JURNAL RISET SISTEM INFORMASI
Halaman Jurnal: https://journal.smartpublisher.id/index.php/jissi
Halaman UTAMA Jurnal : https://journal.smartpublisher.id

DOI: https://doi.org/10.69714/3jq00d25

Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi dalam Proses Pemesanan Produk melalui Aplikasi Klik Indomaret pada PT Indomarco Prismatama

Fenny Purwani[a*], Nabila Miftha Huljanah[b], Kristin [c], Apriani[d], Dini Hermiyani[e]
[a] Sains dan Teknologi/Sistem Informasi, fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan
[b] Sains dan Teknologi /Sistem Informasi, 2230803154@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan
[c] Sains dan Teknologi /Sistem Informasi, 2230803148@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan
[d] Sains dan Teknologi /Sistem Informasi, 2230803155@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan
[e] Sains dan Teknologi /Sistem Informasi, 2210803007@radenfatah.ac.id, UIN Raden Fatah, Palembang Sumatera Selatan
[*]Korespondensi

ABSTRACT

This study aims to analyze information technology service management (IT Service Management) in the product ordering process through the Klik Indomaret application developed by PT Indomarco Prismatama. As consumer demand for fast and efficient online shopping services increases, the company is required to provide a reliable, responsive, and user-friendly IT service system. This research employs a qualitative approach, using data collection techniques such as interviews, observations, and document analysis. The analysis is based on the ITIL (Information Technology Infrastructure Library) framework to evaluate the effectiveness of service management in supporting core business processes. The findings indicate that although the Klik Indomaret application has positively contributed to streamlining the ordering process and improving customer satisfaction, several challenges remain, such as delays in stock data updates, system disruptions, and limited integration among IT services. Recommendations include enhancing system monitoring, optimizing the service desk, and strengthening incident management strategies. These findings are expected to serve as a foundation for the future development of more robust IT services.

***Keywords**: IT Service Management, Klik Indomaret, ITIL, Product Ordering, PT Indomarco Prismatama.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management) dalam proses pemesanan produk melalui aplikasi Klik Indomaret yang dikembangkan oleh PT Indomarco Prismatama. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap layanan belanja daring yang cepat dan efisien, perusahaan dituntut untuk menyediakan sistem layanan TI yang andal, responsif, dan mudah digunakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) untuk mengevaluasi efektivitas manajemen layanan dalam mendukung proses bisnis utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Klik Indomaret telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat proses pemesanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, masih terdapat beberapa tantangan, seperti keterlambatan pembaruan data stok, gangguan sistem, serta keterbatasan integrasi antar layanan TI. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan monitoring sistem, optimalisasi service desk, dan penguatan strategi manajemen insiden. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan layanan TI yang lebih baik di masa depan.

Kata Kunci: Manajemen Layanan TI, Klik Indomaret, ITIL, Pemesanan Produk, PT Indomarco Prismatama.

Received April 2, 2025; Revised April 12, 2025; Accepted Mei 22, 2025; Published Mei 28, 2025

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak besar dalam transformasi berbagai sektor industri, termasuk sektor ritel. Menurut Laudon dan Laudon (2020), digitalisasi proses bisnis memungkinkan organisasi untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan, serta menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih responsif dan personal. Hal ini sangat penting dalam menghadapi era kompetisi digital yang menuntut kecepatan layanan dan inovasi berkelanjutan.

Di Indonesia, adopsi teknologi digital dalam industri ritel menjadi kebutuhan strategis guna menjaga daya saing dan relevansi bisnis. PT Indomarco Prismatama, sebagai pengelola jaringan ritel *Indomaret*, telah menunjukkan langkah adaptif dengan menghadirkan platform layanan digital melalui aplikasi Klik Indomaret. Aplikasi ini memfasilitasi pelanggan dalam melakukan pembelian kebutuhan harian secara daring tanpa harus datang ke toko fisik. Menurut pernyataan dari analis bisnis digital, Ratna Sari Dewi (2023), aplikasi seperti Klik Indomaret berperan penting dalam mengubah pola konsumsi masyarakat urban yang menginginkan efisiensi waktu dan kenyamanan bertransaksi dari rumah.

Klik Indomaret tidak sekadar menjadi alat transaksi, tetapi merupakan bagian integral dari sistem layanan teknologi informasi yang kompleks. Proses bisnis di balik aplikasi ini mencakup pengelolaan data produk, pengecekan ketersediaan barang secara real-time, integrasi pembayaran digital, sistem notifikasi, hingga pengiriman barang ke pelanggan. Menurut Sutarman (2022), sistem layanan digital yang optimal memerlukan manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management/ITSM) yang terstruktur untuk menjamin keandalan dan kontinuitas layanan.

Dalam konteks ini, salah satu kerangka kerja yang banyak diadopsi adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Kerangka ini memberikan panduan praktik terbaik dalam merancang dan mengelola layanan TI yang terintegrasi dengan kebutuhan bisnis. Seperti diungkap oleh Fitriani dan Nugroho (2021), implementasi ITIL dapat meningkatkan kualitas layanan TI dengan pendekatan siklus layanan yang berfokus pada nilai bisnis dan pengalaman pengguna akhir.

Namun, implementasi layanan TI dalam Klik Indomaret tidak luput dari tantangan. Keluhan seperti keterlambatan update stok, sistem lambat dalam memproses transaksi, serta kendala pengiriman masih sering ditemui oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi layanan dan kinerja sistem saat ini. Dalam wawancara dengan praktisi IT retail, Budi Hartanto (2023), dinyatakan bahwa tantangan terbesar dalam digitalisasi layanan ritel terletak pada konsistensi performa sistem dan kesiapan infrastruktur backend dalam merespons lonjakan permintaan pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen layanan TI dijalankan dalam proses pemesanan produk melalui aplikasi Klik Indomaret. Fokus utama diarahkan pada evaluasi praktik manajemen layanan berdasarkan prinsip ITIL, serta pemetaan proses menggunakan BPMN (*Business Process Model and Notation*) guna memahami keterkaitan antarpelaku dalam sistem, yaitu pelanggan, sistem, dan karyawan. Diharapkan hasil dari analisis ini dapat memberikan kontribusi dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan berbasis teknologi informasi secara berkelanjutan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif**, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi pada aplikasi Klik Indomaret serta menganalisis kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses pemesanan produk secara daring. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan, yang berkaitan dengan implementasi sistem TI dan dampaknya terhadap operasional perusahaan serta kepuasan pelanggan.

2.1 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

2.1.1 Wawancara Mendalam

Wawancara dilakukan dengan beberapa informan kunci, yaitu tim TI, manajer operasional, serta pelanggan yang sering menggunakan aplikasi Klik Indomaret. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pengalaman, tantangan, dan saran terkait pengelolaan layanan TI. Wawancara dilakukan secara semi-struktural, yang memungkinkan pengumpulan data yang lebih mendalam dan terbuka.

2.1.2 Observasi

Observasi dilakukan terhadap alur operasional aplikasi Klik Indomaret, mulai dari pemesanan produk, proses

pembayaran, hingga pengiriman barang. Observasi ini bertujuan untuk menilai kesesuaian antara prosedur operasional dengan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan.

2.1.3 Studi Dokumentasi
Peneliti melakukan kajian terhadap dokumen-dokumen terkait pengelolaan layanan TI, termasuk laporan insiden, log masalah, dan laporan kinerja sistem. Dokumen-dokumen ini memberikan wawasan mengenai bagaimana manajemen insiden dan pengelolaan kualitas layanan TI dilakukan dalam aplikasi Klik Indomaret.

2.1.4 Kuesioner Kepuasan Pengguna
Kuesioner disebarkan kepada sejumlah pelanggan aplikasi Klik Indomaret untuk mengumpulkan data terkait kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi, kecepatan pemrosesan transaksi, serta pengalaman secara keseluruhan dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2.2. Teknik Analisis Data
Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik analisis tematik dan analisis deskriptif kualitatif. Langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

2.2.1 Transkripsi dan Kategorisasi
Wawancara dan diskusi dengan narasumber akan ditranskripsikan, dan informasi yang diperoleh akan dikelompokkan berdasarkan tema-tema tertentu, seperti pengelolaan insiden, kualitas layanan, dan tantangan sistem.

2.2.2 Analisis Tematik
Data yang telah dikelompokkan akan dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul, baik itu tentang keberhasilan maupun kendala dalam penerapan manajemen layanan TI dalam aplikasi Klik Indomaret. Analisis ini akan mengacu pada **kerangka ITIL**, untuk melihat apakah praktik yang diterapkan sudah sesuai dengan standar terbaik dalam manajemen layanan TI.

2.2.3 Triangulasi Data
Untuk memastikan validitas dan keakuratan data, peneliti menggunakan triangulasi data, yang menggabungkan informasi dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Dengan cara ini, hasil penelitian dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan dapat dipercaya.

2.2.4 Penyusunan Rekomendasi
Berdasarkan hasil analisis, peneliti akan menyusun rekomendasi untuk peningkatan pengelolaan layanan TI pada aplikasi Klik Indomaret, dengan fokus pada area yang memerlukan perbaikan sesuai dengan temuan penelitian.

2.3 Penggunaan BPMN (Business Process Model and Notation)
Sebagai bagian dari pendekatan sistematis terhadap pemetaan proses, penelitian ini juga menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) untuk memvisualisasikan dan menganalisis alur proses pemesanan produk melalui aplikasi Klik Indomaret. BPMN digunakan untuk:

a. Mengidentifikasi peran dan aktivitas utama dari pihak pelanggan, sistem/aplikasi, dan karyawan.
b. Menelusuri titik-titik rawan dalam proses bisnis yang dapat menyebabkan gangguan layanan.
c. Mengintegrasikan model proses dengan kerangka manajemen layanan TI sehingga evaluasi tidak hanya bersifat konseptual tetapi juga berbasis proses operasional aktual.

Penerapan BPMN dalam penelitian ini memperkuat pemahaman mengenai keterkaitan langsung antara manajemen layanan TI dan pengalaman pemgguma dala pemesanan produk secara digital. Diagram BPMN ini menjadi dasar analisi dalam membahas efektivitas alur layanan secara potensi area perbaikan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN
Penelitian ini menganalisis bagaimana manajemen layanan teknologi informasi diterapkan dalam proses pemesanan produk melalui aplikasi Klik Indomaret, yang dikelola oleh PT Indomarco Prismatama.

Dalam wawancara dan observasi, juga ditemukan bahwa karyawan toko sering kali menerima notifikasi pesanan secara lambat, terutama saat sistem mengalami beban tinggi. Selain itu, proses penginputan laporan penjualan masih dilakukan secara manual, yang rentan menimbulkan keterlambatan dalam pembaruan data ke dalam sistem pusat. Kekurangan ini berpotensi mengganggu integritas data dan validitas laporan transaksi.Secara keseluruhan, meskipun Klik Indomaret telah berhasil mengimplementasikan teknologi

informasi untuk mendukung proses layanan pelanggan, namun dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih diperlukan peningkatan pada pengelolaan layanan, sistem integrasi, serta pemantauan dan evaluasi proses layanan. Pendekatan BPMN telah membantu dalam mengidentifikasi titik-titik kritis dalam proses pemesanan, dan ITIL menjadi acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh. Analisis dilakukan berdasarkan data observasi lapangan, penyebaran kuesioner kepada pengguna, studi dokumentasi internal perusahaan, serta pemodelan proses bisnis menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN) yang dipadukan dengan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) sebagai instrumen analisis layanan TI.

3.1 Evaluasi Umum Sistem Klik Indomaret

Aplikasi Klik Indomaret merupakan platform belanja daring yang memungkinkan pelanggan untuk memilih, memesan, dan menerima produk tanpa harus mengunjungi toko secara langsung. Platform ini menjadi solusi strategis di era digital dan telah digunakan oleh ribuan pelanggan di Indonesia. Dari hasil kuesioner terhadap 50 responden aktif: 30 responden (60%) menyatakan puas terhadap kepraktisan aplikasi, kemudahan penggunaan (user experience), dan kecepatan dalam proses pemesanan. 20 responden (40%) mengungkapkan berbagai kendala teknis, seperti:

a. Informasi stok tidak akurat antara yang tertera di aplikasi dan kenyataan di toko.
b. Proses pembayaran sukses, tetapi sistem membatalkan pesanan tanpa pemberitahuan yang jelas.
c. Gangguan sistem menyebabkan keterlambatan notifikasi atau hilangnya pesanan.
d. Pengiriman barang oleh karyawan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun platform telah berhasil memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna, masih terdapat kelemahan dalam manajemen sistem TI yang berdampak langsung pada kualitas layanan pelanggan.

3.2 Analisis Manajemen Layanan Berdasarkan ITIL

Kerangka kerja ITIL digunakan untuk mengkaji sejauh mana layanan TI dalam Klik Indomaret dikelola dengan prinsip efisiensi, konsistensi, dan perbaikan berkelanjutan. Tiga domain utama dianalisis: Service Operation, Service Transition, dan Continual Service Improvement (CSI).

3.2.1. Service Operation

Pada tahap ini, layanan TI dituntut mampu menjalankan proses pemesanan, pengecekan stok, verifikasi pembayaran, pengiriman notifikasi, dan penyampaian barang secara real-time. Berdasarkan temuan:

a. Sistem belum mampu menangani insiden secara cepat (contohnya ketika stok tidak tersedia tetapi aplikasi tetap menampilkan produk).
b. Proses request fulfillment seperti permintaan status pesanan atau laporan transaksi seringkali tidak dapat dilayani secara otomatis karena belum adanya sistem pusat layanan pelanggan berbasis tiket (ticketing system).
c. Tidak adanya sistem cadangan atau recovery ketika sistem utama bermasalah.

Hal ini menunjukkan perlunya penguatan pada fungsi incident management dan problem management dalam domain service operation untuk meningkatkan stabilitas operasional harian.

3.2.2. Service Transition

Tahap ini menekankan pentingnya alur perpindahan data dan layanan dari satu entitas ke entitas lainnya, misalnya dari pelanggan ke sistem, kemudian ke karyawan. Dalam praktiknya:

a. Proses transisi dari sistem ke karyawan masih menghadapi masalah delay, yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.
b. Informasi tidak sinkron antara apa yang telah dibayar oleh pelanggan dan informasi yang diterima oleh karyawan pengantar.
c. Belum ada protokol fallback atau notifikasi otomatis jika karyawan gagal menindaklanjuti pesanan dalam waktu tertentu.

Kelemahan pada service transition ini menunjukkan pentingnya penerapan standar version control, pengujian sistem sebelum diterapkan, dan mekanisme rollback ketika ada perubahan layanan yang bermasalah.

3.2.3. Continual Service Improvement (CSI)

Dalam proses evaluasi, belum ditemukan adanya sistem formal untuk melakukan continuous feedback loop dari pelanggan. Meskipun terdapat kolom ulasan di aplikasi, data ulasan tidak digunakan secara terstruktur untuk perbaikan sistem. Tidak adanya key performance indicator (KPI) dan analitik berbasis data menyebabkan:

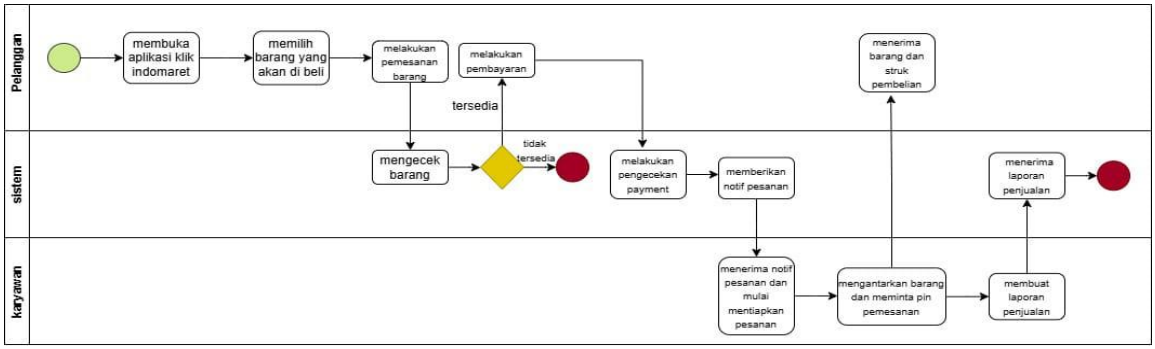
a. Tidak adanya metrik kepuasan pelanggan yang terdokumentasi.
b. Proses perbaikan dilakukan secara reaktif, bukan proaktif.
c. Tidak ada sistem pembelajaran dari insiden yang terjadi sebelumnya.

Implementasi CSI menjadi penting agar perusahaan dapat melakukan peningkatan sistem berdasarkan data real-time, mempercepat inovasi layanan, dan meningkatkan daya saing dalam industri e-commerce.

3.3 Visualisasi Proses Melalui BPMN

Untuk memahami keseluruhan alur pemesanan produk secara sistematis, dibuatlah pemodelan proses dengan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN). BPMN membantu mengilustrasikan aktivitas, tanggung jawab, dan jalur informasi yang mengalir antar entitas.

Dalam BPMN yang disusun, proses dibagi menjadi tiga aktor utama: Pelanggan, Sistem, dan Karyawan. Alur utamanya sebagai berikut:



Gambar 1 Visualisasi Proses Melalui BPMN

Proses pemesanan produk melalui aplikasi Klik Indomaret digambarkan dengan menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) yang melibatkan tiga aktor utama, yaitu pelanggan, sistem, dan karyawan. Proses dimulai ketika pelanggan membuka aplikasi Klik Indomaret untuk memulai transaksi. Setelah aplikasi terbuka, pelanggan memilih barang yang ingin dibeli dan melanjutkan dengan melakukan pemesanan. Setelah pemesanan dilakukan, sistem secara otomatis melakukan pengecekan ketersediaan barang di dalam database. Apabila barang tidak tersedia, maka proses berhenti dan pelanggan tidak dapat melanjutkan ke tahap pembayaran. Namun, jika barang tersedia, pelanggan kemudian diarahkan untuk melakukan pembayaran melalui aplikasi.

Setelah pembayaran dilakukan, sistem akan memverifikasi status pembayaran pelanggan. Jika pembayaran terkonfirmasi berhasil, sistem kemudian memberikan notifikasi pesanan kepada karyawan toko. Karyawan yang menerima notifikasi pesanan tersebut segera menyiapkan barang yang dipesan, kemudian mengantarkannya langsung kepada pelanggan. Pada saat pengantaran, karyawan akan meminta PIN pemesanan dari pelanggan sebagai bukti bahwa barang telah diterima dengan benar. Setelah pengantaran selesai, karyawan membuat laporan penjualan berdasarkan transaksi tersebut. Laporan ini kemudian dikirimkan kembali dan diterima oleh sistem untuk dicatat sebagai bagian dari siklus layanan.

Seluruh proses ini mencerminkan integrasi layanan berbasis TI dengan interaksi manusia dalam lingkungan bisnis ritel modern. Dengan model BPMN ini, alur layanan menjadi lebih mudah dipahami dan dapat dijadikan dasar untuk evaluasi serta pengembangan proses berkelanjutan. Selain itu, visualisasi ini juga sangat relevan untuk mendukung analisis berbasis kerangka kerja ITIL, khususnya dalam hal *service operation*, *request fulfillment*, dan *incident management*, guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan aplikasi Klik Indomaret secara keseluruhan.

3.4 Integrasi Temuan Lapangan, ITIL, dan BPMN

Hasil dari ketiga pendekatan analisis menunjukkan bahwa:
a. Sistem TI telah memberikan dasar layanan digital yang cukup kuat, namun masih terdapat kelemahan teknis dan manajerial.
b. Pengelolaan layanan TI belum sepenuhnya berbasis proses yang terdokumentasi dan terstandar seperti dalam framework ITIL.
c. Pemodelan BPMN menjadi alat penting untuk mengidentifikasi proses yang perlu ditingkatkan, terutama dalam integrasi sistem dan interaksi antar unit.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas sistem layanan pemesanan melalui Klik Indomaret, PT Indomarco Prismatama perlu melakukan:

a. Peningkatan sistem monitoring dan notifikasi real-time.
b. Integrasi antara modul aplikasi dan backend sistem stok toko secara langsung.
c. Penerapan Service Desk berbasis tiket agar keluhan pelanggan dapat diproses lebih cepat.
d. Evaluasi performa sistem secara berkala dan penetapan indikator keberhasilan layanan (SLA/KPI).
e. Automasi eskalasi proses ketika salah satu tahap layanan mengalami keterlambatan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap manajemen layanan teknologi informasi dalam proses pemesanan produk melalui aplikasi Klik Indomaret, dapat disimpulkan bahwa sistem layanan digital yang diterapkan oleh PT Indomarco Prismatama telah memberikan kemudahan signifikan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi daring. Proses layanan yang melibatkan pelanggan, sistem, dan karyawan mampu menciptakan alur layanan yang efisien dalam kondisi normal. Namun demikian, temuan dari hasil observasi dan pemodelan proses BPMN menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa tantangan dalam pengelolaan layanan TI, terutama dalam hal keakuratan data stok, kecepatan notifikasi, serta penanganan insiden layanan secara sistematis. Penerapan kerangka kerja ITIL masih belum maksimal, khususnya pada domain service operation dan service transition, serta belum diterapkannya pendekatan continual service improvement secara menyeluruh. Hal ini mengindikasikan bahwa proses digitalisasi layanan belum sepenuhnya diimbangi dengan manajemen layanan yang terstruktur dan berkelanjutan.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan TI pada aplikasi Klik Indomaret, PT Indomarco Prismatama disarankan untuk memperkuat sistem pemantauan dan notifikasi real-time guna meminimalisir keterlambatan dan kesalahan layanan. Pengembangan sistem layanan pelanggan berbasis tiket (Service Desk) yang mengacu pada prinsip ITIL juga penting untuk mempercepat proses penyelesaian keluhan dan dokumentasi insiden. Selain itu, integrasi sistem antara aplikasi dan inventori toko fisik perlu diperkuat agar informasi yang tersedia dapat mencerminkan kondisi riil di lapangan. Proses bisnis yang telah dimodelkan melalui BPMN sebaiknya ditinjau ulang dan disempurnakan, dengan mempertimbangkan jalur alternatif (fallback) serta mekanisme eskalasi otomatis ketika terjadi kendala. Terakhir, perusahaan perlu menerapkan evaluasi performa layanan berbasis indikator yang terukur, seperti SLA (Service Level Agreement) dan KPI (Key Performance Indicators), agar proses perbaikan layanan dapat dilakukan secara terarah dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arisondha, E., Saputra, G. G., Fadhilah, F., & Putri, S. I. (2023). Peran Personal Selling Dan Penggunaan Aplikasi Klik Indomaret Terhadap Keputusan Pembelian. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 12(01), 286-298.

[2] AYUNDA, N. D. L. Analisa Pengaruh Aplikasi E-Commerce Klikindomaret terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS JEMBER).

[3] Zulfita, E., Nofriansyah, D., Batubara, I. W. S., & Nurbaiti, N. (2022). Analysis of the Evolution of E-Business in the Channel Enhancement Stage in Retail Companies in Indonesia (Case study at PT Indomarco Prismatama (Indomaret)). Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan, 3(1), 156-162.

[4] Hasan, G., Wistiasari, D., Hasvia, T. G., De Utami, N. A., & Aulia, G. (2023). Analisis penerapan manajemen operasional: Managing quality pada Indomaret. Jurnal Minfo Polgan, 12(1), 401-410.

[5] Putri, R. A., Chahyono, C., & Ruslan, M. (2023). Analisis Perbandingan Pembelian Online Dan Offline Terhadap Keputusan Pembelian Pada Minimarket Indomaret Di Kecamatan Manggala. Indonesian Journal of Business and Management, 6(1), 62-68.

[6] Lupi, F. R., & Nurdin, N. (2016). Analisis Strategi Pemasaran Dan Penjualan E-Commerce Pada Tokopedia. Com. Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer, 2(1), 20-29.

[7] Rahmawati, S. U., Ismanto, B., & Permatasari, C. L. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi Poinku sebagai Daya Tarik dan Fasilitas Belanja di Indomaret Sulursari Kec. Gabus Kab. Grobogan. Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, 14(1), 49-62.

[8] Nanan Marlina, Dandi Bahtiar, & Reni Nurlaela (2022). Analisis Keputusan Pembelian Barang-Barang Pertanian di Aplikasi Klik Indomaret (Studi Kasus Konsumen di Cianjur). Jurnal Administrasi Bisnis, 2(2), 135–142.

[9] Nabila Auliana Mahdi (2023). Pengaruh Aplikasi Klik Indomaret dan Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Volume Penjualan (Studi Kasus Pelanggan Indomaret Kemang Bogor). Universitas Ibn Khaldun Bogor.

[10] Dwi Ambarwati, Dwi Ekasari Harmadji, & Tio Arriela Doloksaribu (2023). Determinasi Penggunaan Klik Indomaret untuk Proses Penjualan Barang. Jurnal Penelitian dan Pengabdian Ilmu Manajemen, 3(2), 45–53.

[11] 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.

[12] Riswanda, D., & Priandika, A. T. (2021). Analisis dan perancangan sistem informasi manajemen pemesanan barang berbasis online. J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak, 2(1), 94-101

[13] AGIANTO, R., WIRASAPUTRA, M. N. A., & FIRMANSYAH, R. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Aplikasi Tiket. com. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi), 7(1), 1-8.

[14] Ruswita, I., & Syamsuar, D. (2023). Analisis Kematangan Layanan Teknologi Informasi Hotel Menggunakan ITIL V. 3 Framework. SMATIKA JURNAL: STIKI Informatika Jurnal, 13(01), 1-8.

[15] Lupi, F. R., & Nurdin, N. (2016). Analisis Strategi Pemasaran Dan Penjualan E-Commerce Pada Tokopedia. Com. Jurnal Elektronik Sistem Informasi dan Komputer, 2(1), 20-29.