

## **Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Itil V3 Pada Perusahaan Pt. Prudential Life Assurance (Sj-I) Cabang Sidoarjo**

**Muhammad Ilham Alhari** <sup>1✉</sup> **Fandisyah Rahman** <sup>2</sup> **Daud Muhajir** <sup>3</sup> **Arni Muarifah Amri** <sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>*Institut Teknologi Telkom Surabaya, Jawa Timur, Indonesia*

### **Abstrak**

Implementasi Information Technology Service Management (ITSM) menjadi suatu keharusan bagi organisasi yang bergantung pada teknologi informasi untuk menjalankan operasional dan mencapai tujuan bisnis.. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 di PT. Prudential Life Assurance (SJ-I) Cabang Sidoarjo. ITIL V3 adalah suatu standar industri yang diakui secara global dalam mengelola layanan TI untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Prudential Life Assurance (SJ-I) Cabang Sidoarjo telah menerapkan berbagai proses manajemen layanan ITIL V3 pada domain operasi layanan. Implementasi ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan infrastruktur TI, meningkatkan kualitas layanan, dan mengurangi risiko dalam penyediaan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman praktik manajemen layanan TI di PT. Prudential Life Assurance (SJ-I) Cabang Sidoarjo, serta memberikan landasan untuk penelitian lebih lanjut terkait peningkatan kinerja dan efektivitas implementasi ITIL V3 dalam konteks industri asuransi jiwa.

**Kata Kunci:** Information Technology Service Management (ITSM), ITIL V3, PT. Prudential Life Assurance (SJ-I) Cabang Sidoarjo

Copyright (c) 2023 Muhammad Ilham Alhari

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [milhamalhari@ittelkom-sby.ac.id](mailto:milhamalhari@ittelkom-sby.ac.id)

## **PENDAHULUAN**

PT. Prudential Life Assurance merupakan perusahaan jasa keuangan di bidang asuransi perlindungan jiwa, kesehatan, dan finansial yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Didirikan pada tahun 1995, PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris. Sebagai bagian dari Grup yang berpengalaman lebih dari 165 tahun di industri asuransi jiwa, Prudential Indonesia memiliki komitmen untuk mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (unit link) pertamanya di tahun 1999, Prudential Indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia.

Di samping itu, Prudential Indonesia juga menyediakan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi setiap kebutuhan para nasabahnya di Indonesia. Sampai 30 Juni 2014, Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 200.000 tenaga pemasar di 371 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara (termasuk di Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung, Yogyakarta, Batam, dan Bali).

Penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (Good Corporate Governance - GCG) dibutuhkan dalam mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan yang sehat dan berkelanjutan, khususnya perkembangan industri keuangan nasional (Vejseli and Rossmann 2017). PT Prudential Life Assurance ("Perseroan") senantiasa berkomitmen untuk tetap membangun dan menyempurnakan strukturnya sebagai bagian dari penerapan prinsip Tata Kelola Yang Baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pengembangan yang dilaksanakan sejalan dengan ketentuan GCG, diantaranya yakni pembentukan struktur tata kelola, kecukupan kebijakan dan prosedur, implementasi atas sistem pengendalian internal (Nachrowi, Yani Nurhadryani, and Heru Sukoco 2020).

Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi ITIL V3 adalah sebuah kajian yang bertujuan untuk memahami dan menganalisis konsep-konsep utama yang terkait dengan manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 (Ernawati and Wang 2023). Analisis ini meliputi aspek pengertian, tujuan, dan manfaat implementasi ITIL V3 dalam konteks layanan teknologi informasi. Pendahuluan juga memberikan gambaran umum tentang topik-topik yang akan dibahas dalam kajian ini, dengan membahas konten dari masing-masing bagian dan sub-bagian (Novilia, Cholil, and Kurniawan 2020).

Implementasi ITIL V3 membawa berbagai manfaat bagi organisasi dalam pengelolaan layanan teknologi informasi (Ernawati and Wang 2023). Manfaat utama yang diperoleh adalah peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan layanan, yang menghasilkan peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Selain itu, implementasi ITIL V3 juga membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan mengelola risiko yang terkait dengan layanan teknologi informasi, sehingga dapat mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi (Lubis, Annisyah, and Lyvia Winiyanti 2020). Selain itu, ITIL V3 juga mendukung organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya, seperti peningkatan kepuasan pengguna, pengurangan biaya, dan peningkatan produktivitas (Larasati, Murtini, and Raharjanti 2023).

PT Prudential life assurance memiliki 2 kategori, yakni asuransi unit link dan tradisional (syariah). Asuransi unit link memiliki banyak produk diantaranya yakni, asuransi kesehatan, asuransi jiwa, perlindungan penyakit kritis, dan cacat tetap total. Produk yang dimiliki asuransi syariah yakni, asuransi jiwa syariah, asuransi kesehatan syariah, dana pensiun, dan dana pendidikan. Kedua kategori tersebut memiliki kelebihan masing-masing. PT Prudential SJ-1 lebih berfokus pada penjualan syariah, karena lebih aman dan tidak akan terpengaruh oleh inflasi. Tujuan dari Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan pengguna dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Dengan melakukan analisis ini,

organisasi dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan memenuhi kebutuhan bisnis yang terkait dengan teknologi informasi (Nugraha and Negara 2021). Analisis ini juga bertujuan untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama antara departemen TI dan pengguna dalam rangka memastikan keberlanjutan dan kesuksesan layanan teknologi informasi yang disediakan (Safitri, Cahya Indah, Supriyadi Didi 2021).

## METODOLOGI

Metode penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan serta dapat diandalkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian tertentu. Metode penelitian sangat penting dalam proses penelitian ilmiah, karena dapat dijadikan sebagai pedoman peneliti dalam merancang, melaksanakan, dan menganalisis penelitian. Metode penelitian merupakan langkah-langkah sistematis yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan serta dapat diandalkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian, metode penelitian bukan hanya sekadar alat teknis, tetapi merupakan fondasi yang memungkinkan peneliti untuk menjalankan penelitian dengan integritas dan keakuratan, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman ilmiah atau solusi atas permasalahan tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil Perusahaan

#### a) *Visi Prudential*

Menjadi perusahaan Jasa Keuangan Ritel terbaik di Indonesia, melampaui pengharapan para nasabah, tenaga pemasaran, staf dan pemegang saham dengan memberikan pelayanan sempurna, produk berkualitas, tenaga pemasaran profesional yang berkomitmen tinggi serta menghasilkan pendapatan investasi yang menguntungkan.

#### b) *Empat Pilar Misi*

Sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Misi, PT Prudential Life Assurance memiliki Empat Pilar, yaitu fondasi yang merupakan dasar berdiri dan berkembangnya perusahaan serta yang membedakannya dengan perusahaan-perusahaan lain. Berikut ini adalah Empat Pilar:

##### i. *Semangat untuk selalu menjadi yang terbaik.*

Untuk memberikan yang terbaik dan memperbaiki kemampuan untuk mendapatkan hasil yang terbaik pula.

##### ii. *Organisasi yang memberikan kesempatan belajar.*

Memberikan kesempatan kepada setiap orang di perusahaan untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan pengembangan pribadi melalui berbagi training.

iii. *Bekerja sebagai suatu keluarga.*

Bekerja bergandengan tangan sebagai satu keluarga besar memperlakukan satu sama lainnya dengan rasa hormat dan penuh kasih untuk menciptakan suasana penuh pengertian.

iv. *Integritas dan Keuntungan yang merata bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan.*

Komitmen untuk selalu memiliki integritas dalam setiap hal, menyediakan pelayanan terbaik untuk nasabah, menghargai setiap orang dengan adil berdasarkan nilai tambah bisnis, berkomunikasi dengan jelas dan memberikan pendapatan penghasilan yang baik ke setiap orang.

PT. Prudential Life Assurance (SJ-1) merupakan kantor cabang yang terletak di kota Sidoarjo. Kantor cabang ini yang pertama kali berdiri dan satu-satunya yang bertahan di kota Sidoarjo. RADD (Regional Agency Development Director)

RADD berperan penting dalam pertumbuhan bisnis asuransi jiwa Prudential. Mereka membantu Prudential untuk mencapai target penjualan dan mengembangkan bisnis di wilayahnya masing-masing. RADD biasanya memiliki pengalaman di bidang asuransi jiwa selama lebih dari 10 tahun.

Tugasnya meliputi :

- Membina dan mengembangkan agen Prudential di wilayahnya
- Menyusun strategi dan program pengembangan bisnis
- Melakukan analisis pasar dan persaingan
- Mengukur dan mengevaluasi kinerja agen
- Melakukan rekrutmen dan pelatihan agen
- Memberikan dukungan dan motivasi kepada agen
- Memfasilitasi kegiatan pemasaran dan penjualan
- Membangun hubungan dengan mitra bisnis
- Memantau kinerja agen dan wilayah

*1) ADS (Agency Development Specialist)*

ADS berperan penting dalam pertumbuhan bisnis asuransi jiwa Prudential. Mereka membantu Prudential untuk mencapai target penjualan dan mengembangkan bisnis melalui agen. ADS biasanya memiliki pengalaman di bidang asuransi jiwa selama 5-10 tahun.

Tugasnya meliputi :

- Membina dan mengembangkan agen Prudential
- Menyusun strategi dan program pengembangan agen
- Melakukan analisis pasar dan persaingan
- Mengukur dan mengevaluasi kinerja agen
- Melakukan rekrutmen dan pelatihan agen
- Memberikan dukungan dan motivasi kepada agen
- Memfasilitasi kegiatan pemasaran dan penjualan
- Membangun hubungan dengan mitra bisnis

- Memantau kinerja agen dan wilayah

## 2) OWNER

Owner pada PT Prudential berwenang sebagai Pemilik perusahaan. Mereka memiliki kendali penuh atas perusahaan, termasuk keputusan strategis, operasi, dan keuangan. Owner PT Prudential biasanya adalah individu atau kelompok investor yang memiliki saham mayoritas di perusahaan. Mereka dapat berasal dari berbagai latar belakang, termasuk bisnis, keuangan, atau bahkan hiburan.

Tugasnya meliputi :

- Mengembangkan visi dan misi perusahaan
- Menentukan strategi dan arah perusahaan
- Mengelola sumber daya perusahaan
- Mengevaluasi kinerja perusahaan
- Memastikan keberlanjutan perusahaan

## 3) AD (*Assistant Director of Agency Development*)

AD Bertanggung jawab untuk membantu RADD dalam mengembangkan bisnis asuransi jiwa Prudential melalui agen. AD Assistant Director biasanya memiliki pengalaman di bidang asuransi jiwa selama 5-10 tahun.

Tugasnya meliputi:

- Melakukan rekrutmen dan pelatihan agen
- Memberikan dukungan dan motivasi kepada agen
- Memfasilitasi kegiatan pemasaran dan penjualan
- Membangun hubungan dengan mitra bisnis
- Memantau kinerja agen dan wilayah

## 4) AAD (*Associate Agency Director*)

AAD bertanggung jawab untuk memimpin tim agen di wilayah tertentu. AAD berperan penting dalam pertumbuhan bisnis asuransi jiwa Prudential. Mereka membantu Prudential untuk mencapai target penjualan dan mengembangkan bisnis melalui agen. AD biasanya memiliki pengalaman di bidang asuransi jiwa selama 3-5 tahun.

Tugasnya meliputi :

- Melakukan rekrutmen dan seleksi agen
- Memberikan pelatihan dasar dan lanjutan kepada agen
- Membimbing dan memotivasi agen dalam mencapai target penjualan
- Menyusun strategi dan program pengembangan agen
- Melakukan analisis pasar dan persaingan
- Memantau kinerja agen dan wilayah

5) AGENT

Agen asuransi jiwa adalah individu yang mewakili perusahaan asuransi jiwa untuk menjual produk asuransi jiwa kepada calon nasabah. Agen asuransi jiwa PT Prudential biasanya memiliki pengalaman di bidang penjualan atau pemasaran.

Tugasnya meliputi :

- Membangun hubungan dengan calon nasabah
- Menentukan kebutuhan calon nasabah
- Menawarkan produk asuransi jiwa yang sesuai dengan kebutuhan calon nasabah
- Menjawab pertanyaan calon nasabah tentang produk asuransi jiwa
- Membantu calon nasabah dalam mengisi formulir pengajuan polis asuransi jiwa
- Memantau status polis asuransi jiwa nasabah

B. Service catalog

**Tabel 1.** Service List PT. Prudential Life Assurance (SJ-1) Cabang Sidoarjo

No Service	Keterangan	Informasi Tambahan
1 Proses klaim rawat inap	Membantu nasabah dalam mengajukan klaim rawat inap asuransi kesehatan (reimbursement)	Penggantian klaim biaya rawat inap kepada nasabah, karena rumah sakit yang belum bekerjasama
2 Proses withdraw	Proses penarikan dana dari polis asuransi jiwa unit link. Proses ini hanya dapat dilakukan oleh pemegang polis dengan mengisi formulir penarikan dana dan menyerahkannya ke kantor cabang Prudential.	Pencairan dana uang pertanggungan nasabah oleh pemegang polis
3 Pelayanan Nasabah & Agent	Bertujuan untuk membantu dan memudahkan nasabah dan agen dalam mendapatkan informasi dan solusi yang mereka butuhkan.	Melayani nasabah yang ingin mengetahui total nilai tunai atau ingin cuti premi selama beberapa bulan
4 Menindaklanjuti Proses Registrasi Nasabah	Layanan Menindaklanjuti Proses Registrasi Nasabah PT Prudential adalah layanan yang bertujuan untuk memastikan bahwa proses registrasi nasabah berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Layanan ini juga bertujuan untuk memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah dalam proses pendaftaran polis asuransi.	Menindaklanjuti registrasi nasabah yang masih pending karena data yang kurang lengkap maupun kekurangan a
5 PRUForce	Aplikasi mobile yang dirancang khusus untuk tenaga pemasar Prudential Indonesia. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur untuk	<a href="https://tinyurl.com/PRUForceByPrudential">https://tinyurl.com/PRUForceByPrudential</a>

No Service	Keterangan	Informasi Tambahan
	membantu tenaga pemasar dalam menjalankan tugasnya. PRUForce dapat digunakan di perangkat Android dan iOS. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis dari Google Play Store atau App Store.	
6 We Do Pulse	Aplikasi mobile yang dirancang khusus untuk seluruh nasabah Prudential Indonesia. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan dan fasilitas yang menunjang kebutuhan nasabah.	<a href="https://onepulse.page.link/a52DkKvvtk5pCH9U6">https://onepulse.page.link/a52DkKvvtk5pCH9U6</a>
7 PRUPay Link	Aplikasi pembayaran Premi dan biaya perubahan polis, serta pendaftaran autodebet untuk kartu kredit dan kartu debit	<a href="https://payment.prudential.co.id/">https://payment.prudential.co.id/</a>

### C. Pemetaan Raci Chart

RACI adalah proses untuk melakukan langkah proses, tugas, aktivitas, usaha, keputusan atau pemeriksaan untuk menentukan siapa yang akuntabel, bertanggung jawab, diinformasikan atau dikonsultasikan (Ilham, Amalia, and Fajrillah 2022). RACI biasanya digunakan sebagai alat dalam pengambilan sebuah keputusan agar dapat membantu pihak manajemen untuk mengidentifikasi peran dan tanggung jawab karyawannya. Metode ini efektif untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pada suatu bisnis organisasi. RACI Merupakan singkatan dari Responsible, Accountable, Consulted dan Informed. Alat yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis RACI

- a. (R) Responsible, Bertanggung jawab dalam melaksanakan keputusan atas jawaban tersebut.
- b. (A) Accountable, Berwenang untuk menyetujui keputusan atas jawaban tersebut.
- c. (C) Consulted, mereka yang pendapatnya banyak dicari dengan melakukan komunikasi dua arah dengan seseorang.
- d. (I) Informed, Mereka yang diberitahu setelah keputusan telah dibuat, dengan melakukan komunikasi satu arah bersama seseorang.

Tabel 2. Raci Chart

Sub domain	RADD	ADS	OWNER	AAD	AD	AGENT
Service management as a practice	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)
Service Operation Principle	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)
Service Operation processes	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)
Common service Operation Activities	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)
Organising Service Operation	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)
Service Operation	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)
Technology Consideration						
Implementing Service Operation	(R)	(A) (C)	(A) (C)	(A)	(I)	(I)

D. Analisis Maturity Level

Maturity Level merupakan suatu metode yang dapat mengukur tingkat kematangan pengelolaan manajemen layanan teknologi informasi dalam sebuah organisasi .Level Maturity mencakup Process Maturity Framework yang memiliki 6 tingkatan yaitu : tingkat 0 (non-existent), tingkat 1 (initial), tingkat 2 (repeatable), tingkat 3 (defined), tingkat 4 (managed) dan tingkat 5 (optimized) (Ernawati and Wang 2023). Semakin tinggi nilai/angka yang diperoleh pada maturity level maka akan semakin baik pula proses pengelolaan layanan teknologi informasi, secara tidak langsung hal ini bermakna reliable yang artinya membuat semakin yakin bahwa dukungan teknologi informasi dalam proses pencapaian tujuan(Yandri et al. 2019).

Dari ketujuh penilaian yang telah dilakukan diatas, masing-masing memiliki level kematangan seperti yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3 Maturity Level

No	Level	Fokus	Komentar
0	Non-existent	-	Tidak ada proses IT
1	Initial	Teknologi	Teknologi Keunggulan/ahli
2	Repeatable	Layanan	Operasional Layanan
3	Defined	Pelanggan	Layanan tingkat manajemen
4	Managed	Bisnis	Bisnis dan TI selaras
5	Optimized		

Tabel 4 Hasil Maturity Level

No.	Sub Domain	Nilai	Level	Keterangan
1	<i>Service management as a practice</i>	5	5	<i>Optimized</i>
2	<i>Service Operation Principle</i>	5	5	<i>Optimized</i>
3	<i>Service Operation Processes</i>	4	4	<i>Managed</i>
4	<i>Common Service Operation Activities</i>	5	5	<i>Optimized</i>
5	<i>Organising Service Operation</i>	5	5	<i>Optimized</i>
6	<i>Service Operation Technology Consideration</i>	4	4	<i>Managed</i>
7	<i>Implementing Service Operation</i>	4	4	<i>Managed</i>

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis maturity level pada perusahaan PT Prudential, dapat disimpulkan bahwa perusahaan tersebut telah mencapai level kematangan 4 (managed) dalam pengelolaan TI. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tersebut telah memiliki proses-proses TI yang didefinisikan, didokumentasikan, dan diimplementasikan secara konsisten. Proses-proses tersebut juga dipantau dan diukur untuk memastikan bahwa mereka berjalan secara efektif. Dengan mencapai level kematangan 4, perusahaan PT Prudential telah membangun fondasi yang kuat untuk mengelola TI secara efektif dan efisien. Hal ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti peningkatan efisiensi dan efektivitas proses TI, peningkatan kepatuhan dengan peraturan dan standar, peningkatan kualitas layanan TI, peningkatan keamanan TI, dan peningkatan kepuasan pelanggan.

## Referensi

- Ernawati, Yeni, and Gunawan Wang. 2023. "Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study." *Journal of System and Management Sciences* 13(4):152-64. doi: 10.33168/JSMS.2023.0409.
- Ilham, Muhammad, Asti Amalia, and Nur Fajrillah. 2022. "Enterprise Architecture : A Strategy to Achieve e-Government Dimension of Smart Village Using TOGAF ADM 9 . 2." 6(August):540-45.
- Larasati, Vivi Widya, Sri Murtini, and Rani Raharjanti. 2023. "ITIL Framework 3 : Analysis of Management Information Technology Services at XYZ Hospital in Semarang." *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science* 03(02).
- Lubis, Muharman, Rizky Cherthio Annisyah, and L. Lyvia Winiyanti. 2020. "ITSM Analysis Using ITIL V3 in Service Operation in PT.Inovasi Tjaraka Buana." *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* 847(1). doi: 10.1088/1757-899X/847/1/012077.
- Nachrowi, Erika, Yani Nurhadryani, and Heru Sukoco. 2020. "Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4." *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)* 4(4):764-74. doi: 10.29207/resti.v4i4.2265.

- Novilia, Evi, Widya Cholil, and Tri Basuki Kurniawan. 2020. "Analisa Tingkat Pelayanan IT Service Management Pada Penerapan Sistem Ujian Nasional Berbasis Komputer Dengan Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3." *Sains, Aplikasi, Komputasi Dan Teknologi Informasi* 2(1):24. doi: 10.30872/jsakti.v2i1.2570.
- Nugraha, Winata, and Edi Surya Negara. 2021. "Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework Itil V3." *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)* 6(2):123-36. doi: 10.32767/jusim.v6i2.1476.
- Safitri , Cahya Indah, Supriyadi Didi, Astiti Sarah. 2021. "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3." *Jurnal Jupiter* 13(1):134-44.
- Vejseli, Sulejman, and Alexander Rossmann. 2017. "The Impact of IT Governance on Firm Performance a Literature Review." *Proceedings Ot the 21st Pacific Asia Conference on Information Systems: "Societal Transformation Through IS/IT"*, PACIS 2017.
- Yandri, Rudy, Suharjito, Ditdit Nugeraha Utama, and Amalia Zahra. 2019. "Evaluation Model for the Implementation of Information Technology Service Management Using Fuzzy ITIL." *Procedia Computer Science* 157:290-97. doi: 10.1016/j.procs.2019.08.169.