



Analisis Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3

Beni Ariansyah¹⁾, Tata Sutabri²⁾

^{1,2} Magister Teknik Informatika, Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma
 Jl. Jendral Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Seberang Ulu I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30264.
 email : ¹⁾beniariansyah95@yahoo.com, ²⁾tatasutabri@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 12 Oktober 2023

Revisi Akhir: 30 Oktober 2023

Diterbitkan *Online*: 30 November 2023

KATA KUNCI

Analisis layanan aplikasi Livin by Mandiri menggunakan framework ITIL V3

ABSTRACT

Dalam dunia perbankan untuk mewujudkan kepuasan kepada nasabahnya, dari segi pelayanan sangat berpengaruh terhadap profit dan nama baik perusahaan itu sendiri. Salah satunya mobile banking yang menjadi alat untuk membantu nasabah untuk bertransaksi dengan mudah dimana saja dan kapan saja. Pada penelitian ini penulis menganalisis pelayanan pada aplikasi mobile banking Bank Mandiri yaitu Livin by Mandiri menggunakan framework ITIL V3. Tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada pada aplikasi Livin by Mandiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi framework ITIL V3 dapat meningkatkan kepuasan layanan perbankan terutama pada aplikasi Livin by Mandiri dengan penggunaan ITIL V3 Service Management Lifecycle. Dengan penelitian tersebut dapat membantu bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan yang ada di aplikasi Livin by Mandiri.

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi dan Komunikasi terus berkembang dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dan berkomunikasi. Tuntutan masyarakat dalam kemudahan untuk berkomunikasi dan kecepatan dalam mendapatkan informasi ini akan berdampak positif bagi kehidupan masyarakat. Teknologi Informasi sudah banyak diterapkan di berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, kedokteran, kesehatan, dan perbankan.

Penerapan Teknologi informasi di industry perbankan juga semakin banyak perkembangan dari masa ke masa dan menjadi faktor penting untuk dunia perbankan. Adapun contoh dari penerapan Teknologi Informasi pada dunia perbankan yaitu :

1. SMS Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon

selular/handphone dengan menggunakan media SMS alias Short Message Service. Fitur SMS Banking antara lain layanan informasi mulai dari saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, hingga suku bunga. Selain itu, SMS Banking juga menyediakan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan. Sejumlah tagihan yang bisa dibayarkan di antaranya bayar listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, dan internet, hingga pembelian seperti pulsa atau tiket, serta berbagai fitur lainnya.

2. Mobile Banking atau sering disebut M-Banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan Mobile Banking dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada Subscriber Identity Module (SIM) Card, Unstructured

Supplementary Service Data (USSD), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Fitur-fitur layanan Mobile Banking antara lain layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat.

3. Internet Banking adalah layanan untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Ini merupakan kegiatan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi dan mendapatkan informasi lainnya melalui website milik bank. Nasabah dapat menggunakan perangkat komputer desktop, laptop, tablet, atau smartphone yang terhubung ke jaringan internet sebagai penghubung antara perangkat nasabah dengan sistem bank. Fitur layanan Internet Banking antara lain informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank.
4. ATM (Automatic Teller Machine) merupakan perangkat elektronik dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan seperti tarik tunai, setor, dan cek saldo, tanpa memerlukan teller bank. Mesin ini dapat ditemukan di berbagai lokasi, termasuk bank, pusat perbelanjaan, dan toko serba ada, sehingga memudahkan nasabah untuk mengakses dananya kapan saja dan dimana saja. ATM bekerja dengan menggunakan strip magnetik atau chip pada kartu bank untuk mengidentifikasi nasabah dan informasi rekening mereka.

Untuk meningkatkan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, Bank Mandiri terus meningkatkan kualitas layanannya tak hanya di cabang, Bank Mandiri juga terus meningkatkan pelayanan dari segi Teknologi Informasi yaitu Livin by Mandiri.

Tujuan dari penelitian ini juga untuk melakukan analisis dan pengukuran sejauh mana proses pemberian pelayanan aplikasi Livin by Mandiri yang berkaitan dengan kerangka kerja ITIL V3. Nantinya setelah dilakukan analisis akan ada rekomendasi yang diberikan untuk dapat diimplementasikan untuk memperbaiki proses layanan pada aplikasi Livin by Mandiri.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Livin by Mandiri

Livin by Mandiri merupakan aplikasi resmi dari PT Bank Mandiri (Persero) Tbk yang dapat digunakan untuk mengurus segala kebutuhan finansial nasabahnya. Mulai dari buka rekening *online*, intip saldo, transfer ke sesama

atau beda bank, *top up e-wallet*, dan masih banyak lagi [5].

2.2 ITIL V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL), kerangka kerja (Framework) yang dikembangkan oleh Office of Government Commerce (OGC) di Inggris. ITIL adalah sebuah pendekatan manajemen pelayanan IT yang paling banyak diterima diseluruh dunia, juga merupakan sekumpulan best practice dari manajemen pelayanan IT konsisten dan menyeluruh yang menyajikan pendekatan berkualitas pencapaian efektif dan efisien dalam penggunaan sistem informasi disebuah lingkungan bisnis, juga merupakan framework yang dapat dikembangkan dan diadaptasikan dalam pengembangan suatu sistem [4].

Framework ITIL V3 terdiri atas 5 komponen yaitu, Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation dan Continual Service Improvement [3]. Ke lima bagian dari komponen ITIL V3

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang bersifat kualitatif, seperti pandangan, opini dan persepsi dari responden [6] terkait layanan perbankan pada aplikasi Livin by Mandiri di Bank Mandiri KC Baturaja.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara. Responden yang diambil adalah nasabah Bank Mandiri yang aktif menggunakan aplikasi Livin by Mandiri.

Untuk melakukan analisis metode yang sesuai adalah dengan mengikuti ITIL V3. Service Management Lifecycle adalah dengan mengikuti proses yang telah ditetapkan dalam ITIL V3. Dengan menggunakan metode tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi biaya dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan yang diberikan. Dan juga ITIL V3 dapat membantu pihak bank untuk meningkatkan fleksibilitas dalam mengikuti perubahan dan perkembangan permintaan pasar [8].



Gambar 1. ITIL Service Lifecycle [5]

Komponen Service Management Lifecycle yaitu [7]:

1. Desain Layanan (Service Design)

Pada tahapan ini berkaitan rancangan layanan yang akan diberikan ke pelanggan. Dengan begitu pihak bank perlu merancang system yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memastikan kepada nasabah bahwa system tersebut dapat diimplementasikan dengan baik.

2. Strategi Layanan (Service Strategy)

Pada tahapan ini berkaitan dengan pengembangan strategi layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan tujuan dari bisnis bank itu sendiri. Pada tahapan ini diperlukan analisis kebutuhan dan perkembangan zaman pada saat ini untuk memastikan bahwa sistem yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

3. Transisi Layanan (Service Transition)

Pada tahapan ini berkaitan dengan proses perubahan atau pengenalan layanan baru ke dalam nasabah. Pada tahapan ini, bank perlu memastikan bahwa perubahan system baru tersebut dapat dilakukan uji coba terlebih dahulu kepada pegawai sebelum digunakan kepada nasabah.

4. Operasi Layanan (Service Operation)

Pada tahapan ini berkaitan dengan proses operasional layanan yang disediakan oleh bank. Pada tahapan ini, bank perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan berjalan dengan baik dan efisien serta dapat memenuhi SLA (Service Level Agreement) yang telah disepakati.

5. Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement)

Pada tahapan ini berkaitan dengan pengukuran dan pemantauan kinerja layanan yang disediakan oleh bank. Pada tahapan ini, bank perlu memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan begitu perlu dilakukan analisis menggunakan kelima tahap tersebut, agar pihak bank dapat memastikan

bahwa system yang dibuat dapat memenuhi kebutuhan yang nasabah inginkan [9].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelayanan pada aplikasi Livin by Mandiri menggunakan framework ITIL V3. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara [10].

Berikut adalah tabel pertanyaan wawancara yang dilakukan kepada nasabah dan Branch Operations Manager Bank Mandiri KC Baturaja terkait analisis pelayanan pada aplikasi Livin by Mandiri.

Tabel 1. Tabel Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Ceritakan pengalaman menggunakan aplikasi Livin by Mandiri?	Livin by Mandiri termasuk aplikasi mobile banking yang sangat mudah dioperasikan
2	Apa kelebihan dari aplikasi Livin by Mandiri?	Aplikasi Livin by Mandiri memiliki banyak fitur dan salah satu fitur yang tidak dimiliki bank lain yaitu nasabah dapat mengakses Kartu Kreditnya langsung di satu aplikasi.
3	Apa kekurangan dari aplikasi Livin by Mandiri?	Belum tersedia menu untuk pengajuan kredit pinjaman langsung dari aplikasi Livin by mandiri
4	Apa harapannya sebagai nasabah untuk aplikasi Livin by Mandiri?	Agar dapat memberikan menu untuk pengajuan pinjaman kredit sendiri dari aplikasi Livin by Mandiri langsung.
5	Bagaimana efektifitas dan efisiensi pengelolaan perubahan aplikasi Livin by Mandiri?	Pengelolaan perubahan masih sangat perlu ditingkatkan lagi mengingat zaman sekarang di Era Digital.
6	Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan	Tingkat kepuasan nasabah menunjukkan feedback yang baik.

	aplikasi Livin by Mandiri?	
7	Bagaimana respon tim IT dalam penanganan teknis terkait aplikasi Livin by Mandiri?	Tim IT sangat cepat tanggap dan responsif dalam penanganan pengaduan.
8	Seberapa banyak tingkat gangguan pada aplikasi Livin by Mandiri?	Sangat minim sekali, sekalipun gangguan juga tidak terlalu lama.
9	Apakah aplikasi Livin by Mandiri sudah memenuhi regulasi dan kebijakan yang ada?	Sudah
10	Bagaimana penggunaan aplikasi Livin by Mandiri dapat ditingkat?	Memberikan fitur yang lengkap dan kualitas layanan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan dari hasil wawancara kepada nasabah dan Branch Operations Manager KC Baturaja ditemukan beberapa evaluasi, yaitu :

1. Ketersediaan fitur dan layanan

Berdasarkan wawancara, pengguna mengeluhkan bahwa beberapa fitur dan layanan tidak tersedia di aplikasi Livin by Mandiri. Beberapa fitur yang diinginkan oleh pengguna yaitu menu untuk pengajuan pinjaman kredit. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan pengembangan fitur-fitur dan layanan baru untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

2. Kualitas Layanan Dukungan

Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa layanan dukungan pelanggan yang diberikan oleh contact center tidak memuaskan. Ada pengguna yang mengeluhkan bahwa mereka sulit untuk menghubungi tim support dan mendapatkan solusi yang memuaskan untuk masalah mereka. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas layanan dukungan pelanggan yang diberikan oleh tim support.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan yaitu :

1. Strategi Layanan (Service Strategy)

Pada tahapan ini, bank perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan tujuan bisnis bank. Analisis pasar dan mengetahui kebutuhan dan harapan nasabah, serta persaingan pasar. Dalam konteks aplikasi Livin by Mandiri, pihak bank juga perlu memastikan bahwa Livin by Mandiri

dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dan dapat memperkuat image baik Perusahaan.

2. Desain Layanan (Service Design)

Pada tahapan ini bank perlu merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memastikan bahwa layanan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Bank juga perlu merancang layanan yang mudah digunakan, aman, dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa Livin by Mandiri dapat diintegrasikan dengan sistem perbankan yang sudah ada dan dapat diimplementasikan dengan baik.

3. Transisi Layanan (Service Transition)

Pada tahapan ini bank perlu memastikan bahwa perubahan atau pengenalan layanan baru dapat dilakukan dengan sukses dan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa nasabah dapat menggunakan aplikasi Livin by Mandiri dengan mudah serta dapat memahami cara penggunaannya

4. Operasi Layanan (Service Operation)

Pada tahapan ini bank perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan berjalan dengan baik dan efisien serta dapat memenuhi SLA (Service Level Agreement) yang telah disepakati. Bank juga perlu memastikan bahwa Livin by Mandiri dapat beroperasi dengan stabil dan dapat memproses transaksi perbankan dengan cepat dan akurat. Selain itu, bank perlu memastikan bahwa pengguna Livin by Mandiri dapat mengakses layanan perbankan dengan mudah dan aman.

5. Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement)

Pada tahapan ini bank perlu memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. bank juga perlu memantau kinerja Livin by Mandiri dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti mengoptimalkan kinerja aplikasi, meningkatkan keamanan, dan menambah fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan framework ITIL V3 pada Livin by Mandiri secara menyeluruh dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada pada aplikasi Livin by Mandiri. Dengan begitu nasabah

yakin dan merasa aman bertransaksi menggunakan Livin by Mandiri.

V.3,” Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, vol. 7, no. 2, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i2.12191.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ITIL V3 sangat relevan dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. Dengan mengikuti ITIL V3. Bank juga dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat terus meningkatkan kualitasnya melalui pemantauan dan evaluasi secara terus menerus. Di era digital sekarang ini, mobile banking menjadi salah satu sarana yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan.

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan perbaikan dalam pelaksanaannya, untuk itu kedepannya dapat menggunakan analisis dengan metode yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nugraha Rachmatullah, Tata Sutabri, “Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3”, *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*” Vol. 1 No. 2, 2023.
- [2] Tata Sutabri, “Analisis Manajemen Pelayanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 pada Unit Operasional”, *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vol. 5, No. 1, pp. 4708-4712, 2023.
- [3] Ian MacDonald, *ITIL Process Assessment Framework*, 2020.
- [4] Rudd, Colin, and Gary Hodgkiss. "An Introductory Overview of ITIL, itSMF." UK: The Stationery Office 2004.
- [5] *ITIL Service Lifecycle | Learn the Five Stages of ITIL Service Lifecycle* (educba.com), 2023.
- [6] S. Pd. , M. M. Dr. Muhammad Ramdhan, *Kumpulan Metode Penelitian* . Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- [7] A. W. Dr. Eng and Gabrielle Petrina Lee Barnabas, “Siklus Service Management Lifecycle. ,” *Artikel Binus University Technology*, 2020.
- [8] K. S. Kusumawardani and T. Hidayat, “Implementation of ITIL Service Management on Bank ABC,” *International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 2019.
- [9] Zahro Halimatus, “Analisis Siklus Hidup Produk (Product Life Cycle) dan Segmentasi Pasar Tabungan Faedah BRISyariah iB di BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Banyuwangi Genteng,” *Universitas Islam Negeri KH Achmad Shidiq Jember, Jember*, 2020.
- [10] A .Rosano and D. Sudaradjat, “Pemeriksaan Maturitas Manajemen Infrastruktur Bagian Pusat Data Bank XYZ Menggunakan Kerangka Kerja ITIL