

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA APLIKASI LAZADA MENGGUNAKAN ITIL V4

Muhammad Suratman<sup>1</sup>, Kawet Mujiono<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik & Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri,

Email: [suratmsurat@gmail.com](mailto:suratmsurat@gmail.com)<sup>1</sup>, [kawetmujiono72@gmail.com](mailto:kawetmujiono72@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan teknologi informasi pada aplikasi Lazada dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v4. Lazada, sebagai salah satu platform e-commerce terkemuka di Asia Tenggara, sangat bergantung pada layanan TI untuk mendukung operasional dan menjaga kepuasan pelanggan. Dengan mengadopsi ITIL v4 yang menekankan pada penciptaan nilai layanan, praktik layanan, dan perbaikan berkelanjutan, penelitian ini mengevaluasi sejauh mana layanan TI Lazada mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi Lazada. Data dianalisis berdasarkan dimensi ITIL v4, seperti Service Value System (SVS), Guiding Principles, dan Continual Improvement. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan TI Lazada cukup baik, terutama dalam hal keandalan aplikasi, kecepatan layanan, dan respons terhadap masalah. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti ketidakkonsistenan dalam pembaruan dan kurangnya informasi terkait gangguan layanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI melalui optimalisasi praktik ITIL v4, khususnya dalam hal komunikasi layanan dan pemantauan kinerja yang lebih sistematis. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi strategis bagi pengembangan sistem layanan informasi pada platform e-commerce lainnya.

Kata Kunci: Lazada, ITIL v4, kualitas layanan, teknologi informasi, e-commerce

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the quality of information technology services in the Lazada application using the ITIL v4 framework. As a leading e-commerce platform in Southeast Asia, Lazada relies heavily on IT services to support its operations and maintain customer satisfaction. By adopting ITIL v4—which emphasizes service value creation, service practices, and continual improvement—this research evaluates how well Lazada’s IT services meet user needs. A quantitative approach was used by distributing questionnaires to active Lazada users. The data was analyzed based on ITIL v4 components such as the Service Value System (SVS), Guiding Principles, and Continual Improvement. The results indicate that most respondents perceive Lazada’s IT services as generally good, particularly in terms of application reliability, service speed, and responsiveness to issues. However, some shortcomings were identified, including inconsistent updates and insufficient communication about service disruptions. This study offers recommendations to enhance IT service quality through better implementation of ITIL v4 practices, especially in improving service communication and establishing more structured performance monitoring. These findings are expected to serve as a strategic reference for the development of IT service systems in other e-commerce platforms.*

Keywords: Lazada, ITIL v4, service quality, information technology, e-commerce

## 1 Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah membawa dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang perdagangan. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah hadirnya platform e-commerce yang memungkinkan aktivitas jual beli dilakukan secara online tanpa terikat oleh waktu dan lokasi. Di antara berbagai platform e-commerce yang berkembang di kawasan Asia Tenggara, Lazada menonjol sebagai salah satu pemain utama yang memberikan kemudahan akses bagi konsumen maupun mitra penjual.

Dalam konteks ini, kualitas layanan teknologi informasi (TI) menjadi faktor krusial dalam menjaga kepuasan pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan usaha. Saat ini, konsumen tidak hanya mempertimbangkan produk dan harga, tetapi juga mengutamakan pengalaman penggunaan aplikasi yang cepat, andal, dan responsif.

Melihat pentingnya aspek tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan TI pada aplikasi Lazada. Salah satu pendekatan yang relevan dalam manajemen layanan TI adalah kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL), khususnya versi terbaru, yaitu ITIL v4. ITIL v4 menawarkan pendekatan holistik yang berfokus pada penciptaan nilai layanan melalui sistem nilai layanan (Service Value System), prinsip-prinsip panduan, dimensi layanan, dan praktik manajemen layanan TI yang mendukung keberlanjutan operasional.

Dirancang untuk menjawab tantangan era digital, ITIL v4 menekankan pada pentingnya kolaborasi, keterbukaan, dan upaya perbaikan yang berkelanjutan dalam seluruh proses layanan. Oleh karena itu, penerapan kerangka kerja ini dalam evaluasi layanan TI Lazada diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kekuatan maupun kelemahan yang ada, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan layanan ke depan. Berbagai masalah masih kerap dialami pengguna e-commerce, termasuk Lazada, seperti gangguan sistem, keterlambatan transaksi, ketidaksesuaian informasi produk, hingga respons layanan pelanggan yang kurang cepat. Meskipun banyak pengguna tetap menggunakan platform ini, pengalaman negatif yang berulang bisa berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Maka dari itu, penting untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap kualitas layanan TI Lazada, terutama dalam kaitannya dengan indikator-indikator yang ada dalam kerangka ITIL v4.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan TI pada aplikasi Lazada dengan menggunakan ITIL v4 sebagai dasar analisis. Dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif, penelitian ini akan menilai sejauh mana layanan TI Lazada telah memenuhi harapan pengguna. Fokus utama kajian meliputi aspek keandalan sistem, kecepatan layanan, kemudahan dalam penggunaan aplikasi, respons terhadap keluhan, dan efektivitas komunikasi layanan. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat nyata bagi pihak manajemen Lazada dalam meningkatkan layanan teknologinya, serta berkontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik manajemen layanan TI di sektor e-commerce. Selain itu, temuan dari studi ini juga dapat dijadikan acuan oleh platform e-commerce lainnya yang ingin menerapkan ITIL v4 untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Secara keseluruhan, pendahuluan ini menekankan pentingnya layanan teknologi informasi dalam mendukung operasional platform e-commerce. Dengan persaingan pasar yang semakin kompetitif dan harapan pelanggan yang semakin tinggi, perusahaan seperti Lazada perlu memastikan bahwa layanan TI yang mereka tawarkan mampu beroperasi secara optimal, fleksibel, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam hal ini, ITIL v4 menjadi alat strategis yang dapat digunakan untuk mengelola serta meningkatkan layanan TI secara terstruktur dan berkelanjutan.

## 2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluatif, yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Sistem LAZADA berdasarkan persepsi pengguna. Menurut pendapat Kittur (2023), penelitian Kualitatif adalah salah satu pendekatan dalam penelitian atau analisis yang berfokus pada pemahaman makna, persepsi, dan pengalaman individu atau kelompok terhadap suatu fenomena. Pada penelitian ini, evaluasi dilakukan berdasarkan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 4. Mendata aktivitas seperti kesalahan dalam aplikasi dan kepuasan pengguna. Hasil dari penilaian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif sekaligus menjadi dasar rekomendasi perbaikan layanan ke depan. Untuk menggambarkan alur pelaksanaan penelitian secara menyeluruh

### 1.1 Lokasi, Waktu, dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Indragiri (UNISI), dengan subjek penelitian adalah mahasiswa aktif UNISI yang menggunakan aplikasi belanja lazada. Pengumpulan data dilakukan pada 29-30 Juni tahun 2025 melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan *Google Form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* untuk memastikan responden memiliki pengalaman menggunakan layanan tersebut.

### 1.2 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui dua metode utama, yaitu kuesioner online dan. Instrumen kuesioner disusun dalam bentuk 16 pernyataan tertutup yang mengacu pada empat praktik layanan dalam kerangka ITIL V4. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert lima tingkat, yang disusun untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap aspek-aspek layanan LAZADA. Indikator pada instrumen ini disusun berdasarkan studi literatur yang relevan dan hasil pemetaan terhadap praktik dalam ITIL V4. Adapun skala yang digunakan memiliki nilai numerik sebagai berikut:

**Tabel 1 Skala Likert Penilaian Kuesioner**

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### 1.3 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan rumus perhitungan rata-rata tertimbang untuk mengetahui nilai skor dari setiap item pernyataan. Selanjutnya, nilai rata-rata dari seluruh pernyataan digunakan untuk menentukan hasil dari pelayanan aplikasi LAZADA Rum

## 2 HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 15 mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri (UNISI) sebagai responden, Responden berasal dari program studi sistem informasi 2023 dan semester 4. Data dikumpulkan secara daring melalui *Google Form*. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan empat praktik utama dalam kerangka kerja ITIL V4.

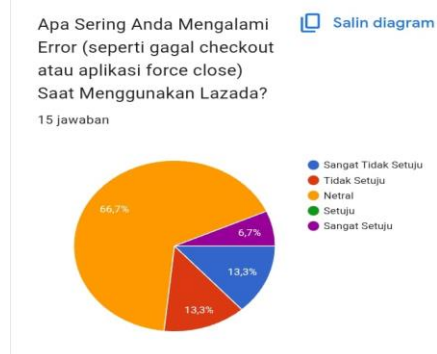
Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Jumlah responden dalam penelitian ini masih terbatas, sehingga belum dapat sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan pengguna LAZADA di lingkungan UNISI. Di sisi lain, metode pengumpulan data yang bergantung pada kuesioner daring juga berisiko menghasilkan bias

persepsi, karena tidak dilengkapi dengan data teknis dari sistem seperti log akses atau waktu respon. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sebaiknya ditafsirkan dalam cakupan konteks yang terbatas, dan diharapkan dapat menjadi landasan awal bagi penelitian lanjutan yang melibatkan cakupan responden yang lebih luas serta metode evaluasi yang lebih beragam.

### 2.1 Hasil Kuesioner

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang di lakukan di lingkungan universitas islam indragiri hilir, untuk mengetahui kepuasan pengguna dan masalah yang ada di aplikasi LAZADA dan digunakan sebagai acuan dalam penyusunan instrumen evaluasi.

#### Data pertama



Dari data pertama di ketahu 13,3% sangat tidak setuju, 13,3 tidak setuju, 66,7% netral, 0% setuju, dan 6,7% sangat setuju

#### Data kedua



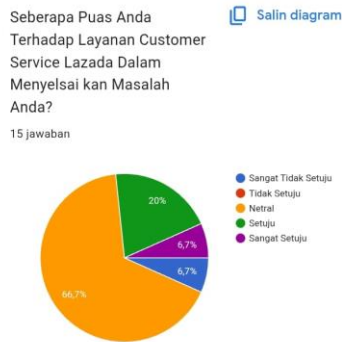
Dari data kedua di ketahu 6,7% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 53,3% netral, 33,3% setuju, dan 6,7% sangat setuju

#### Data ketiga



Dari data ketiga di ketahu 6,7% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 66,7% netral, 20% setuju, dan 6,7% sangat setuju

Data keempat



Dari data keempat di ketahu 6,7% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 66,7% netral, 20% setuju,dan 6,7% sangat setuju

Data kelima



Dari data kelima di ketahu 6,7% sangat tidak setuju, 6,7% tidak setuju, 53,3% netral, 20% setuju,dan 13,3% sangat setuju

Data keenam



Dari data keenam di ketahu 13,3% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 53,3% netral, 26,7% setuju,dan 6,7% sangat setuju

Data ketujuh



Dari data ketujuh di ketahu 13,3% sangat tidak setuju, 0% tidak setuju, 60% netral, 20% setuju,dan 6,7% sangat setuju

Dari data-data ini dapat di ketahui bahwa berapa persen jawaban pengguna aplikasi LAZADA dan terbanyak menjawab netral dengan poin

### 3 KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan teknologi informasi pada aplikasi Lazada dinilai cukup baik oleh para pengguna, terutama dalam aspek keandalan sistem, kecepatan layanan, serta respons terhadap permasalahan. Melalui penerapan kerangka kerja ITIL v4, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian netral terhadap kualitas layanan, meskipun ada juga yang merasa puas maupun tidak puas.

Meski demikian, penelitian ini juga mengungkap sejumlah kelemahan seperti ketidakrutinan dalam pembaruan aplikasi serta kurangnya informasi saat terjadi gangguan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal komunikasi dan pemantauan performa layanan secara menyeluruh.

Walaupun penelitian ini memiliki keterbatasan dalam jumlah responden dan belum melibatkan data teknis, hasilnya tetap memberikan gambaran awal yang berguna bagi pengelola platform. Optimalisasi penerapan ITIL v4 dapat menjadi langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan TI Lazada serta meningkatkan kepuasan pengguna di masa mendatang.

### REFERENSI

- [1] Axelos. (2019). ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition. London: The Stationery Office.
- [2] Betz, C. T. (2011). Architecture and patterns for IT service management, resource planning, and governance: Making shoes for the cobbler's children. Morgan Kaufmann.
- [3] Cartlidge, A., Hanna, A., Rudd, C., Macfarlane, I., Windebank, J., & Rance, S. (2020). An Introductory Overview of ITIL 4. itSMF International.
- [4] Marrone, M., & Kolbe, L. M. (2011). Impact of IT service management frameworks on the IT organization. *Business & Information Systems Engineering*, 3(1), 5–18. <https://doi.org/10.1007/s12599-010-0141-5>
- [5] Mahmood, Z., & Afzal, W. (2020). ITIL 4 and the future of IT service management. *International Journal of Information Management Sciences*, 31(2), 85–92.
- [6] Marcel, R. M., & Widodo, E. (2022). Analisis kualitas layanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL v4 pada sistem informasi akademik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(3), 513–520. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202295348>
- [7] Shrestha, A., Cater-Steel, A., & Toleman, M. (2020). ITIL adoption in organizations: An Australian case study. *Information Systems Management*, 37(1), 40–52. <https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1696550>