikasi telah terdefinisi dengan baik, terdokumentasi, dan dilaksanakan secara konsisten oleh penyedia layanan.

Evaluasi terhadap tiga sub-domain utama, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Event Management*, menghasilkan skor rata-rata indeks kematangan sebesar 3,51 dari skala 5. Proses *Incident Management* memperoleh nilai 3,86, *Problem Management* sebesar 3,34, dan *Event Management* sebesar 3,85. Ketiga nilai tersebut mengindikasikan bahwa layanan telah berjalan dengan standar yang dapat diterima, meskipun belum seluruhnya mencapai tingkat optimal. Secara spesifik, proses *Event Management* menunjukkan kinerja yang lebih baik karena sistem notifikasi dan pelaporan otomatis bekerja dengan cukup efektif. Sedangkan pada *Problem Management*, masih terdapat kelemahan dalam hal mitigasi masalah yang berulang, serta belum maksimalnya dokumentasi akar penyebab insiden. Sementara itu, *Incident Management* menunjukkan tingkat respons yang cukup cepat terhadap gangguan layanan, namun masih ada ruang perbaikan dalam penanganan keluhan pengguna secara lebih efisien.

Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pihak pengembang TikTok Shop untuk terus meningkatkan kualitas layanan TI mereka, khususnya dalam hal penanganan masalah yang berulang dan optimalisasi sistem informasi pendukung operasional. Peningkatan pada aspek manajemen masalah dan insiden akan berkontribusi langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa sebagai salah satu segmen pengguna utama.

## REFERENSI

- Anam, M. Khairul, Nora Lizarti, and Aniq Noviciatie Ulfah. 2019. "Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation." *Fountain of Informatics Journal* 4(1):8. doi:10.21111/fij.v4i1.2810.
- Febriant, Andra Bayu, Yusi Tyroni Mursityo, and Aditya Rachmadi. 2019. *Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL v3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation*. Vol. 3.
- Hanief, Shofwan, and Wayan Jefriana. n.d.-a. *FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION DALAM ANALISIS PENGELOLAAN TEKNOLOGI BLENDED LEARNING*.
- Hanief, Shofwan, and Wayan Jefriana. n.d.-b. *FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION DALAM ANALISIS PENGELOLAAN TEKNOLOGI BLENDED LEARNING*.
- Herlinudinkhaji, Didin. 2019. "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain Pada Universitas Selamat Sri Kendal." *Walisongo Journal of Information Technology* 1(1):61. doi:10.21580/wjit.2019.1.1.4005.
- Huang, Robin, and Ivanrezki Ngadijaya. 2019. *Analisa Tata Kelola Teknologi Informasi Pada PT. BJMS Dengan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation*.
- Mahardhika, Selaras Aura, Ismiarta Aknuranda, and Yusi Tyroni Mursityo. 2019. *Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pemantauan Base Transceiver Station (BTS) Pada Unit Network Monitoring System (NMS) Berdasarkan ITIL V3 Dengan Domain Service Operation Pada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi Dan Informasi Kominfo*. Vol. 3.
- Pratama, Yoga, and Tata Sutabri. n.d. "Service Operation ITIL V3 Pada Analisis Dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi." 17:2614–5405. doi:10.25134/nuansa.
- Ramayasa, I. Putu. n.d. *PENERAPAN FRAMEWORK ITIL V3 DALAM ANALISIS TATA KELOLA SISTEM INFORMASI LAYANAN AKADEMIK DOMAIN SERVICE TRANSITION*.
- Suban, Ignasius Boli, Andi Wahju, and Rahardjo Emanuel. 2020. "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)." 5(2).