



PENERAPAN FRAMEWORK ITIL DALAM MANAJEMEN LAYANAN TI PADA PLATFORM E-COMMERCE: LITERATURE REVIEW

Anisya RahmaNia^{1*)}, Aissah Meilia²⁾, Dwi Aprilia³⁾, Eriene Dheanda Absharina⁴⁾

^{1,2,3} Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah

⁴ Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan

email: ¹anisyania56@gmail.com, ²meiliaaisyah05@gmail.com, ³dwiaprilia0429@gmail.com,

⁴erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id

*Corresponding Author

Abstract

The rapid growth of e-commerce has increased the need for effective information technology (IT) service management to ensure service availability, responsiveness, and user satisfaction. One of the widely adopted frameworks for managing IT services is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL). This study aims to analyze the implementation of the ITIL framework in IT service management within e-commerce platforms through a literature review approach. The literature was collected from Google Scholar using keywords related to ITIL, IT Service Management (ITSM), and e-commerce. The selected studies were published between 2020 and 2025, available in full-text format, and sourced from scientific journals and conference proceedings. An initial search identified 30 articles, of which 7 met the inclusion criteria and were selected for further analysis. The findings indicate that ITIL V3 remains the most frequently adopted framework, while the use of ITIL V4 is still limited. Service Operation was identified as the most commonly applied domain, particularly in Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, and Access Management. Furthermore, most e-commerce platforms were found to operate at the Defined and Managed maturity levels. Common challenges reported across the studies include inadequate service monitoring, delayed incident resolution, system disruptions, limited service integration, and gaps in service availability and information security. Overall, the findings suggest that ITIL contributes to a more structured, measurable, and service-oriented approach to IT service management in e-commerce environments.

Keywords: Literature review, ITIL, IT Service Management, E-commerce.

Abstrak

Perkembangan e-commerce meningkatkan kebutuhan akan pengelolaan layanan teknologi informasi yang stabil, aman, dan responsif. Salah satu framework yang banyak digunakan untuk mendukung pengelolaan tersebut adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan ITIL dalam manajemen layanan TI pada platform e-commerce melalui pendekatan literature review. Proses pencarian literatur dilakukan melalui Google Scholar terhadap publikasi tahun 2020–2025. Dari 30 artikel yang diperoleh pada tahap awal, tujuh artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis menggunakan pendekatan tematik berdasarkan objek penelitian, versi dan domain ITIL, tingkat maturity, kendala, serta rekomendasi perbaikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa ITIL V3 masih mendominasi penelitian, sedangkan penggunaan ITIL V4 masih terbatas. Domain yang paling banyak digunakan adalah Service Operation, terutama pada praktik Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Tingkat kematangan layanan pada platform yang dikaji umumnya berada pada level Defined dan Managed. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa monitoring yang belum menyeluruh, keterlambatan penanganan insiden, gangguan sistem, keterbatasan integrasi layanan, serta gap pada aspek ketersediaan dan keamanan informasi. Secara keseluruhan, ITIL berperan penting dalam membantu organisasi mengelola layanan TI secara lebih terstruktur, teratur, dan terdokumentasi. Namun, penerapannya perlu diarahkan tidak hanya pada pengukuran maturity level, tetapi juga pada perbaikan layanan yang berkelanjutan, khususnya melalui penguatan monitoring, incident management, service desk, keamanan informasi, serta pengembangan penerapan ITIL V4.

Kata Kunci: Literature Review, ITIL, Manajemen Layanan TI, E-Commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital pada berbagai sektor, termasuk sektor perdagangan (Salim & Sutabri, 2023). Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah *electronic commerce (e-commerce)*, yaitu platform digital yang memungkinkan aktivitas jual beli dilakukan secara daring, fleksibel, dan tidak lagi dibatasi oleh ruang maupun waktu (Faisal & Fasa, 2025). Di Indonesia, penggunaan e-commerce terus meningkat seiring dengan bertambahnya penetrasi internet, penggunaan perangkat digital, serta perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi secara online (Sari, 2024). Platform seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada menjadi contoh layanan digital yang banyak digunakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari (Yuli & Aisah, 2025).

Peningkatan penggunaan e-commerce tidak hanya berdampak pada aktivitas transaksi, tetapi juga menuntut pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) yang semakin baik. Platform e-commerce bergantung pada stabilitas sistem, kecepatan akses, keamanan data, ketersediaan layanan, serta kemampuan organisasi dalam menangani gangguan secara cepat. Apabila pengelolaan layanan TI tidak dilakukan secara optimal, berbagai permasalahan dapat muncul, seperti downtime layanan, gangguan sistem, keterlambatan penanganan insiden, ketidaksesuaian informasi layanan, hingga menurunnya kepuasan pengguna (Agustina et al., 2021). Oleh karena itu, pengelolaan layanan TI menjadi aspek penting dalam menjaga keberlangsungan operasional e-commerce dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna (Alim et al., 2025).

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan dalam pengelolaan layanan TI adalah *Information Technology Service Management (ITSM)*. ITSM berfokus pada bagaimana layanan TI dirancang, dijalankan, dipantau, dan ditingkatkan agar mampu mendukung kebutuhan pengguna dan tujuan organisasi (Aini et al., 2025). Dalam praktiknya, ITSM sering dikaitkan dengan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, yaitu framework yang menyediakan panduan best practice dalam pengelolaan layanan TI (Brianna et al., 2024). ITIL digunakan untuk membantu organisasi mengelola layanan secara lebih terstruktur, terukur, terdokumentasi, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Fajriah & Meiyanti, 2025).

Pemilihan ITIL dalam konteks e-commerce menjadi relevan karena karakteristik e-commerce sangat bergantung pada kualitas layanan digital yang berjalan secara terus-menerus. Berbeda dengan COBIT yang lebih menekankan tata kelola dan pengendalian TI pada tingkat organisasi,

ISO/IEC 20000 yang berfokus pada persyaratan sistem manajemen layanan, serta TOGAF yang lebih diarahkan pada pengembangan arsitektur enterprise. Dalam konteks manajemen layanan TI, ITIL lebih banyak digunakan sebagai panduan praktik pengelolaan layanan TI secara operasional (Dodi et al., 2026).

Melalui praktik seperti incident management, problem management, service operation, service design, service desk, dan continual improvement, ITIL dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan e-commerce, terutama dalam aspek monitoring sistem, penanganan gangguan, pengelolaan permintaan layanan, keamanan informasi, dan peningkatan kualitas layanan pengguna.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas penerapan ITIL pada platform digital dan e-commerce. Beberapa penelitian berfokus pada evaluasi tingkat kematangan layanan TI, sementara penelitian lainnya menitikberatkan pada domain tertentu seperti service operation, service design, incident management, service desk, dan information security management. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan ITIL dapat membantu organisasi dalam mengelola layanan TI secara lebih sistematis. Namun demikian, temuan dari masing-masing penelitian masih menunjukkan perbedaan, baik dari sisi objek penelitian, domain ITIL yang digunakan, tingkat maturity layanan, kendala implementasi, maupun rekomendasi perbaikan yang diberikan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa penerapan ITIL pada platform e-commerce belum dapat dipahami hanya dari satu objek atau satu domain tertentu.

Gap penelitian dalam artikel ini terletak pada masih terbatasnya kajian literature review yang secara khusus membandingkan penerapan framework ITIL pada platform e-commerce berdasarkan objek penelitian, domain ITIL yang digunakan, tingkat maturity layanan, kendala yang ditemukan, serta rekomendasi pengelolaan layanan TI. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih berdiri secara terpisah dan lebih banyak menampilkan hasil evaluasi pada masing-masing platform, sehingga belum memberikan gambaran yang utuh mengenai pola penerapan ITIL dalam manajemen layanan TI pada e-commerce. Dengan demikian, diperlukan kajian yang tidak hanya merangkum hasil penelitian terdahulu, tetapi juga menganalisis kecenderungan domain ITIL yang digunakan, membandingkan tingkat kematangan layanan, serta mengidentifikasi kendala dan arah pengembangan layanan TI pada platform e-commerce.

Novelty artikel ini terletak pada penyusunan kajian literature review yang tidak hanya mendeskripsikan penerapan ITIL, tetapi juga membandingkan domain ITIL, objek e-commerce, tingkat maturity layanan, kendala implementasi,

serta rekomendasi perbaikan layanan TI dari berbagai penelitian terdahulu. Dengan pendekatan tersebut, artikel ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana ITIL digunakan dalam mendukung manajemen layanan TI pada platform e-commerce.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan framework ITIL dalam manajemen layanan TI pada platform e-commerce melalui pendekatan literature review. Secara khusus, penelitian ini membahas domain ITIL yang digunakan dalam penelitian terdahulu, objek e-commerce yang dikaji, tingkat maturity layanan TI, kendala yang ditemukan, serta rekomendasi pengelolaan layanan TI yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pada platform e-commerce.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode literature review untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan mensintesis berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerapan framework *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dalam manajemen layanan teknologi informasi pada platform e-commerce. Metode literature review digunakan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai objek penelitian berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya. Menurut (Snyder, 2019), literature review merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengevaluasi, dan mensintesis penelitian terdahulu secara sistematis sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap suatu topik penelitian.

Proses pencarian literatur dilakukan pada bulan Mei 2026 melalui Google Scholar dengan memanfaatkan artikel yang berasal dari jurnal nasional terakreditasi SINTA, jurnal internasional, dan prosiding ilmiah yang relevan. Pemilihan Google Scholar dilakukan karena menyediakan akses yang luas terhadap berbagai publikasi ilmiah yang dapat diunduh secara terbuka. Kata kunci yang digunakan dalam proses pencarian meliputi "ITIL", "Information Technology Infrastructure Library", "IT Service Management", "ITSM", "manajemen layanan TI", "e-commerce", "marketplace", "service operation", "service design", dan "service desk". Artikel yang dipilih dibatasi pada rentang tahun publikasi 2020–2025 untuk menjaga relevansi hasil penelitian dengan perkembangan teknologi informasi dan layanan digital terkini.

Proses seleksi artikel dilakukan melalui beberapa tahapan berikut.



Gambar 1. Metode Penelitian

Pada Gambar 1, tahap pertama adalah identifikasi artikel berdasarkan kesesuaian kata kunci pencarian. Tahap kedua dilakukan screening terhadap judul dan abstrak untuk memastikan keterkaitan artikel dengan topik penelitian. Tahap ketiga dilakukan penelaahan secara penuh (full-text review) terhadap artikel yang lolos tahap screening. Selanjutnya, artikel diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi:

- (1) artikel membahas penerapan framework ITIL atau *IT Service Management* (ITSM).
- (2) artikel memiliki objek penelitian berupa platform e-commerce atau layanan digital yang relevan.
- (3) artikel diterbitkan pada rentang tahun 2020–2025.
- (4) artikel tersedia dalam bentuk full text
- (5) artikel dipublikasikan dalam jurnal atau prosiding ilmiah.

Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi:

- (1) artikel yang tidak membahas ITIL atau manajemen layanan TI.
- (2) artikel yang tidak memiliki keterkaitan dengan layanan digital atau e-commerce.
- (3) artikel yang tidak tersedia secara lengkap,
- (4) artikel yang dipublikasikan di luar rentang tahun yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil pencarian awal diperoleh 30 artikel yang relevan dengan kata kunci penelitian. Setelah dilakukan screening berdasarkan judul, abstrak, kesesuaian topik, dan kriteria seleksi yang telah ditetapkan, diperoleh 7 artikel yang memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut. Ketujuh artikel tersebut kemudian digunakan sebagai sumber utama dalam proses sintesis literatur.

Analisis literatur dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik (*thematic analysis*), yaitu dengan mengelompokkan temuan penelitian berdasarkan objek penelitian, domain ITIL yang digunakan, tingkat kematangan layanan (*maturity level*), kendala yang ditemukan, serta rekomendasi yang diberikan oleh masing-masing penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, persamaan, dan perbedaan hasil penelitian sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan framework ITIL pada platform e-commerce. Analisis tematik banyak digunakan dalam penelitian berbasis kajian literatur untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari berbagai sumber penelitian yang telah dipilih.

Tabel 2. Kriteria Seleksi Artikel

Kriteria	Inklusi	Eksklusi	Keterangan
Topik Penelitian	ITIL dan IT Service Management	Tidak membahas ITIL	Sesuai fokus penelitian
Objek Penelitian	E-commerce dan layanan digital	Di luar layanan digital	Menyesuaikan tujuan penelitian
Tahun Publikasi	2020–2025	Sebelum 2020	Menjaga kebaruan referensi
Jenis Publikasi	Jurnal dan prosiding ilmiah	Artikel non-ilmiah	Menjamin kualitas sumber
Ketersediaan Artikel	Full text	Tidak tersedia full text	Mendukung proses analisis

Tabel 3. Proses Seleksi Artikel

Tahapan seleksi	Jumlah
Artikel hasil pencarian awal	30
Artikel yang tidak sesuai topik	10
Artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi	8
Artikel yang memenuhi syarat analisis	7

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu, framework *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) banyak digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi pada platform e-commerce maupun layanan digital. Penggunaan ITIL dalam penelitian terdahulu tidak hanya diarahkan untuk menilai kualitas layanan TI, tetapi juga untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan, pengelolaan operasional, monitoring sistem, penanganan insiden, service desk, serta perbaikan layanan secara berkelanjutan. Agar hasil kajian tidak hanya disajikan sebagai rangkuman setiap artikel, penelitian ini menyusun sintesis literatur berdasarkan objek penelitian, versi framework ITIL, domain yang digunakan, metode, hasil utama, kendala, dan rekomendasi perbaikan.

Tabel 4A. Sintesis Literatur Penerapan Framework ITIL pada Platform E-Commerce dan Layanan Digital

No	Penulis dan Tahun	Objek Penelitian	Framework dan Domain ITIL
1	Salim & Sutabri (2023)	Marketplace Shopee	ITIL V3. Service Operation: Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management
2	Rahma et al. (2023)	Aplikasi Shopee	ITIL V3. Service Design: Design Coordination, Service Catalog, Service Level Management, Availability Management, Service Design Process, Capacity Management, dan Information Security Management
3	Nurkamiden & Rahman (2025)	Shopee Express (SPX)	ITIL V3. Service Operation: Incident Management, Request Fulfillment, dan Access Management
4	Gawa & Huntu (2025)	Aplikasi Alfagift	ITIL V3. Service Operation: Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Application Management, dan Access Management
5	Purwani et al. (2025)	Aplikasi Klik Indomaret	ITIL. Manajemen layanan TI dalam proses pemesanan produk, monitoring sistem, service desk, dan incident management
6	Puspitasari et al. (2024)	Service Desk Shopee	ITIL V4. Service Desk

7	Arjun et al. (2023)	Aplikasi Traveloka	ITIL Service Operation: Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management	V3.	3	Kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner daring kepada pengguna SPX, kemudian dianalisis menggunakan maturity level ITIL V3 domain Service Operation.	Seluruh subdomain berada pada level 3 (Defined), yaitu Incident Management 2,89; Request Fulfillment 3,08; dan Access Management 3,12	Keterlambatan layanan, informasi pelacakan yang tidak diperbarui, serta kurangnya respons dari kurir atau pusat bantuan	Meningkatkan sistem pemantauan layanan secara real-time, memperbaiki respons terhadap insiden pelanggan, dan memperkuat pemenuhan permintaan pengguna
---	---------------------	--------------------	---	-----	---	--	---	---	---

Tabel 4B. Sintesis Literatur Penerapan Framework ITIL pada Platform E-Commerce dan Layanan Digital

No	Metode	Hasil Utama	Kendala	Rekomendasi
1	Evaluasi manajemen layanan TI menggunakan framework ITIL V3 domain Service Operation dengan pengukuran maturity level pada lima subdomain.	Seluruh subdomain berada pada maturity level 4 (Managed), yaitu Event Management 4,43; Incident Management 4,47; Problem Management 4,39; Request Fulfillment 4,21; dan Access Management 4,41	Tidak dijelaskan secara eksplisit dalam artikel yang dikaji	Tidak dijelaskan secara eksplisit; hasil penelitian lebih menekankan bahwa layanan telah berada pada level Managed
2	Penyusunan kuesioner, pengumpulan data responden, perhitungan current maturity dan expected maturity, serta gap analysis pada ITIL V3 domain Service Design.	Rata-rata maturity level sebesar 3,57 dengan kategori Managed and Measurable serta nilai rata-rata gap sebesar 0,43	Masih terdapat gap antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan pada manajemen TI	Rekomendasi diarahkan pada perbaikan kualitas layanan TI berdasarkan hasil gap analysis pada domain Service Design

6	Deskriptif kualitatif melalui kuesioner online, kemudian dianalisis menggunakan framework ITIL V4 maturity level, gap analysis, pengukuran kapabilitas, dan rekomendasi perbaikan.	Tingkat kemandirian Service Desk Shopee berada pada level 4 dengan rata-rata gap sebesar 0,25	Tidak dijelaskan secara rinci dalam artikel yang dikaji; penelitian menekankan adanya gap layanan yang perlu dievaluasi	Evaluasi dan peningkatan layanan tetap diperlukan untuk meningkatkan nilai kematangan dan kualitas layanan Service Desk
7	Pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna Traveloka, kemudian dianalisis menggunakan maturity level ITIL V3 domain Service Operation.	Seluruh subdomain berada pada level 4 (Managed), yaitu Event Management 4,41; Incident Management 4,22; Problem Management 4,17; Request Fulfillment 4,21; dan Access Management 4,30	Tidak dijelaskan secara eksplisit dalam artikel yang dikaji	Tidak dijelaskan secara eksplisit; hasil penelitian lebih menekankan bahwa layanan Traveloka berada pada level Managed

Untuk memudahkan pembacaan hasil kajian, sintesis literatur dalam penelitian ini disajikan ke dalam dua tabel. Tabel 1A memuat karakteristik artikel yang dikaji, meliputi penulis, objek penelitian, framework ITIL, domain ITIL, serta metode dan teknik analisis. Selanjutnya, Tabel 1B menyajikan metode, hasil utama, kendala, dan rekomendasi dari masing-masing penelitian.

Kedua tabel tersebut menunjukkan bahwa penelitian terdahulu memiliki variasi dari sisi objek, versi ITIL, domain, metode, hasil, kendala, dan rekomendasi. Variasi tersebut memperlihatkan bahwa penerapan ITIL pada platform e-commerce dan layanan digital tidak dapat dipahami hanya melalui satu domain atau satu objek penelitian tertentu. Selain itu, tidak semua penelitian menjelaskan kendala dan rekomendasi secara eksplisit. Beberapa penelitian lebih berfokus pada hasil pengukuran maturity level, sedangkan penelitian lainnya memberikan uraian yang lebih jelas mengenai gap layanan, kendala operasional, dan rekomendasi perbaikan. Perbedaan ini

menunjukkan bahwa kajian mengenai penerapan ITIL masih memiliki keragaman dari sisi fokus analisis, metode evaluasi, dan keluaran penelitian.

1. Dominasi Penggunaan ITIL V3 dan ITIL V4 pada Platform E-Commerce

Hasil sintesis menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian yang dikaji masih menggunakan ITIL V3. Dari tujuh penelitian yang dianalisis, lima penelitian menggunakan ITIL V3, yaitu penelitian pada marketplace Shopee, aplikasi Shopee, Shopee Express, Alfagift, dan Traveloka. Sementara itu, satu penelitian menggunakan ITIL V4, yaitu penelitian pada Service Desk Shopee. Adapun penelitian pada Klik Indomaret menggunakan ITIL sebagai acuan pengelolaan layanan TI, tetapi versi ITIL yang digunakan tidak dijelaskan secara spesifik dalam uraian yang dikaji.

Dominasi ITIL V3 menunjukkan bahwa framework ini masih banyak digunakan dalam penelitian manajemen layanan TI karena memiliki struktur domain dan proses yang relatif jelas untuk mengevaluasi layanan. ITIL V3 banyak digunakan untuk mengukur maturity level berdasarkan domain seperti Service Operation dan Service Design. Namun, penggunaan ITIL V4 dalam penelitian yang dikaji masih terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa kajian penerapan ITIL V4 pada platform e-commerce masih dapat dikembangkan lebih lanjut, khususnya pada praktik yang berkaitan dengan service desk, pengelolaan insiden, dan peningkatan layanan.

Dalam konteks e-commerce, perbandingan antara ITIL V3 dan ITIL V4 menjadi penting karena masing-masing penelitian menunjukkan fokus yang berbeda. ITIL V3 dalam artikel yang dikaji lebih banyak digunakan untuk mengevaluasi proses layanan dan tingkat kematangan, sedangkan ITIL V4 mulai digunakan pada aspek service desk. Dengan demikian, hasil literature review ini menunjukkan bahwa penelitian terdahulu masih lebih dominan menempatkan ITIL sebagai alat evaluasi layanan, sementara kajian mengenai pemanfaatan ITIL untuk pengembangan layanan secara lebih adaptif masih relatif terbatas.

2. Domain ITIL yang Paling Banyak Digunakan

Domain ITIL yang paling banyak digunakan dalam penelitian terdahulu adalah Service Operation. Domain ini muncul pada penelitian (Salim & Sutabri, 2023), (Nurkamiden & Rahman, 2025), (Gawa & Huntu, 2025), dan (Arjun et al., 2023). Service Operation banyak digunakan karena berhubungan langsung dengan aktivitas operasional layanan TI, seperti event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management.

Dominasi Service Operation memperlihatkan bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan layanan e-commerce banyak berkaitan dengan

operasional harian. Platform e-commerce perlu menjaga layanan agar tetap tersedia, responsif, dan mampu menangani gangguan pengguna secara cepat. Oleh karena itu, praktik incident management dan request fulfillment menjadi penting karena berkaitan dengan penyelesaian gangguan dan pemenuhan kebutuhan pengguna. Access management juga menjadi relevan karena platform digital membutuhkan pengelolaan hak akses agar layanan tetap aman dan terkendali.

Selain Service Operation, terdapat penelitian yang menggunakan Service Design, yaitu (Rahma et al., 2023). Domain ini menekankan aspek perancangan layanan, seperti service catalog, service level management, availability management, capacity management, dan information security management. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan e-commerce tidak hanya membutuhkan operasional yang baik, tetapi juga rancangan layanan yang mampu menjamin ketersediaan, kapasitas, dan keamanan informasi.

Praktik Service Desk juga muncul dalam penelitian (Puspitasari et al., 2024) dan (Purwani et al., 2025). Dalam konteks e-commerce, service desk memiliki peran penting karena menjadi titik interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Melalui service desk, keluhan pelanggan, pertanyaan pengguna, dan permintaan bantuan dapat dikelola secara lebih terstruktur. Dengan demikian, pemetaan domain ITIL menunjukkan bahwa fokus penelitian terdahulu masih dominan pada aspek operasional, tetapi mulai berkembang ke aspek perancangan layanan dan dukungan pengguna.

3. Tingkat Maturity Layanan TI pada Platform E-Commerce

Hasil kajian menunjukkan bahwa sebagian besar layanan TI pada platform yang dianalisis berada pada level Defined dan Managed. Layanan Shopee Express dan Alfagift berada pada level 3 atau Defined. Level ini menunjukkan bahwa proses layanan telah memiliki prosedur, dokumentasi, dan pelaksanaan yang cukup rutin. Namun, level Defined juga menunjukkan bahwa layanan masih memerlukan peningkatan agar proses pengelolaan dapat lebih terukur dan terkendali.

Sementara itu, marketplace Shopee, Service Desk Shopee, dan Traveloka berada pada level 4 atau Managed. Level ini menunjukkan bahwa proses layanan tidak hanya terdokumentasi, tetapi juga telah dipantau dan diukur. Pada marketplace Shopee, seluruh subdomain Service Operation berada pada level 4 dengan nilai maturity antara 4,21 hingga 4,47. Pada Service Desk Shopee, tingkat kematangan layanan berada pada level 4 dengan gap sebesar 0,25. Adapun pada Traveloka, seluruh subdomain Service Operation berada pada

level 4 dengan nilai maturity pada rentang 4,17 hingga 4,41.

Namun demikian, maturity level yang tinggi tidak berarti bahwa layanan sepenuhnya bebas dari kelemahan. Beberapa penelitian masih menunjukkan adanya gap antara kondisi layanan saat ini dan kondisi yang diharapkan. Pada penelitian Rahma et al. (2023), misalnya, masih terdapat gap sebesar 0,43 pada domain Service Design. Hal ini menunjukkan bahwa maturity level perlu dipahami sebagai indikator evaluasi, bukan sebagai tanda bahwa layanan telah selesai dikembangkan. Dalam konteks e-commerce, evaluasi maturity tetap perlu diikuti dengan perbaikan layanan yang konkret, terutama pada aspek ketersediaan sistem, keamanan informasi, monitoring, dan respons terhadap gangguan.

4. Kendala Utama Pengelolaan Layanan TI pada Platform E-Commerce

Berdasarkan sintesis literatur, kendala pengelolaan layanan TI pada platform e-commerce dan layanan digital dapat dikelompokkan ke dalam beberapa aspek. Pertama, kendala pada monitoring layanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa monitoring belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga pengawasan terhadap stabilitas layanan masih perlu diperkuat. Monitoring menjadi penting karena gangguan kecil pada layanan digital dapat berdampak pada kenyamanan pengguna dan kelancaran transaksi.

Kedua, kendala pada incident management. Beberapa layanan masih menghadapi permasalahan dalam penanganan gangguan, seperti keterlambatan respons, gangguan sistem, dan pusat bantuan pelanggan yang belum optimal. Kendala ini terlihat pada Shopee Express, Alfagift, dan Klik Indomaret. Dalam e-commerce, incident management tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan gangguan, tetapi juga untuk memastikan agar layanan dapat kembali berjalan normal dan pengguna memperoleh respons yang jelas.

Ketiga, kendala pada ketersediaan layanan dan keamanan informasi. Penelitian Rahma et al. (2023) menunjukkan adanya gap antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan pada domain Service Design. Gap tersebut menunjukkan bahwa aspek ketersediaan layanan, kapasitas, dan keamanan informasi masih perlu diperhatikan dalam pengelolaan layanan TI. Temuan ini penting karena platform e-commerce sangat berkaitan dengan ketersediaan sistem, keamanan data pengguna, dan kepercayaan pelanggan.

Keempat, kendala pada integrasi layanan TI. Penelitian Purwani et al. (2025) menunjukkan adanya keterlambatan pembaruan data stok, gangguan sistem, dan keterbatasan integrasi antar layanan TI pada aplikasi Klik Indomaret. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan e-commerce tidak hanya dipengaruhi oleh tampilan aplikasi

yang digunakan pengguna, tetapi juga oleh integrasi sistem di belakang layanan, seperti data stok, pemesanan, pembayaran, dan layanan pelanggan.

5. Implikasi ITIL terhadap Kualitas Layanan dan Tata Kelola TI

Penerapan ITIL pada platform e-commerce memiliki implikasi terhadap peningkatan kualitas layanan TI. Berdasarkan hasil kajian, ITIL membantu organisasi dalam menyusun proses layanan yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan dapat dievaluasi. Praktik seperti incident management, request fulfillment, access management, monitoring layanan, service desk, dan information security management berperan dalam menjaga stabilitas layanan serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan pengguna.

Selain berdampak pada kualitas layanan, ITIL juga memiliki hubungan dengan tata kelola TI. Dalam konteks ini, ITIL tidak ditempatkan sebagai framework tata kelola TI secara menyeluruh, melainkan sebagai framework manajemen layanan TI yang dapat mendukung praktik tata kelola melalui penguatan proses operasional. Proses layanan yang terdokumentasi, terukur, dan dievaluasi secara berkala dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kontrol, akuntabilitas, dan konsistensi layanan.

Kontribusi ITIL terhadap IT Governance terlihat pada kemampuannya dalam menjembatani kebutuhan operasional TI dengan kebutuhan organisasi. Pada platform e-commerce, layanan TI bukan hanya menjadi dukungan teknis, tetapi menjadi bagian utama dari keberlangsungan layanan digital. Oleh karena itu, penerapan ITIL dapat membantu organisasi memastikan bahwa layanan TI berjalan sesuai kebutuhan pengguna, mendukung operasional bisnis, dan mampu merespons gangguan layanan secara lebih terstruktur.

Secara kritis, hasil literature review ini menunjukkan bahwa penerapan ITIL dalam penelitian terdahulu masih cenderung berfokus pada pengukuran maturity level dan evaluasi domain tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa ITIL lebih banyak digunakan sebagai alat evaluasi layanan, sementara pembahasan mengenai tindak lanjut perbaikan layanan masih perlu diperkuat. Padahal, dalam konteks e-commerce, evaluasi layanan seharusnya tidak berhenti pada penentuan level kematangan, tetapi perlu dilanjutkan dengan rekomendasi yang lebih operasional, seperti peningkatan monitoring, optimalisasi service desk, penguatan incident management, perbaikan keamanan informasi, serta integrasi layanan TI.

Dengan demikian, hasil kajian ini menunjukkan bahwa ITIL memiliki peran penting dalam manajemen layanan TI pada platform e-commerce dan layanan digital. Peran tersebut

terlihat dari penggunaan ITIL dalam mengevaluasi operasional layanan, mengukur maturity level, mengidentifikasi kendala, serta merumuskan rekomendasi perbaikan. Namun, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa penerapan ITIL masih perlu dikembangkan pada domain yang lebih beragam dan tidak hanya berfokus pada Service Operation. Pengembangan kajian pada ITIL V4, Service Design, Service Desk, continual improvement, serta integrasi dengan perspektif tata kelola TI dapat menjadi arah penelitian berikutnya agar pengelolaan layanan TI pada e-commerce menjadi lebih komprehensif.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil literature review terhadap tujuh artikel, ITIL banyak digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan layanan TI pada platform e-commerce dan layanan digital. ITIL V3 merupakan versi yang paling banyak digunakan, sedangkan penerapan ITIL V4 masih terbatas. Domain yang paling dominan adalah Service Operation, terutama pada praktik Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada pengelolaan operasional layanan sehari-hari.

Sebagian besar platform yang dikaji memiliki tingkat kematangan layanan pada level Defined dan Managed. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti monitoring yang belum menyeluruh, keterlambatan penanganan gangguan, gangguan sistem, keterbatasan integrasi layanan, serta masalah pada ketersediaan dan keamanan informasi. Secara umum, ITIL membantu organisasi mengelola layanan TI secara lebih terstruktur, terukur, dan terdokumentasi. Namun, penerapannya tidak seharusnya hanya berfokus pada pengukuran maturity level, tetapi juga perlu diikuti dengan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Pengelola platform e-commerce disarankan untuk meningkatkan monitoring layanan secara real-time, memperkuat incident management dan service desk, serta memperhatikan aspek keamanan, ketersediaan, dan integrasi layanan TI. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode systematic literature review, memperluas kajian pada ITIL V4, serta membandingkan ITIL dengan framework lain seperti COBIT atau ISO/IEC 20000 untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai manajemen dan tata kelola layanan TI pada e-commerce.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, H., Kamila, A. N., & Mukaromah, S. (2021). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada SMA XYZ. *Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 3(3), 323–329.
- Aini, S. A. N., Nadiya, K., & Solekah, A. (2025). Analisis IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) Pada Aplikasi Dana Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, Dan Komputer*, 16(1), 68–76.
- Alim, T., Zufriah, D., & Fathoni, M. I. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, XII(1), 66–74.
- Arjun, J., Lestari, F., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management Pada Aplikasi Traveloka Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Bulletin of Information Technology (BIT)*, 4(4), 465–472.
- Brianna, D. F., Iryani, L., & Umilizah, N. (2024). Domain Service Strategy pada Pengukuran Tingkat Pelayanan Mahasiswa Berdasarkan Framework Infrastructure Technology Information Library Version 4. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 4(1), 17–21.
- Dodi, M., Hartomo, K. D., Informasi, S., Informasi, T., Kristen, U., Wacana, S., Informasi, S., Informasi, T., Kristen, U., & Wacana, S. (2026). PERANCANGAN TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA INSTANSI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 2019 (STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SALATIGA). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 11(2), 1285–1295.
- Faisal, M. T., & Fasa, M. I. (2025). TRANSFORMASI DIGITAL : PERAN E-COMMERCE DALAM PERTUMBUHAN EKONOMI DIGITAL DI INDONESIA. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(4).
- Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). Implementasi Framework ITIL V4 pada Perancangan Electronic IT Helpdesk di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1), 26–40.
- Gawa, M. A., & Huntu, Z. (2025). ANALISIS PENGUKURAN LAYANAN PADA APLIKASI ALFAGIFT MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION. *Jurnal Sistem Informasi Dan Sistem Komputer*, 10(2), 277–288.
- Nurkamiden, M., & Rahman, F. W. (2025). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN SHOPEE EXPRESS (SPX) MENGGUNAKAN KERANGKA ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION. *Jurnal Transormasi (Informasi Dan Pengamangan Iptek)*, 21(1), 145–153.
- Purwani, F., Miftha, N., & Hermiyani, D. (2025). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi dalam Proses Pemesanan Produk melalui Aplikasi Klik Indomaret pada PT Indomarco Prismatama. *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 2(2), 58–64.
- Puspitasari, S., Samudra, M. A., & Maulana, T. N. (2024). Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-Commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(1), 150–158.
- Rahma, F. A., Ratnawati, M. A., Oktaviani, S., & Hidayah, N. (2023). PEMANFAATAN METODE ITIL V3 DOMAIN SERVICE DESIGN DALAM SHOPEE (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto). *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 8(1).
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Nuansa Informatika*, 17(1), 144–153.
- Sari, V. K. (2024). Dampak E-commerce Terhadap Perkembangan Digital. *Jurnal Akademik Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 18–24.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Yuli, M., & Aisah, S. (2025). Perkembangan dan Tren E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 3(4), 131–140.