
Audit Sistem Informasi Menggunakan Metode ITIL V.3 Domain Services Design

Studi Kasus Sistem Evoluz

Wisnu Mu'amar^{1*}, Sigit Setiyoko², Fadhil Tazakka Pribadi³, Diya Ulhaq Jauhari Budiarto⁴, Jeffri Prayitno Bangkit Saputra⁵

^{1,2,3,4,5}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

Alamat : Jl. Letjend Pol. Soemarto No.127, Watumas, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53127

Korespondensi penulis: wisnumuamar87@gmail.com*

Abstract. *The rapid advancement of digital transformation has made information technology a crucial element for organizations to remain competitive in the face of complex business dynamics. Evoluz is a task and reporting management system designed to streamline internal workflows and enhance customer service. This study evaluates the Evoluz system using the ITIL V.3 framework, specifically the Service Design domain, to identify strengths, weaknesses, and areas for improvement. A structured qualitative approach was used through surveys, interviews, and documentation analysis. The results indicate that while Evoluz is effective in task management, several gaps were found in ITIL components such as Service Catalogue Management and Service Level Management. About 25% of SLAs were not met, and the service catalogue is not comprehensive. Recommendations for improvement include updating the service catalogue, automating SLA monitoring, and enhancing capacity through cloud migration.*

Keywords: *Evoluz, ITIL V.3, Service Design, task management, system audit, service quality.*

Abstrak. *Perkembangan digitalisasi menjadikan teknologi informasi sebagai elemen penting bagi organisasi dalam menghadapi dinamika bisnis yang kompleks. Evoluz adalah sistem manajemen tugas dan pelaporan yang bertujuan untuk mempermudah alur kerja internal dan meningkatkan layanan pelanggan. Penelitian ini mengevaluasi sistem Evoluz menggunakan kerangka ITIL V.3, khususnya domain Service Design, untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan serta memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif terstruktur melalui survei, wawancara, dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Evoluz efektif dalam manajemen tugas, ditemukan beberapa kesenjangan pada komponen ITIL seperti Service Catalogue Management dan Service Level Management. Sebanyak 25% SLA tidak tercapai, dan katalog layanan belum komprehensif. Rekomendasi perbaikan meliputi pembaruan katalog layanan, otomatisasi pemantauan SLA, serta peningkatan kapasitas dengan migrasi ke cloud.*

Kata kunci: Evoluz, ITIL V.3, Service Design, manajemen tugas, audit sistem, kualitas layanan.

1. LATAR BELAKANG

Teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk menemukan strategi bisnis baru (Reginal & Rahmadhani, 2021), teknologi informasi telah menjadi elemen utama yang mendukung organisasi untuk tetap relevan dan kompetitif di tengah dinamika bisnis yang terus berkembang, membantu perusahaan, organisasi, sekolah, dan pemerintah untuk menghadapi persaingan, dan juga meningkatkan produktivitas (Istiawan & Nuralia, 2021). Agar teknologi informasi dapat dimanfaatkan seoptimal mungkin untuk kepentingan strategi bisnis (Kumala et al., 2020), maka tata kelolanya harus diperhatikan dengan baik (DWI JULISA UTARI et al., 2023). Layanan teknologi informasi yang tepat waktu, aman, akurat dan relevan dengan kebutuhan pengguna merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dalam mendukung

kelancaran pelaksanaan penilaian perpustakaan, pencapaian kinerja yang maksimal akan tercapai jika perencanaan, strategi dan penerapan teknologi informasi yang selaras (Megawaty et al., 2021). Sistem informasi kini berperan sebagai infrastruktur utama dalam mendukung pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, dan interaksi dengan pelanggan. Pemanfaatan sistem informasi yang tepat tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan keunggulan strategis bagi perusahaan dalam menghadapi tantangan global.

PT xyz Teknologi, sebagai perusahaan inovasi teknologi, mengembangkan Evoluz, sebuah sistem manajemen tugas dan pelaporan. Evoluz dirancang untuk membantu perusahaan mengelola tugas internal secara efektif dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Sistem ini menyediakan fitur-fitur penting, seperti pencatatan tugas, distribusi pekerjaan, pelaporan *real-time*, dan pengelolaan data, yang memungkinkan karyawan dan pelanggan untuk berinteraksi secara lebih efisien. Dengan fitur ini, Evoluz tidak hanya mempermudah karyawan dalam menyelesaikan tugas tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan.

Meski memiliki banyak keunggulan, implementasi sistem seperti Evoluz tidak lepas dari tantangan. Beberapa di antaranya adalah kesesuaian desain sistem dengan kebutuhan pengguna, stabilitas operasional, serta risiko keamanan informasi. Jika tantangan ini tidak diatasi dengan baik, sistem berisiko mengalami inefisiensi, duplikasi pekerjaan, atau bahkan hilangnya data penting yang dapat menghambat proses bisnis.

Salah satu kerangka kerja standar yang sering digunakan sebagai acuan audit di tingkat internasional adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3* (et al., 2016). Pada proses audit Evoluz, domain yang akan dijadikan standar adalah Service Design. Domain ini menghasilkan keluaran berupa strategi dan rancangan layanan TI yang dirancang untuk mendukung proses bisnis (Pirinen & Rajamäki, 2010). Dengan fokus pada aspek desain layanan, domain ini dinilai sudah cukup memadai sebagai standar evaluasi untuk perencanaan pengembangan dan peningkatan sistem Evoluz guna mendukung kebutuhan organisasi secara menyeluruh.

ITIL (IT Infrastructure Library) adalah framework umum yang terdiri dari seperangkat layanan untuk *IT service management (ITSM)* yang fokus untuk mencocokkan layanan IT dengan kebutuhan bisnis (Suroso et al., 2024). ITIL menyediakan layanan pengaturan IT yang fokus pada pengukuran secara kontinyu dan peningkatan kualitas layanan IT baik dari sudut pandang bisnis maupun dari sudut pandang pelanggan. (Abreu et al., 2013)

2. KAJIAN TEORITIS

Audit

Audit Sistem Informasi adalah proses mengumpulkan dan evaluasi suatu bukti menentukan apakah sistem aplikasi terkomputerisasi menetapkan, serta menerapkan sistemnya dalam pengendalian intern secara memadai, terjamin integritas datanya dan penyelenggaraan sistem informasi berbasis komputer secara efektif (Rabhani et al., 2020). Audit sistem informasi berfungsi untuk memastikan sistem informasi dalam perusahaan ini melakukan pengamanan aset informasi, menggunakan sistem dengan efektif dan efisien dan menjaga integritas (Rabhani et al., 2020). Setelah mempelajari Audit Sistem Informasi, maka mahasiswa dapat menjelaskan mengenai konsep audit sistem informasi/teknologi informasi, resiko-resiko, sistem pengendalian atau *control* yang sebaiknya diterapkan, dan pemeriksaan (audit) terhadap kualitas pengelolaan sistem informasi, pengembangan sistem aplikasi, dan pemeriksaan terhadap keterhandalan sistem aplikasi tertentu, dengan teknik audit yang dilaksanakan secara manual maupun dengan berbantuan komputer. Resiko yang berkaitan dengan sistem berbasis komputer, mencakup resiko tidak efektif/efisien, ekonomisnya manajemen unit/fungsi sistem informasi, resiko kelemahan dalam *system development*, maupun resiko yang berkaitan dengan kurangnya kehandalan suatu aplikasi yang sudah diimplementasikan (Rahmanto et al., 2020).

Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL versi pertama terdiri library yang terdiri dari 31 domain yang saling terkait menangani seluruh aspek layanan IT. ITIL kemudian direvisi dan digantikan tujuh domain yang lebih terkait dan konsisten, dinamakan ITIL V2. Versi kedua ini diterima secara universal dan banyak digunakan di berbagai Negara oleh beribu-ribu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan IT. Pada tahun 2007, ITIL V2 ditingkatkan menjadi versi tiga, yang terdiri dari lima domain utama yang menangani *service lifecycle*, bersamaan dengan pengenalan resminya.(Abreu et al., 2013)

Kelima domain utama tersebut masing-masing menangani tahapan *service lifecycle*, dari mulai definisi awal dan analisis kebutuhan bisnis, ditangani oleh domain *service strategy* dan *Service Design* (Bernanda et al., 2023). Kemudian tahap migrasi hingga live environment oleh *service transition*, hingga operasi dan pengembangan dibagian *service operation* dan *continual service improvement*.

Service Design memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan best practice mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi *ITSM* itu sendiri (Vilarinho & Da Silva, 2013). *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi

portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya (et al., 2016).

Sub - domain Service Design, antara lain :

- 1) *Service Catalogue Management* : Untuk menyediakan sumber tunggal informasi yang konsisten untuk seluruh layanan yang telah disetujui, dan untuk memastikan informasi tersebut tersedia bagi siapa saja yang memiliki akses yang sah terhadap informasi tersebut.
- 2) *Service Level Management* : SLM menegosiasikan, menyetujui dan mendokumentasikan target layanan TI yang sesuai dengan perwakilan bisnis, dan kemudian memantau dan menghasilkan laporan pada penyedia layanan untuk memberikan tingkat layanan yang disepakati.
- 3) *Capacity Management* : Digunakan untuk melihat sejauh apa layanan dapat melayani kapabilitas yang diinginkan pelanggan.
- 4) *Availability Management* : Digunakan untuk memastikan bahwa tingkat ketersediaan layanan yang diangun sesuai dan berhasil dikelola dengan baik.
- 5) *IT Service Continuity Management* : Tujuan dari *ITSCM* adalah untuk mengelola risiko yang dapat memberikan dampak serius layanan TI.
- 6) *Information Security Management* : *ISM* adalah untuk menyelaraskan IT dan keamanan bisnis dan memastikan bahwa keamanan informasi dikelola secara efektif dalam semua layanan dan operasi manajemen pelayanan.
- 7) *Supplier Management* : Tujuan proses *Supplier Management* adalah untuk memastikan bahwa *supplier* dan layanan yang mereka supply sesuai untuk mendukung terget layanan IT dan ekspektasi bisnis.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang terstruktur untuk menganalisis sistem Evoluz berdasarkan kerangka kerja ITIL, khususnya domain *Service Design*. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi tantangan desain layanan yang kompleks serta memastikan relevansi temuan dengan konteks organisasi (Haryanti & Pribadi, 2019). Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini:

Teknik Pengumpulan Data

- **Survei Pengguna:** Survei ini dirancang untuk mengumpulkan data persepsi pengguna terkait aspek kemudahan penggunaan, navigasi, dan pengalaman interaksi dengan sistem Evoluz. Survei dilakukan secara daring dengan melibatkan responden dari berbagai

departemen yang menggunakan sistem ini secara aktif. Setiap pertanyaan menggunakan *skala Likert* untuk memastikan hasil yang kuantitatif dan terukur.

- **Wawancara Semi-Terstruktur:** Dilakukan dengan wawancara anggota tim TI dan manajemen yang bertanggung jawab atas implementasi dan pengelolaan sistem Evoluz. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai tantangan operasional, kebutuhan pengguna, serta rencana pengembangan sistem di masa mendatang.
- **Analisis Dokumentasi:** Kajian dilakukan terhadap dokumentasi sistem yang mencakup manual pengguna, laporan pelatihan, data historis pelaporan insiden, dan kebijakan organisasi terkait tata kelola sistem informasi. Analisis ini bertujuan untuk memahami struktur dan fungsi sistem serta menilai kesesuaiannya dengan *praktik terbaik ITIL*.

Proses Analisis Data

1. Reduksi Data: Data mentah dari survei, wawancara, dan analisis dokumentasi disusun dan disederhanakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama.
2. Pengelompokan Tema: Tema-tema utama dikelompokkan berdasarkan elemen elemen dalam domain *Service Design ITIL*, seperti *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*, dan *Capacity Management*.
3. Pemetaan Kesenjangan: Hasil analisis dibandingkan dengan standar ITIL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara desain sistem saat ini dengan praktik terbaik.
4. Penyusunan Rekomendasi: Berdasarkan temuan, rekomendasi perbaikan disusun secara terstruktur dengan mempertimbangkan aspek teknis dan kebutuhan organisasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Survei Pengguna

Tabel 1. Hasil Survei Pengguna

Aspek yang Dinilai	Skor Rata-rata (1-5)	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	4.2	Pengguna merasa antarmuka cukup user-friendly
Navigasi Sistem	3.9	Beberapa pengguna merasa navigasi perlu perbaikan
Kepuasan Umum terhadap Sistem	4.5	Mayoritas pengguna puas dengan fungsionalitas
Pelaporan dan Ketersediaan Data	3.8	Beberapa keluhan terkait keterlambatan data real-time

Survei dilakukan kepada 20 responden aktif pengguna Evoluz, yang terdiri dari karyawan berbagai departemen seperti operasional, administrasi, dan pemasaran. Survei ini menggunakan *skala Likert* (1-5), dengan skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, dan 5 menunjukkan sangat setuju. Sebanyak 72% responden memberikan skor 4 atau 5 untuk kemudahan penggunaan antarmuka Evoluz, menyatakan bahwa desain antarmuka cukup intuitif dan navigasi menu membantu dalam menyelesaikan tugas harian. Namun, 20% responden memberikan skor 2 atau 3 karena kesulitan dalam menemukan fitur tertentu, seperti laporan tugas dan eskalasi keluhan. Responden dari departemen pemasaran menyebutkan bahwa akses ke laporan tugas seringkali membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan departemen lain. Rata-rata skor untuk kemudahan penggunaan adalah 3.8, dengan catatan bahwa fitur pelatihan daring perlu ditingkatkan untuk mendukung pengguna baru. Sebanyak 68% responden merasa bahwa sistem Evoluz memudahkan mereka memahami alur kerja, terutama dalam hal prioritas tugas. Namun, 18% responden mengeluhkan tampilan kalender tugas yang kurang fleksibel dalam menampilkan tugas berulang.

Tantangan Operasional

Tim TI menyebutkan bahwa salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan kapasitas *server*. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, sistem sering mengalami perlambatan, terutama pada jam sibuk. Tim manajemen menyatakan bahwa proses eskalasi keluhan di dalam sistem saat ini membutuhkan *intervensi manual*. Hal ini mengurangi efisiensi karena tidak ada fitur otomatis untuk menetapkan keluhan ke departemen yang relevan. Menurut manajemen, rencana pengembangan jangka pendek melibatkan peningkatan kapasitas *server* dan integrasi dengan platform pihak ketiga seperti *Google Workspace* untuk meningkatkan fleksibilitas operasional. Rencana jangka panjang mencakup penambahan fitur pembelajaran mesin untuk memprediksi beban kerja karyawan berdasarkan pola tugas sebelumnya.

Tantangan Operasional

Tabel 2. Tantangan Operasional

Pertanyaan	Jawaban Umum	Temuan Terkait
Apa tantangan utama dalam pengelolaan Evoluz?	Pemeliharaan sistem dan pembaruan fitur	Sistem tidak selalu up-to date dengan kebutuhan pengguna
Bagaimana kinerja SLA saat ini?	75% SLA tercapai, 25% gagal	SLA tidak konsisten, perlu peningkatan pemantauan dan otomatisasi
Apa yang diperlukan untuk pengembangan sistem?	Peningkatan kapasitas dan migrasi ke cloud	Perlu skala yang lebih besar untuk menangani volume data

- ***Service Catalogue Management***

Kondisi Saat Ini: Katalog layanan mencakup informasi dasar, seperti deskripsi layanan dan prosedur permintaan. Namun, tidak semua layanan tercantum secara rinci, seperti layanan terkait eskalasi keluhan. Kesenjangan: Pengguna sering merasa kebingungan karena kurangnya informasi spesifik mengenai layanan tambahan yang tersedia.

- ***Service Level Management***

Kondisi Saat Ini: *SLA* yang ada mencakup waktu tanggapan awal (2 jam) dan penyelesaian masalah (1 hari kerja), tetapi laporan menunjukkan bahwa 25% secara otomatis memantau pemenuhan *SLA*, sehingga pencapaian target sering terabaikan.

- ***Capacity Management***

Kondisi Saat Ini: Sistem *server* mengalami penurunan performa saat menangani lebih dari 100 pengguna secara bersamaan, terutama saat menghasilkan laporan harian. Kesenjangan: Tidak ada rencana jangka panjang untuk meningkatkan kapasitas atau memigrasi sistem ke infrastruktur berbasis *cloud*.

Pemetaan Kesenjangan Berdasarkan ITIL V.3 (*Domain Service Design*)

- ***Service Catalogue Management***: Katalog layanan tidak lengkap, memerlukan pembaruan agar sesuai dengan praktik terbaik ITIL.
- ***Service Level Management***: *SLA* tidak mencakup metrik tambahan seperti tingkat kepuasan pengguna dan waktu respon eskalasi.
- ***Capacity Management***: Infrastruktur saat ini tidak memadai untuk mendukung kebutuhan organisasi yang terus berkembang.

Rekomendasi Perbaikan

- ***Service Catalogue Management***:
 - ✓ Perbarui katalog layanan dengan informasi lengkap dan terstruktur, mencakup semua layanan yang tersedia.
 - ✓ Sediakan panduan penggunaan yang lebih terperinci dan pelatihan daring interaktif.
- ***Service Level Management***
 - ✓ Implementasikan sistem otomatis untuk memantau pemenuhan *SLA*.
 - ✓ Tambahkan metrik kepuasan pengguna ke dalam *SLA*.

- **Capacity Management**

- ✓ Tingkatkan kapasitas server atau migrasikan ke infrastruktur berbasis cloud.
- ✓ Arsitektur elastis untuk mengakomodasi peningkatan beban kerja di masa depan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan kerangka kerja *ITIL V.3 domain Service Design*, dapat disimpulkan bahwa sistem manajemen tugas dan pelaporan Evoluz telah memberikan manfaat signifikan dalam mendukung operasional perusahaan. Sistem ini berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan tugas internal karyawan dan mempercepat proses pelaporan pelanggan. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan dan kesenjangan yang memerlukan perhatian lebih lanjut.

1) Kelebihan Sistem Evoluz:

- Antarmuka pengguna yang intuitif dan cukup mudah digunakan, dengan skor rata-rata 3.8 dalam survei pengguna.
- Fitur pelaporan yang memungkinkan penyampaian keluhan atau permintaan secara cepat, memberikan keuntungan bagi pelanggan dan memperkuat hubungan perusahaan dengan pengguna.
- Meningkatkan koordinasi antar departemen melalui pengelolaan tugas yang terstruktur.

2) Kesenjangan dengan Standar ITIL:

- Service Catalogue Management: Katalog layanan belum mencakup seluruh informasi terkait layanan, sehingga pengguna sering merasa kebingungan.
- Service Level Management: Pemenuhan *SLA* masih kurang optimal, dengan 25% kasus tidak memenuhi target.
- Capacity Management: Infrastruktur *server* saat ini tidak memadai untuk mendukung kebutuhan organisasi yang terus berkembang.

3) Rekomendasi Perbaikan:

- Memperbarui katalog layanan dan menambahkan pelatihan daring untuk pengguna.
- Mengimplementasikan pemantauan *SLA* secara otomatis dan menambahkan metrik baru seperti tingkat kepuasan pengguna.
- Meningkatkan kapasitas *server* atau memigrasi sistem ke infrastruktur berbasis cloud untuk mendukung peningkatan jumlah pengguna.

Secara keseluruhan, sistem Evoluz menunjukkan potensi besar sebagai alat strategis dalam mendukung kegiatan operasional PT xyz Teknologi. Namun, keberhasilan sistem ini dalam memberikan nilai tambah yang maksimal memerlukan perhatian serius terhadap kesenjangan yang ada, terutama dalam pengelolaan kapasitas, katalog layanan, dan SLA. Dengan langkah perbaikan yang terarah dan konsisten, Evoluz dapat menjadi salah satu pilar utama dalam mencapai efisiensi operasional dan meningkatkan daya saing perusahaan di pasar.

DAFTAR REFERENSI

- Bernanda, D. Y., Widjaja, M. D., Sutria, K., Rahman, M. R., & Andry, J. F. (2023). Audit Sistem Jubelio Pada Perusahaan Peralatan Elektronik Menggunakan Domain Service Design ITIL V3. *Jurnal Fasilkom*, 13(3), 554–562. <https://doi.org/10.37859/jf.v13i3.5978>
- DWI JULISA UTARI, Nurcahyo, G. W., & Yunus, Y. (2023). Sistem pendukung keputusan menggunakan metode analytical hierarchy process (ahp) dalam penentuan kualitas bibit cabai. *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 4(1), 106–115. <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i1.4743>
- Haryanti, T., & Pribadi, A. (2019). E-commerce service design readiness using ITIL framework with IT balanced scorecard objective (Case Study: University e-Commerce). *Procedia Computer Science*, 161, 283–290. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.125>
- Istiawan, N., & Nuralia, N. (2021). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Koleksi Museum Berbasis Web (Studi Kasus Museum Negeri Provinsi Lampung). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa ...*, 2(1), 102–109. <https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika/article/view/731%0Ahttps://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika/article/download/731/268>
- Kumala, N. K. R., Puspaningrum, A. S., & Setiawansyah, S. (2020). E-Delivery Makanan Berbasis Mobile (Studi Kasus : Okonomix Kedaton Bandar Lampung). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 105–110. <https://doi.org/10.33365/jtsi.v1i2.607>
- Megawaty, D. A., Setiawansyah, S., Alita, D., & Dewi, P. S. (2021). Teknologi dalam pengelolaan administrasi keuangan komite sekolah untuk meningkatkan transparansi keuangan. *Riau Journal of Empowerment*, 4(2), 95–104. <https://doi.org/10.31258/raje.4.2.95-104>
- Pirinen, R., & Rajamäki, J. (2010). *Integrative Student-Centered Research and Development Work* (Issue May). http://www.laurea.fi/en/Research/Publications/Publication_archive/Documents/B37.pdf
- Rabhani, A. P., Maharani, A., Putrie, A. A., Anggraeni, D., Azisabil, H. F., Cantika, I., Cahyani, I., Destianti, L. L., Mahmud, P. T., & Firmansyah, R. (2020). Audit Sistem Informasi Absensi Pada Kejaksaan Negeri Kota Bandung Menggunakan Framework Cobit 5. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 9(2), 275–280. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v9i2.890>

- Reginal, U., & Rahmadhani, A. Y. (2021). Pengembangan Sistem Informasi Web Jasa Tour Dan Travel. *Jurnal Ilmu Data*, 1(1), 2021. <http://ilmudata.org/index.php/ilmudata/article/view/18>
- Suroso, F., Febriza Imansuri, Gita Mustika Rahmah, & Thoriq Albar Prabaswara. (2024). Audit Aplikasi Dana Berdasarkan Pengguna Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 4(1), 260–266. <https://doi.org/10.51454/decode.v4i1.292>
- Vilarinho, S., & Da Silva, M. M. (2013). Risk management model in ITIL. *Sociotechnical Enterprise Information Systems Design and Integration*, 207–214. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-3664-4.ch013>