

Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi WEVERSE Menggunakan *Framework* ITIL V3 *Domain Service Design* : Perspektif ENGENE di Indonesia

Analysis of User Experience in the Weverse Application Using the ITIL V3 Service Design Domain : ENGENE Perspective in Indonesia

¹Emmanuela Adtrisel Saudale*, ²Penidas Fiodinggo Tanaem

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana
Jl. Dr. O. Notohamidjojo No.1-10, Blotongan, Kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50715,
Indonesia

*e-mail: adtriselsaudale@gmail.com

(received: 13 February 2026, revised: 15 March 2026, accepted: 16 March 2026)

Abstrak

Perkembangan teknologi *digital* telah merubah cara artis dan penggemar berinteraksi melalui aplikasi komunitas seperti Weverse. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *Weverse* dari perspektif *ENGENE* (penggemar *ENHYPEN*) di Indonesia menggunakan pendekatan *ITIL V3 Domain Service Design* serta menganalisis kualitas layanan aplikasi dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dengan instrumen kuesioner yang disusun berdasarkan *framework* *ITIL V3 Domain Service Design* yang mencakup 6 subdomain : *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*, *Capacity Management*, *Availability Management*, *Information Security Management*, dan *Supplier Management*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan *margin of error* 10% dari estimasi populasi 29.937 anggota *fandom* *ENGENE* di Indonesia. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis *maturity level* dan *gap analysis* berdasarkan *framework* *ITIL V3*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh subdomain berada pada *Maturity Level 4* (Managed and Measurable) dengan rata-rata *current maturity* sebesar 4.07 dan *Expected Maturity* 4.50 sehingga menghasilkan *gap analysis* rata-rata sebesar 0.43. Pada subdomain *Service Catalogue Management* menunjukkan performa terbaik dengan *current maturity* sebesar 4.21 dan *gap* terkecil sebesar 0.29, sementara *Service Level Management* memiliki nilai terendah 3.89 dengan *gap* terbesar 0.61 yang menjadi prioritas utama perbaikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Weverse telah mencapai tahap *managed* dimana proses *IT service design* dapat diukur dan dimonitor secara sistematis, namun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai target optimal menuju *Maturity Level 5 (Optimized)*.

Kata kunci: *ENGENE*, *ITIL V3*, *maturity level*, *service design*, *weverse*

Abstract

The rapid development of digital technology has changed the way artists and fans interact through community applications such as Weverse. This study aims to evaluate the user experience of Weverse from the perspective of ENGENE (ENHYPEN fans) in Indonesia using the ITIL V3 Domain Service Design approach, as well as to analyze the service quality of the application and provide recommendations for improvement. The research employed a quantitative approach through a survey using a questionnaire instrument developed based on the ITIL V3 Service Design Framework, which consists of six subdomains : Service Catalogue Management, Service Level Management, Capacity Management, Availability Management, Information Security Management, and Supplier Management. The sample consisted of 100 respondents selected using the Slovin formula with a 10% margin of error from an estimated population of 29,937 ENGENE members in Indonesia. Data were analyzed using maturity level analysis and gap analysis. The results show that all subdomains are at Maturity Level 4 (Managed and Measurable), with an average current maturity score of 4.07 and Expected Maturity

score of 4.50, resulting in an average gap of 0.43. Among the subdomains, Service Catalogue Management demonstrates the best performance with a current maturity score of 4.21 and the smallest gap of 0.29, while Service Level Management shows the lowest score of 3.89 with the largest gap of 0.61, making it the primary priority for improvement. The findings suggest that the Weverse application has reached the managed stage, where IT service design processes can be systematically measured and monitored. However, continuous improvements are still required to achieve the optimal target of Maturity Level 5 (Optimized).

Keywords: ENGENE, ITIL V3, maturity level, service design, weverse

1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi *digital* telah mengubah cara artis dan penggemar dalam berinteraksi, terutama pada aplikasi komunitas seperti *Weverse*. Media sosial telah menjadi sarana yang penting bagi para penggemar untuk dapat terhubung dengan idola mereka, khususnya dalam komunitas K-pop yang berkembang pesat. Kehadiran media baru memungkinkan para penggemar dapat berinteraksi dan terhubung dengan idola mereka melalui *platform* media sosial secara daring sehingga membentuk hubungan prasosial antara penggemar dengan artis [1]. Beberapa tahun terakhir ini, *platform* seperti *Weverse* telah menjadi jembatan penting antara artis dan penggemar, dimana mereka dapat berkomunikasi, berbagi momen, dan membangun interaksi emosional yang lebih dalam. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman yang realistis melalui berbagai fitur seperti *Live Streaming*, komunitas eksklusif, akses ke konten *premium*, dan berbagai pembelian *merchandise*, yang menjadikannya salah satu *platform fan community* terbesar di dunia [2]. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk memahami bagaimana kualitas pada aplikasi *Weverse* mempengaruhi pengalaman pengguna dalam berinteraksi.

Penelitian mengenai penggunaan *platform* komunitas digital dalam mendukung interaksi antara artis dan penggemar menjadi topik yang menarik untuk dikaji dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu *platform* komunitas yang banyak digunakan adalah *Weverse*, yang pertama kali diperkenalkan oleh *HYBE Corporation* pada tahun 2019 untuk memperkuat hubungan antara artis dibawah naungan *HYBE*, seperti *BTS*, *Seventeen*, *Enhypen*, *TXT*, *Lesserafim*, *ILLIT* dan banyak grup lainnya, dengan basis penggemar global mereka. Di Indonesia, popularitas *Weverse* meningkat pesat, terutama di kalangan penggemar *ENHYPEN* yang dikenal sebagai *ENGENE*. Bagi *Engene*, *Weverse* bukan hanya sekedar aplikasi, tetapi juga sarana untuk mengekspresikan cinta dan dukungan mereka kepada idola, berbagi momen kebahagiaan, serta mendapatkan informasi eksklusif tentang aktivitas grup [3]. Namun, dalam kurun waktu tiga tahun terakhir penelitian mengenai *platform* komunitas penggemar masih berfokus pada aspek komunikasi dan perilaku sosial dalam komunitas digital. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *platform* seperti *Weverse* berperan sebagai sarana komunikasi yang efektif antara fans dengan idol, hal ini terlihat pada interaksi *Seventeen* dan *Carat* [4], dan juga memberikan pengaruh yang baik terhadap perilaku komunikasi dalam hubungan idola dan penggemar melalui komunitas *channel* *BTS* [5]. Penelitian lain juga mengatakan bahwa aplikasi *Weverse* mengandalkan berbagai fitur didalamnya sehingga menciptakan pengalaman komunikasi personal antara para penggemar dengan idolanya [6]. Selain itu, Pemanfaatan aplikasi ini juga meluas dalam aspek komersial, melalui fitur *Weverse shop* yang dimanfaatkan oleh *fandom* *ARMY* untuk berbelanja *merchandise* yang menunjukkan integrasi antara komunitas dengan sistem *e-commerce* [7]. Namun, seperti banyak aplikasi lain, keberhasilan *Weverse* dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan sangat bergantung pada berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan respon, stabilitas sistem, serta variasi fitur yang ditawarkan [8]. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek komunikasi dan perilaku sosial pada komunitas penggemar, sehingga masih terdapat celah yang perlu diteliti lebih lanjut, khususnya dalam hal evaluasi kualitas layanan teknologi informasi pada *platform* komunitas digital.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, analisis mengenai kualitas layanan pada *platform* komunitas digital masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Implementasi *IT Service Management* penting dilakukan untuk dapat memastikan bahwa layanan IT mampu memberikan kualitas yang optimal dan mendukung adanya peningkatan kinerja layanan secara berkelanjutan [9]. Selain itu,

pengukuran *maturity level* menggunakan *framework* ITIL dapat membantu organisasi dalam mengevaluasi kondisi layanan TI dan menentukan strategi peningkatan layanan secara terstruktur [10]. Meskipun demikian, penelitian mengenai *platform* komunitas penggemar seperti pada aplikasi Weverse masih lebih banyak berfokus pada aspek komunikasi dan interaksi sosial antara idola dan penggemar. Sementara itu, kajian yang secara khusus menilai tingkat kematangan layanan pada aplikasi Weverse menggunakan pendekatan IT *Service Management*, khususnya pada domain *Service Design* dalam *framework* ITIL V3, masih relatif terbatas dan jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Weverse menggunakan *framework* ITIL V3 pada domain *Service Design* dari perspektif ENGENE di Indonesia.

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai evaluasi layanan pada aplikasi komunitas digital menggunakan pendekatan IT *Service Management*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kematangan layanan pada aplikasi Weverse dari perspektif pengguna di Indonesia serta dapat memberikan rekomendasi perbaikan layanan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna pada *platform* komunitas digital. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan utama. Pertama, bagaimana tingkat kematangan layanan pada aplikasi Weverse berdasarkan domain *Service Design* dalam *framework* ITIL V3? Kedua, bagaimana kesenjangan antara tingkat kematangan layanan saat ini dengan tingkat kematangan yang diharapkan pada aplikasi Weverse? Sejalan dengan itu, penelitian ini juga berdasarkan pada *argument* bahwa evaluasi tingkat kematangan layanan aplikasi Weverse dari perspektif ENGENE di Indonesia menggunakan *framework* ITIL V3 dapat membantu mengidentifikasi layanan aplikasi Weverse secara sistematis serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang menyeluruh untuk memahami kualitas layanan dari sudut pandang pengguna. Untuk memahami kualitas layanan secara lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3 Domain *Service Design* sebagai pendekatan dalam menganalisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi Weverse. Pemilihan *framework* ini didasarkan pada kemampuannya dalam menyediakan pedoman yang sistematis untuk menganalisis berbagai komponen layanan TI yang berkaitan langsung dengan kepuasan dan pengalaman pengguna. Meskipun ITIL telah diperbaharui menjadi ITIL V4, tetapi pada penelitian ini menggunakan ITIL V3 karena dianggap memiliki struktur siklus hidup layanan yang lebih jelas serta pada domain *Service Design* yang lebih spesifik dalam mengevaluasi kualitas layanan. Sementara itu, pada ITIL V4 lebih menekankan konsep *Service Value System* yang lebih konseptual. Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya juga telah menggunakan ITIL V3 sebagai kerangka kerja terstruktur yang dikembangkan untuk mengelola layanan TI dengan fokus pada kebutuhan bisnis dan kepuasan pelanggan [11]. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh analisis yang menyeluruh dan terorganisir mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada aplikasi Weverse bagi para pengguna di Indonesia.

2 Tinjauan Literatur

IT *Service Management* (ITSM) merupakan pendekatan yang digunakan suatu organisasi dalam mengelola layanan teknologi informasi secara terstruktur agar layanan TI mampu memberikan nilai bagi pengguna serta mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. ITSM berfokus pada pengelolaan proses layanan TI secara sistematis sehingga kualitas layanan dapat ditingkatkan secara bertahap dan selaras dengan kebutuhan bisnis serta para pengguna [12].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan layanan teknologi informasi melalui ITIL *maturity assessment*. Pengukuran *maturity level* ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana proses layanan TI yang telah diterapkan secara sistematis serta mengidentifikasi bagian mana yang masih memerlukan peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi tingkat kematangan layanan TI dapat membantu organisasi dalam menerapkan strategi peningkatan layanan secara berkelanjutan [13].

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arjunandi et al. (2023) berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab*” bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan TI pada aplikasi Grab menggunakan ITIL V3 Domain *Service Design*. Hasilnya menunjukkan rata - rata *maturity level* 3,59 (kategori *managed and measurable*) dengan *gap*

analysis 0,41. Dimana pada subdomain *Information Security* memiliki gap tertinggi, menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek keamanan layanan [14].

Sementara itu, penelitian Nur Atika et al (2024) berjudul “*Evaluation of Service Quality Through ITIL V3 Framework in the Service Design Domain (Case Study : Lazada Application)*” juga mengkaji layanan pada aplikasi Lazada menggunakan *Framework ITIL* pada domain *Service Design*. Seluruh subdomain dalam penelitian ini mencapai *Maturity Level 4 (Measured and Measurable)*, namun ditemukan adanya gap *analysis* rata-rata 0,36 pada subdomain *Information Security* dan *Service Design Processes*. Hal ini menegaskan walaupun layanan sudah matang, namun peningkatan tetap perlu ditingkatkan terutama pada aspek desain dan juga keamanan informasi [15]. Pendekatan serupa juga telah diterapkan dalam menganalisis aplikasi Klinikmedika berbasis risiko menggunakan ITIL pada domain *Service Design* [16], serta pemanfaatan metode ITIL V3 Domain *Service Design* dalam menganalisis manajemen layanan Shopee studi kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto [17].

Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Framework ITIL V3 Domain Service Design* efektif digunakan dalam mengevaluasi layanan aplikasi digital, terutama dalam aspek kualitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini mengembangkan pendekatan tersebut dengan memusatkan perhatian pada pengalaman pengguna komunitas (ENGINE) dalam menggunakan aplikasi Weverse, sehingga diharapkan dapat memberikan wawasan baru dalam pengelolaan layanan digital di bidang hiburan dan musik. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru tentang bagaimana *framework ITIL* tidak hanya relevan untuk layanan logistik, *e-commerce*, tetapi juga untuk layanan *digital* di industri hiburan dan musik, yang sangat bergantung pada interaksi, kepuasan pengguna, dan stabilitas layanan *digital*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Weverse dari perspektif Engene di Indonesia, menggunakan pendekatan ITIL V3 Domain *Service Design*. Dengan memahami sejauh mana layanan yang tersedia telah dirancang sesuai kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan loyalitas penggunanya. Adapun hasil yang ingin dicapai adalah mengidentifikasi Gap layanan dengan kebutuhan pengguna Engene di Indonesia, memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, serta menyediakan kerangka analisis yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian serupa dalam aplikasi *fan community* berbasis teknologi di Indonesia.

Lebih jauh lagi, penelitian ini juga menganalisis bagaimana Weverse mempengaruhi akses informasi oleh penggemar K-Pop sebagai bagian dari pengalaman pengguna. Dengan semakin meningkatnya popularitas K-Pop secara global, terutama di Indonesia, penting untuk mengeksplorasi seberapa besar pengaruh *platform digital* seperti Weverse dalam menyediakan layanan informasi yang akurat dan membangun keterikatan emosional, yang menjadi bagian dari evaluasi kualitas layanan digital berdasarkan pendekatan ITIL V3 Domain *Service Design* [18].

3 Metode Penelitian

Pada metode penelitian ini disusun melalui 4 tahapan detail alur metode penelitian sebagai berikut :



Gambar 1 Detail alur metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei, yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi Pengalaman Pengguna (ENGINE) pada aplikasi Weverse. Kerangka kerja yang diterapkan adalah ITIL V3 Domain *Service Design* yang menekankan pada perancangan layanan TI sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna [19]. Karena tidak tersedia data resmi mengenai

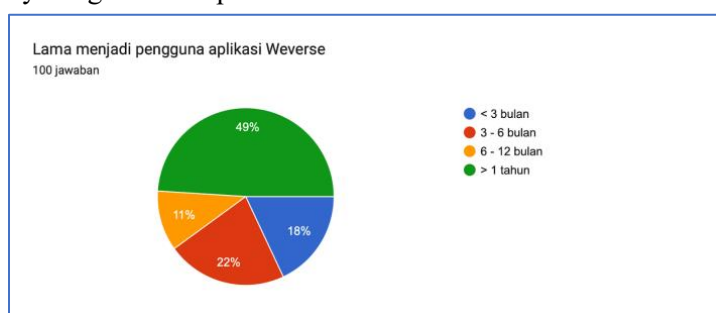
jumlah pengguna Weverse yang berasal dari Indonesia dan merupakan bagian *fandom* Engene, maka digunakan pendekatan berbasis komunitas daring. Beberapa akun Instagram *Fanbase* Engene di Indonesia yang cukup aktif dan representatif sebagai dasar estimasi populasi, seperti yang ditampilkan pada tabel 1.

Tabel 1 Estimasi populasi berdasarkan akun instagram fanbase ENGENE indonesia

No	Akun Instagram	Jumlah Followers
1	@hana_engene	19,700
2	@bluejays_ina	2,373
3	@engene_surabaya	2,087
4	@engene.jogja	2,136
5	@engenerregionina	1,761
6	@engene.solo	1,880
Total		29,937

Total *followers* dari keenam akun tersebut adalah **29,937** yang diasumsikan mewakili sebagian besar anggota *fandom* ENGENE Indonesia yang aktif mengikuti perkembangan ENHYPEN dan menggunakan aplikasi Weverse. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh minimal 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan anggota *fandom* ENGENE Indonesia dan merupakan pengguna aktif aplikasi Weverse.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* menggunakan *Google Forms* yang disebarkan melalui akun instagram *fanbase* ENGENE Indonesia, grup komunitas Engene di berbagai *platform* media sosial di antaranya yaitu *WhatsApp*, *Telegram*, dan *Twitter* (x), serta melalui jaringan personal peneliti yang terhubung dengan komunitas ENGENE. Metode penyebaran ini bertujuan untuk menjangkau responden dari berbagai latar belakang geografis dan demografis dalam komunitas ENGENE Indonesia. Untuk memastikan responden adalah pengguna aktif pada aplikasi Weverse, kuesioner menyertakan 2 pertanyaan mengenai lama penggunaan dan frekuensi penggunaan aplikasi Weverse dalam sehari. Selama pengumpulan data, peneliti secara berkala memantau jumlah responden yang telah mengisi kuesioner dan melakukan *follow-up* melalui pengingat grup komunitas untuk memastikan tercapainya target 100 responden.



Gambar 2 Diagram lama penggunaan weverse



Gambar 3 Diagram frekuensi penggunaan weverse

Analisis data dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahap. Pertama, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui hubungan antara setiap item pertanyaan dengan skor total. Tahap kedua, dilakukan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian. Selanjutnya dilakukan perhitungan *maturity level* dengan menghitung rata-rata skor pada setiap subdomain berdasarkan skala tingkat kematangan ITIL V3 (level 0-5). Tahap terakhir adalah *gap analysis*, yang dilakukan dengan menghitung selisih tingkat kematangan layanan saat ini (*Current Maturity*) dengan tingkat kematangan yang diharapkan (*Expected Maturity*) menggunakan rumus berikut :

Rumus Dasar :

$$\text{GAP} = \text{Expected Maturity} - \text{Current Maturity}$$

Meskipun beberapa penelitian terdahulu menetapkan *expected maturity* pada nilai 4,00 [20], pada penelitian ini menetapkan nilai *Expected maturity* ditetapkan sebesar 4,50 karena Weverse merupakan *platform* digital komersial yang melayani jutaan pengguna aktif, sehingga pada standar layanan diharapkan lebih tinggi dibandingkan organisasi pada umumnya. Berdasarkan skala kematangan ITIL V3, nilai 4,50 berada pada Level 4 (Managed and Measurable) dengan rentang 3,51 - 4,50 dimana seluruh proses layanan TI sudah dapat diukur dan dipantau secara sistematis [21]. Penetapan nilai ini juga mencerminkan ekspektasi pengguna aktif ENGENE Indonesia yang bukan hanya menginginkan layanan terkelola dengan baik, tetapi juga siap ditingkatkan secara konsisten menuju pada Level 5 (Optimized) dengan rentang 4,51 - 5,00. Oleh karena itu, nilai *expected maturity* sebesar 4,50 dinilai realistis, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk karakteristik responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil perhitungan *maturity level* pada setiap subdomain ITIL V3 *Service Design*, analisis kesenjangan (*gap analysis*), serta rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Weverse.

4 Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan total 100 responden yang didominasi oleh perempuan sebanyak 97 orang (97%), sementara responden laki-laki hanya 3 orang (3%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden didominasi oleh perempuan, karena pada pengguna *fan community* K-Pop mayoritasnya perempuan, sehingga distribusi responden dianggap representatif terhadap populasi Engene di Indonesia.

Berdasarkan kelompok usia, responden dibagi sebagai berikut:

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase
< 15 Tahun	23 orang	23%
15-17 Tahun	24 orang	24%
18-21 Tahun	32 orang	32%
22-25 Tahun	15 orang	15%
> 25 Tahun	6 orang	6%
Total	100 orang	100%

Berdasarkan Tabel 3, sebagian responden berada pada rentang usia 18-21 tahun (32%), kemudian diikuti oleh responden dengan usia 15-17 tahun (24%) dan <15 tahun (23%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penggemar Enhypen yang menggunakan aplikasi Weverse adalah remaja dan dewasa muda, yang memiliki tingkat pemahaman dan interaksi lebih tinggi terhadap aplikasi ini, sementara pada

kelompok usia >25 tahun merupakan minoritas (6%) yang menunjukkan keterlibatan pengguna dewasa lebih rendah dalam komunitas digital ini.

Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan asal kota

Kota	Jumlah Responden	Persentase
Yogyakarta	32 orang	32%
Solo	28 orang	28%
Surabaya	25 orang	25%
Jakarta	15 orang	15%
Total	100 orang	100%

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden berasal dari Yogyakarta sebanyak 32 orang (32%), Solo sebanyak 28 orang (28%), dan Surabaya sebanyak 25 orang (25%) dan Jakarta sebanyak 15 orang (15%). Jumlah responden dari ketiga kota ini dipengaruhi oleh penyebaran kuesioner melalui akun instagram *fanbase* ENGENE yang berada di wilayah Jawa Tengah dan Jawa Timur, sehingga jangkauan di wilayah Jakarta dan sekitarnya belum merata.

4.2 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data kuesioner disesuaikan dengan domain *service design* pada *framework* ITIL V3. Instrumen penelitian terdiri dari 20 item pertanyaan yang tersebar pada 6 subdomain IT *Service Design*, dimana setiap pertanyaan dirancang berdasarkan indikator-indikator yang spesifik dan terukur sesuai praktik terbaik industri, kemudian disesuaikan dengan konteks aplikasi Weverse dan perspektif pengguna ENGENE di Indonesia.

Tabel 5 Distribusi item pertanyaan per subdomain

No	Subdomain	Jumlah Item	Kode	Indikator yang Diukur
1	Service Catalogue Management	4	SC01–SC04	Ketersediaan fitur, kejelasan informasi, kemudahan akses, dan kejelasan fungsi fitur
2	Service Level Management	4	SL01–SL04	Kinerja sesuai ekspektasi, kecepatan respons, kepuasan layanan, konsistensi standar
3	Capacity Management	3	CM01–CM03	Minimnya lag, kemampuan menangani banyak pengguna, kecepatan muat aplikasi
4	Availability Management	3	AM01–AM03	Kemudahan akses kapan saja, ketersediaan fitur utama, minimnya gangguan layanan
5	Information Security Management	3	IS01–IS03	Keamanan data, perlindungan privasi, kepercayaan terhadap sistem keamanan
6	Supplier Management	3	SM01–SM03	Kualitas konten artis, konsistensi pembaruan konten, kualitas interaksi artis-penggemar
Total		20		

Berdasarkan Tabel 5, instrumen penelitian terdiri dari 20 item pertanyaan yang tersedia pada 6 subdomain. Pada subdomain *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management* masing-masing memiliki 4 item karena mencakup lebih banyak dimensi pengukuran, sementara keempat subdomain lainnya masing-masing memiliki 3 item pertanyaan yang dianggap cukup dalam mengukur aspek-aspek kritisnya. Seluruh item pertanyaan dirancang menggunakan indikator yang spesifik dan mudah dapat dipahami pengguna aktif aplikasi Weverse.

4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan bahwa setiap item pertanyaan dalam setiap instrumen penelitian agar mampu mengukur konstruk penelitian dengan tepat. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang digunakan harus terlebih dahulu dinyatakan valid dan reliabel [22]. Berikut hasil dari uji validitas setiap item pertanyaan pada setiap subdomain.

Tabel 6 Hasil perhitungan uji validitas

Subdomain	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Service Catalogue Management	SC01	0.765	0.195	Valid
	SC02	0.850	0.195	Valid
	SC03	0.806	0.195	Valid
	SC04	0.717	0.195	Valid
Service Level Management	SL01	0.668	0.195	Valid
	SL02	0.774	0.195	Valid
	SL03	0.868	0.195	Valid
	SL04	0.822	0.195	Valid
Capacity Management	CM01	0.850	0.195	Valid
	CM02	0.855	0.195	Valid
	CM03	0.870	0.195	Valid
Availability Management	AM01	0.724	0.195	Valid
	AM02	0.789	0.195	Valid
	AM03	0.774	0.195	Valid
Information Security Management	IS01	0.784	0.195	Valid
	IS02	0.821	0.195	Valid
	IS03	0.792	0.195	Valid
Supplier Management	SM01	0.832	0.195	Valid
	SM02	0.810	0.195	Valid
	SM03	0.833	0.195	Valid

Berdasarkan Tabel 6, nilai R Hitung diperoleh melalui analisis korelasi *Product Moment Pearson* untuk mengukur hubungan antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total subdomain. Nilai R Tabel sebesar 0.195 diperoleh dari perhitungan *degree of freedom* ($df = n - 2$) dengan jumlah responden 100 orang pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) nilai tersebut digunakan sebagai pembandingan untuk menentukan validitas setiap item. Semua item dalam penelitian ini dinyatakan valid karena nilai R Hitung dari setiap item pertanyaan lebih besar daripada R Tabel [23].

Pada subdomain *Service Catalogue Management*, nilai R hitung berkisar antara 0.717 - 0.850, yang menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu mengukur pengelolaan katalog layanan dengan baik. Pada subdomain *Service Level Management*, nilai R hitung berkisar antara 0.668 - 0.868, seluruh indikator dinyatakan valid dalam merepresentasikan pengukuran tingkat layanan. Pada subdomain *Capacity Management*, nilai R hitung berkisar 0.850 - 0.870, setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dalam mengukur kapasitas layanan. Pada subdomain *Availability Management*, nilai R hitung

berkisar 0.724 - 0.789, sehingga seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur tingkat ketersediaan layanan. Pada subdomain *Information Security Management*, nilai R hitung berkisar 0.784 - 0.821, setiap indikator yang digunakan mampu merepresentasikan pengukuran aspek keamanan informasi secara valid. Pada subdomain *Supplier Management*, nilai R hitung berkisar 0.810 - 0.833, seluruh indikator dinyatakan valid dalam mengukur manajemen pemasok.

Secara keseluruhan, seluruh 20 item pertanyaan yang diuji dalam enam subdomain penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 7 Case processing summary

Case Processing Summary		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 8 Reliability statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.970	20

Hasil dari *Case Processing Summary* pada tabel 7 menunjukkan bahwa seluruh data dari 100 responden terproses secara valid tanpa adanya data yang dieliminasi (Excluded = 0 atau 0%). yang menandakan bahwa kualitas pengisian kuesioner yang sangat baik dimana semua responden mengisi seluruh item pertanyaan tanpa ada yang terlewat. Pada Catatan "*Listwise deletion based on all variables in the procedure*" menjelaskan bahwa SPSS menggunakan metode *listwise deletion* dimana akan mengeluarkan seluruh data responden jika ada satu item saja yang tidak diisi, namun dalam penelitian ini tidak terjadi penghapusan karena semua responden mengisi dengan lengkap.

Pada tabel 8 *Reliability Statistics* menampilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.970 untuk 20 item pertanyaan, yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat tinggi (*excellent*) yang artinya 97.0% variasi skor dapat dijelaskan oleh skor sebenarnya dan hanya 3.0% merupakan *error* pengukuran. 20 item ini mencakup 6 subdomain penelitian yaitu *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*, *Capacity Management*, *Availability Management*, *Information Security Management*, dan *Supplier Management*. Nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.970 diperoleh melalui perhitungan formula yang melibatkan jumlah item, varian skor setiap item, dan varian skor total, dimana semakin tinggi korelasi antar item dan semakin rendah varian *error*, maka nilai *alpha* akan semakin tinggi. Berdasarkan kriteria penilaian standar, nilai 0.970 berada pada kategori sangat tinggi (*excellent*), dimana nilai (>0.90 = sangat tinggi, (0.80-0.89 = tinggi), (0.70-0.79 = baik)). Nilai ini menunjukkan konsistensi yang sangat kuat antar item dan keandalan instrumen yang sangat tinggi untuk menghasilkan hasil yang konsisten.

Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas menunjukkan instrumen penelitian memiliki kualitas yang sangat baik dengan 100 kasus valid tanpa ada data yang *excluded*, nilai *Cronbach's Alpha* 0.970 yang membuktikan konsistensi internal sangat tinggi, dan tidak diperlukan revisi atau penghapusan item. Kombinasi validitas yang telah terbukti (semua item memiliki R Hitung > R Tabel) dan reliabilitas sangat tinggi ini menunjukkan instrumen memiliki kualitas yang sangat baik, sangat dapat dipercaya, dan siap digunakan untuk penelitian manajemen layanan IT dengan hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4.4 Hasil Perhitungan Maturity Level dan Gap Analysis

4.4.1 Perhitungan Maturity Level

Berdasarkan data kuesioner yang diperoleh dari responden, analisis dilakukan dengan menggunakan *framework* ITIL V3 pada domain *Service Design*. Hasil analisis pengalaman pengguna (Engene) pada aplikasi Weverse ditampilkan pada tabel tersebut.

Tabel 9 Hasil perhitungan maturity level

Subdomain	Current Maturity	Expected Maturity	Maturity Level
Service Catalogue Management	4.21	4.50	4.00
Service Level Management	3.89	4.50	4.00
Capacity Management	4.12	4.50	4.00
Availability Management	4.01	4.50	4.00
Information Security Management	4.13	4.50	4.00
Supplier Management	4.05	4.50	4.00
Rata-rata	4.07	4.50	4.00

Pada tabel ini menampilkan hasil perhitungan *maturity level* untuk 6 subdomain, dengan tiga kolom utama yaitu *Current Maturity*, *Expected Maturity*, dan *Maturity Level*. Nilai *Current Maturity* diperoleh dari rata-rata skor jawaban responden pada kuesioner pada skala *Likert* 0-5, dimana setiap subdomain dihitung rata-rata dari seluruh item pertanyaan. Nilai *Expected Maturity* sebesar 4.50 untuk semua subdomain ditentukan berdasarkan pada standar industri ITIL serta sebagai kebutuhan bisnis suatu organisasi, dan target tersebut dipilih dengan tingkat kematangan realistis yang berada pada *Maturity Level* 4 (*Managed*) dan mendekati Level 5 (*Optimized*). Kemudian, pada kolom *Maturity Level* angka 4.00 diperoleh dari kategorisasi nilai *Current Maturity* berdasarkan model COBIT atau ITIL dimana rentang 3.50-4.49 dikategorikan sebagai Level 4 (*Managed*).

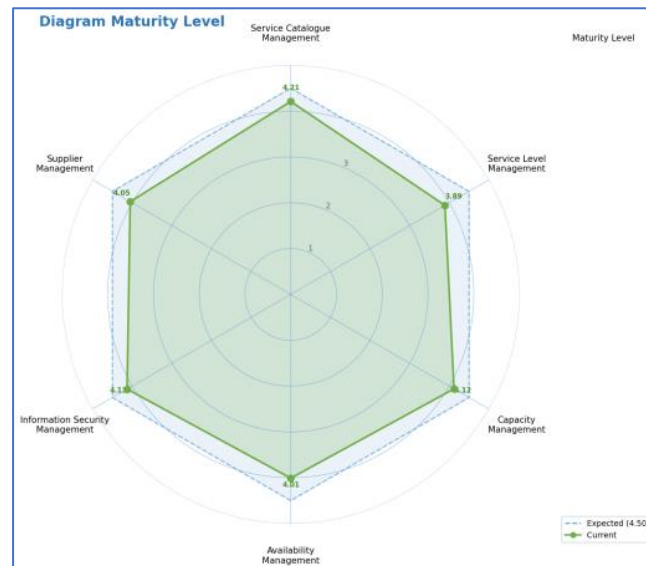
4.4.2 Perhitungan Gap Analysis

Tabel 10 Hasil gap analysis

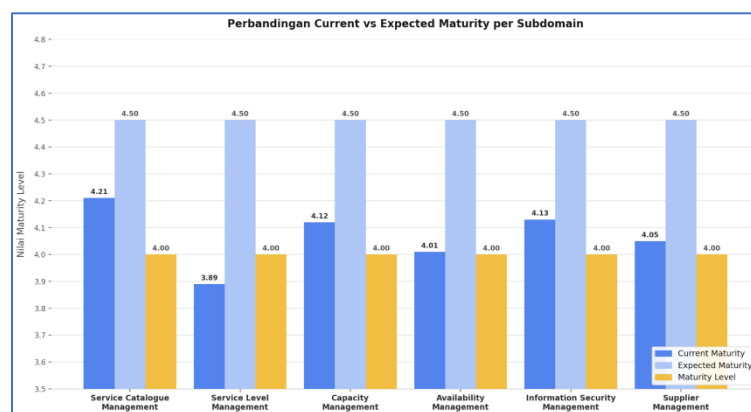
Subdomain	Current Maturity	Expected Maturity	Gap Analysis
Service Catalogue Management	4.21	4.50	0.29
Service Level Management	3.89	4.50	0.61
Capacity Management	4.12	4.50	0.38
Availability Management	4.01	4.50	0.49
Information Security Management	4.13	4.50	0.37
Supplier Management	4.05	4.50	0.45
Rata-rata	4.07	4.50	0.43

Berdasarkan Tabel 10, pada subdomain *Service Catalogue Management* memiliki *Current Maturity* tertinggi yaitu 4.21 dengan gap terkecil 0.29, yang menunjukkan bahwa performa terbaik dalam pengelolaan katalog layanan. Pada subdomain *Service Level Management* memiliki *Current Maturity* terendah 3.89 dengan gap terbesar 0.61, yang menunjukkan prioritas utama perbaikan. Pada subdomain *Capacity Management* memiliki nilai 4.12 dengan gap 0.38, *Availability Management* memiliki nilai 4.01 dengan gap 0.49, *Information Security Management* memiliki nilai 4.13 dengan gap 0.37 yang menunjukkan perhatian serius terhadap keamanan data, dan *Supplier Management* memiliki nilai sebesar 4.05 dengan gap 0.45, yang menunjukkan pengelolaan layanan sudah baik namun masih memerlukan peningkatan untuk mencapai target optimal.

Berdasarkan perhitungan *maturity level* pada 6 subdomain, dihasilkan rata-rata keseluruhan sebesar 4,07. Dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan tabel tersebut, seluruh subdomain berada pada **Maturity Level 4 (Managed)**. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Weverse dari perspektif Engene di Indonesia telah mencapai tahap “*Managed and Measurable*” yang didefinisikan sebagai kondisi di mana proses IT *service design* sudah dapat diukur dan dipantau secara sistematis, sehingga setiap penyimpangan dari proses standar dapat diidentifikasi dan diperbaiki dengan efektif. Pada level ini, Weverse telah memiliki mekanisme pengukuran kinerja yang jelas, monitoring yang terstruktur, dan prosedur perbaikan yang terdokumentasi dengan baik. Diagram perolehan *maturity level* bisa dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4 Diagram maturity level



Gambar 5 Diagram perbandingan current

Berdasarkan pada Gambar 5, diagram perbandingan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata *current maturity* secara keseluruhan sebesar 4,07 telah melampaui standar *maturity level* (4,00). Sedangkan pada *Service Level Management* belum memenuhi standar tersebut dengan nilai terendah sebesar 3,89. Meskipun demikian, 6 subdomain ini masih belum mencapai *expected maturity* (4,50) dengan kesenjangan rata-rata sebesar (0,43) sehingga, dibutuhkan peningkatan lebih lanjut untuk mencapai *maturity level* yang diharapkan.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Interpretasi Maturity Level dan Analisis Per Subdomain

Pencapaian *Maturity Level 4 (managed)* pada semua subdomain menunjukkan bahwa Weverse telah memiliki dasar pengelolaan IT *service management* yang kuat. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *maturity level* layanan TI berada pada *level 2.79* dimana masih diperlukan peningkatan pengelolaan layanan TI [24]. *Service Catalogue Management* mencatat performa terbaik (4.21) karena tampilan aplikasi yang mudah dipahami dan fitur-fitur yang terorganisir dengan jelas. Di sisi lain, *Service Level Management* mencatat nilai terendah (3.89) yang menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap kinerja dan kualitas layanan sangat tinggi, terutama saat momen *comeback album* atau konser *virtual* dimana banyak pengguna yang mengakses aplikasi tersebut secara bersamaan sehingga terjadinya penurunan kecepatan respon. Faktor geografis juga sangat berpengaruh terhadap kualitas akses pengguna, dimana jarak antara lokasi pengguna dan infrastruktur *server* dapat berdampak pada waktu respon jaringan (*network latency*) sehingga berpengaruh pada pengalaman pengguna dalam mengakses aplikasi. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa kedekatan geografis antara pengguna dan *server* dapat mengurangi jarak *transfer* data sehingga *latency* menjadi rendah dan performa layanan meningkat [25]. Pada *Information Security Management* memperoleh nilai tinggi (4.13) yang menunjukkan kepercayaan pengguna terhadap sistem keamanan Weverse, hal ini sangat penting karena aplikasi melibatkan adanya pembayaran dan data pribadi. Hasil ini menunjukkan bahwa ITIL V3 pada aplikasi komunitas penggemar efektif diterapkan, serta memperkuat kontribusi ilmiah penelitian dalam pengelolaan layanan TI yang belum banyak diteliti sebelumnya.

4.5.2 Analisis Gap dan Rekomendasi Strategis

Gap rata-rata sebesar 0.43 memberikan *roadmap* untuk prioritas perbaikan. Urutan prioritas dari yang paling mendesak adalah *Service Level Management* (0.61 - prioritas tertinggi), *Availability Management* (0.49), *Supplier Management* (0.45), *Capacity Management* (0.38), *Information Security Management* (0.37), dan *Service Catalogue Management* (0.29). Untuk memperbaiki *Service Level Management* yang menjadi prioritas utama, direkomendasikan untuk meningkatkan infrastruktur *server* agar lebih cepat dengan implementasi CDN (*Content Delivery Network*) untuk pengguna yang berada di Asia Tenggara agar koneksi lebih stabil serta melakukan *monitoring* secara *real-time* untuk dapat mengetahui jika terjadinya masalah, penetapan SLA yang jelas, dan memberikan informasi proaktif kepada pengguna jika adanya gangguan. Untuk *Availability Management*, diperlukan sistem cadangan agar sistem tidak *down*, melakukan *maintenance* di jam *low-traffic*, dan memiliki rencana pemulihan jika terjadinya masalah besar. Untuk jangka panjang, direkomendasikan menggunakan kecerdasan buatan (AI) agar dapat memprediksi lonjakan pengguna dan membangun *server regional* untuk mengurangi keterlambatan koneksi.

Faktor penyebab kesenjangan pada setiap subdomain dirangkum pada Tabel 11 sebagai berikut.

Tabel 11 Faktor penyebab gap dan kategori

Subdomain	Current	Gap	Prioritas	Faktor Penyebab	Kategori
Service Catalogue Management	4,21	0,29	6	Informasi fitur layanan belum sepenuhnya dikomunikasikan secara transparan kepada pengguna	Komunikasi
Service Level Management	3,89	0,61	1	Belum ada SLA yang dikomunikasikan secara terbuka; penanganan gangguan teknis (server down, notifikasi) belum konsisten; latensi akibat server di Korea Selatan	Teknis + Komunikasi
Capacity Management	4,12	0,38	4	Performa tidak stabil saat lonjakan pengguna (live streaming / comeback artis)	Teknis
Availability Management	4,01	0,49	2	Masih terjadi downtime dan gangguan akses pada jam-jam sibuk	Teknis
Information Security Management	4,13	0,37	5	Transparansi kebijakan keamanan data (enkripsi, perlindungan data pribadi) belum optimal	Komunikasi
Supplier Management	4,05	0,45	3	Koordinasi dengan pihak ketiga (pembayaran, infrastruktur) belum optimal; metode pembayaran lokal terbatas	Koordinasi

Berdasarkan Tabel 11, faktor penyebab gap dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu faktor teknis dimana keterbatasan kapasitas *server* dan *downtime*, faktor komunikasi seperti kurangnya transparansi informasi layanan, dan yang terakhir adalah faktor koordinasi seperti belum optimalnya pengelolaan dengan pihak ketiga.

4.5.3 Implikasi Framework ITIL V3 dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini membuktikan bahwa *framework* ITIL V3 dapat digunakan untuk mengukur *maturity level* aplikasi *consumer-facing* seperti Weverse. Konteks "*Supplier*" dalam *Supplier Management* memiliki interpretasi unik, dimana *supplier* adalah artis (ENHYPEN) dan agensi yang menyediakan konten eksklusif, bukan vendor IT tradisional. Hal ini menunjukkan fleksibilitas ITIL untuk disesuaikan dengan model bisnis berbeda.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan:

1. sampel penelitian relatif homogen (97% perempuan usia 15-21 tahun)
2. fokus geografis terbatas pada beberapa kota di Jawa
3. hanya mengukur perspektif pengguna tanpa melibatkan perspektif internal tim IT Weverse
4. *cross-sectional* sehingga hanya *snapshot* satu waktu
5. fokus penelitian hanya pada satu fandom (Engene)
6. *Expected Maturity* (4,50) untuk semua subdomain.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk *fans* artis lain, dengan membandingkan aplikasi sejenis, atau menggunakan metode wawancara secara mendalam untuk mendapat gambaran yang lebih lengkap.

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil mengukur *maturity level* aplikasi Weverse dari perspektif pengguna Engene di Indonesia menggunakan *framework* ITIL V3. Pencapaian *Maturity Level 4 (Managed)* menunjukkan bahwa Weverse sudah memiliki sistem pengelolaan layanan IT yang baik dan terukur. Dan instrumen kuesioner yang digunakan juga terbukti valid dan sangat reliabel, sehingga hasil pengukuran dapat dijadikan acuan dalam memantau perkembangan perbaikan layanan di masa mendatang. Meskipun demikian, pada aspek *Service Level Management* masih terdapat gap sebesar 0.61 yang menunjukkan bahwa perlunya perbaikan secara berkelanjutan untuk mencapai *maturity level* yang lebih optimal. Secara akademis, penelitian ini juga membuktikan bahwa ITIL V3 dapat diterapkan pada aplikasi *fan community* dimana area tersebut belum banyak diteliti sebelumnya.

Dari kesimpulan yang didapatkan, maka perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut secara mendalam yang berfokus pada kekurangan mengingat penelitian ini belum menggali akar penyebab spesifik dari gap *Service Level Management* yang ditemukan, solusi perbaikan belum dirancang dan diuji secara konkret, serta hanya melibatkan perspektif dari pengguna aplikasi Weverse tanpa melibatkan pihak pengelola Weverse. Penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggali *root cause gap* melalui pendekatan kualitatif, mengembangkan dan mengevaluasi solusi perbaikan yang studi eksperimen, dimana saran kedepannya dapat dilakukan riset jangka panjang untuk memantau perkembangan *maturity level* secara berkala serta melakukan analisis perbandingan dengan aplikasi *fan community* sejenis dalam upaya untuk mencapai *Maturity Level 5 (Optimized)*.

Referensi

- [1] L. M. Sadasri, "Parasocial Relationship dengan Selebritas (Studi Kualitatif pada Praktik Penggunaan Fandom Applications)," *J. Stud. Pemuda*, vol. 10, no. 2, p. 147, 2022, doi: 10.22146/studipemudaugm.70269.
- [2] I. Pertiwi, A. J. Darmawan, A. Heptariza, and I. M. S. Ramayu, "Bisnis Model Digital 'Weverse' Pada Kelompok Musik Korea Bts," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 6, no. 2, pp. 327–334, 2023.
- [3] C. P. Amelia, Z. Abidin, and A. F. Poerana, "Konser Virtual Pada Weverse dan Kepuasan Menonton Bagi Fandom Enhypen (Engene) di Media Sosial X," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, no. 4, pp. 4829–4839, 2024, [Online]. Available: <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/13303>

- [4] A. Z. Tofani, "Weverse Sebagai Sarana Komunikasi Fans Dengan Idol (Studi Pada Interaksi Seventeen Dan Carat)," *Pros. Konf. Nas. Sos. Polit.*, vol. 1, no. 1, p. 351, 2023.
- [5] A. N. Agafanthy, A. F. Sonni, and M. Farid, "Analisis Implikasi Perilaku Komunikasi Dalam Hubungan Idola Dan Penggemar Melalui Komunitas Channel Bts Di Weverse," *Kinesik*, vol. 11, no. 1, pp. 45–63, 2024, [Online]. Available: 10.22487/ejk.v11i1.1160
- [6] D. H. Sysca and K. D. Dwivayani, "Fenomena Hubungan Parasosial Penggemar dan Idol K-Pop dalam Penggunaan Aplikasi Weverse," *J. Indones. Manaj. Inform. dan Komun.*, vol. 5, no. 1, pp. 498–511, 2024.
- [7] A. Syafikarani, "Analisis Strategi Digital Marketing dalam Pemasaran Album K-Pop (Studi Kasus : Weverse Shop – BTS)," *TANRA J. Desain Komun. Vis. Fak. Seni dan Desain Univ. Negeri Makassar*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.26858/tanra.v8i1.19114.
- [8] R. Zakia, I. A. Dianita, H. Annisari, and I. Nur, "Pengaruh Media Sosial Weverse Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Penggemar K-Pop Di Weverse," *J. Common*, vol. 8, no. 2, pp. 164–177, 2024, doi: 10.3410/common.v8i2.13674.
- [9] A. Widiyanto and A. P. Subriadi, "IT Service Management Evaluation Method Based On Content, Context, And Process Approach: A Literature Review," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, no. 2021, pp. 410–419, 2022, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.157.
- [10] R. Setyadi and E. Priyatningsih, "Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V3 Framework in State Electricity Enterprise Purwokerto," *JUITA J. Inform.*, vol. 9, no. 1, p. 77, 2021, doi: 10.30595/juita.v9i1.9594.
- [11] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i3.149.
- [12] J. Serrano, J. Faustino, D. Adriano, R. Pereira, and M. M. da Silva, "An IT Service Management Literature Review: Challenges, Benefits, Opportunities and Implementation Practices," *Inf.*, vol. 12, no. 3, pp. 1–23, 2021, doi: 10.3390/info12030111.
- [13] S. A. Shidqi *et al.*, "Analysis of Information Technology Service Management Using ITIL V3 Domain Service Operation at Company XYZ," *Int. J. Informatics Inf. Syst.*, vol. 6, no. 4, pp. 159–168, 2023, doi: 10.47738/ijis.v6i4.174.
- [14] B. Arjunandi, W. Z. Naufala, R. Sabani, M. S. Almutaqin, and I. Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 53–57, 2023, doi: 10.51876/simtek.v8i1.170.
- [15] N. Atika, R. T. Akso, F. A. Mubarak, I. K. Abdurrahman, D. Wahyudi, and Tarwoto, "Evaluation of Service Quality Through ITIL V3 Framework in the Service Design Domain (Case Study: Lazada Application)," *IJIS Int. J. Informatics Inf. Syst.*, vol. 7, no. 1, pp. 29–34, 2024, doi: 10.47738/ijis.v7i1.188.
- [16] F. S. Lee, D. Vera, and M. Pranata, "Analisis Aplikasi Klinikedika Berbasis Risiko Dengan Itil Pada Domain Service Design," *J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 3, no. 2, pp. 9–20, 2020.
- [17] F. A. Rahma, M. A. Ratnawati, S. O. N. Hidayah, F. F. Diniyati, and I. Setiawan, "Pemanfaatan Metode Itil V3 Domain Service Design Dalam Menganalisis Manajemen Layanan Shopee (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto)," *Simtek J. Sist. Inf. dan Tek. Komput.*, vol. 8, no. 1, pp. 47–52, 2023, doi: 10.51876/simtek.v8i1.168.
- [18] R. Zakia, I. A. Dianita, H. Annisari, and I. Nur, "Pengaruh Media Sosial Weverse Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pada Penggemar K-Pop Di Weverse," *J. Common*, vol. 8, no. 2, pp. 164–177, 2024, doi: 10.3410/common.v8i2.
- [19] Nurkesya and M. R. Sawiji, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Layanan Teknologi Informasi UNG Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Design," *J. Komput. Teknol. Inf. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 124–131, 2025, doi: 10.62712/juktisi.v4i1.345.
- [20] J. Arjun, F. Lestari, and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3," *Bull. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 4, pp. 465–472, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [21] M. Y. Rahmana and Mulyati, "Evaluasi Penerapan It Service Management (Itsm) Dengan Framework Itil V3 Di Universitas Xyz," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 3, pp. 1189–1198, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i3.7196.
- [22] A. Meivira, N. M. A. Ratnata Dewi, and C. E. Puspitasari, "Uji Validitas dan Reliabilitas

- Kuesioner Penggunaan dan Penyimpanan Antibiotika di Kecamatan Ampenan,” *Arch. Pharm.*, vol. 4, no. 1, 2022, doi: 10.47007/ap.v4i1.4925.
- [23] D. Lusiana and A. E. Wardoyo, “Pengukuran Maturity Level Pada Al-Irsyad Al-Islamiyyah Untuk Memperbaiki Kinerja Keuangan Dan Pelanggan ...,” *J. Teknol. Inf. dan ...*, vol. 3, no. 1, pp. 330–336, 2016, [Online]. Available: <https://publikasi.poliije.ac.id/index.php/jtit/article/download/388/365>
- [24] C. I. Safitri, D. Supriyadi, and S. Astiti, “Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3,” *J. Jupiter*, vol. 13, no. 1, pp. 134–144, 2021.
- [25] P. Vemasani and S. Modi, “Optimizing Cloud Computing Performance: How Cdns Revolutionize Global Content Delivery,” *J. Adv. Res. Eng. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 11–24, 2024, [Online]. Available: <https://iaeme.com/Home/journal/JARET11editor@iaeme.comhttps://iaeme.com/Home/issue/JARET?Volume=3&Issue=1https://iaeme.com/Home/journal/JARET12>