



Analisis Penerapan Itil V3 pada Layanan Helpdesk dalam Manajemen Layanan Ti: Studi Literatur

Ayu Mutma Ina Agustin^{1*}, Viona Violetta², Nickytha Nunik Rindi Aryani³, Eriene Dheanda Absharina⁴

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

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

Email: ayuaagustin1980ayu@gmail.com¹, vionavioletta013@gmail.com², nickyth4811@gmail.com³, erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: ayuaagustin1980ayu@gmail.com

Abstract. *The rapid development of information technology has encouraged organizations to provide efficient and high-quality IT services to support operational activities and user needs. One of the main services in IT service management is the helpdesk, which functions to handle incidents, service requests, and provide technical support to users in an efficient manner. However, in practice, helpdesk services often face various challenges such as slow response times to incidents, lack of systematic documentation, and the absence of clear standard operating procedures in managing IT services. These issues can lead to a decline in service quality and user satisfaction. Therefore, a framework is needed to help improve the quality of IT services, one of which is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3. This study aims to analyze the implementation of ITIL V3 in helpdesk services within IT service management. The method used in this research is a literature review by examining various relevant journals and previous studies. The results show that the implementation of ITIL V3, particularly in the Service Operation domain, such as incident management and helpdesk, can improve service efficiency, accelerate incident handling time, and enhance overall IT service quality. In addition, ITIL implementation also contributes to process standardization and increased user satisfaction. Thus, ITIL V3 can be an appropriate solution to improve helpdesk service performance and support more structured and sustainable IT service management.*

Keywords: *Helpdesk; It Service Management; Itil V3; Literature Review; Service Operation.*

Abstrak. Perkembangan dunia teknologi informasi yang semakin pesat mendorong organisasi untuk menyediakan layanan TI yang efisien dan berkualitas dalam mendukung kegiatan operasional serta kebutuhan penggunaan. Salah satu layanan utama dalam manajemen layanan TI adalah helpdesk yang berfungsi untuk menangani insiden, permintaan layanan, dan memberikan dukungan teknis kepada pengguna dengan cara yang efisien. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan helpdesk sering kali menemui berbagai tantangan seperti lambatnya respon terhadap insiden, kurangnya dokumentasi yang sistematis, dan belum adanya standar operasional yang jelas dalam pengelolaan layanan TI. Situasi ini dapat mempengaruhi penurunan kualitas layanan serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan sebuah kerangka kerja yang dapat membantu meningkatkan mutu layanan TI, salah satunya adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi ITIL V3 pada layanan helpdesk dalam manajemen layanan teknologi informasi. Metode yang digunakan dalam riset ini adalah kajian literatur dengan menelaah berbagai jurnal dan penelitian sebelumnya yang relevan. Hasil riset menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3, terutama dalam domain *Service Operation* seperti manajemen insiden dan helpdesk, dapat meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat waktu penanganan insiden, serta meningkatkan mutu layanan TI secara keseluruhan. Selain itu, penerapan ITIL juga berkontribusi pada standarisasi proses dan peningkatan kepuasan pengguna. Dengan demikian, ITIL V3 dapat menjadi solusi yang tepat dalam memperbaiki kinerja layanan helpdesk dan mendukung manajemen layanan TI yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Helpdesk; Itil V3; Manajemen Layanan Ti; Service Operation; Studi Literatur.*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang sangat cepat telah memberikan pengaruh besar terhadap banyak aspek kehidupan, terutama dalam mendukung kegiatan operasional organisasi dan perusahaan. TI tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga berperan sebagai elemen vital dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada pengguna. Penggunaan TI secara optimal terbukti mampu meningkatkan produktivitas dan efektivitas proses bisnis di dalam suatu organisasi (Fitria Desvita et al., 2024).

Selain itu, kemajuan teknologi digital seperti *big data* memberikan kontribusi penting dalam peningkatan kualitas layanan melalui kemampuan mengelola data dalam skala besar secara cepat dan akurat. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan organisasi untuk menghasilkan keputusan yang lebih tepat serta meningkatkan efisiensi dalam penyediaan layanan kepada pengguna (Putri & Dheanda Absharina, 2025). Di sisi lain, implementasi sistem informasi manajemen dalam organisasi juga terbukti mampu mendukung peningkatan efektivitas operasional serta kualitas layanan melalui pengolahan data yang terintegrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi dan sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan manajemen layanan teknologi informasi (Darma Wicaksono et al., 2025).

Dalam praktiknya, layanan TI sering kali mengalami berbagai tantangan, seperti masalah sistem, keterlambatan dalam penanganan insiden, serta kurangnya standar dalam pengelolaan layanan. Gangguan pada layanan TI dapat memiliki dampak serius terhadap operasional organisasi jika tidak ditangani dengan baik (Andira et al., 2024). Salah satu elemen penting dalam layanan TI adalah helpdesk, yang berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan penyedia layanan TI dalam menangani insiden, permintaan layanan, dan dukungan teknis (Feliciana & Desanti, 2023).

Namun, penerapan layanan helpdesk di banyak organisasi masih menghadapi berbagai masalah, seperti proses penanganan insiden yang tidak terstruktur, kurangnya dokumentasi, dan tidak adanya standar operasional yang jelas. Situasi ini membuat layanan menjadi kurang optimal dan tidak efisien. Oleh karena itu, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat membantu organisasi dalam mengelola layanan TI dengan cara yang lebih sistematis dan teratur. Salah satu kerangka kerja yang umum digunakan dalam manajemen layanan TI adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3. ITIL V3 menawarkan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan TI yang mencakup beberapa area utama, salah satunya adalah *Service Operation* yang berfokus pada operasional layanan seperti *service desk* dan pengelolaan insiden (Negara & Nugraha, 2021). Penerapan ITIL V3 dianggap efektif dalam

meningkatkan kualitas layanan melalui standarisasi proses dan peningkatan efisiensi operasional. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 memberikan hasil positif terhadap peningkatan kualitas layanan TI. Penerapan ITIL V3 terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi dampak dari insiden, serta meningkatkan kualitas layanan TI secara keseluruhan (Maharani et al., 2025).

Berdasarkan penjelasan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan ITIL V3 di layanan helpdesk dalam manajemen layanan teknologi informasi serta bagaimana dampaknya terhadap peningkatan kualitas layanan TI. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis penerapan ITIL V3 pada layanan helpdesk dan mengidentifikasi manfaat yang diperoleh dalam meningkatkan kualitas layanan TI melalui pendekatan studi literatur. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memberikan pemahaman tentang pentingnya penerapan ITIL V3 dalam layanan helpdesk, serta menjadi acuan bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas manajemen layanan TI dengan cara yang lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 merupakan kerangka kerja yang berisi praktik terbaik dalam pengelolaan layanan teknologi informasi untuk membantu organisasi meningkatkan kualitas layanan TI agar lebih efektif dan efisien. ITIL V3 terdiri dari lima domain utama yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement* (Negara & Nugraha, 2021). Penerapan ITIL V3 dapat membantu organisasi dalam melakukan standarisasi proses layanan TI sehingga kualitas layanan menjadi lebih terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Maharani et al., 2025).

Helpdesk

Helpdesk merupakan layanan yang berfungsi sebagai pusat bantuan bagi pengguna dalam menyampaikan keluhan, laporan insiden, maupun permintaan layanan terkait teknologi informasi. Helpdesk berperan sebagai penghubung antara pengguna dan penyedia layanan TI dalam menyelesaikan berbagai permasalahan teknis (Feliciano & Desanti, 2023).

Layanan helpdesk yang baik harus mampu memberikan respon yang cepat, pencatatan insiden yang terstruktur, serta dukungan teknis yang efektif guna meningkatkan kualitas layanan TI secara keseluruhan (Fero et al., 2023).

Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan teknologi informasi atau *IT Service Management* (ITSM) merupakan pendekatan dalam mengelola layanan TI agar mampu mendukung kebutuhan bisnis organisasi secara optimal. ITSM berfokus pada proses pengelolaan layanan yang sistematis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna (Fitria Desvita et al., 2024).

Selain itu, penerapan sistem informasi dan pengelolaan layanan yang baik juga mampu meningkatkan efektivitas operasional organisasi melalui pengelolaan data dan layanan yang terintegrasi (Darma Wicaksono et al., 2025).

Service Operation

Service Operation merupakan salah satu domain utama dalam ITIL V3 yang berfokus pada pengelolaan operasional layanan TI sehari-hari. Domain ini bertujuan untuk memastikan layanan TI dapat berjalan secara efektif dan stabil sesuai kebutuhan pengguna (Arribe et al., 2024). Beberapa proses utama dalam *Service Operation* meliputi *incident management*, *problem management*, *event management*, dan *service desk* yang memiliki peran penting dalam layanan helpdesk (Nur Hasan Assobarry et al., 2022).

Incident Management

Incident Management merupakan proses dalam ITIL V3 yang bertujuan untuk memulihkan layanan TI secepat mungkin ketika terjadi gangguan atau insiden sehingga dampak terhadap operasional organisasi dapat diminimalkan (Andira et al., 2024).

Penerapan *incident management* yang baik dapat meningkatkan efisiensi layanan helpdesk, mempercepat penanganan masalah, dan meningkatkan kualitas layanan TI secara keseluruhan (Negara & Nugraha, 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif melalui metode studi literatur. Pemilihan metode tersebut didasarkan pada tujuan penelitian yang berfokus pada pengkajian serta analisis terhadap berbagai penelitian sebelumnya yang membahas implementasi ITIL V3 pada layanan helpdesk dalam konteks manajemen layanan teknologi informasi. Proses penelitian dilakukan dengan menghimpun dan menelaah data dari beragam sumber ilmiah guna memperoleh pemahaman yang menyeluruh terhadap topik yang dikaji (Arribe et al., 2024).

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam kajian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut digunakan untuk menggambarkan sekaligus menganalisis fenomena yang terjadi dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari

berbagai literatur ilmiah. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi ITIL V3 pada layanan helpdesk tanpa melakukan pengumpulan data secara langsung di lapangan.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber literatur, antara lain jurnal ilmiah, artikel penelitian, prosiding, serta dokumen lain yang relevan dengan topik kajian. Literatur yang dijadikan rujukan difokuskan pada penelitian yang mengkaji ITIL V3, manajemen layanan teknologi informasi, serta layanan helpdesk. Proses seleksi sumber dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian topik, tahun terbit, dan tingkat kredibilitas masing-masing sumber.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literatur, yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca, dan mengkaji berbagai sumber ilmiah seperti jurnal dan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Proses tersebut melibatkan pencarian referensi melalui database ilmiah, penyaringan literatur yang relevan, serta pengelompokan data sesuai dengan fokus kajian penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang telah diperoleh selanjutnya dianalisis melalui proses perbandingan, pengelompokan, dan interpretasi terhadap temuan dari berbagai penelitian terdahulu. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, persamaan, serta perbedaan dalam implementasi ITIL V3 pada layanan helpdesk.

Selain itu, analisis juga difokuskan pada kajian domain *Service Operation* dalam ITIL V3, khususnya pada proses incident management dan *service desk* yang menjadi komponen utama dalam layanan helpdesk. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat melakukan evaluasi terhadap efektivitas penerapan ITIL V3 dengan merujuk pada hasil penelitian sebelumnya (Attaqwa et al., 2022).

Alur Penelitian

Alur penelitian dalam studi ini dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, yaitu: Identifikasi masalah terkait layanan helpdesk dalam manajemen layanan TI, pengumpulan literatur yang relevan dengan ITIL V3 dan layanan helpdesk, seleksi dan klasifikasi literatur berdasarkan kesesuaian topik, analisis dan perbandingan hasil penelitian terdahulu, penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis



Gambar 1. Alur Penelitian.

Alur pelaksanaan penelitian dalam studi ini disajikan pada Gambar 1. Berdasarkan ilustrasi tersebut, proses penelitian dilaksanakan melalui serangkaian tahapan yang dimulai dari identifikasi permasalahan hingga tahap penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian literatur terhadap berbagai penelitian sebelumnya, ditemukan bahwa penerapan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 berperan signifikan dalam peningkatan kualitas layanan teknologi informasi, terutama pada layanan helpdesk. Analisis dilakukan dengan menelaah sejumlah penelitian yang berfokus pada domain *Service Operation* sebagai inti dari operasional layanan TI (Salim et al., 2024).

Penerapan ITIL V3 pada Layanan Helpdesk

ITIL V3 merupakan suatu kerangka kerja yang menyediakan panduan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, khususnya pada domain *Service Operation* yang meliputi proses incident management, problem management, serta service desk (Maharani et al., 2025). Implementasi ITIL V3 terbukti dapat meningkatkan efisiensi layanan sekaligus mengoptimalkan proses penanganan insiden agar lebih sistematis dan terstruktur (Arribe et al., 2024). Di samping itu, studi yang dilakukan pada industri perhotelan mengindikasikan bahwa penerapan ITIL V3 berkontribusi dalam peningkatan mutu layanan TI. Namun demikian, proses implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain minimnya dokumentasi serta belum optimalnya sistem pendukung (Nur Hasan Assobarry et al., 2022). Penelitian lainnya mengindikasikan bahwa tingkat kematangan proses layanan teknologi

informasi mengalami peningkatan setelah penerapan ITIL V3, terutama pada proses incident management dan problem management (Negara & Nugraha, 2021).

Peran Helpdesk dalam Manajemen Layanan TI

Layanan helpdesk merupakan elemen krusial dalam manajemen layanan teknologi informasi yang berperan sebagai pusat komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan TI. Helpdesk memiliki tanggung jawab untuk menerima laporan, memberikan penanganan awal, serta melakukan eskalasi terhadap permasalahan yang bersifat lebih kompleks. Layanan helpdesk yang tidak didukung oleh prosedur yang terstruktur cenderung menghadapi kendala dalam menangani insiden secara efektif (Feliciano & Desanti, 2023). Oleh sebab itu, implementasi ITIL V3 menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efektivitas layanan helpdesk melalui penerapan prosedur yang sistematis dan terdokumentasi secara baik.

Penggunaan pada layanan helpdesk terbukti mampu meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan yang tersedia serta mempercepat proses penanganan permintaan layanan (Attaqwa et al., 2022). Penelitian lainnya menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip ITIL pada layanan helpdesk dapat meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memperbaiki kualitas layanan teknologi informasi secara menyeluruh (Fero et al., 2023).

Pemanfaatan teknologi berbasis data seperti big data menunjukkan bahwa pengelolaan informasi secara cepat dan akurat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan konsep ITIL V3 yang menekankan pentingnya pengelolaan layanan TI secara terstruktur dan berbasis proses. Selain itu, dukungan sistem informasi manajemen yang baik juga dapat membantu layanan helpdesk dalam mengelola data insiden, mempercepat proses penanganan, serta meningkatkan efisiensi operasional layanan TI secara keseluruhan. (Darma Wicaksono et al., 2025)

Analisis Perbandingan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa implementasi ITIL V3 memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan teknologi informasi. Penerapan ITIL terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses penanganan insiden, serta meningkatkan mutu layanan secara keseluruhan (Arribe et al., 2024). Meskipun demikian, sejumlah penelitian juga mengungkapkan adanya berbagai kendala dalam implementasi ITIL V3, di antaranya kurangnya kesiapan organisasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya sistem pendukung layanan teknologi informasi (Fitria Desvita et al., 2024), (Andira et al., 2024). Penelitian yang dilakukan pada sektor pendidikan dan perbankan menunjukkan bahwa

implementasi ITIL V3 menghasilkan peningkatan yang relatif konsisten dalam kualitas layanan serta efektivitas operasional (Salim et al., 2024), (Muhammad Asfari Alkaromi et al., 2024).

Selain itu, hasil penelitian lain menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berbasis data serta penerapan sistem informasi manajemen mampu meningkatkan efisiensi layanan dan kualitas pengambilan keputusan dalam organisasi. Hal ini memperkuat bahwa keberhasilan implementasi ITIL V3 tidak terlepas dari dukungan teknologi dan sistem informasi yang memadai (Putri & Dheanda Absharina, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi ITIL V3 pada layanan helpdesk memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi. Namun demikian, tingkat keberhasilan penerapannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan kerangka kerja tersebut secara komprehensif dan berkelanjutan (Surya Nagara, 2023), (Anis et al., 2025). Berdasarkan hasil analisis beberapa penelitian terdahulu, perbandingan penerapan ITIL V3 pada layanan helpdesk dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu.

No	Peneliti	Objek	Fokus ITIL V3		Hasil	
1	Assobarry et al.	Hotel	Service Operation		Efisiensi meningkat	layanan
2	Arribe et al.	Website Kampus	Service Operation		Kualitas meningkat	layanan
3	Nugraha & Negara	PLN	Incident Management		Maturity meningkat	level
4	Budi et al.	PERURI	Service (Helpdesk)	Operation	Service catalog efektif	
5	Nugroho & Fianty	IT Division	Service (Helpdesk)	Operation	Efisiensi meningkat	operasional
6	Salim et al.	Perbankan	Service Strategy		Layanan lebih optimal	

Berdasarkan Tabel 1, seluruh penelitian menunjukkan bahwa implementasi ITIL V3 memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan teknologi informasi. Studi yang dilakukan oleh Assobarry et al. menunjukkan adanya peningkatan efisiensi layanan melalui penerapan Service Operation, sedangkan Arribe et al. mengungkapkan peningkatan kualitas layanan pada sistem berbasis web. Sementara itu, Nugraha dan Negara menemukan bahwa penerapan incident management mampu meningkatkan tingkat kematangan layanan TI. Selain itu, penelitian oleh Budi et al. serta Nugroho dan Fianty menegaskan bahwa penerapan ITIL pada layanan helpdesk dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan melalui pengelolaan yang lebih terstruktur. Di sisi lain, Salim et al. menunjukkan bahwa penerapan ITIL pada domain Service Strategy mampu mengoptimalkan layanan TI secara

keseluruhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi ITIL V3, khususnya pada domain yang berkaitan dengan layanan helpdesk seperti *Service Operation* dan incident management, memiliki peran signifikan dalam meningkatkan efisiensi serta kualitas layanan TI. Meskipun demikian, keberhasilan penerapannya tetap dipengaruhi oleh tingkat kesiapan organisasi dalam mengimplementasikannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 pada layanan helpdesk memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas manajemen layanan teknologi informasi. Implementasi ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation* seperti incident management dan *service desk*, terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses penanganan insiden, serta mendukung standarisasi proses layanan TI.

Selain itu, penerapan ITIL V3 juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna melalui pengelolaan layanan yang lebih terstruktur dan sistematis. Namun demikian, keberhasilan implementasi ITIL V3 sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, baik dari segi sumber daya manusia, teknologi, maupun dukungan manajerial. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan dan pelaksanaan yang matang agar manfaat dari ITIL V3 dapat dimaksimalkan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji penerapan ITIL secara lebih mendalam melalui pendekatan studi kasus atau metode kuantitatif guna menghasilkan temuan yang lebih spesifik dan terukur. Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, organisasi disarankan untuk meningkatkan kesiapan sumber daya manusia, dokumentasi layanan, serta dukungan teknologi dalam penerapan ITIL V3 pada layanan helpdesk. Selain itu, penerapan prosedur yang terstandarisasi sesuai domain *Service Operation* perlu dilakukan agar proses penanganan insiden dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Organisasi juga perlu melakukan evaluasi layanan secara berkala guna menjaga kualitas layanan teknologi informasi dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode studi kasus atau pendekatan kuantitatif agar memperoleh hasil penelitian yang lebih spesifik, mendalam, dan terukur terkait implementasi ITIL V3 pada layanan helpdesk.

DAFTAR REFERENSI

- Andira, F. A., Hadian, N., & Hidayat, H. (2024). Manajemen insiden customer Telkom berbasis service desk menggunakan framework ITIL V3. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 6(1), 47–60. <https://doi.org/10.52060/jipti.v6i1.2435>
- Anis, M., Putra, E. T., Farrah, S., & Putri, R. (2025). Evaluasi layanan teknologi informasi menggunakan kerangka kerja ITIL V.3. *Jurnal Penelitian Ilmu Komputer*, 3(3). <https://mypublikasi.com/>
- Arribe, E., Azura, Y., Muslim, N. A. P., Nurfadhilah, N., & Wulandari, F. (2024). Analisis kualitas layanan teknologi informasi pada domain service operation dengan pendekatan framework ITIL V.3 (studi kasus: Website Kampus Merdeka). *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi*, 5(1), 383–390. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i1.469>
- Attaqwa, M., Budi, A., Gilvy, M., Putra, L., & Atrinawati, L. H. (2022). Improving helpdesk capability in Perum Peruri through service catalog management based on ITIL V3. *International Journal of Cyber and IT Service Management (IJCITSM)*, 2(2), 117–126. <https://doi.org/10.34306/ijcitsm.v2i2.106>
- Axelos. (2011). *ITIL service operation*. The Stationery Office.
- Cannon, D. (2011). *ITIL service operation* (2011 ed.). The Stationery Office.
- Cartlidge, A., Hanna, A., Rudd, C., Macfarlane, I., Windebank, J., & Rance, S. (2012). *An introductory overview of ITIL 2011*. The UK Chapter of the IT Service Management Forum (itSMF).
- Darma Wicaksono, D., Zakaria, Z., & Absharina, E. D. (2025). *Penerapan sistem informasi manajemen di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar*. Central Publisher. <http://centralpublisher.co.id>
- Feliciano, J., & Desanti, R. I. (2023). The recommendation of incident management for helpdesk division PT. X using ITIL V3 framework. *Journal Information System Development (ISD)*, 8(2), 66–71. <https://doi.org/10.19166/isd.v8i2.635>
- Fero, A., Nugroho, J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT help desk and incident management: Harnessing the power of the ITIL framework for enhanced efficiency in IT services. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v5i2.496>
- Fitria Desvita, A., Amelia, D., Ayunda, N. S., & Setiawan, I. (2024). Analisis manajemen layanan TI menggunakan ITIL V3 domain service operation pada CV. Purwotama Satria. *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2, 929–938.
- Galup, S. D., Dattero, R., Quan, J. J., & Conger, S. (2009). An overview of IT service management. *Communications of the ACM*, 52(5), 124–127. <https://doi.org/10.1145/1506409.1506439>
- Maharani, P., Yulianti, S. A., Zuriati, S. A., Ariska, D., Saputri, C. D., Purwani, F., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2025). Analisis manajemen layanan teknologi informasi pada Hotel Aston Palembang menggunakan framework ITIL. *JEKIN: Jurnal Teknik Informatika*, 5(2), 805–816. <https://doi.org/10.58794/jekin.v5i2.1399>
- Muhammad Asfari Alkaromi, M., Syahputra, A. A., Alkaromi, M. A., Haq, A. V., & Setiawan, I. (2024). Analisis kualitas layanan menggunakan framework ITIL V3 domain service

- operation website akademik. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (JPSI)*, 2(4), 123–134. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v2i4.2668>
- Negara, E. S., & Nugraha, W. (2021). Analisis layanan TI pada domain service operation dengan menggunakan framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Musirawas*, 6(2). <https://doi.org/10.32767/jusim.v6i2.1476>
- Nur Hasan Assobarry, N., Sabila, F. N., & Mukaromah, S. (2022). Analysis of information technology services management using ITIL V3 domain service operation (case study: Hotel Sinar Sidoarjo). *IJCONSIST Journals*, 3(2), 30–33. <https://doi.org/10.33005/ijconsist.v3i2.60>
- Pollard, C., & Cater-Steel, A. (2009). Justifications, strategies, and critical success factors in successful ITIL implementations in U.S. and Australian companies: An exploratory study. *Information Systems Management*, 26(2), 164–175. <https://doi.org/10.1080/10580530902797540>
- Putri, D. A., & Absharina, E. D. (2025). Eksplorasi penerapan teknologi big data dalam mendorong inovasi kesehatan di era digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 10(1). <https://doi.org/10.51876/simtek.v10i1.1382>
- Salim, J., Onggie, K., & Garcia, K. (2024). Implementasi service strategy ITIL V3 pada sektor perbankan di Indonesia. *JDMIS: Journal of Data Mining and Information Systems*, 2(1), 17–25. <https://doi.org/10.54259/jdmis.v2i1.1599>
- Surya Nagara. (2023). Implementasi framework ITIL V3 domain service strategy dalam perancangan layanan helpdesk pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. *Elektro dan Ilmu Komputer (TEKNIK)*, 3(3), 75–83. <https://doi.org/10.55606/teknik.v3i3.2482>
- Van Bon, J. (2012). *Foundations of IT service management based on ITIL*. Van Haren Publishing.