



Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Aplikasi Shopee Berdasarkan Framework ITIL V4

Tasya^{1*}, Ayu Wulandari², Kemas Muhammad Faiz Ramadhan³, Eriene Dheanda Absharina⁴

¹⁻³ Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

⁴Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan, Indonesia

Email: tasatasya114@gmail.com¹, ayuwulandari11112006@gmail.com², faizramadhan1000@gmail.com³, erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: tasatasya114@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate information technology service management in the Shopee application using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4 framework. The research adopts a qualitative approach and utilizes observation and literature study techniques to analyze the various features and services provided by the Shopee application. The evaluation focuses on how Shopee implements ITIL V4 principles in supporting service quality, operational efficiency, and user satisfaction within its e-commerce platform. The results indicate that Shopee has implemented the core principles of ITIL V4 through the Service Value System (SVS), Service Value Chain, and the four dimensions of service management, namely organizations and people, information and technology, partners and suppliers, and value streams and processes. The implementation of these principles can be observed through several key features, including customer service support, order tracking systems, and integrated refund mechanisms that facilitate user transactions and problem resolution. However, the study also identifies several areas that require improvement, particularly in terms of customer service responsiveness and system stability under certain conditions. Therefore, a more optimal implementation of ITIL V4 is expected to further improve service quality and enhance user satisfaction. This study is expected to serve as a useful reference for evaluating and developing IT service management practices in e-commerce platforms.*

Keywords. *E-commerce; IT Service Management; ITIL V4; Shopee; System Evaluation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada aplikasi Shopee menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik observasi dan studi literatur untuk menganalisis berbagai fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Shopee. Evaluasi dilakukan untuk menilai bagaimana Shopee menerapkan prinsip-prinsip ITIL V4 dalam mendukung kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna pada platform e-commerce yang dimilikinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee telah menerapkan prinsip-prinsip utama ITIL V4 melalui Service Value System (SVS), Service Value Chain, serta empat dimensi manajemen layanan, yaitu organisasi dan sumber daya manusia, informasi dan teknologi, mitra dan pemasok, serta aliran nilai dan proses. Implementasi prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam berbagai fitur utama, seperti layanan dukungan pelanggan, sistem pelacakan pesanan, dan mekanisme pengembalian dana yang terintegrasi sehingga memudahkan pengguna dalam bertransaksi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait responsivitas layanan pelanggan dan stabilitas sistem pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, implementasi ITIL V4 yang lebih optimal diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam evaluasi dan pengembangan manajemen layanan teknologi informasi pada platform e-commerce.

Kata kunci: Evaluasi Sistem; ITIL V4; Manajemen Layanan TI; Perdagangan elektronik; Shopee.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan pesat platform e-commerce di Indonesia. Melalui e-commerce, Perdagangan secara elektronik dapat memberikan berbagai manfaat bagi pelaku usaha maupun konsumen. proses jual beli menjadi

lebih efisien karena dapat dilakukan secara cepat dan mudah tanpa harus bertatap muka. (Bisnis 2025) Salah satu platform yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah aplikasi Shopee. Shopee menyediakan berbagai layanan digital seperti transaksi jual beli, pembayaran online, hingga layanan pelanggan yang terintegrasi dalam satu sistem. Dalam mendukung layanan tersebut, diperlukan manajemen layanan teknologi informasi yang efektif untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. (Larasati 2023).

Digitalisasi telah mendorong perubahan signifikan dalam cara konsumen mencari, memilih, dan membeli produk, jika dahulu aktivitas belanja terbatas pada toko fisik, kini masyarakat dapat melakukan transaksi hanya melalui perangkat seluler dengan koneksi internet. Dalam konteks ini, pemasaran juga turut berubah dari metode konvensional menjadi strategi digital yang lebih cepat, interaktif, dan menjangkau audiens yang lebih luas (E-commerce et al., 2025).

Manajemen layanan teknologi informasi berperan penting dalam menjaga ketersediaan, keandalan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Tanpa pengelolaan yang baik, layanan dapat mengalami gangguan seperti keterlambatan respons, kesalahan sistem, atau ketidakpuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan TI. (Lestari 2026).

Salah satu framework yang digunakan dalam manajemen layanan TI adalah ITIL V4. ITIL V4 menyediakan panduan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan TI melalui pendekatan Service Value System (SVS), Service Value Chain, serta berbagai praktik manajemen layanan. Framework ini membantu organisasi dalam menciptakan nilai melalui layanan yang terstruktur dan berorientasi pada pengguna. (Rafles, Faturrahman, and Fajar n.d.). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada aplikasi Shopee menggunakan framework ITIL V4. Dengan melakukan evaluasi ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana penerapan prinsip ITIL V4 dalam layanan Shopee serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan guna meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan sekumpulan metode dan rangkaian alur penelitian yang dipergunakan sebagai pedoman dan bahan acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi manajemen layanan teknologi

informasi pada aplikasi Shopee berdasarkan framework ITIL V4 secara mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

Studi Literatur

Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat individu dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital, penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai jurnal akademik yang relevan. Sumber data diperoleh melalui basis data seperti google scholar dan jurnal-jurnal yang dikeluarkan institusi terkait. Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen terkait ITIL V4 serta manajemen layanan teknologi informasi.

Observasi

Observasi dilakukan secara langsung terhadap fitur dan layanan yang terdapat pada aplikasi Shopee, khususnya yang berkaitan dengan layanan pelanggan dan pengelolaan sistem. Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut: a) mengidentifikasi layanan yang tersedia pada aplikasi Shopee, b) memetakan layanan tersebut ke dalam komponen ITIL V4, c) melakukan evaluasi berdasarkan Service Value System, Service Value Chain, dan praktik ITIL, d) menganalisis hasil evaluasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan layanan. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan manajemen layanan TI pada aplikasi Shopee.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini disajikan hasil temuan penelitian berdasarkan observasi terhadap fitur layanan yang tersedia pada aplikasi Shopee. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi bagaimana layanan teknologi informasi diimplementasikan serta bagaimana sistem tersebut mendukung interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Analisis dilakukan dengan mengacu pada framework ITIL V4, khususnya pada aspek Service Desk, Service Request Management, dan Incident Management. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja yang diakui di seluruh dunia untuk pengelolaan layanan teknologi informasi. ITIL 4, yang merupakan versi terbarunya, diperkenalkan pada bulan Februari 2019 (Tri et al., 2025) Setiap fitur yang diamati kemudian dipetakan ke dalam praktik ITIL V4 untuk mengetahui kesesuaian implementasi manajemen layanan teknologi informasi pada aplikasi Shopee. (Seki and Kholifah 2024). Hasil temuan menunjukkan bahwa Shopee telah menyediakan berbagai fitur layanan yang mendukung kebutuhan pengguna, seperti layanan live chat, pusat bantuan, serta fitur pengajuan komplain. Fitur-fitur tersebut selanjutnya

dianalisis untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya berdasarkan prinsip-prinsip ITIL V4.

Identifikasi fitur layanan di Aplikasi Shopee

Layanan live Chat dan Customer Service pada Aplikasi Shopee



Gambar 1. Fitur Layanan Live Chat pada Aplikasi Shopee.



Gambar 2. Customer Service pada Aplikasi Shopee.

Marketplace sendiri merupakan perantara antara penjual dan pembeli dalam dunia maya atau dapat dikatakan sebagai pihak ketiga, sedangkan e-commerce merupakan transaksi perdagangan online. Contoh-contoh marketplace yang ada di Indonesia, diantaranya; shopee (Wulandari 2021) Aplikasi Shopee adalah salah satu situs e-commerce dan platform marketplace terkemuka di Asia Tenggara salah satunya di Indonesia. (Sistem, Komputer, and Pramuda 2023). Aplikasi Shopee menyediakan komunikasi antara pengguna, penjual, dan

customer service melalui fitur live chat dan chatbot untuk pertanyaan, konfirmasi pesanan, dan informasi pengiriman. Dalam perspektif ITIL V4, layanan ini termasuk praktik Service Desk sebagai titik kontak utama, serta Service Request Management melalui chatbot yang menangani permintaan secara cepat. Hasil analisis menunjukkan keunggulan pada kemudahan akses dan layanan 24 jam melalui chatbot. Namun, respons live chat masih bergantung pada jam operasional, dan chatbot memiliki keterbatasan dalam menangani kebutuhan yang kompleks.

Fitur Pusat Bantuan (Help Center) pada Aplikasi Shopee

Shopee adalah platform marketplace online yang menjadi perantara antara penjual dan pembeli sehingga mempermudah proses transaksi yang memanfaatkan internet dan gadget atau komputer. Dilansir dari : careers.shopee.co.id Shopee diluncurkan pertama kali di tahun 2015 dengan sistem telah disesuaikan untuk berbagai wilayah karena shopee telah tersedia untuk pengguna di berbagai negara, di Asia Tenggara (Rahma et al. 2023).



Gambar 3. Fitur Pusat Bantuan (Help Center) pada Aplikasi Shopee.

Aplikasi Shopee menyediakan fitur pusat bantuan (help center) untuk membantu pengguna memperoleh informasi secara mandiri melalui kategori seperti pelacakan pesanan, akun, dan FAQ. Dalam perspektif ITIL V4, ITIL V4 memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern, Setyaningsih, et al., (2023), fitur ini termasuk Service Request Management dan mencerminkan konsep self-service untuk meningkatkan efisiensi layanan. Hasil analisis menunjukkan keunggulan pada kemudahan akses dan kelengkapan informasi. Namun, masih

terdapat keterbatasan seperti informasi yang kurang spesifik dan ketergantungan pada akurasi pencarian, sehingga perlu dilakukan optimalisasi sistem.

Fitur Pengajuan Pengembalian Barang/Dana pada Aplikasi Shopee



Gambar 4. Fitur Pengajuan Pengembalian Barang/Dana pada Aplikasi Shopee.

Aplikasi Shopee menyediakan fitur pengajuan pengembalian barang atau dana untuk menangani masalah transaksi. Dalam perspektif ITIL V4, fitur ini termasuk Incident Management karena berfokus pada penanganan gangguan layanan secara terstruktur. E-commerce merupakan salah satu transaksi bisnis yang diciptakan dengan menggunakan manfaat dari teknologi internet.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mekanisme ini sudah baik dengan adanya transparansi status dan proses pengajuan. Namun, waktu penyelesaian yang relatif lama dan hasil yang tidak selalu sesuai harapan pengguna menjadi kendala, sehingga perlu peningkatan efisiensi dan komunikasi layanan.

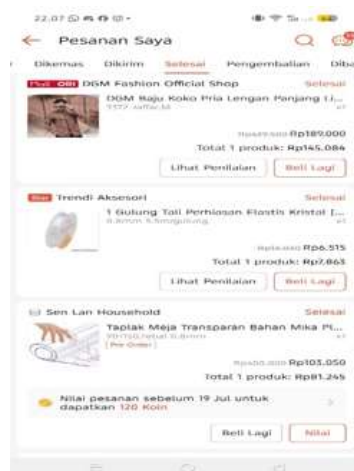
Notifikasi Shopee (Status Pesanan)



Gambar 5. Fitur Notifikasi Shopee (Status Pesanan).

Aplikasi Shopee menyediakan fitur notifikasi sebagai pusat informasi real-time terkait status pesanan. Dalam perspektif ITIL V4, fitur ini mencerminkan Service Desk, Information and Communication Management, serta Event Management dalam menyampaikan perubahan status layanan secara otomatis. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem notifikasi sudah informatif dan transparan, serta mendukung pemantauan mandiri pengguna. Namun, masih terdapat kendala seperti keterlambatan pembaruan data dari pihak logistik dan campuran notifikasi promosi dengan informasi penting. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sinkronisasi data dan pengelompokan notifikasi agar lebih efektif.

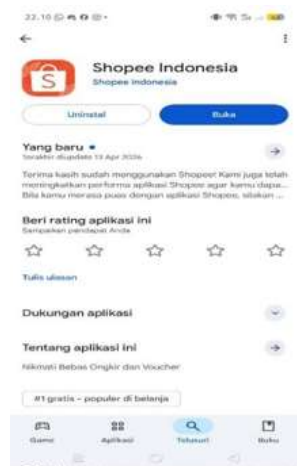
Tracking Pesanan Shopee (Riwayat Pesanan Selesai)



Gambar 6. Tracking Pesanan Shopee.

Aplikasi Shopee menyediakan fitur riwayat pesanan selesai sebagai arsip transaksi yang menampilkan detail produk, harga, serta opsi penilaian dan pembelian ulang. Dalam perspektif ITIL V4, fitur ini mencerminkan Service Request Management dan Service Level Management karena menunjukkan penyelesaian layanan sesuai kesepakatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa fitur ini efektif sebagai bukti transaksi dan sarana umpan balik pengguna (Continual Service Improvement). Namun, diperlukan dukungan sistem yang kuat untuk menjaga performa serta akurasi data agar tetap terpercaya.

Update Sistem Shopee (Versi Aplikasi)



Gambar 7. Update Sistem Shopee (Versi Aplikasi).

Aplikasi Shopee menyediakan fitur update versi dengan catatan rilis sebagai bentuk pemeliharaan dan peningkatan layanan. Dalam perspektif ITIL V4, fitur ini mencerminkan Release Management dan Change Enablement dalam memastikan perubahan berjalan terkontrol dan memberi nilai tambah. Hasil analisis menunjukkan bahwa Shopee menerapkan Continual Service Improvement melalui pembaruan rutin dan umpan balik pengguna. Namun, terdapat kendala seperti ukuran update yang besar dan informasi perubahan yang kurang spesifik, sehingga perlu optimalisasi agar lebih efektif.

Tampilan Antarmuka dan Pengalaman Pengguna (UI/UX) pada Homepage



Gambar 8. Tampilan Antarmuka dan Pengalaman Pengguna (UI/UX) pada Homepage Aplikasi Shopee menampilkan UI/UX dinamis dengan card-based design yang menggabungkan fitur belanja, hiburan, dan utilitas dalam satu dashboard. Dalam perspektif ITIL V4, UI/UX merupakan faktor penting dalam keberhasilan Shopee dalam menarik dan mempertahankan minat beli konsumen di Indonesia. Hal ini diperkuat oleh Wiwesa, yang menggaris bawahi pentingnya faktor kegunaan dalam UI/UX sebagai faktor penentu utama yang mempengaruhi minat beli konsumen di platform e-commerce. Nugroho et al., (2025) desain ini mencerminkan prinsip Focus on Value dan Service Design untuk mempermudah akses layanan dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tampilan interaktif dan ikon intuitif mampu meningkatkan user engagement. Namun, kepadatan informasi dan banyaknya elemen promosi berpotensi menyebabkan kebingungan serta mempengaruhi performa. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi personalisasi tampilan agar lebih efisien dan relevan bagi pengguna.

Analisis Alur Nilai Layanan (Service Value Chain)

Dalam ekosistem Shopee, fitur-fitur tidak bekerja secara terisolasi melainkan sebagai satu kesatuan alur kerja. Fitur Update Sistem (poin 6) berfungsi sebagai fondasi teknis yang memastikan stabilitas UI/UX (poin 7). Ketika infrastruktur aplikasi stabil, pengguna dapat bertransaksi dengan nyaman. Namun, jika terjadi kendala atau Insiden (poin 3), integrasi sistem mengarahkan pengguna secara otomatis ke saluran mitigasi seperti Pusat Bantuan (poin 2) atau Live Chat (poin 1). Perspektif ITIL V4: Hal ini merepresentasikan konsep Service Value System (SVS). Fokus utamanya adalah bagaimana *input* (kebutuhan pengguna) dikonversi menjadi *output* (transaksi sukses dan kepuasan pelanggan) melalui rangkaian aktivitas yang saling terhubung. Shopee berhasil menyelaraskan setiap komponen layanan agar nilai (*value*) tetap tercipta meskipun terjadi gangguan di tengah proses.

Mapping Berdasarkan Praktik Manajemen (Management Practices)

Tabel 1. Praktik Manajemen.

Fitur Shopee	Praktik ITIL V4 (Mapping)	Deskripsi Singkat
Live Chat & CS	Service Desk	Titik kontak utama antara pengguna dan penyedia layanan.
Pusat Bantuan (Help Center)	Service Request Management	Pengelolaan permintaan informasi dan solusi mandiri (<i>self-service</i>).
Pengajuan Refund/Komplain	Incident Management	Penanganan gangguan layanan untuk mengembalikan kondisi normal.
Notifikasi Status Pesanan	Monitoring & Event Management	Pemantauan perubahan status sistem secara <i>real-time</i> .
Tracking & Riwayat Pesanan	Service Level Management	Pembuktian bahwa layanan terpenuhi sesuai kesepakatan (SLA).
Update Versi Aplikasi	Release Management	Peluncuran fungsi baru dan perbaikan secara terencana.
Tampilan Homepage (UI/UX)	Service Design	Perancangan layanan agar mudah dikonsumsi dan bernilai.

Analisis per bagian ITIL V4

Empat Dimensi Manajemen Layanan

Analisis ini melihat layanan Shopee secara holistik dari empat sudut pandang: **Organizations and People:** Melibatkan struktur tim CS, kurir, dan penjual yang terikat oleh kebijakan layanan Shopee, **information and Technology:** Penggunaan database skala besar, algoritma AI pada *chatbot*, dan integrasi sistem notifikasi, **partners and Suppliers:** Ketergantungan pada API logistik (ekspedisi) dan *payment gateway* untuk proses transaksi serta pengembalian dana, **value Streams and Processes:** Alur kerja terintegrasi dari mulai pesanan dibuat hingga status "Selesai" di sistem.

Service Value Chain (SVC)

Aktivitas utama Shopee dalam mengubah permintaan menjadi nilai: **Engage:** Interaksi pengguna di *Homepage* dan *Live Chat*, **plan & Improve:** Penggunaan data *rating* di riwayat pesanan untuk merencanakan pembaruan di versi aplikasi berikutnya, **design & Transition:** Pengembangan UI/UX baru yang dirilis melalui *Update* aplikasi, **deliver & Support:** Operasional harian fitur pelacakan (*Tracking*) dan pusat bantuan untuk mendukung pengguna.

ITIL Management Practices (Mapping Fitur)

Tabel 2. Management Practices.

Kategori Praktik	Praktik ITIL V4	Fitur Shopee
General Service	<i>Continual Improvement</i>	Fitur Rating & Update Versi
Service	<i>Service Desk</i>	Live Chat & Chatbot
Service	<i>Incident Management</i>	Pengajuan Dana/Barang Pengembalian
Service	<i>Service Request Mgmt</i>	Pusat Bantuan (FAQ)
Technical	<i>Release Management</i>	Log Pembaruan di Play Store

Tabel Mapping Praktik ITIL V4 pada Shopee

Tabel 3. Mapping Praktik ITIL.

No	Practice ITIL V4	Implementasi Shopee	Keterangan
1	Incident Management	Komplain & Pengembalian Dana	Penanganan gangguan transaksi secara terstruktur.
2	Service Request	Pusat Bantuan (Help Center)	Pemenuhan permintaan informasi secara mandiri.
3	Service Desk	Live Chat (Bot & Agen)	Titik kontak utama (SPOC) bagi pengguna.
4	Continual Improvement	Update Fitur & Rating Aplikasi	Evolusi layanan berdasarkan <i>feedback</i> pengguna.
5	Monitoring & Event Mgmt	Notifikasi Status Pesanan	Pelacakan perubahan status sistem secara <i>real-time</i> .

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada aplikasi Shopee menggunakan framework ITIL V4, dapat disimpulkan bahwa Shopee telah menerapkan berbagai praktik manajemen layanan TI yang cukup baik dan terintegrasi. Hal ini terlihat dari penerapan konsep Service Value System (SVS), Service Value Chain, serta empat dimensi manajemen layanan yang mencakup organisasi, teknologi, mitra, dan proses bisnis.

Shopee mampu menyediakan layanan yang responsif dan berorientasi pada pengguna melalui fitur-fitur seperti pusat bantuan, pelacakan pesanan, serta sistem pembayaran dan pengembalian dana yang terintegrasi. Selain itu, dukungan teknologi seperti penggunaan database skala besar dan kecerdasan buatan pada layanan pelanggan juga menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti optimalisasi respon layanan pelanggan dan peningkatan stabilitas sistem pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, penerapan praktik ITIL V4 secara lebih mendalam dan konsisten diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta nilai bisnis yang dihasilkan oleh Shopee. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa framework ITIL V4 efektif digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi dan meningkatkan manajemen layanan teknologi informasi pada platform e-commerce.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariana, I. K. T., Hary, A. A. N., & Andreyana, V. (2025). Audit layanan berbasis ITIL V4 domain service desk, incident, dan problem management. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(3), 802–812.
- Axelos. (2019). *ITIL foundation: ITIL 4 edition*. TSO (The Stationery Office).
- Bella, S. C., Putri, L. N., Absyarina, E. D., & Institut Teknologi Nahdlatul Ulama. (2025). Pemanfaatan media sosial dalam meningkatkan efektivitas pemasaran e-commerce. *Jurnal Ilmiah Bisnis Digital*, 5(1), 1–10.
- Bisnis, Meningkatkan Efisiensi. (2025). Jurnal dinamika sosial dan sains. *Jurnal Dinamika Sosial dan Sains*, 752–758.
- Habibi, C. (2021). Analisis dan perancangan sistem informasi pergudangan di PT Sanira Mandiri. *SisInfo*, 3(2), 77–87.
- Iden, J., & Eikebrokk, T. R. (2014). Implementing IT service management: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 34(3), 292–304. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.12.005>
- ISO. (2018). *ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology—Service management systems—Requirements*. International Organization for Standardization.
- Larasati, D. (2023). Upaya pengembangan dan peran sistem informasi manajemen dalam e-commerce. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Digital*, 1(1), 78–89.
- Lestari, D. (2026). Manajemen perpustakaan berbasis teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan pemustaka. *Jurnal Informasi dan Perpustakaan*, 2(1), 83–93.
- 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/s12599-010-0131-4>
- Mesquida, A. L., Mas, A., Amengual, E., & Calvo-Manzano, J. A. (2012). IT service management process improvement based on ISO/IEC 15504: A systematic review. *Information and Software Technology*, 54(3), 239–247. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2011.11.002>
- Nugroho, D. T., Indah, D. R., Novianti, H., Sanjaya, M. R., & Husni, M. (2025). Pengaruh penerapan prinsip-prinsip usability dalam UI/UX terhadap minat beli konsumen di platform Shopee. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 14(4), 687–701.
- Office of Government Commerce. (2007). *ITIL service strategy*. The Stationery Office.
- Pramuda, T. (2023). Analisis usability testing menggunakan metode System Usability Scale (SUS) terhadap kepuasan pengguna aplikasi Shopee. *Jurnal Sistem Komputer*, 8(2), 208–220.
- Rafles, M., Faturrahman, T. A., & Fajar, M. (n.d.). Analisis perbandingan implementasi COBIT 5 dan ITIL V4 dalam konteks manajemen layanan TI governance. *Jurnal Sistem Informasi*, 1–10.
- 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 Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 1–10.

- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis tingkat kematangan aplikasi Tangerang LIVE dalam mengelola incident management, problem management, dan service desk menggunakan framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(1), 183–198.
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi manajemen layanan teknologi informasi menggunakan ITIL V4 terhadap layanan publik berbasis digital. *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, 9(1), 160–173.
- Taruli, A. (2020). The effect of gamification “Shopee Tanam” version on the customer engagement of Shopee Indonesia mobile application (survey of Shopee in-app games users in Bandung City). *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 5(3), 283–295.
- Wulandari, A. (2021). Analisis manajemen pemasaran pada aplikasi Shopee dan Tokopedia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 1–12.
- Zubaidi, K. S. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan aplikasi pembayaran digital: Studi literature review. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 4, 776–783.