



Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Pembayaran UKT Mahasiswa Pada Aplikasi BSB Mobile Menggunakan ITIL V3

Nia Yolanda Sapitri^{1*}, Rita Sari², Amelia Caroline³, Eriene Dheanda Absharina⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

niayolandasapitri@gmail.com^{1*}, ritasariy01@gmail.com², ameliacaroline2017@gmail.com³,

erienedheanda@itsnusriwijaya.ac.id⁴

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dalam sektor perbankan mendorong pemanfaatan layanan digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, salah satunya melalui sistem pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) pada aplikasi BSB Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan sistem pembayaran UKT mahasiswa menggunakan framework ITIL V3 dengan fokus pada domain Service Operation yang meliputi Incident Management, Problem Management, dan Request Fulfillment. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna aplikasi BSB Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pembayaran UKT pada aplikasi BSB Mobile telah memiliki prosedur operasional dan dokumentasi layanan yang cukup baik dengan tingkat kematangan layanan berada pada level 3 (Defined). Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti downtime aplikasi, keterlambatan proses transaksi, gangguan sistem yang terjadi secara berulang, serta lambatnya penanganan insiden yang berdampak pada kepuasan pengguna. Selain itu, integrasi antara proses Incident Management dan Problem Management belum berjalan secara optimal sehingga akar permasalahan belum dapat diselesaikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem monitoring real-time, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta evaluasi layanan secara berkala guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan pembayaran UKT pada aplikasi BSB Mobile sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih andal dan responsif bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Kata kunci: ITIL V3, Service Operation, Perbankan Digital, Mobile Banking, Kualitas Layanan TI, BSB Mobile

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Perubahan tersebut ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan berbasis digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, aman, dan fleksibel. Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam sektor perbankan adalah layanan *mobile banking* yang saat ini menjadi kebutuhan utama masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi secara daring.

Layanan *mobile banking* tidak hanya digunakan untuk transaksi perbankan umum seperti transfer dan pembayaran tagihan, tetapi juga telah dimanfaatkan dalam sistem pembayaran pendidikan, salah satunya pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) mahasiswa. Melalui layanan ini, mahasiswa dapat melakukan pembayaran UKT secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke bank atau kampus. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pada sektor pendidikan maupun perbankan.

Aplikasi BSB Mobile sebagai salah satu layanan digital milik Bank Sumsel Babel Syariah menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan termasuk layanan pembayaran UKT mahasiswa. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu memberikan kemudahan akses layanan kepada pengguna secara cepat, aman, dan efisien. Selain itu, penggunaan aplikasi digital juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Meskipun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi BSB Mobile. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain gangguan sistem, *downtime* aplikasi, keterlambatan proses transaksi, serta lambatnya penanganan keluhan pengguna. Permasalahan tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pembayaran UKT dan berpotensi menghambat proses administrasi akademik yang membutuhkan ketepatan waktu pembayaran.

Sektor perbankan merupakan salah satu bidang yang sangat bergantung pada perkembangan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berbagai layanan digital seperti *mobile banking*, sistem

pembayaran digital, dan sistem informasi perbankan terus dikembangkan guna meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi. Dengan adanya teknologi informasi, perusahaan perbankan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, cepat, dan fleksibel sehingga mampu meningkatkan daya saing perusahaan di era digital (Salim et al., 2024).

Teknologi informasi juga memiliki peran penting dalam transformasi layanan perbankan digital karena mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan serta memberikan kemudahan akses layanan kepada nasabah kapan saja dan di mana saja. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala seperti ketidakstabilan sistem, gangguan layanan, dan rendahnya kualitas pengelolaan teknologi informasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan layanan TI yang baik agar sistem dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan (Rachmatullah & Sutabri, 2023).

Untuk mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi secara terstruktur dan sistematis, organisasi memerlukan suatu *framework* yang mampu membantu dalam mengelola layanan TI sesuai kebutuhan bisnis. Salah satu *framework* yang banyak digunakan dalam manajemen layanan teknologi informasi adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3. *Framework* ini menyediakan kumpulan *best practice* yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan teknologi informasi pada suatu organisasi.

ITIL V3 memiliki lima tahapan utama dalam siklus hidup layanan, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Kelima domain tersebut saling terintegrasi dalam mendukung pengelolaan layanan TI secara menyeluruh dan berkelanjutan. Penerapan ITIL V3 bertujuan untuk memastikan bahwa layanan teknologi informasi dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan bisnis serta mampu memberikan nilai tambah bagi organisasi maupun pengguna layanan (Agustina et al., 2024; Ariansyah et al., 2023).

Salah satu domain penting dalam ITIL V3 adalah *Service Operation*. Domain ini berfokus pada kegiatan operasional harian layanan TI yang bertujuan untuk memastikan layanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan stabil sesuai kebutuhan pengguna. *Service Operation* mencakup pengelolaan aplikasi, infrastruktur, dan aktivitas operasional lainnya yang mendukung penyampaian layanan teknologi informasi kepada pengguna akhir (Putri & Sutabri, 2023; Tarwoto et al., 2024).

Dalam domain *Service Operation*, terdapat beberapa proses penting yang mendukung kualitas layanan TI, di antaranya *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfillment*. *Incident Management* merupakan proses yang bertujuan untuk menangani gangguan layanan TI secara cepat agar layanan dapat kembali normal dan tidak mengganggu aktivitas pengguna. Sementara itu, *Problem Management* berfokus pada identifikasi akar penyebab masalah guna mencegah terjadinya gangguan yang berulang pada sistem layanan.

Selain itu, *Request Fulfillment* merupakan proses yang digunakan untuk menangani berbagai permintaan layanan dari pengguna, seperti permintaan informasi, bantuan teknis, maupun akses layanan tambahan. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap permintaan pengguna dapat diproses secara cepat, efisien, dan terstandarisasi. Dalam konteks layanan perbankan digital, proses *Request Fulfillment* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan (Tarwoto et al., 2024).

Penerapan ITIL V3 juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI melalui konsep *maturity level*. Pengukuran tingkat kematangan dilakukan untuk mengetahui sejauh mana proses pengelolaan layanan TI telah diterapkan secara baik dan terstruktur dalam suatu organisasi. Tingkat kematangan dimulai dari level terendah yaitu *non-existent* hingga level tertinggi yaitu *optimized*. Dengan mengetahui tingkat kematangan layanan TI, organisasi dapat melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan (Tarwoto et al., 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi pada sektor perbankan. Penerapan ITIL V3 terbukti mampu membantu organisasi dalam meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan risiko gangguan layanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital yang diberikan. Selain itu, pengelolaan layanan TI yang baik juga mampu meningkatkan keandalan sistem dan mendukung terciptanya layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna (Agustina et al., 2024; Ariansyah et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmatullah dan Sutabri (2023) menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 pada layanan *mobile banking* mampu membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan layanan teknologi informasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Putri dan Sutabri (2023) juga menjelaskan bahwa penerapan domain *Service Operation* dalam ITIL V3 dapat membantu organisasi dalam menjaga stabilitas layanan dan meningkatkan efektivitas penanganan gangguan layanan TI.

Meskipun penelitian mengenai penerapan ITIL V3 pada layanan perbankan digital telah banyak dilakukan, penelitian yang secara khusus membahas evaluasi kualitas layanan sistem pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan sistem pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile menggunakan *framework* ITIL V3 dengan

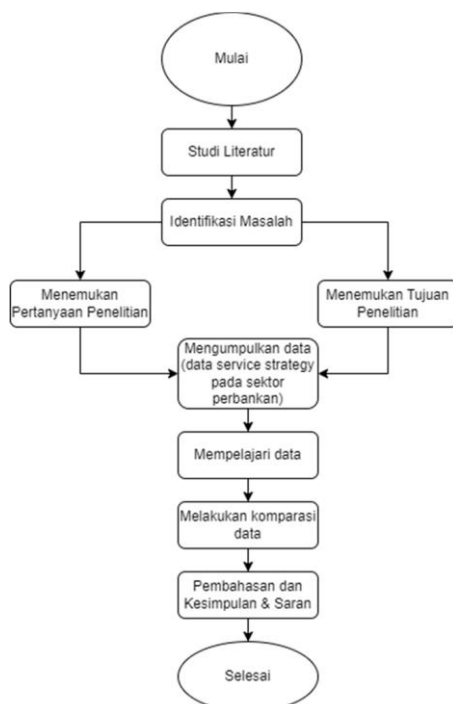
fokus pada domain *Service Operation*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pengelolaan layanan TI serta rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan pembayaran UKT agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis kualitas layanan sistem pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*. Metode ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengumpulan dan analisis data yang bersifat kualitatif, seperti pandangan, opini, dan persepsi pengguna terhadap layanan pembayaran UKT mahasiswa. Fokus penelitian diarahkan pada domain *Service Operation* yang meliputi proses *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfillment* karena ketiga proses tersebut berkaitan langsung dengan operasional layanan pembayaran UKT pada aplikasi BSB Mobile.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna aplikasi BSB Mobile. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi layanan pembayaran UKT secara langsung, sedangkan wawancara dilakukan kepada pihak terkait seperti tim IT Bank Sumsel Babel Syariah dan pihak administrasi universitas untuk memperoleh informasi mengenai pengelolaan layanan teknologi informasi. Selain itu, kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan pembayaran UKT yang diberikan melalui aplikasi BSB Mobile.

Tahapan penelitian dilakukan dengan mengikuti *Service Management Lifecycle* pada ITIL V3, dimulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis layanan berdasarkan domain *Service Operation*, hingga penilaian tingkat kematangan layanan (*maturity level*). Hasil analisis digunakan untuk mengetahui tingkat pengelolaan layanan TI pada sistem pembayaran UKT mahasiswa serta menyusun rekomendasi perbaikan layanan agar kualitas layanan aplikasi BSB Mobile dapat menjadi lebih efektif, efisien, stabil, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Ariansyah et al., 2023).



Gambar 1 Alur Metode Penelitian

3. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap penerapan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* pada sistem pembayaran UKT mahasiswa melalui aplikasi BSB Mobile, penelitian ini memfokuskan evaluasi pada domain *Service Operation*. Domain ini dipilih karena berkaitan langsung dengan aktivitas operasional layanan teknologi informasi yang digunakan mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT secara daring. Dalam implementasinya, layanan pembayaran UKT memerlukan sistem yang stabil, cepat, aman, dan mampu memberikan pelayanan yang responsif agar proses transaksi dapat berjalan secara optimal.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada proses pembayaran UKT mahasiswa, wawancara dengan tim IT Bank Sumsel Babel Syariah dan pihak administrasi universitas, serta penyebaran kuesioner kepada

mahasiswa pengguna aplikasi BSB Mobile. Observasi dilakukan untuk mengetahui kondisi layanan yang berjalan di lapangan, sedangkan wawancara dilakukan guna memperoleh informasi terkait pengelolaan layanan TI dan penanganan gangguan sistem. Selain itu, kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pembayaran UKT pada aplikasi BSB Mobile.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BSB Mobile telah memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan pembayaran UKT secara lebih praktis dan fleksibel. Sebagian besar mahasiswa menilai bahwa aplikasi ini mampu membantu proses pembayaran menjadi lebih cepat dibandingkan pembayaran secara konvensional. Penggunaan layanan digital juga dinilai lebih efisien karena pengguna dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke bank atau kampus.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas layanan pembayaran UKT mahasiswa. Gangguan yang paling sering terjadi meliputi *downtime* aplikasi saat periode pembayaran massal, keterlambatan proses transaksi, kegagalan sinkronisasi data pembayaran, serta lambatnya respons layanan bantuan ketika pengguna mengalami kendala. Permasalahan tersebut menyebabkan sebagian mahasiswa mengalami keterlambatan verifikasi pembayaran UKT pada sistem akademik universitas.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan ITIL V3, tingkat kematangan (*maturity level*) layanan TI pada sistem pembayaran UKT mahasiswa berada pada level 3 (*Defined*). Pada tingkat ini, organisasi telah memiliki prosedur operasional, dokumentasi layanan, dan standar kerja yang cukup jelas dalam mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi. Namun, implementasi layanan di lapangan masih belum berjalan secara optimal karena sebagian besar proses layanan masih bersifat reaktif dan belum sepenuhnya menerapkan pendekatan proaktif dalam mencegah gangguan layanan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi antar proses layanan TI masih belum berjalan secara maksimal. Proses *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfillment* masih berjalan secara terpisah sehingga penanganan gangguan belum dilakukan secara menyeluruh. Akibatnya, beberapa masalah yang sama masih sering terjadi secara berulang pada periode pembayaran berikutnya karena akar penyebab masalah belum sepenuhnya diselesaikan.

Hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan aplikasi BSB Mobile berada pada kategori cukup baik. Sebagian besar pengguna merasa terbantu dengan adanya layanan pembayaran UKT secara digital, namun masih terdapat keluhan terkait stabilitas sistem dan kecepatan respons layanan bantuan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan pembayaran UKT masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan ITIL V3 pada layanan pembayaran UKT mahasiswa melalui aplikasi BSB Mobile telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan pada aspek operasional layanan TI. Peningkatan sistem monitoring, integrasi antar proses layanan, penguatan infrastruktur teknologi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan agar kualitas layanan pembayaran UKT dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan stabil.

3.1 Incident Management

Proses *Incident Management* merupakan salah satu proses penting dalam domain *Service Operation* yang bertujuan untuk memastikan gangguan layanan dapat ditangani secara cepat agar aktivitas pengguna tidak terganggu dalam waktu yang lama. Dalam layanan pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile, proses ini memiliki peran penting karena layanan pembayaran harus dapat diakses secara stabil selama periode pembayaran berlangsung. Gangguan kecil sekalipun dapat berdampak pada keterlambatan pembayaran dan menurunkan kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi, beberapa jenis insiden yang paling sering terjadi pada aplikasi BSB Mobile meliputi gagal transaksi pembayaran, aplikasi keluar secara otomatis (*logout*), *error* saat proses *upload* bukti pembayaran, keterlambatan verifikasi pembayaran, serta *downtime* aplikasi ketika jumlah pengguna meningkat secara signifikan. Gangguan tersebut umumnya terjadi pada periode pembayaran UKT karena tingginya jumlah mahasiswa yang mengakses sistem secara bersamaan dalam waktu tertentu.

Hasil wawancara dengan pihak tim IT menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki prosedur penanganan insiden yang cukup baik. Setiap laporan gangguan yang masuk akan dicatat dan diteruskan kepada tim teknis untuk dilakukan proses penanganan sesuai tingkat prioritas masalah yang terjadi. Selain itu, pihak bank juga telah menyediakan layanan bantuan melalui *customer service*, *call center*, dan media komunikasi digital untuk membantu pengguna yang mengalami kendala saat melakukan pembayaran UKT.

Meskipun prosedur penanganan insiden telah tersedia, proses deteksi gangguan masih bersifat manual dan sangat bergantung pada laporan pengguna. Sistem monitoring otomatis belum diterapkan secara optimal sehingga beberapa gangguan baru diketahui setelah mahasiswa menyampaikan keluhan kepada pihak bank maupun

universitas. Kondisi ini menyebabkan proses penanganan insiden menjadi lebih lambat dan berdampak pada keterlambatan pemulihan layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu respons penanganan insiden pada kondisi normal berkisar antara 2–4 jam. Namun, pada masa pembayaran UKT dengan jumlah transaksi yang tinggi, proses penanganan sering kali membutuhkan waktu lebih dari 24 jam karena tingginya beban layanan dan keterbatasan sumber daya teknis yang tersedia. Keterlambatan tersebut berdampak pada proses administrasi akademik mahasiswa karena status pembayaran belum dapat diverifikasi tepat waktu oleh sistem universitas.

Selain itu, hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa merasa kurang puas terhadap kecepatan respons layanan ketika terjadi gangguan transaksi. Pengguna menilai bahwa informasi terkait status perbaikan layanan masih kurang transparan sehingga pengguna harus menghubungi layanan bantuan secara berulang untuk memperoleh informasi perkembangan penanganan masalah yang sedang terjadi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmatullah dan Sutabri (2023) pada aplikasi BRI Mobile yang menunjukkan bahwa proses *Incident Management* masih bersifat reaktif. Penanganan gangguan layanan belum mampu meminimalkan dampak terhadap pengguna akhir karena organisasi masih berfokus pada pemulihan layanan setelah gangguan terjadi, bukan pada deteksi dini dan pencegahan gangguan secara proaktif.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperlukan peningkatan pada proses *Incident Management* melalui penerapan sistem monitoring *real-time*, peningkatan kapasitas server saat periode pembayaran UKT, serta penyediaan sistem notifikasi otomatis kepada pengguna ketika terjadi gangguan layanan. Dengan adanya peningkatan tersebut, proses deteksi dan penanganan insiden diharapkan dapat dilakukan secara lebih cepat, efektif, dan mampu meningkatkan kualitas layanan pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile.

3.2 Problem Management

Problem Management merupakan proses dalam ITIL V3 yang bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah agar gangguan yang sama tidak terus terjadi secara berulang. Dalam layanan pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile, proses ini menjadi sangat penting karena beberapa gangguan yang terjadi memiliki pola permasalahan yang sama pada setiap periode pembayaran berlangsung.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa masalah yang sering muncul pada sistem pembayaran UKT meliputi kegagalan sinkronisasi data antara sistem universitas dengan sistem bank, ketidakstabilan *Application Programming Interface* (API), serta meningkatnya beban server akibat tingginya jumlah transaksi dalam waktu yang bersamaan. Permasalahan tersebut menyebabkan proses pembayaran menjadi lambat dan terkadang gagal diproses oleh sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan tim IT, pihak pengelola layanan sebenarnya telah memiliki dokumentasi terkait masalah yang pernah terjadi pada aplikasi BSB Mobile. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui jenis gangguan yang paling sering muncul selama layanan pembayaran UKT berlangsung. Namun, dokumentasi yang tersedia masih belum dimanfaatkan secara optimal untuk melakukan analisis akar penyebab masalah secara menyeluruh.

Pelaksanaan *Root Cause Analysis* (RCA) pada sistem pembayaran UKT juga belum dilakukan secara rutin dan terstruktur. Tim IT masih lebih berfokus pada pemulihan layanan agar sistem dapat segera digunakan kembali oleh pengguna. Akibatnya, beberapa masalah yang sama masih sering terjadi pada periode pembayaran berikutnya karena akar penyebab utama belum sepenuhnya diselesaikan.

Selain itu, kurangnya integrasi antara proses *Incident Management* dan *Problem Management* menyebabkan penanganan masalah hanya bersifat sementara. Gangguan layanan memang dapat dipulihkan dalam waktu tertentu, tetapi organisasi belum memiliki sistem pencegahan yang mampu mengurangi kemungkinan terjadinya masalah yang sama di masa mendatang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI masih belum sepenuhnya berjalan secara proaktif.

Hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa masih mengalami gangguan yang berulang saat menggunakan aplikasi BSB Mobile untuk pembayaran UKT. Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa masalah seperti keterlambatan transaksi dan *error* sistem sering terjadi setiap periode pembayaran tanpa adanya peningkatan layanan yang signifikan. Hal tersebut berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap stabilitas layanan aplikasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dan Sutabri (2023) yang menyatakan bahwa proses *Problem Management* masih memerlukan peningkatan pada aspek *hardware*, *software*, infrastruktur, dan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). Pengelolaan layanan TI yang belum optimal menyebabkan organisasi kesulitan dalam mengurangi permasalahan berulang dan menjaga stabilitas layanan teknologi informasi secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, organisasi perlu meningkatkan proses *Problem Management* melalui pelaksanaan *Root Cause Analysis* secara rutin, peningkatan integrasi antar proses layanan, serta penguatan infrastruktur sistem untuk mendukung stabilitas aplikasi pada periode pembayaran massal. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas layanan pembayaran UKT mahasiswa dapat menjadi lebih stabil, efektif, dan mampu mengurangi terjadinya gangguan berulang.

3.3 Request Fulfillment

Request Fulfillment merupakan proses dalam ITIL V3 yang digunakan untuk menangani berbagai permintaan layanan dari pengguna secara cepat dan terstandarisasi. Dalam layanan pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile, proses ini berkaitan dengan berbagai kebutuhan pengguna seperti pengecekan status pembayaran, permintaan reset akun, bantuan teknis, dan permintaan informasi terkait transaksi pembayaran UKT.

Berdasarkan hasil observasi, proses *Request Fulfillment* pada aplikasi BSB Mobile telah berjalan cukup baik dibandingkan proses layanan lainnya. Pengguna dapat menghubungi layanan bantuan melalui beberapa media seperti *call center*, layanan *chat*, dan pusat bantuan digital yang disediakan oleh pihak bank. Selain itu, pihak universitas juga turut membantu mahasiswa dalam proses verifikasi dan pengecekan status pembayaran UKT.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak bank telah memiliki prosedur layanan yang cukup jelas dalam menangani permintaan pengguna. Setiap permintaan layanan yang masuk akan dicatat dan diproses sesuai jenis kebutuhan pengguna. Permintaan sederhana seperti pengecekan status pembayaran umumnya dapat diselesaikan dalam waktu singkat, sedangkan permintaan yang berkaitan dengan gangguan teknis memerlukan koordinasi lebih lanjut dengan tim IT.

Berdasarkan hasil kuesioner, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses *Request Fulfillment* berada pada kisaran 70–75%. Sebagian besar pengguna menilai bahwa layanan bantuan yang diberikan sudah cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan administratif maupun teknis yang terjadi saat proses pembayaran UKT berlangsung. Pengguna juga menilai bahwa petugas layanan cukup komunikatif dalam memberikan informasi terkait status transaksi pembayaran.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan pengguna, terutama terkait lambatnya respons layanan bantuan di luar jam operasional. Ketika terjadi gangguan transaksi pada malam hari atau akhir pekan, pengguna harus menunggu hingga jam operasional berikutnya untuk memperoleh bantuan dari pihak bank. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa mahasiswa mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan proses pembayaran UKT.

Selain itu, sistem layanan mandiri (*self-service portal*) pada aplikasi BSB Mobile masih belum tersedia secara optimal. Pengguna masih sangat bergantung pada bantuan manual dari petugas layanan ketika mengalami kendala transaksi atau membutuhkan informasi tertentu. Hal ini menyebabkan jumlah permintaan layanan meningkat cukup tinggi pada periode pembayaran UKT sehingga membebani petugas layanan yang tersedia.

Penelitian ini menunjukkan bahwa proses *Request Fulfillment* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan perbankan digital. Semakin cepat dan responsif layanan bantuan yang diberikan, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan aplikasi juga akan meningkat. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa proses pemenuhan permintaan layanan dapat berjalan secara efektif dan konsisten.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, diperlukan pengembangan layanan *Request Fulfillment* melalui penyediaan sistem layanan mandiri berbasis digital, peningkatan kualitas layanan bantuan pengguna, serta penambahan kanal komunikasi yang lebih responsif. Dengan adanya peningkatan tersebut, layanan pembayaran UKT mahasiswa pada aplikasi BSB Mobile diharapkan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien bagi seluruh pengguna.

3.4 Pembahasan

Secara keseluruhan, penerapan ITIL V3 pada domain *Service Operation* dalam layanan pembayaran UKT mahasiswa melalui aplikasi BSB Mobile menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki dasar pengelolaan layanan TI yang cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya prosedur operasional, dokumentasi layanan, dan pembagian tugas yang jelas dalam mendukung proses pembayaran UKT mahasiswa. Keberadaan standar operasional tersebut membantu organisasi dalam menjaga keberlangsungan layanan agar tetap dapat digunakan oleh pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kematangan layanan TI pada sistem pembayaran UKT mahasiswa berada pada level 3 (*Defined*). Tingkat ini menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki proses layanan yang terdokumentasi dan diterapkan secara formal. Akan tetapi, implementasi layanan masih belum berjalan secara optimal karena sebagian besar proses layanan masih bersifat reaktif. Organisasi masih lebih berfokus pada penanganan gangguan setelah masalah terjadi dibandingkan melakukan pencegahan gangguan secara proaktif.

Permasalahan utama yang ditemukan pada layanan pembayaran UKT mahasiswa terletak pada aspek stabilitas sistem dan pengelolaan layanan operasional. Pada periode pembayaran massal, jumlah pengguna yang meningkat secara signifikan menyebabkan beban server menjadi lebih tinggi sehingga aplikasi sering mengalami *downtime* dan keterlambatan transaksi. Kondisi tersebut berdampak langsung terhadap kepuasan mahasiswa karena proses pembayaran dan verifikasi transaksi menjadi terhambat.

Selain itu, proses *Incident Management* yang masih bergantung pada laporan pengguna menyebabkan penanganan gangguan menjadi kurang efektif. Sistem monitoring otomatis belum diterapkan secara optimal sehingga beberapa gangguan baru diketahui setelah pengguna menyampaikan keluhan kepada pihak bank atau universitas. Kondisi ini menyebabkan waktu respons penanganan insiden menjadi lebih lama dan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pengguna akhir.

Pada proses *Problem Management*, organisasi juga masih menghadapi kendala dalam melakukan analisis akar masalah secara menyeluruh. Fokus utama tim IT masih lebih banyak diarahkan pada pemulihan layanan dalam jangka pendek dibandingkan upaya pencegahan masalah secara berkelanjutan. Akibatnya, beberapa gangguan yang sama masih sering terjadi pada setiap periode pembayaran UKT karena akar penyebab masalah belum sepenuhnya terselesaikan.

Sementara itu, proses *Request Fulfillment* dinilai memiliki performa yang relatif lebih baik dibandingkan dua proses lainnya. Sebagian besar pengguna merasa cukup puas terhadap layanan bantuan yang diberikan oleh pihak bank. Akan tetapi, pengguna masih mengeluhkan lambatnya respons layanan bantuan di luar jam operasional serta belum tersedianya sistem layanan mandiri (*self-service portal*) yang dapat membantu pengguna menyelesaikan kendala sederhana secara mandiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmatullah dan Sutabri (2023) yang menyatakan bahwa layanan *mobile banking* masih menghadapi berbagai kendala seperti masalah performa aplikasi, *downtime*, dan kualitas dukungan teknis yang belum optimal. Selain itu, penelitian Putri dan Sutabri (2023) juga menjelaskan bahwa pada domain *Service Operation* diperlukan peningkatan infrastruktur pendukung dan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang lebih baik agar layanan TI dapat berjalan lebih efektif dan stabil.

Kurangnya integrasi antara proses *Incident Management* dan *Problem Management* menyebabkan penanganan masalah masih bersifat sementara tanpa menyelesaikan akar permasalahan secara menyeluruh. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang memahami implementasi ITIL V3 serta belum optimalnya *capacity planning* sebelum periode pembayaran UKT menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas layanan aplikasi BSB Mobile.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi BSB Mobile, yaitu:

1. *Service Strategy*: Menyusun strategi layanan TI yang lebih selaras dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi digital agar layanan tetap relevan dan kompetitif.
2. *Service Design*: Melakukan perancangan ulang proses *Problem Management* dengan sistem klasifikasi masalah, prioritas penanganan, dan prosedur eskalasi yang lebih jelas.
3. *Service Transition*: Meningkatkan proses pengujian dan implementasi sistem agar setiap perubahan layanan tidak menimbulkan gangguan terhadap sistem yang sedang berjalan.
4. *Service Operation*: Mengimplementasikan sistem monitoring *real-time* serta meningkatkan integrasi antara *Incident Management* dan *Problem Management* agar proses penanganan gangguan dapat dilakukan secara lebih efektif (Rachmatullah & Sutabri, 2023).
5. *Continual Service Improvement*: Melakukan evaluasi layanan secara berkala serta meningkatkan kompetensi sumber daya manusia guna mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penerapan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 pada sistem pembayaran UKT mahasiswa melalui aplikasi BSB Mobile Bank Sumsel Babel Syariah berada pada tingkat kematangan layanan level 3 (*Defined*) khususnya pada domain *Service Operation*. Proses utama seperti *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Request Fulfillment* telah memiliki dokumentasi serta standar prosedur operasional yang cukup jelas dalam mendukung layanan pembayaran UKT mahasiswa secara digital. Meskipun demikian, pelaksanaan layanan masih belum berjalan secara optimal karena masih ditemukan beberapa kendala seperti *downtime* aplikasi pada periode pembayaran UKT, keterlambatan proses transaksi, lambatnya penanganan insiden, serta kurang optimalnya integrasi antar proses layanan TI. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan masih bersifat reaktif sehingga kualitas layanan pembayaran UKT belum sepenuhnya mampu mendukung transaksi yang cepat, stabil, dan andal bagi mahasiswa

sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 dapat membantu organisasi dalam mengevaluasi kualitas layanan teknologi informasi serta mengidentifikasi berbagai permasalahan operasional yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan melalui penerapan sistem monitoring *real-time*, penguatan integrasi antara proses *Incident Management* dan *Problem Management*, serta pelaksanaan *Root Cause Analysis* secara rutin agar gangguan layanan dapat diminimalkan dan kualitas layanan menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan ITIL V3, pembaruan *Service Level Agreement* (SLA) yang lebih adaptif terhadap karakteristik pembayaran UKT, serta penerapan *Continual Service Improvement* secara konsisten juga diperlukan untuk mendukung pengelolaan layanan TI yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dengan dilakukannya berbagai upaya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas layanan aplikasi BSB Mobile khususnya pada sistem pembayaran UKT mahasiswa dapat meningkat menjadi lebih efektif, efisien, responsif, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital Bank Sumsel Babel Syariah.

Reference

- Absharina, E. D., Virgiawan, A. K., & Fenando, F. (2025). Peran Big Data Dalam Meningkatkan Daya Saing Bisnis Di Era Digital. *Simtek: Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 10(1), 15-18.
- Ariansyah, B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Aplikasi Livin By Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Informatika Dan Teknologi (INTECH)*, 4(2), 64-68.
- D. Darma Wicaksono, Z. Zakaria, And E. Dheanda Absharina, "Central Publisher Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Pt Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar," Central Publisher, 2025.
- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3). *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 29-35. (Diperbarui Referensi Serupa Tahun 2022-2024)
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology*, 1(3), 190-195.
- Muhammad Asfari Alkaromi, Akhmal Angga Syahputra, Muhammad Asnafi Alkaromi, Ahnaf Vanning Al Haq, And Ito Setiawan, "Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Website Akademik," *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (Jpsi)*, Vol. 2, No. 4, Pp. 123-134, Nov. 2024.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology*, 1(2), 162-167.
- Rachmatullah, N., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan Pada Aplikasi Bri Mobile Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology*, 1(2).
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *JUPITER: Jurnal Penelitian Ilmu Dan Teknologi Komputer*, 13(1), 134-144.
- 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.
- Tarwoto, T., Ma'arifah, W., & Sarmini, S. (2024). Penilaian Information Technology Service Management Sistem Akademik Pada Domain Service Operation Dengan Pendekatan Framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 200-209.
- Valentino, E., Et Al. (2024). Examining IT Service Management Service Operations Utilizing The ITIL V3 Framework: A Case Study Of Dana. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Purwani, F., Santriyani, M. Y., Aulia, A. S., Fitriani, E., & Melisa, S. (2025). Evaluasi Manajemen TI Pada Perbankan Digital Syariah Sumsel Babel Dengan Menggunakan Framework ITIL. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2504-2509.
- Wahyuni, N., Saraswati, W. T., Hidayah, D. R., & Setiawan, I. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SEVICE OPERATION PADA APLIKASI DANA (Studi Kasus: Masyarakat Banyumas). *TEKNOFILE: Jurnal Sistem Informasi*, 2(12), 960-966.
- Izza, E. N., Milad, M. K., & Amrozi, Y. (2025). Analisis Manajemen Layanan Operasional Menggunakan Framework ITIL V3 Pada Aplikasi Jconnect Mobile. *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi Dan Teknologi Komputer (JUMISTIK)*, 4(1), 340-345