

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA APLIKASI SHOPEE (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Riau)

Tri Wahyuni¹, Nurul Hidayah²

¹Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri,

Email: triwahyunit333@gmail.com¹, hidayahnurul46a@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan teknologi informasi (TI) pada aplikasi Shopee menggunakan kerangka kerja COBIT 5, khususnya dalam domain Deliver, Service, and Support (DSS), yang mencakup tiga subdomain utama, yaitu DSS02 – Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden, DSS03 – Mengelola Masalah, dan DSS05 – Mengelola Layanan Keamanan. Shopee dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu platform e-commerce yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa, khususnya di lingkungan Universitas Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 34 responden pengguna aktif aplikasi Shopee. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kematangan rata-rata ketiga domain berada pada Level 4 – Terkelola dan Terukur, dengan skor rata-rata 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan IT di Shopee telah diterapkan secara konsisten, terdokumentasi dengan baik, dan menjalani pengukuran serta evaluasi secara rutin. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan melalui otomatisasi yang lebih optimal dan integrasi sistem yang lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Shopee dalam meningkatkan kualitas layanan IT-nya ke tingkat yang lebih tinggi.

Kata Kunci: COBIT 5, kualitas layanan, Shopee, audit TI, mahasiswa

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of information technology (IT) services on the Shopee application using the COBIT 5 framework, specifically in the Deliver, Service, and Support (DSS) domain, which covers three main subdomains, namely DSS02 – Managing Service Requests and Incidents, DSS03 – Managing Problems, and DSS05 – Managing Security Services. Shopee was selected as the research object because it is one of the most widely used e-commerce platforms among students, particularly within the University of Riau environment. The research method employed was quantitative descriptive, with data collected through the distribution of a questionnaire to 34 active users of the Shopee application. The analysis results show that the average maturity level of the three domains is at Level 4 – Managed and Measured, with an average score of 3.95. This indicates that IT service processes at Shopee have been consistently implemented, well-documented, and undergo regular measurement and evaluation. However, there is still room for improvement through more optimal automation and better system integration. This study is expected to provide strategic insights for Shopee to enhance the quality of its IT services to a higher level.

Keywords: COBIT 5, service quality, Shopee, IT audit, students

1. PENDAHULUAN

Aplikasi e-commerce seperti Shopee menjadi simbol penting dalam kemajuan perdagangan daring, menawarkan kemudahan akses, variasi produk yang luas, dan pengalaman berbelanja yang memuaskan [1]. Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar-besaran dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pola konsumsi melalui platform e-commerce. Salah satu platform yang paling banyak digunakan di Indonesia, terutama di kalangan mahasiswa, adalah Shopee. Aplikasi ini telah menjadi pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari berkat

kemudahan akses dan beragamnya produk yang ditawarkan. Namun, intensitas penggunaan yang tinggi dari aplikasi e-commerce seperti Shopee memerlukan dukungan layanan teknologi informasi (TI) berkualitas untuk memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Menurut penelitian oleh [2] dikatakan bahwa diantara banyaknya layanan e-commerce yang ada di Indonesia, salah satu yang paling populer adalah marketplace Shopee. Penelitian lain oleh [3] juga menjelaskan Pemanfaatan TI memungkinkan pimpinan menjadi perantara kesenjangan dengan mengendalikan persyaratan, masalah teknis, risiko akademik dan berkomunikasi tingkat pengendalian stakeholder internal maupun eksternal. COBIT 5 telah menjadi integrator praktik audit TI yang baik dan membantu memahami, mengelola risiko serta manfaat yang terkait dengan TI.

Kualitas layanan TI yang tidak memadai dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna dan bahkan menyebabkan penurunan loyalitas mereka terhadap platform. Oleh karena itu, evaluasi sistematis diperlukan untuk menilai sejauh mana layanan TI yang disediakan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks ini, audit sistem informasi merupakan langkah penting, dan kerangka kerja COBIT 5 dipilih sebagai acuan karena menyediakan pedoman komprehensif untuk tata kelola dan manajemen TI.

2. METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kualitas layanan TI pada aplikasi Shopee yang didasarkan pada framework COBIT 5, khususnya pada domain Deliver, Service, and Support (DSS). Menurut KBBI, Kuantitatif artinya berdasarkan jumlah atau banyaknya [4]. Mahasiswa Universitas Riau yang aktif menggunakan aplikasi Shopee digunakan sebagai responden utama.

Mengutip dari penelitian oleh [5] bahwa Framework COBIT 5 (Control Objectives for Information and Related Technology) adalah salah satu kerangka kerja yang diakui secara global untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi. COBIT 5 menyediakan prinsip, praktik, alat, dan model untuk membantu perusahaan mengelola dan mengatur TI dengan cara yang memberikan nilai optimal dan meminimalkan risiko. Studi ini secara khusus menggunakan domain Deliver, Service, and Support (DSS) dari COBIT 5 karena relevan untuk menilai kualitas layanan operasional Shopee.

Menurut penelitian oleh [6] Domain DSS adalah salah satu domain terpenting dalam COBIT 5. Domain ini berfokus pada penyediaan layanan TI yang berkualitas kepada pengguna akhir. Domain DSS terdiri dari 6 control objective, yakni sebagai berikut a. DSS01–Mengelola Operasi, b. DSS02–Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden, c. DSS03–Mengelola Masalah, d. DSS04–Mengelola Keberlanjutan, e. DSS05–Mengelola Keamanan Layanan, f. DSS06–Mengelola Kontrol Proses Bisnis. Dari keenam subproses di atas dan berdasarkan pengamatan di lapangan, penulis hanya berfokus pada 3 subdomain proses yaitu DSS02, DSS03, DSS05.

Berikut ini penjelasan setiap tahapan dalam metode penelitian yang digunakan:

1. Melakukan studi kepustakaan tentang Cobit 5, Audit Sistem Informasi, DSS, Aplikasi Shopee.
2. Menyatakan domain dan proses yang digunakan yaitu DSS02, DSS03 dan DSS05.
3. Mengumpulkan data yang berkaitan dengan aktivitas pada setiap proses DSS02, DSS03 dan DSS05.
4. Melakukan penyebaran kuesioner kepada 34 responden pengguna aplikasi shopee.
5. Melakukan analisis terhadap hasil kuesioner dan data - data yang telah berhasil diperoleh.
6. Menentukan rata-rata menggunakan maturity level untuk mengetahui tingkat kematangan pada aplikasi shopee.
7. Memberikan rekomendasi dari hasil analisis yang telah didapat.
8. Hasil dari penelitian ini berupa laporan.

Tujuan studi ini adalah menganalisis kualitas layanan IT Shopee berdasarkan persepsi mahasiswa Universitas Riau sebagai salah satu kelompok pengguna aktif. Selain itu, studi ini

bertujuan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi dan audit menggunakan kerangka kerja COBIT 5.

Untuk mendukung penelitian yang terstruktur, diperlukan *ruang lingkup penelitian*. Dalam hal ini, ruang lingkup penelitian ini adalah aplikasi Shopee, dengan fokus pada kualitas layanan IT yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Riau yang merupakan pengguna aktif aplikasi tersebut. Penelitian ini dilakukan secara online untuk memudahkan pengumpulan data dari responden yang tersebar di berbagai fakultas dan departemen.

Data utama dalam studi ini dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner online kepada mahasiswa Universitas Riau yang menggunakan aplikasi Shopee. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tertutup, di mana responden hanya memilih dari jawaban yang disediakan. Untuk mengukur pendapat atau persepsi responden, digunakan skala Likert dengan rentang dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Selain itu, untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam, wawancara singkat dilakukan dengan beberapa mahasiswa yang dipilih secara acak. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh penjelasan yang lebih rinci tentang pengalaman mereka saat menggunakan layanan Shopee.

Dalam penelitian ini, *penyusunan kuesioner* dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek penting layanan teknologi informasi berdasarkan framework COBIT 5, khususnya pada domain Deliver, Service, and Support (DSS). Kuesioner dirancang dengan pertanyaan-pertanyaan tertutup yang mudah dipahami, sehingga responden dapat mengisi dengan nyaman dan cepat. Kuesioner disebarluaskan secara online melalui grup WhatsApp mahasiswa Universitas Riau. Cara ini dipilih karena dapat menjangkau banyak mahasiswa dari berbagai jurusan dan angkatan, sehingga data yang diperoleh lebih beragam dan mewakili pengalaman nyata pengguna aplikasi Shopee di lingkungan kampus. Penyebaran melalui WhatsApp juga memudahkan responden untuk memberikan jawaban secara langsung tanpa harus bertatap muka, sehingga partisipasi menjadi lebih tinggi.

Setiap pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, di mana angka 1 berarti "sangat tidak setuju" dan angka 5 berarti "sangat setuju". Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, kejelasan informasi, kecepatan respons, penanganan keluhan, serta keamanan data yang dirasakan oleh pengguna Shopee. Penggunaan skala Likert memudahkan dalam mengolah data dan menyesuaikan hasilnya dengan prosedur penilaian pada COBIT 5.

Melihat dari penelitian yang dilakukan oleh [5] tabel skala linkert bisa dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1 Tabel Skala Linkert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Definisi operasional variabel dalam studi ini adalah penjelasan tentang apa yang diukur dan bagaimana cara mengukurnya. Variabel-variabel berikut digunakan:

- Kecepatan Tanggapan Layanan: Seberapa cepat Shopee merespons keluhan atau permintaan dari pengguna.
- Kejelasan Informasi: Seberapa jelas dan mudah dipahami informasi yang disediakan oleh Shopee kepada pengguna, terutama saat terjadi masalah.
- Penanganan Keluhan: Bagaimana Shopee menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh pengguna.
- Keamanan Data: Sejauh mana pengguna merasa data pribadi dan transaksi mereka aman saat menggunakan Shopee.

- e. Kepuasan Pengguna: Seberapa puas pengguna dengan layanan keseluruhan yang diberikan oleh Shopee.

Setiap variabel di atas diukur menggunakan pertanyaan dalam kuesioner yang telah disesuaikan dengan indikator kerangka kerja COBIT 5.

Teknik Analisis Data menggunakan COBIT 5 yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan dianalisis data yang dikumpulkan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Langkah-langkah analisis meliputi:

- a. Tabulasi Data: Data kuesioner dikumpulkan dan ditabulasi untuk menentukan distribusi respons untuk setiap indikator.
- b. Perhitungan Skor Rata-Rata: Skor rata-rata untuk setiap indikator dihitung untuk menentukan tingkat kualitas layanan untuk setiap aspek.
- c. Interpretasi Hasil: Skor yang diperoleh dibandingkan dengan standar layanan ideal sesuai dengan COBIT 5, sehingga area yang sudah baik dan area yang perlu ditingkatkan dapat diidentifikasi.
- d. Analisis Wawancara: Hasil wawancara dianalisis secara kualitatif untuk memperkuat temuan dari data kuantitatif dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman pengguna.
- e. Pengembangan Rekomendasi: Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi perbaikan dikembangkan yang dapat diimplementasikan oleh Shopee untuk meningkatkan kualitas layanan IT sesuai dengan prinsip-prinsip COBIT 5.

Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini dilakukan secara daring dengan responden dari Universitas Riau pada bulan Juni 2025.

Pengumpulan data untuk memperoleh data akurat yang mewakili pengalaman pengguna aplikasi Shopee, kami menggunakan kuesioner online yang didistribusikan melalui grup WhatsApp mahasiswa Universitas Riau. WhatsApp dipilih sebagai media distribusi berdasarkan kemudahan akses dan popularitasnya di kalangan mahasiswa, memungkinkan kami menjangkau responden dari berbagai jurusan dan angkatan.

Selama periode pengumpulan data, kuesioner yang kami distribusikan berhasil mendapatkan tanggapan dari mahasiswa yang aktif menggunakan Shopee. Pertanyaan dalam kuesioner dirancang untuk mengeksplorasi berbagai aspek layanan IT Shopee, seperti kecepatan respons, kejelasan informasi, penanganan keluhan, keamanan data, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Setelah data dikumpulkan, semua jawaban responden dikompilasi dan dianalisis untuk mengidentifikasi tren, preferensi, dan tingkat kematangan proses tata kelola IT Shopee. Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata setiap indikator dan kemudian mencocokkannya dengan Skala Indeks Kematangan dan Tabel Tingkat Kematangan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan cara ini, kami dapat menentukan seberapa baik proses tata kelola IT Shopee berfungsi dan area mana yang masih memerlukan perbaikan.

Perhitungan nilai kematangan dalam studi ini didasarkan pada hasil kuesioner yang dibagikan kepada mahasiswa Universitas Riau yang merupakan pengguna aktif aplikasi Shopee. Setiap jawaban pada kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, di mana responden memilih tingkat kesepakatan mereka terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan kualitas layanan IT Shopee.

Pertama, semua skor jawaban untuk setiap pertanyaan dalam setiap domain COBIT 5 dijumlahkan. Kemudian, skor total dibagi dengan skor maksimum yang mungkin (jumlah pertanyaan dikalikan dengan skor tertinggi), menghasilkan skor rata-rata untuk setiap domain atau sub-domain yang diaudit.

Skor rata-rata ini disebut sebagai indeks kematangan. Selanjutnya, nilai indeks kematangan ini dicocokkan dengan Tabel Skala Indeks Kematangan dan Tabel Tingkat Kematangan untuk menentukan tingkat kematangan proses di setiap domain. Misalnya, jika nilai rata-rata suatu domain adalah 3,8, maka menurut tabel, domain tersebut berada pada Tingkat 4 (Proses yang

Dapat Diprediksi), artinya proses tersebut sudah berjalan dengan baik dan konsisten, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan.

Analisis dilakukan dengan membandingkan nilai kematangan aktual dengan nilai yang diharapkan atau target. Jika terdapat perbedaan antara nilai aktual dan nilai yang diharapkan, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu ditangani. Hasil analisis ini menjadi dasar untuk merekomendasikan perbaikan pada aspek-aspek layanan IT Shopee yang belum optimal. Rumus statistika yang digunakan pada penelitian ini bisa di lihat di rumus berikut. [5]

$$Nilai\ Maturity = \frac{\sum(jawaban\ x\ bobot)}{\sum pertanyaan}$$

Keterangan:

- Nilai Maturity : Nilai Maturity
- Σ Jawaban : Jumlah Seluruh Skor Item per level
- Σ Bobot : Jumlah Bobot Pertanyaan
- Σ Item : Jumlah Item Pertanyaan

Menurut penelitian oleh [1] kuesioner diberi pertanyaan dengan bobot pilihan nilai 0-5, kemudian hasilnya di rekap dan ditentukan skala index maturity. index maturity pun dibuat kan skala dan dibuatkan ke dalam maturity level berikut skala index maturity dalam Tabel bisa dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Skala Index Maturity dan Maturity Level

Index Kematangan	Level	Keterangan
0.00 – 0.49	0	Non Existent
0.50 – 1.49	1	Initial / Ad Hoc
1.50 – 2.49	2	Repeatable But Intuitive
2.50 – 3.49	3	Defined Process
3.50 – 4.49	4	Managed and Measurable
4.50 – 5.00	5	Optimized

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Aplikasi Shopee

- Nama Perusahaan: Shopee Indonesia
- Nama Pendiri : Forrest Li
- Nama Pimpinan : Chris Feng
- Alamat: Pacific Century Place Tower Lt. 26 SCBD Lot 10, Jl. Jend. Sudirman No.52-53, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12190
- Website: www.shopee.co.id

B. Profil Aplikasi Shopee

Menurut penelitian yang dilakukan oleh [1] Shopee merupakan aplikasi *ecommerce online* yang dapat diakses dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan rupa-rupa produk barang dan jasa mulai dari produk untuk anak sampai dengan lansia serta kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile untuk mempermudah penggunaanya tanpa harus membuka website melalui perangkat komputer. Shopee baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Shopee berbasis di Singapura dan merupakan anak perusahaan dari Garena. Shopee merambah ke

beberapa negara Asia Tenggara antara lain Indonesia, Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, dan Vietnam.

C. Deskripsi Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner, responden dalam penelitian ini mayoritas merupakan mahasiswa Program Studi Sistem Informasi di Universitas Riau, dengan beberapa responden berasal dari program studi lain seperti Manajemen, FIAI/MPI, dan Agribisnis. Sebagian besar responden adalah perempuan, namun terdapat juga responden laki-laki dengan proporsi yang cukup seimbang. Frekuensi penggunaan aplikasi Shopee oleh para responden bervariasi, mulai dari 1–2 kali hingga lebih dari 5 kali dalam sebulan. Lama penggunaan aplikasi Shopee juga beragam, dengan sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi ini selama lebih dari satu tahun, sementara sebagian lainnya baru menggunakan dalam rentang waktu kurang dari enam bulan hingga satu tahun. Variasi latar belakang dan pengalaman penggunaan aplikasi Shopee ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman mahasiswa Universitas Riau terhadap kualitas layanan TI pada aplikasi Shopee.

D. Hasil Perhitungan Maturity Level

1. Perhitungan Indeks DSS02 – Manage Service Requests and Incidents

- Jumlah soal: 5
- Jumlah responden: 34
- Total nilai jawaban: 648
- Rumus:

$$\text{Indeks} = \frac{648}{5 \times 34} = \frac{648}{170} = 3,81$$

2. Perhitungan Indeks DSS03 – Manage Problems

- Jumlah soal: 5
- Jumlah responden: 34
- Total nilai jawaban: 650
- Rumus:

$$\text{Indeks} = \frac{650}{5 \times 34} = \frac{650}{170} = 3,82$$

3. Perhitungan Indeks DSS05 – Manage Security Services

- Jumlah soal: 5
- Jumlah responden: 34
- Total nilai jawaban: 714
- Rumus:

$$\text{Indeks} = \frac{714}{5 \times 34} = \frac{714}{170} = 4,21$$

Berikut perhitungan rata-rata dari nilai *Current Maturity* untuk ketiga domain:

- DSS02: 3,81
- DSS03: 3,82
- DSS05: 4,21

4. Perhitungan Rata-Rata Current Maturity

$$\text{Rata - rata} = \frac{3,81 + 3,82 + 4,21}{3} = \frac{11,84}{3} = 3,95$$

Table 3. Rata-Rata Perhitungan Maturity Level

DOMAIN	RESPONDEN	CURRENT MATURITY	KETERANGAN
DSS02 Manage Service Requests and Incidents	34	3.81	4 - Managed and Measurable
DSS03 Manage Problems	34	3.82	4 - Managed and Measurable
DSS05 Manage Security Services	34	4.21	4 - Managed and Measurable
Rata-Rata : 3,95			4 - Managed and Measurable

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan hasil perhitungan di tiga domain COBIT 5, yaitu DSS02 (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden), DSS03 (Mengelola Masalah), dan DSS05 (Mengelola Layanan Keamanan), skor kematangan rata-rata saat ini adalah 3,95. Skor ini menunjukkan bahwa manajemen layanan teknologi informasi pada aplikasi Shopee sudah berada pada tahap “Dikelola dan Dapat Diukur” atau Level 4.

Hal ini berarti proses yang dilakukan dalam mengelola permintaan layanan, menangani masalah, dan layanan keamanan telah diterapkan secara konsisten, terdokumentasi dengan baik, dan menjadi objek pengukuran kinerja serta pemantauan. Tingkat ini mencerminkan bahwa organisasi telah menerapkan praktik baik dan sedang dalam proses perbaikan berkelanjutan. Namun, masih ada ruang untuk meningkatkan efisiensi dengan mengoptimalkan penggunaan alat dan otomatisasi proses, yang saat ini mungkin masih terbatas atau belum sepenuhnya terintegrasi.

4. Rekomendasi Hasil

Table 4. Rekomendasi meingkatkan Level

SUBDOMAIN	REKOMENDASI
DSS03 – Mengelola Permasalahan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangun basis pengetahuan (knowledge base) untuk menyimpan solusi masalah yang sering terjadi. 2. Tingkatkan kolaborasi antar tim teknis untuk analisis akar penyebab masalah. 3. Evaluasi dan pantau proses resolusi masalah secara berkala agar selalu selaras dengan kebutuhan pengguna.
DSS05 – Mengelola Layanan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkuat sistem autentikasi dan verifikasi pengguna untuk menghindari akses tidak sah. 2. Lakukan audit keamanan aplikasi secara berkala dan terbuka untuk masukan dari pengguna. 3. Tingkatkan edukasi keamanan kepada pengguna melalui fitur notifikasi atau pusat bantuan di aplikasi.
DSS02 – Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan kapasitas tim layanan pelanggan dalam menangani permintaan dan keluhan secara cepat. 2. Sediakan fitur pelaporan gangguan/masalah yang lebih mudah diakses dan responsif. 3. Otomatiskan penanganan insiden berulang dengan sistem ticketing yang terintegrasi.

Sumber: Diolah dari data primer

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas layanan teknologi informasi (TI) pada aplikasi Shopee menggunakan kerangka kerja COBIT 5, khususnya pada domain Deliver, Service, and Support (DSS) dengan fokus pada subdomain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), DSS03 (Pengelolaan Masalah), dan DSS05 (Pengelolaan Layanan Keamanan), dapat disimpulkan bahwa pengelolaan TI di Shopee telah berjalan dengan cukup baik. Hasil analisis kuesioner dari 34 responden, yang merupakan mahasiswa Universitas Riau, menunjukkan bahwa skor kematangan saat ini untuk ketiga domain tersebut rata-rata 3,95. Skor ini menempatkan proses manajemen IT Shopee pada Level 4 Terkelola dan Terukur. Artinya, proses-proses tersebut telah didokumentasikan dengan baik, diterapkan secara konsisten, dan telah diukur serta dipantau kinerjanya. Proses-proses seperti penanganan permintaan layanan, penyelesaian masalah, dan pengelolaan keamanan layanan menunjukkan bahwa Shopee telah menerapkan praktik baik sesuai dengan standar tata kelola IT. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam efisiensi dan efektivitas dengan mengoptimalkan otomatisasi dan integrasi sistem, yang dalam beberapa aspek masih terbatas atau belum sepenuhnya diterapkan. Oleh karena itu, Shopee disarankan untuk terus memperkuat praktik tata kelola IT nya untuk mencapai Level 5 Dioptimalkan, di mana semua proses tidak hanya dapat diukur dan dikendalikan tetapi juga dievaluasi secara proaktif dan terus ditingkatkan untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik.

REFERENSI

- [1] R. Dwi, E. Astriyani, F. Salsabila, and H. Fitriani, "Audit Sistem Informasi Terhadap Sistem Pembelian Di Aplikasi Shopee Menggunakan Framework Cobit 5," *JOURNAL CERITA: Creative Education of Research in Information Technology and Artificial informatics*, vol. 11, no. 1, pp. 103–111, Feb. 2025, doi: 10.33050/cerita.v11i1.3714.
- [2] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, vol. 17, pp. 2614–5405, 2023, doi: 10.25134/nuansa.
- [3] Evariani and T. Sutabri, "Analisis Layanan Tata Kelola Aplikasi Sistem Informasi Akademik dengan Menggunakan Cobit 5 pada STIK Bina Husada," *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, pp. 61–70, Apr. 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.98.
- [4] N. Wahyuni, W. Tyas Saraswati, R. Hidayah, and I. Setiawan, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA APLIKASI DANA (STUDI KASUS: MASYARAKAT BANYUMAS)," *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, vol. 2, pp. 960–966, 2024.
- [5] R. Muhamad, Z. Nur, K. Astuti, M. Fadhli, and R. Fahlapi, "AUDIT TATA KELOLA SISTEM INFORMASI APLIKASI SHOPEE MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5," *HUMANITIS: Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis*, vol. 2, no. 6, pp. 690–698, Jul. 2024.
- [6] A. Aulia Dharma, C. Tri Sardi, R. Ramadhanty, S. Informasi, and S. Informasi STMIK Kaputama Binjai, "Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT5 Pada Domain Deliver, Service, and Support (DSS)(Studi Kasus: Toko Roti Trans Family Binjai)," vol. 19, Jan. 2025.