



ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT

Alda Putri Zahara¹, Yulhendri²

Program Studi Sistem Informasi¹, Universitas Esa Unggul²
aldapzhr22@student.esaunggul.ac.id, yulhendri@esaunggul.ac.id

Abstrak

Penerapan ITSM merupakan salah satu cara yang dapat meningkatkan responsivitas terhadap insiden dan permintaan layanan *customer*, salah satu contohnya pada industri promotor konser Kpop. Dyandra Global Edutainment merupakan salah satu promotor yang menyediakan jasa penyelenggaraan konser Kpop di Indonesia. Pada beberapa *event*, masih terjadi beberapa insiden seperti terjadinya duplikasi pada saat penukaran wristband melalui barcode, jadwal *ticketing* yang hanya berjarak beberapa minggu dari jadwal event, dan perbedaan informasi jadwal *ticketing* pada sosial media milik Dyandra. Oleh karena itu diperlukan implementasi ITIL V4 untuk membantu Dyandra Global Edutainment dalam mengoptimalkan layanan *ticketing* konser yang dibawahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur *maturity level* dan *gap* untuk mengetahui apakah Dyandra telah menerapkan SOP dalam manajemen insiden dan penanganan permintaan dari para *customer*, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara kepada beberapa stakeholder dan juga kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan seputar layanan *ticketing* pada Dyandra. Dari hasil yang ditemukan diberikan rekomendasi terkait SOP yang ada pada incident management dan *service desk* pada layanan *ticketing* konser di Dyandra Global Edutainment.

Kata Kunci: ITSM, ITIL V4, Layanan Ticketing.

Abstract

The implementation of IT Service Management (ITSM) is one way to enhance responsiveness to incidents and customer service requests, as exemplified in the Kpop concert promoter industry. Dyandra Global Edutainment is a promoter that provides Kpop concert organizing services in Indonesia. Despite their involvement in several events, incidents such as wristband duplication during barcode exchange, ticketing schedules with only a few weeks' gap from the event schedule, and discrepancies in ticketing schedule information on Dyandra's social media platforms still occur. Therefore, the implementation of ITIL V4 is necessary to assist Dyandra Global Edutainment in optimizing its concert ticketing services. This research aims to measure the maturity level and identify gaps to determine whether Dyandra has implemented Standard Operating Procedures (SOPs) in incident management and handling customer requests. Data will be collected through interviews with various stakeholders and a questionnaire comprising several questions regarding ticketing services at Dyandra. The findings will provide recommendations related to SOPs in incident management and the service desk for concert ticketing services at Dyandra Global Edutainment.



Keywords: ITSM, ITIL V4, ticketing service

1. Pendahuluan

Layanan merupakan sarana untuk menyampaikan nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang ingin dicapai tanpa kepemilikan tertentu biaya dan risiko (ITIL, 2011). Dalam permintaan layanan tak jarang perusahaan mengalami insiden dan keluhan terkait kebutuhan pelanggan, hal ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan untuk menerapkan ITSM (*Information Technology Service Management*) untuk menangani insiden dan permintaan layanan tersebut sesuai dengan *best practice* yang ada. Dikutip dari Beritasatu.com (2020), *Product Manager ManageEngine*, Pradyut Roy, menuturkan bahwa jika sebuah organisasi telah berinvestasi dalam produk ITSM, pihaknya tidak memperkirakan adanya biaya tambahan selain menghabiskan lebih banyak waktu dalam mengimplementasikan produk dan mengkonfigurasi berbagai alur kerja untuk memenuhi persyaratannya.

ITSM tidak hanya diterapkan pada industri teknologi informasi namun juga bisa diterapkan pada industri hiburan, salah satunya adalah pada layanan *ticketing* di promotor untuk penyelenggaraan konser. *Ticketing* merupakan sebuah alat yang berfungsi untuk membantu perusahaan dalam mengatur, menjaga hingga mencari seperti apa permintaan dari konsumen (Kokatto, 2022). Pada layanan *ticketing*, biasanya terdapat *staff* yang bertugas untuk mencari tahu dan menangani permintaan konsumen. Salah satu event yang paling sering menerapkan sistem *ticketing* adalah konser K-pop, yang mana seiring semakin canggihnya teknologi informasi penggemar K-pop kian hari kian bertambah, dengan begitu permintaan layanan juga kerap kali terjadi dalam pelaksanaannya. Dilansir dari CNBC Indonesia (2022), menyebutkan bahwa menurut Korean Foundation for International Culture Exchange (KOFICE) pada 2021 Indonesia menjadi negara ke-4 tertinggi di dunia yang paling tertarik dengan konten hiburan Korea.

Konser dan festival musik biasanya melibatkan promotor konser untuk membawa, mengatur, memproduksi, dan mempromosikan konser tersebut. Dalam hal ini proses layanan kepada konsumen tentunya terlibat dalam proses bisnisnya. Salah satu promotor konser K-pop yang sudah sering membawa grup ataupun solois untuk menggelar konser di Indonesia adalah Dyandra Global Edutainment. Dyandra Global Edutainment merupakan penyedia jasa penyelenggaraan acara yang telah berdiri sejak 2019 berada dibawah naungan Dyandra & Co. sebagai perusahaan induk dan bagian dari Kompas Gramedia Group. Dyandra dikenal sebagai penyelenggara acara yang bereputasi tinggi dan telah banyak menyelenggarakan konser K-pop di Indonesia, perusahaan ini merupakan promotor yang paling sering dipilih oleh SM Entertainment yang merupakan agensi K-pop terbesar di Korea Selatan untuk menyelenggarakan konser dari artis-artisnya.

Dikalangan para penggemar K-pop di Indonesia Dyandra Global Edutainment juga dikenal memiliki proses bisnis dan pelayanan yang baik serta memiliki staff yang mampu menjawab permintaan konsumen dengan ramah, semakin tahun Dyandra telah mengalami banyak perkembangan baik segi venue,



pelayanan, dan juga informasi terkait konser dan *ticketing*nya. Dyandra Global Edutainment biasanya menggunakan sistem loket untuk pembelian tiket, dalam setiap pembelian akan mendapatkan kode unik (*barcode*) tersendiri dan hanya berlaku untuk satu orang. *Barcode* ini nantinya akan digunakan untuk menukar tiket fisik (*wristband*) dengan membawa beberapa persyaratan seperti *barcode* yang sudah dicetak dan kartu identitas yang digunakan pada saat pembelian.

Pada beberapa acara, masih terjadi beberapa insiden yang terjadi saat *ticketing* hingga ke penukaran tiket fisik. Pada kasus ini terjadi *double scan*, dimana konsumen belum melakukan penukaran, namun tiket tersebut telah diklaim sebelumnya. Selain itu jadwal *ticketing* yang terlalu dekat dari jadwal *event*, dimana dalam beberapa kasus jadwal *ticketing* hanya berjarak tiga minggu hingga satu bulan dari jadwal *event*. Pada kasus yang baru-baru ini terjadi, terdapat perbedaan informasi jadwal *ticketing* dari yang diinfokan pada sosial media *Instagram* dan *Twitter* Dyandra Global Edutainment.

Pada saat *ticketing* tentunya akan ada ribuan pengunjung yang mengakses loket, untuk menghindari terjadinya server down perusahaan perlu melakukan pemeliharaan terhadap sistem. Tingginya permintaan tiket, tempat duduk yang terbatas, serta kebutuhan akan pengelolaan data pelanggan dan permintaan pelanggan merupakan tantangan utama yang harus dihadapi Dyandra Global Edutainment. Oleh karena itu, diperlukan implementasi Information Technology Infrastructire Library (ITIL) untuk membantu Dyandra Global Edutainment dalam mengoptimalkan layanan *ticketing* konser yang dibawahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur level maturity dan gap untuk mengetahui apakah Dyandra Global Edutainment telah menerapkan SOP dalam manajemen insidennya dan penanganan permintaan dari para konsumen. Sehingga Framework ITIL V4 merupakan kerangka kerja yang tepat untuk mengidentifikasi, mengukur, dan meningkatkan efisiensi operasional dalam aspek manajemen insiden dan permintaan pelanggan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Ticketing

Ticketing merupakan program yang dapat membantu perusahaan untuk menampung, mengelola, dan melacak permintaan pelanggan. Tiket biasanya bisa dibeli melalui loket berupa maupun situs web dari pihak promotor maupun penyelenggara konser. (Kurniawan, 2022). Layanan *ticketing* bertujuan untuk membantu konsumen untuk mendapatkan tiket akses masuk kedalam venue konser, sehingga efisiensi dan kualitas manajemen layanan TI dalam proses bisnisnya menjadi kunci keberhasilan tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu *Framework* ITIL V4 menjadi tools yang relevan untuk memahami dan meningkatkan operasional perusahaan.

2.2 Information Technology Service Management (ITSM)

ITSM merupakan suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan (Arumbinang & Tarigan, 2018). ITSM digunakan sebagai pendekatan dan



panduan organisasi untuk membangun, mengelola, dan mengintegrasikan layanan TI secara optimal.

2.3 Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) menyediakan panduan praktik terkait penyediaan kualitas layanan TI, proses, dan fungsinya untuk mendukung dan menciptakan nilai bagi penyedia layanan dan perusahaan. ITIL V4 memberikan panduan untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dengan memanfaatkan potensi teknologi modern, prinsip ITIL V4 dapat memandu budaya dan perilaku organisasi dalam mengambil keputusan strategis hingga operasional sehari-hari dan memastikan pemahaman bersama dan pendekatan umum terhadap manajemen layanan di seluruh organisasi (Axelos, 2019). Selain itu ITIL V4 juga memiliki empat perspektif yakni Partner/Suppliers, People, Product/Technology, Process. Pada ITIL V3 terdapat 26 proses yang terbagi kedalam lima domain, sedangkan pada ITIL terdapat 34 praktik manajemen layanan yang terbagi kedalam tiga kelompok.

Table 1. Proses Pada ITIL V3 2011 dan ITIL 4 2019

Sumber: Menurut (Musda, 2013) dan (Axelos, 2019) dalam (Afrillia, 2022)

ITIL V3 Proses	ITIL V4 Praktik
<i>Service Strategy</i> 1. <i>Strategy Management for IT Services</i> 2. <i>Service Portfolio Management</i> 3. <i>Service Portfolio Management</i> 4. <i>Demand Management</i> 5. <i>Business Relationship Management</i>	<i>General Management</i> 1. <i>Architecture Management</i> 2. <i>Continual Improvement</i> 3. <i>Information Security Management</i> 4. <i>Knowledge Management</i> 5. <i>Measurement & Reporting</i> 6. <i>Organizational Change Management</i> 7. <i>Portfolio Management</i> 8. <i>Project Management</i> 9. <i>Relationship Management</i> 10. <i>Risk Management</i> 11. <i>Service Management</i> 12. <i>Strategy Management</i> 13. <i>Supplier Management</i> 14. <i>Workforce & Talent Management</i>
<i>Service Design</i> 1. <i>Design Coordination</i> 2. <i>Service Catalogue Management</i> 3. <i>Service Level Management</i> 4. <i>Capacity Management</i> 5. <i>Availability Management</i> 6. <i>IT Service Continuity Management</i> 7. <i>Information Security Management</i>	<i>Service Management</i> 1. <i>Availability Management</i> 2. <i>Business Analysis</i> 3. <i>Capacity & Performance Management</i> 4. <i>Change Control</i> 5. <i>Incident Management</i> 6. <i>IT Asset Management</i> 7. <i>Monitoring & Event Management</i>



8. <i>Supplier Management</i>	8. <i>Problem Management</i> 9. <i>Release Management</i> 10. <i>Service Catalogue Management</i> 11. <i>Service Configuration Management</i> 12. <i>Service Design</i> 13. <i>Service Desk</i> 14. <i>Service level Management</i> 15. <i>Service Validation & Testing</i>
<i>Service Transition</i> 1. <i>Transition Planning & Support</i> 2. <i>Change Management</i> 3. <i>Service Asset & Configuration Management</i> 4. <i>Release & Development Management</i> 5. <i>Service Validation & Testing</i> 6. <i>Change Evalution</i> 7. <i>Knowledge Management</i>	<i>Technology Management</i> 1. <i>Deployment Management</i> 2. <i>Infrastructure & Platform Managemnent</i> 3. <i>Software Development & Management</i>
<i>Service Operation</i> 1. <i>Event Management</i> 2. <i>Incident Management</i> 3. <i>Request Fullillment</i> 4. <i>Problem Management</i> 5. <i>Access Management</i>	
<i>Continual Service Improvement</i> 1. <i>Step Improvement Process</i>	

2.4 ITIL V4 Domain Service Value System

ITIL *Service Value System* (SVS) menunjukkan bagaimana seluruh komponen dan aktivitas organisasi, termasuk prinsip, praktik, panduan, serta struktur organisasi bekerja sama untuk mengelola dan menciptakan nilai. Pada ITIL SVS terdapat praktik manajemen layanan, yang mana dalam penelitian ini penulis menggunakan dua praktik tersebut, yakni pengaruh *incident management* dan *service desk*.

3. Pembahasan

3.1 ITIL V4 Domain Service Value System

ITIL V4 menggunakan pendekatan sistematis berbasis praktik, dimana penyedia layanan, pengguna layanan, patners dan suppliers berkolaborasi dalam menghasilkan nilai bagi perusahaan. Hal ini sesuai dengan kondisi yang terjadi saat ini, dimana Dyandra terlibat sebagai penyedia layanan yang bekerja sama dengan loket pembelian tiket secara online, dan juga *customer* sebagai pengguna layanan. ITIL V4 berorientasi pada kerangka *Service Value Stream* yang memberikan panduan untuk setiap keadaan, termasuk perubahan tujuan, strategi, jenis aktivitas dan struktur



manajemennya. Selanjutnya ditetapkan dua sub domain pada SVS yang paling relevan dengan permasalahan yang ada saat ini, yakni:

- a. *Incident management* berkaitan dengan bagaimana perusahaan menangani insiden yang terjadi sehingga dampak negatif dapat dikendalikan dan dibatasi, serta bagaimana perusahaan memulihkan kembali layanan operasional secepat mungkin setelah insiden tersebut terjadi. Insiden dalam layanan pada *ticketing* Dyandra salah satu satunya adalah double scan ticket, yang mana dalam hal ini konsumen belum melakukan penukaran tiket, sehingga hal ini dapat menghambat dan mengulur waktu penukaran tiket fisik (*wristband*).
- b. *Service desk* berkaitan dengan bagaimana perusahaan dapat mengetahui permintaan konsumen terhadap penyelesaian insiden dan kebutuhan layanan. Pada umumnya ketika insiden double scan tiket terjadi, staff akan menerima laporan terkait insiden tersebut untuk ditanggulangi sehingga claim tiket dapat dilakukan. Permintaan layanan lainnya juga berupa informasi terkait jadwal *ticketing*, yang mana dari salah satu kasus yang baru-baru ini terjadi terdapat perbedaan informasi jadwal *ticketing* pada sosial media Dyandra, sehingga konsumen kebingungan dan bertanya kepada pihak Dyandra terkait kejelasan informasi tersebut.

3.2 Identifikasi Stakeholder

Pada saat pengumpulan data akan dilakukan beberapa wawancara kepada *stakeholder* yang terlibat dalam permasalahan tersebut diantaranya:

- a. *Staff information center*
- b. *Staff ticketing* (penukaran tiket fisik berupa *wristband*)
- c. *Customer*

3.3 Pengumpulan Data Melalui Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner kepada para responden, kuesioner berupa assesmen dan pertanyaan seputar layanan *ticketing* pada Dyandra, yang mana daftar pertanyaan tersebut ditetapkan berdasarkan praktik yang dipilih dalam pemetaan ITIL V4.

3.4 Maturity Level

Maturity mengacu pada keahlian organisasi untuk melakukan tingkat evaluasi saat organisasi menjadi lebih kompeten serta untuk menunjukkan sesuatu yang dimulai atau diterapkan dalam pengimplementasian ITIL. Maturity level merupakan teknik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana perkembangan pada organisasi, salah satunya pada layanan TI. Untuk proses perhitungan pengukuran tingkat kematangan dilakukan menggunakan *maturity level*. Penilaian nya terdiri dari level 0 – 5.

Table 2. Maturity Level

Sumber: (Anam et al., 2019)

Skala <i>Maturity</i>	Index	Tingkat <i>Maturity Level</i>	Skala	Keterangan
--------------------------	-------	----------------------------------	-------	------------



0,00 – 0,50	0	<i>Non Existent</i>
0,51 – 1,50	1	<i>Initial/Ad Hoc</i>
1,51 – 2,50	2	<i>Repeatable but Intuitive</i>
2,51 – 3,50	3	<i>Defined Process</i>
3,51 – 4,50	4	<i>Managed and Measurable</i>
4,51 - 5,00	5	<i>Optimized</i>

- Skala 0: *Non existent*: tidak ada proses IT yang teridentifikasi, dimana perusahaan belum menyadari ada isu yang harus dibahas.
- Skala 1: *Initial*: Perusahaan mulai mengenali proses TI, namun belum ada standarisasi, masih dilakukan secara individual, pendekatan manajemen secara keseluruhan belum terorganisir, dan perusahaan menyadari ada isu yang perlu dibahas.
- Skala 2: *Repeatable but Intuitive*: Perusahaan telah memiliki prosedur dalam proses TI, namun belum ada pelatihan dan komunikasi formal terkait prosedur standar. Tanggung jawab masih dibebankan kepada individual, sehingga tingkat ketergantungan terhadap pihak tersebut sangat besar dan dapat menyebabkan terjadi kesalahan.
- Skala 3: *Defined Process*; Prosedur sudah terstandarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan namun implementasi masih bergantung apakah individu mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak. Prosedur yang dirancang tidak rumit, dan hanya sekedar formalitas.
- Skala 4: *Managed and Measurable*; Perusahaan telah dapat mengukur dan memonitor prosedur, sehingga jika terjadi masalah dapat ditanggulangi. Proses telah berjalan dengan baik dan konstan, namun otomasi dan perangkat TI yang digunakan masih terbatas.
- Skala 5: *Optimized*; Proses yang telah sudah mencapai *best practice* melalui proses perbaikan terus menerus. TI yang digunakan telah terintegrasi untuk otomatisasi proses kerja, sehingga mampu meningkatkan kualitas, efektivitas, dan mampu beradaptasi terhadap kebutuhan perusahaan.

1. Analisis GAP

Gap analysis bertujuan untuk mengetahui kesenjangan berdasarkan selisih dari *maturity level* yang diharapkan (target) dengan *maturity level* saat ini. *Gap analysis* bermanfaat untuk menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan standar kinerja yang diharapkan, mengetahui peningkatan kinerja yang dibutuhkan untuk mengurangi kesenjangan tersebut, sehingga menjadi salah satu dasar dalam pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang diperlukan untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

$$Q = P(\text{perception}) - E(\text{Expectation})$$



Table 3. Level Gap Analysis

Sumber: (Yoshana et al., 2021)

Score	Pengertian
1	Jika organisasi atau perusahaan tidak memahami apa yang diperlukan dan tidak melakukan hal tersebut.
2	Jika organisasi atau perusahaan memahami pentingnya aktivitas tersebut namun tidak melakukannya
3	Jika organisasi atau perusahaan memiliki dokumen tetapi belum diterapkan atau dilakukan tapi tidak dicatat
4	Jika organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas tetapi tidak konsisten
5	Jika organisasi atau perusahaan melakukan aktivitas dengan baik (dilakukan secara konsisten).

4. Kesimpulan

Manajemen layanan teknologi informasi pada layanan ticketing Dyandra Global Edutainment memiliki beberapa permasalahan yakni pada barcode tiket yang terduplikasi dan informasi seputar ticketing yang masih mendadak dan terdapat perbedaan informasi pada laman sosial medianya. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat dipetakan kedalam Framework ITIL V4 SVS (Service Value System) pada praktik incident management terkait duplikasi tiket dan service desk terkait permintaan dan pertanyaan seputar ticketing. Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, dimana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang merupakan assessment terkait praktik yang dipilih, kuesioner dibagikan kepada beberapa stakeholder yakni staff information center, staff ticketing, dan customer. Data yang telah dikumpulkan kemudian dihitung dan dianalisis berdasarkan level maturity, selanjutnya dilakukan analisis gap berdasarkan selisih level target dengan saat ini. Sehingga nantinya bisa diberikan rekomendasi perbaikan yang berkaitan dengan SOP pelayanan incident management dan service desk.

5. Daftar Pustaka

Afrillia, A. (2022). *Analisis Tingkat Kematangan E-Learning M ITIL 4 (Studi Kasus Universitas Esa Unggul)*.



- <https://digilib.esaunggul.ac.id/pdfviewer.php?id=25136&fn=70165&j=31&hal=6>
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan *Framework* ITIL V4. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(2), 585–598.
- Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). *Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation*. 4(1).
- Arumbinang, G. B., & Tarigan, A. (2018). KONSEP DAN STRATEGI TATA KELOLA MANAJEMEN LAYANAN INTERNET MENGGUNAKAN IT INFRASTRUCTURE LIBRARY. *Metik Jurnal*, 2(2), 46–52.
- Axelos. (2019). *ITIL Foundation, ITIL 4 Edition*.
- Elfandiar, R., & Sutabri, T. (2023). *Analisis IT Service Management (ITSM) Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus : Kecamatan Sungai Lilin)*. 17.
- Hayadi, B. H., Sukmana, H. T., Shafiera, E., & Kim, J. (2021). *The development of ITSM research in Indonesia : A Systematic Literature Review*. 5(2), 138–156.
<https://doi.org/10.29099/ijair.v5i2.233>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 7(1), 452–457.
<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Kokatto. (2022). *Pengertian Ticketing Adalah, Definisi dan Artinya dari Berbagai Bidang*. Kokatto.
- Kokatto. (2022). *Pengertian Ticketing Adalah, Definisi dan Artinya dari Berbagai Bidang*. Kokatto.
- Kurniawan, J. (2022). *Tujuh Tips Menangani Ticketing Untuk Meningkatkan Pelanggan*. Hashmicro. <https://www.hashmicro.com/id/blog/ticketing-adalah/#1>
- Misbachul, M., & Al Arobi, U. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Supplier Management dan Service Level Management Menggunakan ITIL 4 Assessment Improvement of Information Technology Services on the Practice of Supplier Management And Service Le*. 10(2), 1444.
- Motii, M., & Semma, A. (2017). *Towards a new approach to pooling COBIT 5 and ITIL V3 with ISO / IEC 27002 for better use of ITG in the Moroccan parliament*. 14(3), 49–58.
- Mourad, E. B., Malik, M., Anong, A. C., & Mustappha, B. (2017). *Combination between Cobit 5 and ITIL V3 2011*. 6495(5), 41–47.
- Musda. (2013). *An Introductory Overview of ITIL V3 A High Level Overview of ITIL*.
- Nachrowi, E., Yani Nurhadryani, & Heru Sukoco. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774.
<https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>
- Putra, B., Jazman, M., Megawati, M., & Salisah, F. N. (2022). It Governance Audit At the Kampar Regency Library and Archives Department Using Cobit 2019 and Itil 4. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 3(6), 1591–1600.



- <https://doi.org/10.20884/1.jutif.2022.3.6.406>
- Putra, C. A., Sutabri, T., Informatika, M. T., Darma, U. B., Jenderal, J., Yani, A., & Selatan, S. (2023). *Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3* *Analysis of IT Service Management (ITSM) GoFood Services Using the ITIL V3 Framework*. 0(01), 47–53.
- Safitri, R. A., Mutiah, N., & Febriyanto, F. (2023). *INFORMATION TECHNOLOGY SERVICES MANAGEMENT AUDIT USING THE COBIT AND ITIL FRAMEWORK*. IX(2), 231–238.
- Safrina, S. P. (2023). *Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : RiYanTI Telkom University*. 10(2), 1434.
- Setyadi, R., & Priyatiningsih, E. (2021). *Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V3 Framework in State Electricity Enterprise Purwokerto*. 9(1), 77–82.
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). *Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V4*. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin* , 9(1), 160–173.
<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/1375/pdf>
- Sipayung, E. M., Fiarni, C., & Aditya, E. (2017). *Perancangan Sistem Informasi Helpdesk Menggunakan Framework ITIL V3*. 6(2).
- Yoshana, A., Putra, M. F., & Ulina, N. S. (2021). *GAP ANALYSIS IMPLEMENTASI*. *Jurnal Teknologi Manajemen*, 19(2), 125–132. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.32>