



Evaluation of IT Governance Using a Framework COBIT 5 at Soraya Shop Palembang

Evaluasi Tata Kelola TI Menggunakan Framework COBIT 5 pada Soraya Shop Palembang

Meidick Dias Devasela^{1*}, Muhammad Febrian², Tata Sutabri³

^{1,2,3}Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Pascasarjana,
Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

E-Mail: ¹meidickdias@gmail.com,
²febrianmuhammad1099@gmail.com, ³tata.sutabri@gmail.com

Received Jan 10th 2024; Revised Apr 5th 2024; Accepted Apr 25th 2024
Corresponding Author: Meidick Dias Devasela

Abstract

Soraya shop is Technopreneurship Sales who have a vision to produce IT Scholars with an entrepreneurial mentality. However, to achieve this, Soraya Shop needs to manage Government IT to support it surrounding academic and non-academic environments customers and employees controlled by the IT department Development and Implementation (PPTI). Researchers will evaluate the level of IT capabilities Governance at Soraya Shop and providing recommendations for gaps between performance in process domains APO03, APO04, and BAI01 use quantitative and qualitative methods. Besides that, researchers will use surveys, interviews, and document studies for the required data. The results of this research show average level of capability in the APO03 domain process, APO04, and BAI01 were partially achieved. Therefore, to fill the gap between Soraya Shop's current level of capability and the expected level of ability, recommendations have been provided by researchers to create improvements regarding to Soraya Shop Palembang.

Keyword: COBIT 5, Evaluation, IT Governance, Soraya Shop

Abstrak

Soraya shop adalah Technopreneurship Penjualan yang mempunyai visi untuk menghasilkan IT Scholar dengan mentalitas wirausaha. Namun untuk mencapai hal itu, soraya shop perlu mengelola IT Government untuk mendukungnya lingkungan akademik dan non-akademik di sekitar pelanggan serta pegawai yang dikendalikan oleh departemen TI Pengembangan dan Penerapan (PPTI). Pada penelitian ini akan mengevaluasi tingkat kemampuan TI Tata Kelola di Soraya Shop dan menyediakan rekomendasi untuk kesenjangan antara kinerja di proses domain APO03, APO04, dan BAI01 menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan survei, wawancara, dan studi dokumen untuk data yang diperlukan. Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata tingkat kemampuan dalam proses domain APO03, APO04, dan BAI01 tercapai sebagian. Oleh karena itu, untuk mengisi kesenjangan antara tingkat kemampuan soraya shop saat ini dan tingkat kemampuan yang diharapkan, rekomendasi telah diberikan pada penelitian ini untuk menciptakan perbaikan mengenai ke Soraya Shop Palembang.

Kata Kunci: COBIT 5, Evaluasi, Soraya Shop, Tata Kelola TI

1. PENDAHULUAN

Perkembangan yang pesat dalam bidang teknologi informasi telah menjadi suatu hal yang tak terhindarkan. Kehadiran teknologi saat ini menjadi sangat vital, baik dalam konteks perusahaan maupun organisasi, karena mampu mendukung dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas dalam menjalankan berbagai kegiatan. Untuk mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang diinginkan, diperlukan manajemen teknologi informasi yang tepat guna membantu perusahaan atau organisasi mencapai tujuan mereka serta mengelola sumber daya dengan optimal. Teknologi informasi diartikan sebagai sekumpulan alat yang memfasilitasi pengolahan informasi dan pelaksanaan tugas-tugas yang terkait dengan proses tersebut [1].

Dari penelitian diatas diambil dari kutipan M fiqri yang membahas tentang layanan manajemen elektronik menggunak Cobit 5 maka terdapat perbedaan yang efesien.

Tata kelola teknologi informasi adalah prosedur dan kumpulan proses yang bertujuan untuk memastikan kesesuaian penerapan IT dengan dukungannya terhadap pencapaian tujuan organisasi, dengan cara mengoptimalkan keuntungan yang ditawarkan oleh IT, mengontrol penggunaan terhadap sumber daya IT dan mengelola resiko - resiko terkait IT. Tata kelola TI diperlukan guna mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada, membantu menjembatani gap antara kebutuhan kontrol dan permasalahan teknis serta resiko yang akan terjadi, bisa juga dapat memberikan masukan berupa rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan dimasa depan, selain melakukan evaluasi terhadap pengelolaan yang sudah berjalan [2].

Dari penelitian diatas diambil dari kutipan C.b santoso dan terdapat perbedaan karena penelitian sebelumnya membahas tentang mengukur tingkat kapabilitas pada PT Indofood. Soraya Shop, sebuah perusahaan IT yang berbasis di Palembang, telah berkembang dengan banyak cabang dan memiliki infrastruktur IT yang luas. Soraya Shop telah mengintegrasikan teknologi informasi dalam semua aspek operasionalnya, termasuk penjualan, manajemen pemasukan, manajemen pegawai, dan memiliki platform web sendiri. Setiap aspek operasional telah dikelola dengan baik. Sebagai contoh, dalam proses pengiriman, pelanggan dapat memesan melalui aplikasi dan situs web Soraya Shop, tanpa perlu berkunjung ke lokasi fisik. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank, Indomaret, atau kartu kredit, memudahkan pelanggan dan pihak yang melayani di Soraya Shop [3].

Pada penelitian ketiga yang mengutip M. Iqbal Asgelorma, membahas tentang audit informasi, dan tentu saja terdapat perbedaan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penelitian ini, terdapat beberapa pegawai dan pelanggan Soraya Shop. Sistem informasi di Soraya Shop, mulai dari proses awal pemesanan hingga pengiriman, telah dikembangkan dan diimplementasikan untuk membantu pelanggan sebaik mungkin. Namun, layanan sistem informasi yang digunakan oleh Soraya Shop untuk meningkatkan kepuasan pelanggan masih belum optimal. Selain itu, hasil wawancara dengan beberapa staf Soraya Shop menunjukkan adanya kesenjangan dari hulu ke hilir, di mana divisi marketing dan admin online memiliki peran penting dalam proses tersebut. Kesenjangan yang dimaksud terjadi pada sistem pendataan pelanggan yang belum optimal dan efisien. Dalam pembangunan sistem informasi Soraya Shop, divisi yang bertanggung jawab adalah PPTI Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PTTI). Tugas PPTI adalah membangun sistem informasi Soraya Shop sesuai dengan Renstra dan Masterplan yang telah dibuat oleh manajemen Soraya Shop. Dalam proses tersebut, divisi PPTI bertanggung jawab untuk merancang, membangun, mengimplementasikan, dan memelihara sistem informasi. Melalui studi dokumen di Soraya Shop, penelitian ini menemukan bahwa beberapa sistem informasi masih belum berjalan seperti yang diharapkan. Kutipan di atas, yang diambil dari D. Pasha, menunjukkan perbedaan dalam objek penelitian, yaitu mengambil instansi XYZ. Berdasarkan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini, evaluasi terhadap tata kelola TI dengan menggunakan framework COBIT 5 dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas pada proses tata kelola TI yang ada di Soraya shop dalam mengelola kebutuhan sistem informasi pelanggan, mulai dari pemesanan hingga pengiriman. Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan saran atau acuan bagi pengembangan tata kelola TI dalam membangun sistem informasi yang lebih efektif dan efisien sehingga memenuhi standar IT Governance yang berkesinambungan. sistem informasi yang diterapkan pada sektor perusahaan [5].

2. BAHAN DAN METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan metode kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara menyeluruh dan dengan cara deskripsi menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks yang alamiah, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data termasuk wawancara, survei, studi kepustakaan, dan studi dokumen yang dimiliki oleh Soraya Shop. Dengan demikian, penelitian ini menghasilkan informasi terkait proses pendaftaran hingga kelulusan mahasiswa, serta kondisi tata kelola TI di dalam proses tersebut dan ekspektasi organisasi terkait tata kelola TI di Soraya Shop ke depannya. [6]

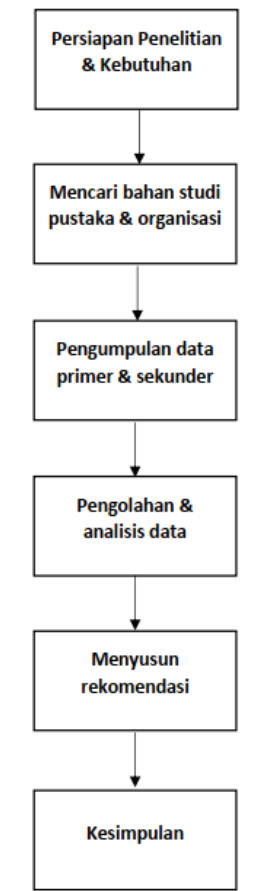
2.1. Alur Penelitian

Alur dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.

Teknik analisa yang akan dilakukan adalah dengan pendekatan kualitatif. Adapun tahap yang akan dilakukan agar mendapatkan hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Memetakan Masalah Dalam tahap ini penulis akan menetapkan permasalahan apa saja yang terdapat pada tata kelola TI di STMIK Primakara sehingga pembahasan tetap berada dalam konteks yang dirumuskan
2. Melakukan Studi Literatur
3. Evaluasi Menggunakan COBIT 5 Dengan menggunakan COBIT 5, yang akan menganalisa proses tata kelola TI di STMIK Primakara. Proses analisa akan menggunakan domain proses dari COBIT 5 sebagai tools dalam pengumpulan data.
4. Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, survey, studi kepustakaan, dan studi dokumen.

5. **Analisa Data** Analisa data berdasarkan data yang sudah didapatkan melalui metode wawancara, survey, studi kepustakaan, dan studi dokumen. Pengolahan data sampling akan menggunakan SPSS. Kemudian hasil data akan digunakan untuk menentukan maturity level dari tata kelola TI di Soraya Shop



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2. IT Governance

Tata kelola teknologi informasi, atau ITG (IT Governance), merupakan serangkaian proses yang bertujuan untuk memastikan penggunaan teknologi informasi berjalan secara efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan sesuai rencana [7]. Terdapat beberapa alasan mengapa IT governance menjadi penting, antara lain [8]:

1. **Memastikan Kepatuhan terhadap Aturan**

Tata kelola teknologi informasi, atau ITG (IT Governance), merupakan serangkaian proses yang bertujuan untuk memastikan penggunaan teknologi informasi berjalan secara efektif dan efisien, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan sesuai rencana.

2. **Memperoleh Keunggulan Kompetitif**

Anda juga dapat memperoleh manfaat dari investasi yang Anda lakukan untuk membangun tata kelola IT yang optimal. Struktur yang efisien memungkinkan Anda untuk mengoptimalkan potensi kemampuan IT Anda, mengatasi berbagai hambatan, dan menciptakan keunggulan kompetitif di antara pesaing Anda.

3. **Mendukung Tujuan Bisnis**

Manajemen infrastruktur IT dapat dengan mudah tidak sejalan dengan tujuan bisnis. Melalui tata kelola teknologi informasi, manajemen IT sejalan dengan tujuan bisnis, sehingga dapat mencapai hasil yang positif bagi perusahaan.

Kegagalan dalam menerapkan proses pengelolaan IT juga dapat menghambat pertumbuhan dan kemampuan perusahaan untuk berinovasi. Biaya yang tidak terkendali dan komunikasi yang tidak efisien dapat menimbulkan masalah yang menghalangi Anda dalam menemukan peluang untuk berkembang [9].

2.3. Framework Cobit 5

Menggambarkan keamanan informasi pada enterprise termasuk [10]:

1. Responsibilities terhadap fungsi IT pada keamanan informasi.
2. Aspek-aspek yang akan meningkatkan efektivitas kepemimpinan dan manajemen keamanan informasi seperti struktur organisasi, aturan-aturan dan kultur.
3. Hubungan dan jaringan keamanan informasi terhadap tujuan enterprise.

COBIT 5 mengintegrasikan IT enterprise pada organisasi pemerintahan dengan cara [11]:

1. Mengakomodasi seluruh fungsi dan proses yang terdapat pada enterprise. COBIT 5 tidak hanya fokus pada 'fungsi IT', namun termasuk pada pemeliharaan informasi dan teknologi terkait sebagai aset layaknya aset-aset yang terdapat pada enterprise.
2. Mengakomodasi seluruh stakeholders, fungsi dan proses yang relevan dengan keamanan informasi.

Kerangka kerja COBIT 5 adalah suatu pedoman yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi, pemerintah, perusahaan, atau entitas bisnis untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu aspek yang dibahas dalam COBIT 5 adalah keamanan informasi, yang dikenal dengan nama COBIT 5 for Information Security. Bagian ini memberikan panduan komprehensif kepada perusahaan mengenai aspek keamanan informasi dalam konteks perusahaan [12].

2.4. Identifikasi Proses TI

Dalam proses IT yang ada pada COBIT 5 memiliki aktivitas-aktivitas yang merupakan alat kontrol dari proses IT tersebut. Proses IT yang digunakan di dalam penelitian ini telah ditetapkan menggunakan standar COBIT 5 sesuai dengan permasalahan yang ada pada Soraya shop dimulai dari pemesanan hingga pengiriman.

Tabel 1. Daftar Proses Teknologi di STMIK Primakara

Domain proses	Deskripsi proses
APO03	Pengelolaan arsitektur enterprise
APO04	Pengelolaan inovasi
BA101	Pengelolaan program dan proyek

2.5. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Instrumen penelitian ini terdiri dari 25 pertanyaan yang mengikuti standar pertanyaan dari alat COBIT 5. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang khusus untuk responden di Soraya Shop yang bertanggung jawab atas pengelolaan teknologi informasi dalam bagian arsitektur enterprise, inovasi, program, dan proyek. Kuesioner dalam penelitian ini telah disusun berdasarkan alat COBIT 5 dan telah disahkan oleh para ahli (ahli penilaian). Untuk memvalidasi, penelitian ini dibantu oleh dua ahli, yaitu seorang ahli bahasa dan seorang ahli dalam tata kelola dan audit sistem informasi. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 10 orang, terdiri dari 2 orang admin, 2 orang dari bidang pemasaran, dan 6 orang pegawai informasi [13].

3. HASIL DAN ANALISIS

3.1. Analisa Data APO03 Pengelolaan Arsitektur Enterprise

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner APO03

No	AktivitasProses	Distribusi Jawaban					
		Status	a (%)	b (%)	c (%)	d (%)	e (%)
1	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan membangun visi dari ArsitekturEnterprise	as is	0	0	0	100	0
		to be	0	0	100	0	0
2	Sejauh manaPengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan penetapan Reference Architecture	as is	0	0	0	100	0
		to be	0	0	0	0	100
3	Sejauh manaPengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan memilih peluang dansolusi	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
4	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan definisi dari implementasi arsitektur	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
5	Sejauh manaPengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan menyediakan layanan arsitektur perusahaan	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
Kondisi saat ini			0	0	50	20	0
Kondisi yang diharapkan			0	0	0	0	100

Berdasarkan hasil respon pada kuesioner APO03, dapat disimpulkan bahwa menurut responden, evaluasi tata kelola pada kondisi saat ini (*as is*) berada pada opsi "c" dengan persentase 50%. Sementara itu, untuk kondisi yang diharapkan (*to be*), responden berada pada opsi "e" dengan persentase 100% [14].

3.2. Analisa Data APO04 Pengelolaan Inovasi

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner APO04

No	AktivitasProses	Distribusi Jawaban					
		Status	a (%)	b (%)	c (%)	d (%)	e (%)
1	Sejauh manaPengelolaan Inovasi terkait dengan penciptaan lingkungan yang kondusif untuk inovasi	as is	0	0	0	100	0
		to be	0	0	0	0	100
2	Sejauh manaPengelolaan Inovasi terkait dengan memelihara pengertian dari lingkunganenterprise	as is	100	0	0	0	0
		to be	0	0	0	0	100
3	Sejauh manaPengelolaan Inovasi terkait dengan pemantauan dan meninjau lingkunganteknologi	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
4	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan penilaian potensi teknologi baru dan inovasi	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
5	Sejauh manaPengelolaan Inovasi terkait dengan rekomendasiinisiatif lebihlanjut yang sesuai	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
4	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan memonitor implementasidan penggunaan inovasi	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
Kondisi saat ini			50.00	0	70.00	0	0
Kondisi yang diharapkan			0	0	0	0	100

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner APO04 dapat disimpulkan bahwa responden menilai kondisi saat ini (*as is*) dalam evaluasi tata Kelola berada pada jawaban "c" dengan persentase 70.00%. Sedangkan kondisi yang akan datang (*to be*), responden berada pada jawaban "e" persentase 100% [15].

3.3. Analisa Data BA101 Pengelolaan program dan proyek

Tabel 4. Hasil Rekapulasi BA101

No	AktivitasProses	Status	Distribusi Jawaban				
			a (%)	b (%)	c (%)	d (%)	e (%)
1	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan memelihara standar pendekatan untuk program	<i>as is</i>	0	0	0	100	0
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100
2	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan inisiasi program	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100
3	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan mengelola keterlibatan stakeholder	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
		<i>to be</i>	0	0	100	0	0
4	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan mengembangkan dan memelihara rencana program	<i>as is</i>	0	0	0	0	100
		<i>to be</i>	0	0	100	0	0
5	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan meluncurkan dan mengeksekusi program	<i>as is</i>	0	0	0	100	0
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100
6	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan monitor, kontrol dan melaporkan hasil dari program	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100
7	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan memulai dan menginisiasi proyek dalam program	<i>as is</i>	0	0	0	0	100
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100
8	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan merencanakan proyek	<i>as is</i>	0	0	0	100	0
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100
9	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan mengelola program dan kualitas proyek	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
		<i>to be</i>	0	0	0	0	100

No	AktivitasProses	Distribusi Jawaban					
		Status	a (%)	b (%)	c (%)	d (%)	e (%)
10	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkaitdengan mengelola program dan risiko proyek	as is	0	0	0	100	0
		to be	0	0	0	0	100
11	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan memonitor dan mengontrol proyek	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
12	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkaitdengan pengelolaan sumber daya proyek dan paket pekerjaan	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
13	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkaitdengan penutupan proyek daniterasi	as is	0	0	100	0	0
		to be	0	0	0	0	100
14	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkaitdengan penutupanprogram	as is	100	0	0	0	0
		to be	0	0	0	0	100
Kondisi saat ini			5.10	0	60.0	28.57	0
Kondisi yang diharapkan			0	0	0	0	100

Dari hasil tanggapan kuesioner BAI01, dapat disimpulkan bahwa menurut responden, evaluasi tata kelola pada kondisi saat ini (as is) mencapai opsi "c" dengan persentase 60.00%. Sementara itu, untuk kondisi yang diharapkan (to be), responden memilih opsi "e" dengan persentase 100%.

3.4. Nilai Kapabilitas APO03 Pengelolaan Arsitektur Enterprise

As is APO03

$$NK = \frac{(0 \times 0) + (0 \times 1) + (60 \times 2) + (20 \times 3) + (0 \times 4)}{100}$$

$$= 1,80$$

To be APO03

$$NK = \frac{(0 \times 0) + (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (100 \times 4)}{100}$$

$$= 4,00$$

Dari perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada saat ini, evaluasi sistem tata kelola di Soraya Shop memiliki kapabilitas sebesar 1.8, yang berada pada tingkat kapabilitas 2. Sementara itu, kondisi yang diharapkan memiliki kapabilitas sebesar 4, yang berarti berada pada tingkat kapabilitas 4.

3.5. Nilai Kapabilitas APO04 Pengelolaan Inovasi

As is APO04

$$NK = \frac{(16 \times 66 \times 0) + (0 \times 1) + (83,33 \times 2) + (0 \times 3) + (0 \times 4)}{100}$$

$$= 1,66$$

To be APO04

$$NK = \frac{(0 \times 0) + (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (100 \times 4)}{100}$$

$$= 4,00$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada saat ini, Soraya Shop memiliki kapabilitas evaluasi sistem tata kelola sebesar 1.6666, yang menempatkannya pada tingkat kapabilitas 2. Sementara itu, kondisi yang diharapkan memiliki kapabilitas sebesar 4, yang berarti berada pada tingkat kapabilitas 4.

3.6. Nilai Kapabilitas BAI01 Pengelolaan Program dan Proyek

As is BAI01

$$NK = \frac{(7,12 \times 0) + (0 \times 1) + (64,28 \times 2) + (28,57 \times 3) + (0 \times 4)}{100}$$

$$= 2,14$$

To be BAI01

$$NK = \frac{(0 \times 0) + (0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (100 \times 4)}{100}$$

$$= 4,00$$

Dari perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada saat ini, Sorayashop Primakara memiliki kapabilitas evaluasi sistem tata kelola sebesar 2.1427, yang menempatkannya pada tingkat kapabilitas 2. Sedangkan, kondisi yang diharapkan dalam BAI01 memiliki kapabilitas sebesar 4, yang berarti berada pada tingkat kapabilitas 4.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan teknologi informasi di Soraya Shop menggunakan kerangka kerja COBIT 5. Proses yang dianalisis adalah pengelolaan teknologi informasi dari tahap pembelian hingga pengiriman barang. Dalam proses ini, bagian yang bertanggung jawab atas pengelolaan teknologi informasi di Soraya Shop adalah divisi Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI). Berdasarkan hasil pembahasan evaluasi pengelolaan teknologi informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5, studi kasus menunjukkan bahwa implementasi pengelolaan teknologi informasi dari tahap pembelian hingga pengiriman barang, yang mencakup domain APO03, APO04, dan BAI01, telah dilaksanakan dengan baik. Namun, tingkat capaian saat ini berada pada tingkat Partially Achieved, dengan pencapaian sekitar 50%. Diperlukan pengembangan dokumen terkait proses yang diteliti serta peningkatan jumlah sumber daya yang terlibat dalam pengelolaan teknologi informasi di Soraya Shop.

REFERENSI

- [1] M. Fiqri and T. Sutabri, "Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang>," vol. 1, no. 1, pp. 74–80, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>. Penelit. Dan Pengkaj. Ilm. Eksakta, vol. 2, no. 1, pp. 17–24, 2023, doi: 10.47233/jppie.v2i1.672.
- [2] B. Santoso and A. A. Saleh, "Penerapan Metode Cobit 5.0 Domain Dss02 Dan Dss03 Untuk Mengukur Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Sistem Di PT. Indofood Cbp Sukses Makmur Tbk.," Teknois J. Ilm. Teknol. Inf. Dan Sains, vol. 7, no. 2, pp. 13–26, 2019, doi: 10.36350/jbs.v7i2.24.
- [3] Iqbal Agselmora and A. Prasetyo Utomo, "Audit Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 Domain DSS Pada Universitas Stikubank Semarang," J. Tek. Inform. dan Sist. Inf., vol. 9, no. 4, pp. 2804–2814, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal>.
- [4] Pasha, A. thyo Priandika, and Y. Indonesian, "Analisis Tata Kelola It Dengan Domain Dss Pada Instansi Xyz Menggunakan Cobit 5," J. Ilm. Infrastruktur Teknol. Inf., vol. 1, no. 1, pp. 7–12, 2020, doi: 10.33365/jiiti.v1i1.268.
- [5] Alfian and D. Pratama, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi J&T Express Sebagai Penyedia Jasa dengan Menggunakan Metode Partial Least Square," J. Teknol. Sist. Inf., vol. 2, no. 2, pp. 150–161, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1374.
- [6] Fenny and T. Sutabri, "Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal Analisis kualitas layanan E tracking J&T menggunakan COBIT 5 Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang>," vol. 1, no. 1, pp. 74–80: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>.
- [7] M. Zaki and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL," J. Econ. Manag. Sci., vol. 06, no. 02, pp. 200–205, 2023, doi: 10.37034/jems.v5i4.23.
- [8] Natasya, Putri, and Doni Marlius. 2021. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang."
- [9] Nugraha, Adam Huda, and Widya Silfianti. "Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Universitas Gunadarma Menggunakan Metode Webqual." Jurnal Ilmiah Informatika Komputer 21.2 (2017).
- [10] Tata Sutabri (n.d.). Konsep Sistem Informasi. Google Books. https://books.google.com/books/about/Konsep_Sistem_Informasi.html?id=uI5eDwAAQBAJ
- [11] Tata Sutabri, Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI, 2014. ISBN 9789792998214 S. Steven, M. N. N. Sitokdana, and A. F. Wijaya, "Evaluasi Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Pt. Adicipta Inovasi Teknologi Menggunakan Framework Cobit 5," J. Bina Komput., vol. 2, no. 2, pp. 64–78, 2020, doi: 10.33557/binakomputer.v2i2.916.
- [12] Septa, Frandika, and Rusydi Umar. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama)." Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi 3(2): 127–35.

- [13] Salamah, Irma, et al. "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Digit: Digital of Information Technology* 10.1 (2020): 1-10.
- [14] Sani, Nur A L A'laa. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto." *Proceedings Universitas Pamulang* 1(1).
- [15] Warat, Aprilia, and Eva Zuraidah. "Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0." *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer* 4.2 (2023): 841-853.