

## **Analisis Penerapan Startup Kukit (Kurir Kite) Menggunakan Framework Ilil V3 Pada Cv. Jagoanya Iklan**

Wiwin Tri Astuti<sup>1</sup>, Ice Keristina<sup>2</sup>, Lenny Ramadhon<sup>3</sup>, Tata Sutabri<sup>4</sup>,

<sup>1,2</sup>Pascasarjana Teknik Informatika, Universitas Binadarma Palembang

### **Abstrak**

Aplikasi Kukit (Kurir Kite) adalah aplikasi khusus untuk pengantaran barang yang dikembangkan oleh CV. Jagoanya Iklan. Aplikasi ini dibangun untuk membantu masyarakat kota Pagar Alam dalam melakukan transaksi jarak jauh yang langsung bisa diantar oleh kurir lokal kota Pagar Alam. Selama ini proses transaksi masyarakat kota Pagar Alam masih melalui facebook, wa atau media sosial lainnya. Sehingga masih mengalami beberapa kendala pengiriman ketika terjadi transaksi antara penjual dan pembeli. Oleh karena itu, muncullah sebuah startup yang berfokus pada pengiriman barang lokal yang ada di kota Pagar Alam yaitu aplikasi Kukit (Kurir Kite). Hal ini dapat mempermudah masyarakat ketika ingin membeli sesuatu namun tidak ingin repot berpergian. Dan aplikasi ini adalah aplikasi yang baru rilis, sehingga belum banyak diketahui oleh masyarakat kota Pagar Alam. Pada Penelitian ini framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3.

**Kata Kunci:** Aplikasi, Startup, Kukit, Framework, ITIL V3

### **Abstract**

*The Kukit application (Kite Courier) is a special application for delivering goods developed by CV. Advertising expert. This application was built to help the people of Pagar Alam city carry out long-distance transactions which can be delivered directly by local couriers in Pagar Alam city. So far, the transaction process for the people of Pagar Alam city is still via Facebook, WA or other social media. So there are still some delivery problems when transactions occur between sellers and buyers. Therefore, a startup emerged that focuses on delivering local goods in the city of Pagar Alam, namely the Kukit application (Kurir Kite). This can make it easier for people when they want to buy something but don't want the hassle of traveling. And this application is a newly released application, so it is not widely known by the people of Pagar Alam city. In this research, the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 framework.*

**Keywords:** Application, Startup, Kit, Framework, ITIL V3

---

Copyright (c) 2023 Wiwin Tri Astuti, Ice Keristina, Lenny Ramadhona, Tata Sutabri

✉ Corresponding author :

Email Address : [wiwintriaastuti8@gmail.com](mailto:wiwintriaastuti8@gmail.com)<sup>1</sup> [icekristina25@gmail.com](mailto:icekristina25@gmail.com)<sup>2</sup>

[lennyramadhona17@gmail.com](mailto:lennyramadhona17@gmail.com)<sup>3</sup> [tata.sutabri@binadarma.ac.id](mailto:tata.sutabri@binadarma.ac.id)<sup>4</sup>

## **PENDAHULUAN**

Semakin berkembangnya zaman, teknologi semakin bertumbuh pesat. Dimana segala aspek kehidupan manusia sudah berevolusi ke dunia digital. Baik pendidikan, pemerintahan, ekonomi maupun bisnis. Pada saat ini salah satu hal yang berkembang sangat pesat adalah pada dunia startup, dimana para anak muda mulai mengembangkan ide-ide business mereka menjadi teknologi yang dapat digunakan oleh oleh banyak orang. Hal ini sangat membantu

**Analisis Penerapan Startup Kukit (Kurir Kite) Menggunakan Framework....**

manusia dalam berbagai bidang kehidupan. Beberapa diantaranya adalah startup pada bidang pengantaran barang.

Salah satu aplikasi yang sedang dikembangkan saat ini untuk pengantaran barang adalah aplikasi KUKIT (Kurir Kite). Aplikasi ini adalah aplikasi yang dibangun oleh CV. Jagonya Iklan untuk membantu masyarakat kota Pagar Alam dalam melakukan pembelian barang local yang ada di Kota Pagar Alam yang dapat langsung diantar ke rumah. Karena, selama ini masyarakat kota Pagar Alam hanya melakukan transaksi melalui facebook, wa, instagram serta media sosial lainnya. Sehingga terkadang masih mengalami beberapa kendala dalam prose trnsaksi maupun pengantaran. Oleh karena itu, aplikasi ini sangat membantu masyarakat sekitar baik pembeli maupun pedagang dapat bertransaksi melalui aplikasi ini dan barang akan diantar langsung oleh orang-orang yang sudah bergabung menjadi member KuKit (Kurir Kite).

Istilah startup sering dikaitkan dengan bisnis yang baru dirintis atau baru berkembang, biasanya merujuk pada semua perusahaan yang belum lama beroperasi dan identik dengan bisnis yang berbau teknologi. Neil Blumenthal, cofounder dan co-CEO dari Warby Parker mengatakan bahwa startup adalah suatu perusahaan yang bekerja untuk memecahkan masalah di mana solusinya tidak jelas dan kesuksesan tidak dijamin. Adora Cheung cofounder dan CEO dari Homejoy, salah satu hottest U.S Startups di tahun 2013 mengatakan bahwa startup is a state of mind (startup adalah keadaan pikiran). Menurut kamus Merriam-Webster startup adalah perusahaan bisnis pemula, sementara The American Herritage Dictionary mengatakan bahwa startup adalah bisnis yang baru saja memulai operasinya . Dari beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk dikategorikan sebagai startup sebuah bisnis atau perusahaan haruslah baru mulai beroperasi(1).

Penyusunan perencanaan kerangka kerja Sistem Informasi merupakan proses identifikasi portofolio aplikasi SI/TI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam peryusunan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya. Perencanaan strategis untuk sistem informasi harus sejalan dengan tujuan organisasi, memenuhi kebutuhan organisasi dan bermanfaat untuk organisasi. Pelaksanaan kegiatan dan tujuan organisasi harus dipertimbangkan ketika merencanakan inisiatif strategi.

Pada penelitian ini akan digunakan framework ITIL V3 untuk menganalisis penerapan aplikasi apakah sudah berjalan sebagaimana mestinya atau diperlukan perbaikan dalam beberapa aspek. Sehingga dapat menjadi acuan CV.Jagonya Iklan dalam mengembangkan aplikasi ini.

Penelitian tentang Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel Dengan Itil V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Kelurahan Di Balikpapan) oleh Deriyanti, sutra et all. Proses penyediaan layanan teknologi informasi berbasis ITIL V3 mengacu pada siklus hidup dari ITIL itu sendiri yang terdiri dari 5 bagian yaitu service strategy, service design, service transition, service operation dan continual service improvement, berdasarkan penerimaan secara keseluruhan penilaian ITIL V3 dapat ditrima(2).

Penelitian tentang Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version

3 oleh Ranius et all. Framework ITIL V3 Sangat Efektif Dan Relevan Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Aplikasi Pemesanan Tiket KAI Access. Dengan Mengikuti ITIL V3 Service Management Lifecycle, Maka Pihak PT. KAI Bisa Memastikan Terhadap Layanan Yang Telah Disediakan Agar Memenuhi Kebutuhan Pelanggan Dan Dapat Dioperasikan Secara Efisien Dan Efektif (3).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hal ini dilakukan karena lebih sederhana yaitu dapat dengan melakukan pengamatan langsung, wawancara dan studi pustaka. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah(3).

1. Studi literatur Langkah awal yang dilakukan yaitu dengan mencari bahan literatur berupa jurnal maupun buku best practice yang berkaitan dengan ITIL versi 3. Penulis juga mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan pemanfaatan metode ITIL versi 3 yang bersumber pada jurnal penelitian nasional maupun internasional, dan ditunjang juga buku ITIL versi 3.
2. Survey kuesioner Kuesioner disebarakan kepada pengelola Aplikasi KuKit (Kurir Kite) yaitu CV. Jagonya Iklan untuk mendapatkan data sesuai dengan apa yang diharapkan. Data kuesioner ini berupa data mentah yang kemudian diolah. Data kuesioner ini pembuatannya berdasarkan ITIL domain service design yang terdiri atas service catalogue management, service level management, availability management, IT service continuity management, information security menegement, and supplier management. Proses-proses tersebut dibuat dengan tujuan untuk mengetahui desain yang digunakan untuk layanan TI yang meliputi arsitektur TI, proses, kebijakan, serta dokumentasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sekarang dan pada masa yang akan datang.
3. Observasi ini dilakukan dengan mengamati infrastruktur teknologi informasi yang mencakup software, hardware, maupun brainware pada Aplilasi KuKit (Kurir Kite) oleh CV. Jagonya Iklan. Dari pendukung fisik maupun non fisik yang berkaitan dengan infrastruktur penulis amati. Data ini masih berupa data mentah yang kemudian diolah dengan menggunakan excel.

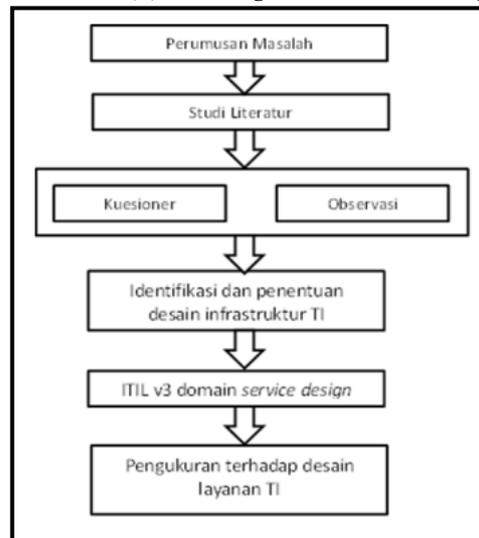
Benyamin Langgu Sinaga melakukan penelitian mengenai Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Berbasis COBIT 5 Dalam Pelayanan Sistem Informasi Akademik Di Universitas Pendidikan Ganesha. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah keterlambatan pengunduhan dan Registrasi (KRS) dengan pendekatan kerangka COBIT 5. Setelah dilakukan penelitian didapatkan rata-rata selisih seluruh metode yang diteliti sebesar 2,20 sehingga perlu dilakukan penyesuaian pada masing-masing metode. Hasil penelitian menunjukkan rata-rata perkembangan pengelolaan TI pada layanan SIAK saat ini sebesar 2,98 yang berada pada level 3 (estabilised) [3].

Penelitian yang dilakukan oleh Achyar Al-Rasyid mengenai penilaian sistem informasi menurut COBIT 5 dengan fokus pada bidang Delivery, Service and Support (DSS), dengan tujuan untuk menilai kapasitas dan menyusun rekomendasi pengelolaan TI Manajemen gedung Unit Pelaksana Sistem Informasi PT Telkom Community Development (CDC ) Kantor Lingkungan Hidup (SIM-BL) tidak pernah melakukan penilaian terhadap pengelolaan TI yang digunakan untuk mencapai tujuan dan prioritas pengelolaan dan pengendalian TI. Ditetapkan bahwa seluruh sumber daya yang diterima Unit SIMBL CDC PT Telkom berada

pada level 4 yaitu Proses Efektif, dan proyek yang akan diselesaikan berada pada level 5 yaitu optimalisasi yaitu menyelesaikan yang sudah ada sebagai ukuran umum. kerja Melakukan inovasi kegiatan yang baik dan mencapai tujuan [4].

### 1. ITSM (Information Technology Service Management)

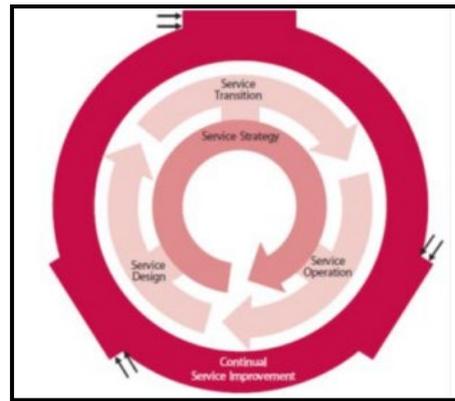
Information Technology Service Management (ITSM) merupakan salah satu metode best practice untuk mengelola teknologi informasi yang berfokus pada layanan kepada pelanggan. Semua layanan yang diberikan kepada pelanggan dikelola dengan baik menggunakan teknologi informasi. Pelanggan diberikan fasilitas berupa kenyamanan, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan melakukan transaksi terhadap proses bisnis melalui teknologi informasi. Beberapa manfaat yang didapatkan dalam mengelola bisnis dengan ITSM adalah sebagai berikut : (1) mutu pelayanan dapat meningkat, (2) pelanggan merasa dihormati dengan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memberikan masukan dan langsung ditanggapi, (4) proses bisnis yang dijalankan terpusat sehingga dapat dikontrol dengan baik, (5) tingkat kepercayaan pelanggan tinggi sehingga dapat meningkatkan produktifitas bisnis, dan (6) meningkatkan keuntungan.



Gambar 1. ITSM

### 2. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Awal mulaa ITIL diterbitkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh Her Majesty's Stationery Office (HMSO) di Inggris atas nama Central Communications and Telecommunications Agency (CCTA) sekarang CCTA dimasukan dalam Office of Government Commerce (OGC). Penggunaan awal pada ITIL terbatas di Inggris dan Belanda. Versi kedua ITIL diterbitkan sebagai suatu set revisi buku antara tahun 2000 dan 2004. ITIL versi 3 mulai diperbaiki dan ditingkat pada tahun 2007, terdiri dari lima buku inti yang mencakup siklus hidup layanan (service lifecycle), bersama-sama dengan Official Introduction. Kelima buku tersebut meliputi Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement (OGC, 2007). Dari lima domain tersebut dapat digambarkan dlam siklus hidup layanan ITIL.



**Gambar 2.** Siklus ITIL

Siklus hidup layanan teknologi informasi dengan ITIL v3 diawali dari strategi layanan yang berfungsi untuk menganalisa kebutuhan terhadap bisnis. Kemudian dilanjutkan ke desain layanan yang berfungsi untuk melakukan perubahan terhadap pola bisnis dengan mendesain infrastruktur, kualitas layanan, kebijakan terhadap keamanan layanan, dan melakukan pengukuran terhadap layanan teknologi informasi. Transisi layanan merupakan langkah berikutnya setelah melakukan desain terhadap layanan. Pada tahapan ini fokusnya adalah memberikan layanan terbaik terhadap semua layanan dan memberikan nilai tambah terhadap layanan. Setelah pelanggan mendapatkan layanan terbaik maka pada tahap selanjutnya adalah operasi layanan. Pada bagian ini pelanggan dapat memastikan bahwa transaksi yang sudah dilakukan akan diterima dan disampaikan dengan baik. Tahapan yang terakhir yaitu melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan dan memastikan bahwa pada bagian-bagian tersebut sudah berjalan sesuai dengan fungsinya masing-masing (5).

### 3. ITIL v3 domain Service Design

ITIL domain service design yang terdiri atas (1) service catalogue management, (2) service level management, (3) capacity management, (4) availability management, (5) IT service continuity management, (6) information security management, and (7) supplier management. Desain layanan merupakan salah satu tahapan dalam siklus hidup layanan ITIL secara keseluruhan. Tujuan dan sasaran utama desain layanan adalah (1) proses ini memastikan bahwa dapat memberikan manfaat terhadap bisnis yang sudah disepakati, (2) proses yang dilakukan dapat menunjang terhadap siklus hidup layanan, (3) dapat mengidentifikasi serta mengelola terhadap risiko bisnis, (4) membangun infrastruktur TI yang aman, lingkungan layanan TI nyaman, arsitektur TI, kebijakan terhadap layanan, serta dokumen yang tersimpan dengan baik sehingga dapat menjadi solusi untuk kualitas layanan TI, (5) menempatkan sumber dayanya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya, (6) semua elemen saling berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan TI. Dalam prosesnya desain layanan tergantung terhadap empat elemen penting yang dikelompokkan dalam P. People: orang-orang, keahlian dan kemampuan yang terlibat dalam penyediaan layanan TI Product: teknologi dan sistem manajemen yang digunakan dalam memberikan layanan TI Processes: proses, peran dan aktifitas yang

terlibat dalam penyediaan layanan TI Partners: vendor, perusahaan dan penyedia yang digunakan untuk memberikan dan mendukung penyediaan layanan TI.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan sesuai dengan ITIL v3 domain service design diperoleh pernyataan yang terdapat dalam kuesioner :

**Tabel 1.** Kuesioner

No	Pernyataan	Jumlah Pernyataan
1.	Manajemen terhadap katalog layanan Aplikasi KuKit (Kurir Kite)	7
2.	Tingkat layanan terhadap pelanggan di Kota Pagar Alam	4
3.	Kesesuaian bisnis atau kapasitas manajemen pada CV. Jagonya Iklan	5
4.	Manajemen ketersediaan layanan serta dukungan Aplikasi KuKit (Kurir Kite)	9
5.	Organisasi (CV. Jagonya Iklan)	5
6.	Keberlangsungan layanan TI	7
7.	Pengelolaan terhadap keamanan informasi Pengelolaan terhadap penyedia atau supplier Aplikasi KuKit (Kurir Kite)	6
<b>JUMLAH</b>		<b>43</b>

Setelah dilakukan kuesioner terhadap responden dan sudah melalui beberapa tahapan maka dilakukan pengujian sebagai berikut:

**Tabel 2.** Pengujian dan evaluasi

Item	Tanggapan Responden					Skor	Kategori
	SB (5) %	B (4) %	C (3) %	KB (2) %	SK (1) %		
A	0,00	2,31	3,08	15,38	2,31	67	Cukup
B	1,54	3,85	7,69	7,69	2,31	83	Baik
C	0,00	2,31	3,85	15,38	1,54	69	Cukup
D	0,00	3,85	11,54	6,15	1,54	83	Baik
E	0,00	2,31	7,69	7,69	5,38	69	Cukup
F	0,00	0,00	3,85	15,38	3,85	60	Cukup
G	0,00	3,85	7,69	7,69	3,85	75	Baik

Berdasarkan hasil data kuesioner dapat diambil kesimpulan dengan memperhatikan pada tabel 2. Berdasarkan framework ITIL V3 domain service design yang terdiri dari 7 item diantaranya (a) Manajemen terhadap katalog layanan Aplikasi KuKit (Kurir Kite); (b) Tingkat layanan terhadap pelanggan di Kota Pagar Alam; (c) Kesesuaian bisnis atau kapasitas manajemen pada CV. Jagonya Iklan; (d) Manajemen ketersediaan layanan serta dukungan organisasi Aplikasi KuKit (Kurir Kite); (e) Keberlangsungan layanan TI; (f) Pengelolaan terhadap keamanan informasi Aplikasi KuKit (Kurir Kite); (g) Pengelolaan terhadap penyedia atau supplier Aplikasi KuKit (Kurir Kite). Dari ke-7 item tersebut Terdapat empat item yang perlu diperbaiki yaitu tentang manajemen terhadap katalog, kesesuaian bisnis atau kapasitas manajemen, keberlangsungan layanan TI, serta pengelolaan terhadap keamanan informasi. Terdapat tiga item yang penilaiannya dianggap cukup atau biasa yaitu tentang tingkat layanan terhadap pelanggan, manajemen ketersediaan layanan serta dukungan organisasi, dan pengelolaan terhadap penyedia atau supplier.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan ITIL v3 domain service design merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk membantu organisasi atau perusahaan untuk melakukan desain infrastruktur dalam penggunaan teknologi informasi, pada aplikasi KuKit (Kurir Kite) yang ada di kota Pagar Alam sudah baik namun perlu dilakukan beberapa perbaikan.

### **Referensi :**

1. Yusian DR, Aulia N. Start Up Digital Business: Mengenal Peluang Dan Tips Bisnis Bagi Para Pemula. *J Pengabdian Masyarakat INOTEC UUI*. 2021;3(2):34-9.
2. Deriyanti S, Hermawansyah A, Wahyuni N. Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel Dengan Itil V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Kelurahan Di Balikpapan). *J Indones Sos Teknol*. 2022;3(8.5.2017):2003-5.
3. Idzha M, Ranius A, Sutabri T, Ranius AY, Vokasi F, Darma UB. Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna Pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indones J Multidiscip Soc Technol Homepage [Internet]*. 2023;1(2):135-40. Available From: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.136>
4. Fadli MR. Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*. 2021;21(1):33-54.
5. Herlinudinkhaji D. Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain Pada Universitas Selamat Sri Kendal. *Walisongo J Inf Technol*. 2019;1(1):61.