

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN SHOPEE EXPRESS (SPX) MENGUNAKAN KERANGKA ITIL V3 DOMAIN *SERVICE OPERATION*

Miyzah Nurkamiden¹⁾, Ferosita W. Rahman²⁾

^{1,2)} "Sistem Informasi" Universitas Negeri Gorontalo
Email : myzhn3105@gmail.com¹⁾, ferositarahman7@gmail.com²⁾

Abstract

Shopee Express (SPX) is an internal logistics service of the Shopee platform that aims to improve the speed and quality of goods delivery to customers. However, a number of complaints regarding delays, outdated tracking information, and lack of response from couriers or help centers indicate that there are still shortcomings in this service. This study aims to evaluate customer satisfaction with SPX services using the ITIL version 3 framework, specifically in the Service Operation domain which includes three main processes namely incident management, request fulfillment, and access management. The method used is a descriptive quantitative approach by distributing questionnaires online to 56 SPX service users. The validity and reliability test results show that all questionnaire items are valid and reliable. The service maturity level analysis shows that the three subdomains are at level 3 (Defined), which means that the process is documented and carried out regularly. This study concludes that although SPX services have a fairly stable operational structure, systematic improvements are still needed to achieve more optimal service quality.

Keywords *Customer Satisfaction, Shopee Express, ITIL v3, Service Operation, Maturity Level.*

Abstrak

Shopee Express (SPX) merupakan layanan logistik internal dari platform Shopee yang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pengiriman barang kepada pelanggan. Namun, sejumlah keluhan terkait keterlambatan, informasi pelacakan yang tidak diperbarui, serta kurangnya respons dari kurir atau pusat bantuan menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dalam layanan ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan SPX dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3, khususnya pada domain Service Operation yang mencakup tiga proses utama: incident management, request fulfillment, dan access management. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan penyebaran kuesioner secara daring kepada 56 pengguna layanan SPX. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner valid dan reliabel. Analisis tingkat kematangan layanan menunjukkan bahwa ketiga subdomain berada pada level 3 (Defined), yang berarti proses sudah terdokumentasi dan dijalankan secara teratur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun layanan SPX memiliki struktur operasional yang cukup stabil, masih diperlukan peningkatan sistematis untuk mencapai kualitas layanan yang lebih optimal.

Kata kunci Kepuasan Pelanggan, Shopee Express, ITIL v3, Service Operation, Tingkat Kematangan

1. Pendahuluan

Teknologi informasi (TI) telah menjadi elemen esensial dalam menunjang operasional dan pertumbuhan perusahaan di berbagai bidang industri. Teknologi informasi tidak hanya berperan sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam strategi bisnis yang memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif. E-Commerce adalah salah satu bidang yang mendapat keuntungan dari pemanfaatan TI. Dalam beberapa tahun terakhir, e-commerce Indonesia telah mencatat pertumbuhan yang cepat, serta peningkatan penetrasi internet ketika berbelanja dan peningkatan perilaku konsumen. Merespon hal tersebut, banyak platform e-commerce berpacu untuk menaikkan efisiensi dan kualitas layanan mereka, termasuk pada hal pengiriman barang.

Hal yang sama dilakukan oleh salah satu e-commerce besar, yaitu Shopee. Shopee membentuk layanan pengiriman internal bernama Shopee Express (SPX), yang bertujuan untuk mempercepat proses distribusi barang dan memberikan pengalaman pengiriman yang lebih terkendali serta terintegrasi langsung dengan platform Shopee. Keberadaan Shopee Express (SPX) memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Mustakim et al. (2022) mengidentifikasi bahwa utilitas yang dirasakan dan kenyamanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan di platform Shopee. Kehadiran Shopee Express (SPX) yang menawarkan layanan pengiriman cepat dan terpercaya, memungkinkan pelanggan merasakan manfaat belanja online tanpa gangguan. Kecepatan layanan ini mengurangi ketidakpastian yang sering dialami pelanggan saat menerima kiriman barang. Kepuasan tersebut tidak hanya bergantung pada kecepatan logistik, tetapi juga pada dukungan sistem informasi dan pengelolaan layanan yang baik untuk menunjang operasional secara keseluruhan.

Meskipun layanan SPX menjadi nilai tambah dalam sistem pengiriman Shopee, kenyataannya masih terdapat berbagai keluhan dari pelanggan terkait kualitas layanannya. Beberapa pengguna menyampaikan ketidakpuasan terhadap layanan, seperti barang yang datang terlambat, status pengiriman yang jarang diperbarui secara langsung, serta interaksi dengan kurir dan pusat bantuan yang dianggap kurang tanggap. Kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan pengiriman yang optimal dan realitas kinerja SPX yang belum stabil. Karena tingkat kepuasan yang rendah tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan yang telah diterapkan.

Dalam konteks pengelolaan layanan berbasis teknologi informasi, pendekatan sistematis dibutuhkan untuk mengidentifikasi dan menangani permasalahan layanan. Salah satu kerangka kerja yang paling umum digunakan dalam manajemen layanan teknologi informasi adalah IT Infrastructure Library (ITIL) versi 3. ITIL v3 adalah kerangka kerja terstruktur yang dikembangkan untuk mengelola layanan TI dengan fokus pada kebutuhan bisnis dan kepuasan pelanggan (Ikhwan et al., 2021). Kerangka ini paling umum digunakan karena menyediakan serangkaian praktik terbaik dalam pengelolaan layanan secara end-to-end. ITIL v3 terdiri dari lima domain utama, yakni *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.

Salah satu domain yang memiliki peran penting dalam menjaga keberlangsungan operasional layanan teknologi informasi adalah *Service Operation*, yang menjadi pondasi utama dalam pendekatan penelitian ini. Dalam kerangka ITIL v3, domain ini terdiri dari lima proses utama, yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Problem Management*, dan *Access Management*. Setiap proses berperan dalam memastikan kelancaran layanan—mulai dari penanganan insiden secara cepat, pengelolaan permintaan rutin, hingga pengendalian akses pengguna. Dengan penerapan proses-proses tersebut, operasional layanan seperti Shopee Express SPX dapat dikelola secara lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini memanfaatkan domain tersebut untuk mengevaluasi kualitas layanan dalam sektor logistik *e-commerce*, khususnya pada layanan Shopee Express (SPX). Pendekatan berbasis *Service Operation* masih tergolong terbatas dalam kajian literatur, terutama di kawasan Asia Tenggara. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek perancangan layanan, seperti pada studi mengenai platform Lazada yang menyoroti kontribusi domain *Service Design* dalam menyusun proses layanan yang lebih terstruktur (Atika et al., 2024). Oleh karena itu, studi ini menawarkan kontribusi baru dengan mengalihkan perhatian pada dimensi operasional layanan, serta mengkaji bagaimana prinsip-prinsip pengelolaan TI dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna layanan SPX.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee Express (SPX) berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3, khususnya pada domain *Service Operation*. Domain ini pada dasarnya terdiri dari lima proses utama, yaitu *event management*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management*.

Namun, dalam penelitian ini hanya difokuskan pada tiga proses utama, yaitu:

1. *Incident Management*; untuk mengevaluasi bagaimana perusahaan menangani gangguan atau keluhan pelanggan,
2. *Request Fulfillment* – untuk menilai proses pemenuhan permintaan pelanggan seperti penjadwalan pengiriman atau pelacakan paket, dan
3. *Access Management* – untuk mengetahui seberapa baik akses layanan (seperti informasi pengiriman dan fitur pelacakan) diberikan secara tepat kepada pelanggan.

Pemilihan ketiga proses tersebut dilakukan dengan pertimbangan bahwa ketiganya memiliki keterkaitan langsung dengan interaksi pelanggan dan sangat mempengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan logistik pada platform Shopee Express. Sejalan dengan tujuan tersebut, penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari identifikasi masalah, penyusunan instrumen pengukuran berupa kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, hingga pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis untuk mengukur tingkat kematangan layanan berdasarkan persepsi pelanggan, sesuai dengan indikator dalam domain yang telah ditentukan

2.1 Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan *Google Form* kepada responden yang merupakan pengguna aktif layanan Shopee Express (SPX). Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai pandangan dan pengalaman pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator yang mewakili tiga proses utama dalam domain *Service Operation* dari kerangka kerja ITIL v3 yang menjadi fokus kajian

Kuesioner terdiri dari 12 pernyataan yang dirancang untuk mencerminkan aspek-aspek penting dari proses *incident management*, *request fulfillment*, dan *access management*. Responden diminta memberikan penilaian menggunakan skala Likert 4 poin, yang dirancang untuk mendorong kejelasan sikap tanpa memberikan pilihan netral. Teknik penyebaran dilakukan secara purposif kepada individu yang memenuhi kriteria, yakni pernah menggunakan layanan SPX, sehingga data yang diperoleh diharapkan valid dan mencerminkan kondisi lapangan secara objektif.

2.2 Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert 4 poin untuk mengukur persepsi dan kepuasan pelanggan terhadap layanan Shopee Express (SPX). Skala Likert dipilih karena merupakan metode yang umum dan efektif dalam mengukur opini atau sikap responden dalam penelitian survei. Penggunaan empat poin pada skala dimaksudkan agar responden memberikan pilihan sikap yang lebih jelas tanpa kecenderungan memilih jawaban netral. Adapun kategori dan bobot penilaiannya seperti yang tertera pada tabel dibawah:

Table 1. Bobot Penilaian

Keterangan	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pernyataan dalam kuesioner dirancang dalam bentuk positif maupun negatif, agar dapat menangkap spektrum respons yang lebih luas. Pernyataan positif ditujukan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan terhadap aspek layanan, sedangkan pernyataan negatif digunakan untuk mendeteksi kelemahan atau kekurangan dari pelayanan yang dirasakan pelanggan.

2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner disebarluaskan secara luas kepada responden, langkah awal yang dilakukan adalah pengujian validitas dan reliabilitas terhadap setiap item pernyataan. Pengujian validitas merupakan salah satu aspek krusial dalam penelitian dan pengembangan alat ukur serta perangkat lunak untuk memastikan akurasi dan kesesuaian instrumen yang digunakan. Definisi validitas umumnya mengacu pada sejauh mana suatu instrumen mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur (Aprilisa et al., 2021). Pengujian validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan benar-benar mengukur aspek yang dimaksud dalam penelitian. Jika terdapat butir pernyataan yang tidak memenuhi kriteria validitas, maka pernyataan tersebut perlu diperbaiki atau dihilangkan. Pengujian validitas konstruk dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Teknik ini digunakan untuk menguji validitas konstruk, di mana nilai *r-hitung* dari setiap item dibandingkan dengan nilai *r-tabel* pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai *r-hitung* lebih besar atau sama dengan *r-tabel*, maka pernyataan dianggap valid dan layak digunakan dalam pengukuran lebih lanjut. Sebaliknya, pernyataan dengan *r-hitung* di bawah *r-tabel* akan dipertimbangkan untuk dihilangkan atau direvisi.

Setelah semua item valid teridentifikasi, dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas untuk menilai konsistensi internal dari instrumen yang digunakan. Reliabilitas dapat didefinisikan sebagai sejauh mana suatu instrumen memberikan hasil yang konsisten dalam berbagai pengujian yang dilakukan dalam waktu dan kondisi yang berbeda (Khoirotunnisa, 2020). Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah *Cronbach's Alpha*. Instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,70. Semakin tinggi nilai Alpha yang diperoleh, maka semakin kuat pula konsistensi internal antar item dalam satu konstruk.

Seluruh analisis validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik, yaitu SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam masing-masing subdomain *Service Operation* yang peneliti gunakan, yaitu *incident management*, *request fulfillment*, dan *access management*, memenuhi kriteria validitas ($r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$) dan reliabilitas ($\alpha \geq 0.70$). Dengan demikian, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan layak dan andal untuk digunakan dalam pengumpulan data selanjutnya.

2.4 Maturity Level / Tingkat kematangan

Model tingkat kematangan digunakan untuk mengukur sejauh mana proses layanan TI telah diterapkan secara sistematis dan berkelanjutan di sebuah organisasi (Hastini, Mahyuarsony, & Prahatiningsyah, 2025, hlm. 35). Penilaian ini penting untuk mengevaluasi kesiapan dan efektivitas proses layanan TI dalam memberikan nilai tambah kepada pengguna akhir. Dalam penelitian ini, tingkat kematangan digunakan untuk mengukur seberapa baik Shopee Express (SPX) telah menerapkan prinsip-prinsip operasional domain dari kerangka kerja ITIL versi 3. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan indikator yang menggambarkan tiga subdomain *Service Operation* yang memiliki keterkaitan langsung dengan interaksi pelanggan antara lain: pengelolaan insiden, pengelolaan permintaan, dan pengelolaan akses. Data yang dikumpulkan dari kuesioner digunakan untuk diolah dan kemudian di analisis Untuk menentukan tingkat kematangan. untuk menentukan tingkat kematangan, digunakan rumus berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Total Jawaban}}$$

Setelah nilai indeks diperoleh, tingkat kematangan setiap domain akan diklasifikasikan berdasarkan interval yang telah ditetapkan sebagai berikut:

Table 2. Maturity Level

Interval	Maturity Level
0,51 – 1,50	Initial
1,51 – 2,50	Repeatable
2,51 – 3,50	Defined
3,51 – 4,50	Managed
4,51 – 5,00	Optimized

Masing-masing level memiliki penjelasan sebagai berikut:

- Initial: Proses tidak direncanakan sebelumnya, sehingga hasilnya kadang-kadang tidak sesuai dengan tujuan layanan.
- Repeatable: Proses dan pengukuran kinerja telah diulang, tetapi dokumentasi masih terbatas.
- Defined: Prosedur sudah didokumentasikan dan dijalankan secara teratur.
- Managed: Proses layanan sudah terintegrasi dengan pengukuran kinerja dan dilakukan sesuai dengan standar organisasi.
- Optimized: Organisasi telah mencapai tahap terus-menerus penyempurnaan proses secara keseluruhan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada responden secara acak sebanyak 56 orang pengguna layanan Shopee Express. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan pekerjaan:

Table 3. Demografi Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pengajar/Dosen	7	12,50%
Pelajar/Mahasiswa	30	53,57%
Swasta	1	1,79%
Lain-lain	18	32,14%

Langkah selanjutnya yaitu melakukan uji validitas dari kuesioner sudah terkumpul agar dievaluasi kevalidan dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Kemudian, dilakukan uji reliabilitas agar dievaluasi kestabilan skor dari kuesioner.

Langkah terakhir yaitu melakukan perhitungan *maturity level*/tingkat kematangan layanan TI berdasarkan domain *Service operation* dengan sub domain yang digunakan yaitu, *Incident management*, *Request fulfillment* dan *Access Management* yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kematangan *Maturity level*/tingkat kematangan manajemen layanan TI pada layanan Shopee express.

3.1.1 Uji Validitas

Untuk menentukan apakah pertanyaan dalam kuesioner penelitian valid atau tidak, dilakukan uji validitas, yang memungkinkan dilakukannya koreksi variabel yang dievaluasi secara andal. berikut hasil dari uji validitas:

Table 4. *Hasil Uji Validitas*

Pernyataan	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Incident Management	IM01	0,377	0,222	Valid
	IM02	0,831	0,222	Valid
	IM03	0,828	0,222	Valid
	IM04	0,813	0,222	Valid
Request Fulfillment	RF01	0,677	0,222	Valid
	RF02	0,791	0,222	Valid
	RF03	0,746	0,222	Valid
	RF04	0,753	0,222	Valid
Access Management	AM01	0,676	0,222	Valid
	AM02	0,848	0,222	Valid
	AM03	0,837	0,222	Valid
	AM04	0,814	0,222	Valid

Dalam penelitian oleh Utami (2023), uji validitas dilakukan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* untuk menilai kelayakan butir-butir soal dalam instrumen penilaian kinerja dosen. Hasil analisis menunjukkan bahwa butir soal dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang memadai. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang stabil dan konsisten apabila digunakan untuk mengukur konsep yang sama pada waktu dan kondisi yang serupa. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan sebagai indikator seberapa erat keterkaitan antar item dalam satu konstruk. Semakin tinggi nilai alpha, semakin baik konsistensi item dalam mengukur variabel yang dimaksud. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,70. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Table 5. *Hasil Uji Reliabilitas*

Item	Variabel	Cronbach's Alpha	R Tabel
IM	Incident Management	0,786	0,222
RF	Request Fulfillment	0,794	0,222
AM	Access Management	0,813	0,222

Dari tabel di atas, terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik. Dengan demikian, item-item dalam kuesioner dinilai mampu mengukur variabel yang diteliti secara konsisten dan dapat digunakan untuk analisis data selanjutnya.

3.1.3 Maturity Level/Tingkat Kematangan

Penilaian tingkat kematangan dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana proses layanan TI pada Shopee Express (SPX) telah diterapkan sesuai dengan prinsip dan praktik terbaik dalam kerangka kerja ITIL versi 3, khususnya pada domain *Service Operation*. Penilaian ini menggunakan skala indeks dari 1 hingga 5, di mana setiap rentang nilai mewakili tingkat kematangan tertentu. Dalam hal ini, tingkat kematangan diperoleh dengan menghitung rata-rata

dari skor kuesioner untuk masing-masing subdomain, kemudian dibandingkan dengan kategori level kematangan yang telah ditetapkan.

Hasil perhitungan tingkat kematangan untuk tiga subdomain yang menjadi fokus penelitian ditampilkan pada Tabel 4 berikut:

Table 6. *Hasil Perhitungan Maturity Level/Tingkat Kematangan*

Subdomain	Current Maturity	Maturity Level
Incident Management	2,89	3 (Defined)
Request Fulfillment	3,08	3 (Defined)
Access Management	3,12	3 (Defined)

Berdasarkan data pada tabel di atas, seluruh subdomain berada pada tingkat kematangan **Level 3 (Defined)**. Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan dalam ketiga subdomain telah dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan terdokumentasi dengan baik. Penerapan layanan tidak lagi bersifat reaktif, tetapi sudah memiliki pola kerja yang sistematis dan dapat diulang, meskipun kemungkinan besar belum sepenuhnya diukur atau dioptimalkan secara menyeluruh.

Tingkat kematangan ini mengindikasikan bahwa Shopee Express telah memiliki fondasi yang cukup kuat dalam pengelolaan layanan TI, terutama dalam menangani insiden, memenuhi permintaan pelanggan, serta mengelola akses layanan. Meskipun demikian, untuk mencapai level yang lebih tinggi seperti *Managed* atau *Optimized*, dibutuhkan peningkatan pada aspek pengukuran kinerja, pengendalian kualitas, dan perbaikan berkelanjutan terhadap proses layanan yang ada.

3.2 Pembahasan

Tingkat kematangan proses pada tiga subdomain utama Service Operation yang dianalisis—yaitu Incident Management, Request Fulfillment, dan Access Management—berada pada level 3 (Defined). Ini menunjukkan bahwa proses-proses tersebut telah didokumentasikan dengan baik dan dijalankan secara konsisten sesuai standar yang berlaku. Namun, meskipun dokumentasi sudah lengkap, masih terdapat kendala yang memengaruhi efektivitas layanan, terutama terkait kecepatan respon dan ketepatan pelaksanaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dokumentasi proses saja tidak cukup untuk menjamin kepuasan pelanggan, melainkan perlu didukung dengan peningkatan kualitas pelaksanaan di lapangan. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Pratama dan Nugroho (2023), yang menegaskan bahwa standarisasi proses memang penting, tetapi keberhasilan layanan juga sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam menjalankan proses secara cepat dan tepat.

Pada subdomain Incident Management, skor rata-rata indeks sebesar 2,89 menunjukkan bahwa prosedur penanganan gangguan telah diikuti dengan baik oleh tim SPX. Hal ini menandakan bahwa tim sudah menerapkan standar operasional yang telah ditetapkan dalam menangani insiden yang terjadi selama operasional layanan. Namun, meskipun prosedur tersebut sudah dijalankan, efektivitas penanganan insiden masih belum mencapai tingkat optimal. Beberapa kendala, terutama terkait kecepatan respon terhadap insiden, masih menjadi hambatan yang signifikan. Kecepatan dalam merespons gangguan sangat krusial untuk meminimalisir dampak negatif yang bisa timbul, seperti penurunan kualitas layanan atau bahkan gangguan layanan yang berkelanjutan. Ketidaktepatan dalam aspek ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, karena gangguan yang tidak segera ditangani dapat memperpanjang waktu downtime dan mengganggu pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, terdapat peluang besar untuk melakukan perbaikan, khususnya dalam meningkatkan kecepatan dan efektivitas proses identifikasi serta penyelesaian insiden agar layanan dapat kembali pulih dengan cepat dan stabil.

Sementara itu, pada subdomain Request Fulfillment, skor yang diperoleh sebesar 3,08 menunjukkan bahwa proses pemenuhan permintaan pelanggan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini mengindikasikan bahwa tim layanan sudah mampu mengelola permintaan pelanggan secara sistematis dan terstruktur, sehingga sebagian besar permintaan dapat diproses dengan baik. Namun demikian, meskipun prosedur sudah dijalankan dengan benar, masih terdapat kebutuhan untuk melakukan peningkatan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan kecepatan layanan. Pelanggan saat ini semakin menuntut layanan yang tidak hanya akurat tetapi juga cepat dalam merespons permintaan mereka. Keterlambatan dalam pemenuhan permintaan atau kurangnya kecepatan dalam memberikan solusi dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dan berpotensi mengurangi loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, perbaikan proses, termasuk optimalisasi alur kerja dan peningkatan efisiensi operasional, sangat penting untuk memastikan bahwa layanan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara lebih optimal dan berkelanjutan.

Access Management mencatat skor 3,12, yang menunjukkan bahwa pelanggan sudah mendapatkan akses layanan seperti informasi pelacakan dan pengiriman dengan cukup baik. Namun, beberapa fitur akses masih belum berjalan secara responsif, sehingga ada ruang untuk pengembangan agar layanan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna. Sejalan dengan hal ini, Wahyudi dan Lestari (2022) menyoroti pentingnya optimalisasi access management untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama pada platform logistik digital. Hal ini menunjukkan bahwa access management yang efektif dapat meningkatkan transparansi dan pengalaman pengguna secara signifikan.

Secara keseluruhan, meskipun struktur layanan SPX telah dibangun secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan signifikan dalam hal pengukuran performa, komunikasi dengan pelanggan, serta efisiensi operasional. Untuk dapat mencapai level kematangan yang lebih tinggi seperti Managed atau Optimized, SPX perlu melakukan peningkatan berkelanjutan, khususnya dalam mempercepat proses layanan, meningkatkan kualitas komunikasi, dan mengoptimalkan penggunaan teknologi. Visualisasi data dalam bentuk grafik dan tabel yang telah disajikan sebelumnya membantu memperjelas kontribusi masing-masing subdomain terhadap kepuasan pelanggan secara kuantitatif, sehingga menjadi dasar yang kuat untuk perencanaan perbaikan di masa depan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kerangka kerja ITIL v3 dalam mengevaluasi layanan Shopee Express (SPX) memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kualitas layanan yang dirasakan pelanggan. Fokus pada tiga subdomain utama—*incident management*, *request fulfillment*, dan *access management*—menunjukkan bahwa proses layanan telah berjalan sesuai prosedur dan terdokumentasi dengan baik.

Seluruh pernyataan dalam kuesioner terbukti valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang sah dalam pengumpulan data. Hasil pengukuran tingkat kematangan menunjukkan bahwa seluruh proses berada pada level 3 (*Defined*), yang menggambarkan bahwa layanan SPX telah memiliki struktur operasional yang stabil namun belum sepenuhnya terukur secara menyeluruh.

Sebagai rekomendasi, pihak penyedia layanan SPX perlu meningkatkan sistem pemantauan layanan secara real-time, memperbaiki respons terhadap insiden pelanggan, serta memperkuat pemenuhan permintaan pengguna agar dapat bergerak menuju level kematangan yang lebih tinggi seperti *Managed* maupun *Optimized*.

Daftar Pustaka

- Aprilisa, S., Samsuryadi, S., & Sukemi, S. (2021). Pengujian validitas dan reliabilitas model utaut 2 dan eucs pada sistem informasi akademik. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(3), 1124. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i3.3074>
- Atika, N., Akso, R. T., Wulandari, A., Mubarak, F. A., Abdurrahman, I. K., Wahyudi, D., & Tarwoto. (2024). Evaluation of Service Quality Through ITIL V3 Framework in the Service Design Domain (Case Study: Lazada Application). *International Journal of Informatics and Information Systems*, 7(1), 29–34. <https://doi.org/10.47738/ijiis.v7i1.188>
- Hastini, S., Mahyuarsony, M. A., & Prahatiningsyah, A. A. (2025). Analisis IT Service Management pada Transportasi Online Menggunakan ITIL Versi 3 Domain Service Operation. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi (IKOMTI)*, 6(1), 32–37. <http://ejournal.uhb.ac.id/index.php/IKOMTI>
- Ikhwani, Y., Ratna, S., Rahman, F., & Rasyidan, M. (2021). PELATIHAN ELEARNING DAN KONTEN PEMBELAJARAN DIGITAL UNTUK GURU PADA SEKOLAH DASAR ISLAM TERPADU ANAK SHOLEH MANDIRI BANJARMASIN. *Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas*, 7(2). <https://doi.org/10.31602/jpaiuniska.v7i2.6223>
- Khoirotunnisa, A. U. (2020). Pengaruh model pembelajaran reciprocal teaching terhadap kemampuan komunikasi matematis siswa kelas vii smp n 1 kasiman pada pokok bahasan segiempat tahun pelajaran 2018/2019. *AKSIOMA : Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 11(1), 151-162. <https://doi.org/10.26877/aks.v11i1.4917>
- Mustakim, N. A., Hasan, Z., Saudid, M. K., Ebrahim, Z. B., & Mokhtar, N. (2022). Factors affecting customer satisfaction on shopee. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i10/14751>
- Pratama, R., & Nugroho, Y. (2023). Penerapan ITIL v3 Service Operation pada perusahaan e-commerce di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(2), 85–97. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi>
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Wahyudi, S., & Lestari, D. (2022). Optimalisasi access management untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada platform logistik digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 20(3), 210–220. <https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jsii/article/view/3707>