

EVALUASI MATURITAS MANEJEMEN LAYANAN SISTEM INFORMASI APLIKASI OVO MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL VERSI 3

¹Yuli Maharetta Arianti

²Nani Mintarsih, ³Witari Aryunani

¹Prodi Manajemen Informatika, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma,
yuli_maharetta@staff.gunadarma.ac.id

^{2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma,
²nanim@staff.gunadarma.ac.id, ³witari@staff.gunadarma.ac.id,

ABSTRAK

OVO is one of the products from an Indonesian start-up that is engaged in the digital wallet. This application has obtained permission from Bank Indonesia to be designated as a money manager in digital form since August 2017 [1]. Some service models that can take advantage of OVO are buying and selling transactions, transfers between users and investment services, insurance, which can be done using a mobile device with Android or iOS OS. Evaluation of OVO performance on a regular basis needs to be done to determine the performance of OVO products. The evaluation is carried out using the ITIL Framework in assessing the quality of services in the OVO Information System Service Management, so that it can become analytical data that can be used in decision making in the future.

Kata kunci: *itil, dompet digital, mobile, ovo.*

PENDAHULUAN

Teknologi sangat berkembang pesat, salah satunya dengan adanya pembayaran yang dilakukan dengan sistem pembayaran non-tunai atau sering disebut uang elektronik (*e-money*). Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik di mana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa *chip* atau server.

Perkembangan uang elektronik (*e-money*) diharapkan pula dapat digunakan sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses kepada sistem perbankan. Untuk mendukung teknologi yang berkembang dan melancarkan pembayaran atau transaksi dari uang elektronik (*e-money*) maka dibutuhkan sambungan internet. Tren yang terjadi sebuah celah positif bagi PT. Visionet Internasional. Mereka menciptakan sebuah metode pembayaran baru yang lebih mudah dan ringkas disebut teknologi keuangan (*financial*

technology). Teknologi keuangan (*financial technology*) merupakan gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang mengubah model jasa keuangan dengan teknologi mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat. Pembayaran dengan perangkat telepon (*mobile payment*) merupakan alat transaksi yang dilakukan pembeli dan mitra bisnis dengan menggunakan alat bantu elektronik sebagai alat pembayaran.

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada OVO dalam mengukur kualitas layanan teknologi informasi yang sedang dan akan digunakan. Pengukuran dilakukan dengan membandingkan tingkat kematangan teknologi informasi kondisi sekarang dengan kondisi yang akan diharapkan sehingga diperoleh gap analisis dan rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan teknologi informasi.

Framework ITIL versi 3 digunakan dalam melakukan evaluasi, berdasarkan lima komponen utama ITIL *Service Lifecycle*. Metode pengukuran tingkat

kematangan pada ITIL menggunakan Maturity level, yaitu *initial*, *repeatable*, *defined*, *managed*, dan *optimized*. ITIL mempunyai model kematangan (*maturity model*) untuk mengontrol proses TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*) sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya dari skala 0 sampai 5 [7]. Deskripsi maturity model masing-masing dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Maturity Model ITIL

Maturity Level	Deskripsi
Level 0 (<i>non-existent</i>)	A. Sama sekali tidak ada proses IT yang diidentifikasi. B. Perusahaan belum menyadari adanya isu yang harus dibahas.
Level 1 (<i>initial</i>)	A. Perusahaan sudah mulai mengenali proses teknologi informasi di perusahaannya. B. Belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi. C. Terdapat bukti yang memperlihatkan perusahaan telah menyadari adanya isu yang perlu dibahas. D. Tidak ada proses yang baku; sebagai gantinya ada pendekatan khusus (<i>ad hoc</i>) yang cenderung diterapkan per kasus. E. Pendekatan manajemen secara keseluruhan. Tidak ada proses yang baku; sebagai gantinya ada pendekatan khusus (<i>ad hoc</i>) yang cenderung diterapkan per kasus. F. Pendekatan manajemen secara keseluruhan.

Maturity Level	Deskripsi
Level 2 (<i>repeatable</i>)	A. Perusahaan sudah mulai memiliki prosedur dalam proses teknologi informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut. B. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih dibebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan. C. Perusahaan sudah mulai memiliki prosedur dalam proses teknologi informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut. D. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih dibebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan.
Level 3 (<i>defined process</i>)	A. Prosedur di perusahaan sudah distandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak. B. Prosedur yang dibuat tersebut tidak rumit, hanya merupakan formalisasi kegiatan yang sudah ada.
Level 4 (<i>managed and measurable</i>)	A. Perusahaan dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan. B. Proses yang ada sudah berjalan dengan baik dan konstan. C. Otomasi dan perangkat teknologi

Maturity Level	Deskripsi
	informasi yang digunakan terbatas.
Level 5 (optimized)	A. Proses yang ada sudah mencapai <i>best practice</i> melalui proses perbaikan yang terus menerus. B. Teknologi informasi yang sudah digunakan terintegrasi untuk otomatisasi proses kerja dalam perusahaan, meningkatkan kualitas, efektivitas, serta kemampuan beradaptasi terhadap perusahaan.

Kuesioner tersebut diisi berdasarkan hasil pengamatan dan observasi yang dilakukan kemudian dilakukan *cross check* dengan pihak manajemen mengenai hasil yang didapatkan agar supaya penilaian sistem informasi yang dilakukan merupakan kondisi riil dari pengelolaan yang sedang dilakukan. Representasi tingkat kematangan ITIL dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Representasi Tingkat kematangan ITIL

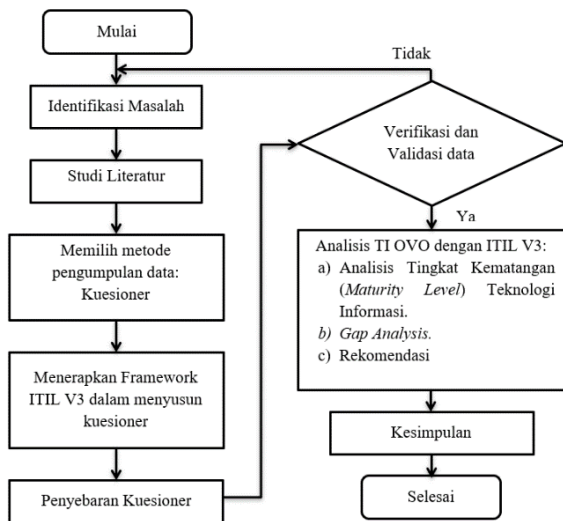
Skala Indeks	Maturity Level
0 - 0.50	0: <i>Non-Existent</i> (tidak ada)
0.51 - 1.50	1: <i>Initial</i> (Inisial)
1.51 - 2.50	2: <i>Repeatable</i> (Pengulangan)
2.51 - 3.50	3: <i>Defined process</i> (Proses telah didefinisikan)
3.51 - 4.50	4: <i>Managed and measurable</i> (Dikelola dan terstruktur)
4.51 - 5	5: <i>Optimised</i> (Optimalisasi)

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang dilakukan memiliki beberapa tahapan. Tahap awal

daripenelitian analisis ini, yaitu:

- Identifikasi masalah, digunakan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam manajemen dan Sistem Informasi OVO.
- Studi literatur, yang digunakan dalam penelitian ini berupa jurnal, artikel, laporan penelitian, buku, tentang analisis MLSI menggunakan *framework* ITIL serta beberapa informasi tambahan mengenai OVO.
- Pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan menerapkan instrument *framework* ITIL.
- Verifikasi dan validasi, tahap ini data yang telah terkumpul diverifikasi dan divalidasi sesuai dengan kebutuhannya, kemudian data tersebut dianalisis untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*), *gap analysis*, dan rekomendasi.
- Jurnal, berisi hasil analisis teknologi informasi dan rekomendasi perbaikan kualitas layanan teknologi informasi OVO.



Gambar 1. Metode Penelitian

PEMBAHASAN

Dua pendekatan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu analisis langsung yang dilakukan berdasarkan informasi-informasi mengenai layanan manajemen OVO yang didapat secara daring (data sekunder) dan juga pengalaman saat menggunakan OVO. Pendekatan kedua adalah analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna OVO yang informasinya (data primer) dapat melalui survei dalam bentuk kuesioner terhadap 109 responden.

Hasil analisis dari kedua pendekatan diatas kami rangkum dengan tujuan bisa mengukur tingkat kematangan manajemen TI OVO.

A. Analisis terhadap OVO dengan data sekunder

Setelah menganalisis informasi mengenai OVO menggunakan prinsip-prinsip ITIL, diperoleh kondisi terkini proses pengelolaan manajemen TIOVO. Kondisi tersebut kami ukur dengan tingkat kematangan yang diharapkan (*Expected Maturity*). Berikut adalah hasil analisis dan nilai *Expected Maturity* yang kami berikan:

1. Analisis terhadap Service Strategy

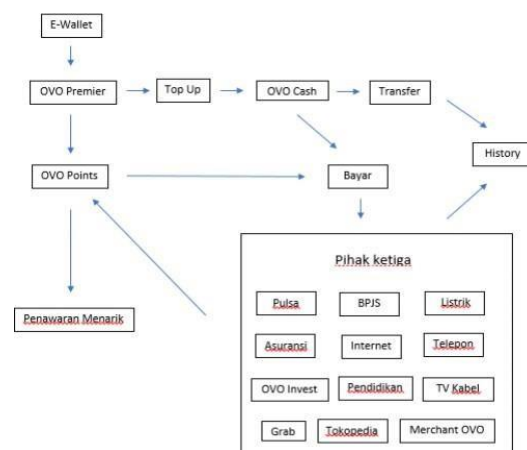
OVO muncul menjadi jawaban

dari masyarakat betapa repotnya jika kita kehabisan uang untuk membeli sesuatu, mau tidak mau kita harus ke atm belum lagi jika terkadang di ATM ramai dan harus mengantre. OVO menjadi suatu platform untuk memangkas itu semua.

Beberapa strategi untuk memberikan layanan TI terbaik OVO ialah dengan menawarkan layanan yang simpel, instandan aman. Simpel yaitu dengan melakukan transaksi dengan OVO kita hanya perlu menggunakan smartphone yang sudah terinstall aplikasi OVO. Hanya dengan mengklik pembayaran dan menscan QR Code di aplikasi OVO maka transaksi sudah berhasil dilakukan. Tidak perlu menghitung dengan uang tunai apakah kurang atau lebih. OVO bertanggung jawab penuh atas kerahasiaan transaksi anda, tidak akan ada lagi penerimaan uang palsu, jadi aman untuk bertransaksi dimana saja, kapan saja. Tidak perlu khawatir untuk menyimpan uang. Khususnya di toko dan gerai-gerai offline yang ada di Mall atau untuk pembayaran parkir.

Berdasarkan analisis Service Strategy berada pada level 4 tingkat kematangan ITIL dengan angka 4.3 untuk *Expected Maturity*.

2. Analisis terhadap Service Design



Gambar 2. Service Design

OVO merupakan dompet digital yang dapat diupgrade menjadi fitur OVO Premier. Dalam OVO Premier terdapat OVO Cash dan OVO Points. Pengguna dapat melakukan top up melalui transfer bank atau bayar di Merchant OVO, seperti OVO Booth, Tokopedia, dan Grab. Hasil top up tersebut akan dijadikan sebagai OVO Cash. OVO Cash dapat digunakan untuk transfer antar bank atau sesama OVO. Selain itu juga dapat melakukan pembayaran pulsa, listrik, telepon, TV Kabel, pendidikan, asuransi, investasi dan sebagainya yang akan menghubungkan OVO dengan pihak ketiga.

Selanjutnya, terdapat OVO Points yang didapat dari cashback pembayaran Merchant OVO. OVO Points dapat digunakan untuk berbagai penawaran menarik seperti diskon-diskon lainnya. Expected Maturity Service Design berada di angka 4.4 di level 4.

3. Analisis terhadap Service Transition

OVO memulai bisnisnya sebagai penyedia layanan dompet digital. Pada awalnya sistem TI OVO hanya didesain untuk memfasilitasi pembayaran parkir dan belanja diberbagai mall milik LIPPO. Transisi besar pertama dilakukan dengan cara bekerja sama dengan berbagai *start-up* seperti Grab dan Tokopedia. Perubahan ini berhasil membuat OVO menyabet status *unicorn* dan pengguna baru dalam jumlah besar. Transisi kedua OVO dilakukan dengan mengubah sistem OVO dari aplikasi dompet digital menjadi aplikasi layanan finansial. Namun transisi kedua ini kurang mendapatkan sambutan pengguna.

4. Analisis terhadap Service Operation

Beberapa jenis layanan operasi pada OVO yaitu

A. E-Wallet

- Terdiri dari OVO Cash dan OVO Points

- Top Up
- Transfer
- History
- Bayar

B. Produk Digital

- Bayar Tagihan & Isi Pulsa
- Donasi
- OVO Invest
- Deals & Promo

- Atur Keuangan dengan Tepat Kelola dan Monitor pengeluaran Anda menggunakan OVO.

Service Operation berada pada level 4 tingkat kematangan ITIL dengan angka 4.25 untuk *Expected Maturity*.

5. Analisis terhadap Continual Service Improvement

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terus berkembang, OVO mengambil sejumlah langkah perbaikan baik internal maupun eksternal. Dalam skala internal, selain terus mengembangkan UI/UX aplikasi, OVO juga terus mencoba memberikan layanan baru terutama layanan finansial. OVO juga mengambil sejumlah kebijakan baru untuk mengikuti regulasi pemerintah, salah satunya adalah implementasi QRIS, yaitu QR Code standar Indonesia yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. *Expected Maturity* pada *Continual Service Improvement* OVO sebesar 4.15 mengingat masih banyak langkah pengembangan yang belum dilakukan oleh OVO.

B. Analisis terhadap OVO dengan Data primer

Untuk mengukur tingkat kematangan manajemen TI OVO dengan data primer, kami menggunakan *Current Maturity*. *Current Maturity* merupakan nilai kematangan yang diperoleh dari menghitung skor yang diberikan oleh responden melalui kuesioner.

Untuk memperoleh nilai *Current Maturity*, setiap jawaban yang diberikan oleh responden dikalikan dengan bobotnya masing-masing yang telah ditentukan kemudian dibagi dengan total pertanyaan. Masing-masing jawaban memiliki bobot dari satu hingga lima yang mewakili tingkat kematangan ITIL(1-5).

Rumus perhitungan nilai maturity adalah sebagai berikut.

$$\text{Nilai Maturity} = \frac{\sum(\text{jawaban} \times \text{bobot})}{\sum \text{pertanyaan}}$$

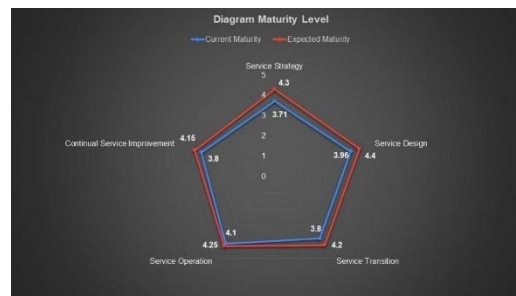
Hasil analisis OVO menggunakan *framework* ITIL V3 yang disajikan dalam nilai *Current*

No	Domain	Current Maturity	Expected Maturity
1	Service Strategy (SS)	3.71	4.30
2	Service Design (SD)	3.96	4.40
3	Service Transition (ST)	3.80	4.20
4	Service Operation (SO)	4.10	4.25
5	Continual Service Improvement (CSI)	3.80	4.15
Rata-rata		3.88	4.26

Berdasarkan hasil perhitungan maturity level pada tabel 4, diperoleh nilai current maturity tertinggi berada pada domain Service Operation (SO) dengan nilai sebesar 4.10 berada pada level 4 (managed and measurable). Nilai current maturity terendah berada pada domain Service Strategy (SS) dengan nilai sebesar 3,71. Nilai rata-rata current maturity berada pada level 4 (managed and measurable) dengan nilai sebesar 3,88. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dibagikan, OVO sudah dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga penyimpangan akan mudah ditanggulangi serta proses yang ada sudah

Maturity dan *ExpectedMaturity* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3 Hasil Perhitungan *Maturity Level*



Gambar 3. Diagram Maturity Level

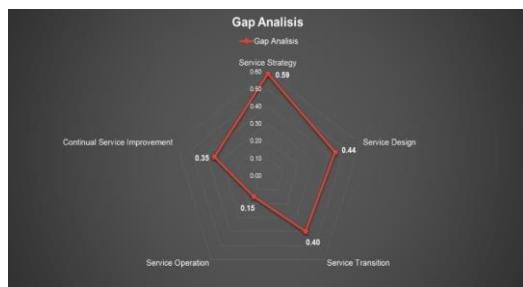
berjalan dengan baik dan konstan. Diagram perolehan maturity level dapat dilihat pada gambar 3.

Gap analysis (analisis kesenjangan) adalah perbandingan nilai tingkat kematangan pada kondisi saat ini (current maturity) dengan nilai kematangan yang diharapkan (expected maturity). Hasil perhitungan gap analysis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4. Setelah dilakukan perhitungan, diperoleh gap analysis terbesar ada pada domain Service Strategy (SS) dengan nilai 0.59 sedangkan gap analysis terkecil pada domain Service Operation (SO) dengan nilai 0.15. Hal ini menunjukkan bahwa OVO harus melakukan usaha ekstra untuk memperbaiki kinerja layanan TI, terutama dalam aspek-aspek mendasar yang ada pada Service Strategy. Sementara itu gap yang kecil pada Service Operation menunjukkan bahwa proses implementasi layanan TI OVO telah berjalan dengan sangat baik dan dapat memuaskan penggunaannya.

Untuk gambaran yang lebih jelas mengenai gap analysis, dapat dilihat pada Tabel 4 dan Gambar 4.

Tabel 4. Hasil Gap Analysis

No	Domain	Gap Analysis
1	Service Strategy (SS)	0.59
2	Service Design (SD)	0.44
3	Service Transition (ST)	0.40
4	Service Operation (SO)	0.15
5	Continual Service Improvement (CSI)	0.35
Rata-rata		0.39



Gambar 4. Diagram Gap Analysis

Berdasarkan hasil perolehan *maturity level* dan *gap analysis* maka diperoleh beberapa rekomendasi untuk perbaikan kualitas teknologi informasi pada OVO. Adapun rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil audit dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Rekomendasi

No	Domain ITILV3	Kondisi Existing	Rekomendasi
1.	Service Strategy (SS)	Strategi layanan OVO sudah baik namun ada beberapa performa dari layanan kurang baik seperti kehadiran OVO untuk pembayaran parkir yang kurang efektif dan efisien.	Manajemen perlu melakukan <i>review</i> terhadap penerapan tata kelola TI yang ada sekarang untuk mengetahui performa dari layanan TI guna menentukan strategi yang tepat untuk peningkatan kualitas TI yang lebih baik.
2.	Service Design (SD)	Sudah dapat digunakan dengan baik bagi pengguna pemula dalam melakukan transaksi. Namun dalam layanan aplikasi ini, masih belum terhubung sesuai dengan keinginan konsumen.	Manajemen harus melakukan <i>upgrade</i> dalam bentuk layanan yang lebih mudah terhubung satu sama lain. Juga meningkatkan bentuk kerja sama dengan <i>merchant</i> dan bank dalam memfasilitasi transaksi pengguna.
3.	Service Transition (ST)	Proses perubahan ke sistem baru telah memberikan nilai tambah untuk pengguna dan terdokumentasi dengan baik. Namun dalam transisi ini, ada beberapa fitur baru yang tidak sesuai dengan	Dalam membuat sistem baru, manajemen sebaiknya melakukan <i>monitoring</i> dan riset terlebih dahulu mengenai apa yang diinginkan oleh pengguna. Sehingga sistem yang dibuat nantinya benar-benar sesuai

No	Domain ITILV3	Kondisi Existing	Rekomendasi
		keinginan konsumen.	dengan kebutuhan pengguna.
4.	<i>Service Operation (SO)</i>	Pengelolaan layanan TI terhadap beberapa fitur sudah berjalan dengan baik, namun fitur baru seperti Asuransi dan Investasi kurang mendapat sambutan yang baik dari pengguna, karena itu manajemen OVO perlu mengevaluasi ulang fitur-fitur tersebut.	Manajemen harus melakukan evaluasi dan <i>monitoring</i> secara rutin pengelolaan layanan TI fitur OVO seperti Asuransi dan Investasi karena fitur ini kurang mendapat sambutan yang baik dari pengguna, karena itu OVO perlu mengevaluasi ulang fitur-fitur tersebut.

No	Domain ITILV3	Kondisi Existing	Rekomendasi
5.	<i>Continual Service Improvement (CSI)</i>	Sudah dilakukan usaha yang cukup maksimum dalam mengembangkan pelayanan secara berkelanjutan.	Manajemen harus melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap layanan IT secara rutin agar setiap potensi masalah yang ada dapat dicarikan solusinya secepat mungkin. Upaya ini perlu dilakukan agar kualitas layanan TI tetap terjaga dari waktu ke waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada layanan OVO, diperoleh kesimpulan bahwa penerapan layanan TI OVO sudah sangat baik dengan melihat nilai rata-rata *current maturity* yaitu 3,88. Hal ini menunjukkan kematangan ITIL berada di level 4 dimana pelayanan IT OVO sudah terkelola dan terstruktur dengan baik.

Gap analysis dari kelima domain yang terdapat pada ITIL V3 juga sebesar 0.39. Hal ini menunjukkan layanan TI OVO sudah berjalan dengan baik, optimal, dan tepat sasaran, namun ada beberapa aspek dan pelayanan TI yang harus ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ardela S.T, Fransiska. 2018. "Bank Indonesia Memberikan Lisensi Uang Elektronik", <https://www.finansialku.com/lisensi-uang-elektronik/>, diakses pada 3 April 2021.
2. Yuliyana, Marnisah, L. & Zamzam, F. 2020. Analisis Kesadaran Merek Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Pembayaran Elektronik Pt. Visionet Internasional Ovo) Di Palembang). *Integritas Jurnal Manajemen Profesional (IJMPro)*. 1(1), 1-15.

3. Dwi R., Abdul, R. 2020. Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi. *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)*. 11(1). 9-35.
4. Nurjanah Anis. 2020. Persepsi penggunaan ovo terhadap minat dan kepuasan dikalangan mahasiswa. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 01(2), 122- 131.
5. Brewster, E, Griffiths R, Lawes, A & Sansbury, J. (2009). *IT Service Management*. United Kingdom, British Informatics Society Limited (BISL). Tersedia dari BCS, The Chartered Institute for ITBCS.
6. OGC (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, TSO, London.
7. Abdul Kadir. 2005. Pengenalan IT. Yogyakarta: 2005 An Introductory Overview of ITIL V3, A High Level Overview of the IT Infrastructure Library, itSMF Ltd, 2007.
8. Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes, dan John Sansbury. 2012. *IT Service Management; A Guide for ITIL*, British Informatics Society Limited (BISL).

