

ANALISIS KAPABILITAS SISTEM INFORMASI PADA APLIKASI AJAIB BERDASARKAN ULASAN PENGGUNA DI GOOGLE PLAY STORE MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5

Galih Yusuf Ghifari, Nina Sulistiyowati, Apriade Voutama

Sistem Informasi, Universitas Singaperbangsa Karawang
Jalan HS.Ronggo Waluyo, Puseurjaya, Karawang, Indonesia
galihghifari12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kapabilitas sistem informasi pada aplikasi Ajaib berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store dengan menggunakan framework COBIT 5. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya penggunaan aplikasi digital berbasis finansial yang turut disertai dengan berbagai permasalahan sistem, seperti aplikasi error, kegagalan transaksi, serta ketidakstabilan layanan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Framework COBIT 5 dipilih karena mampu menyediakan panduan tata kelola teknologi informasi yang menyeluruh serta dapat digunakan untuk mengevaluasi kapabilitas sistem informasi secara sistematis dan terstruktur. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan memanfaatkan data sekunder berupa 50 ulasan pengguna yang diambil dalam kurun waktu dua bulan terakhir. Data dianalisis melalui tahapan klasifikasi, pemetaan ke domain COBIT 5, serta perhitungan frekuensi dan persentase guna mengetahui dominasi permasalahan yang terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa domain DSS01 memperoleh persentase tertinggi sebesar 44% yang berkaitan dengan operasional sistem, kemudian disusul domain DSS02 sebesar 32% yang berkaitan dengan transaksi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi pada aplikasi Ajaib masih belum optimal dalam menjaga stabilitas sistem dan pengelolaan layanan transaksi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek performa sistem, pengelolaan transaksi, dan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata kunci : *Audit Sistem Informasi, COBIT 5, Kapabilitas Sistem, Ulasan Pengguna, Google Play Store, Aplikasi Finansial*

1. PENDAHULUAN

Di tengah perkembangan era digital yang semakin pesat, teknologi informasi memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan bisnis maupun layanan berbasis aplikasi. Saat ini, banyak organisasi memanfaatkan sistem informasi untuk membantu meningkatkan efektivitas operasional serta memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengguna. Oleh karena itu, kualitas dan keandalan sistem informasi perlu dijaga dan diperhatikan secara terus-menerus agar sistem dapat berjalan dengan optimal [1].

Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi berbasis mobile, berbagai permasalahan terkait performa sistem, keamanan, serta kualitas layanan juga semakin sering muncul. Hal ini menunjukkan bahwa evaluasi terhadap sistem informasi perlu dilakukan secara berkala guna memastikan sistem berjalan sesuai dengan tujuan organisasi serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna [2].

Urgensi audit sistem informasi semakin meningkat, khususnya pada aplikasi berbasis finansial seperti Ajaib karena sistem yang digunakan berkaitan langsung dengan data serta aktivitas transaksi pengguna. Permasalahan seperti aplikasi error, transaksi gagal, keterlambatan proses, maupun gangguan layanan dapat menimbulkan kerugian dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap

aplikasi. Selain itu, tingginya penggunaan layanan digital saat ini menuntut perusahaan untuk memastikan bahwa sistem informasi mampu berjalan secara aman, efektif, dan stabil. Oleh sebab itu, audit sistem informasi diperlukan untuk mengevaluasi kinerja sistem, menemukan kelemahan yang ada, serta memastikan tata kelola teknologi informasi berjalan dengan baik sehingga kualitas layanan kepada pengguna dapat terus ditingkatkan.

Audit sistem informasi merupakan salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas, efisiensi, serta keamanan suatu sistem. Melalui audit, organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan yang ada dan menentukan langkah perbaikan yang tepat. Selain itu, audit juga berperan dalam mengurangi risiko serta meningkatkan kualitas pengelolaan teknologi informasi [3].

Dalam pelaksanaannya, audit sistem informasi memerlukan suatu kerangka kerja yang terstandarisasi agar hasil evaluasi dapat lebih terstruktur dan objektif. Salah satu framework yang banyak digunakan adalah COBIT 5, yang menyediakan panduan komprehensif dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Framework ini mencakup berbagai domain, salah satunya adalah Deliver, Service, and Support (DSS) yang berfokus pada layanan dan operasional sistem [4].

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan COBIT 5 mampu membantu

dalam mengukur tingkat kapabilitas sistem informasi serta memberikan rekomendasi perbaikan yang relevan. COBIT 5 juga digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi yang diharapkan dalam suatu sistem informasi [5].

Selain itu, penelitian lain menyebutkan bahwa audit sistem informasi berbasis COBIT 5 dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja sistem serta memastikan bahwa proses teknologi informasi berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan [6]. Penggunaan framework ini juga dinilai efektif dalam meningkatkan tata kelola TI dan mendukung pencapaian tujuan organisasi [7].

Berdasarkan perkembangan tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis kapabilitas sistem informasi pada aplikasi Ajaib dengan memanfaatkan ulasan pengguna di Google Play Store sebagai sumber data. Pendekatan ini dipilih karena ulasan pengguna mencerminkan pengalaman nyata yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan sistem secara langsung.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kapabilitas sistem informasi dengan menggunakan framework COBIT 5 berdasarkan data ulasan pengguna. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kondisi sistem yang sedang berjalan sekaligus menjadi acuan dalam penyusunan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Audit Sistem Informasi

Audit sistem informasi merupakan suatu proses evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur untuk menilai apakah suatu sistem informasi telah berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Proses audit tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga mencakup pengendalian internal, keamanan data, serta efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan operasional [8].

Dalam praktiknya, audit sistem informasi berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi kelemahan sistem, mengukur tingkat kepatuhan terhadap standar, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa audit sistem informasi mampu membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan serta meminimalkan risiko operasional yang mungkin terjadi.

Selain itu, audit sistem informasi juga berperan penting dalam memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu menjaga integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan data. Dengan adanya audit, organisasi dapat mengetahui apakah sistem yang digunakan telah memenuhi standar tata kelola teknologi informasi yang baik serta mampu mendukung tujuan bisnis secara optimal.

2.2. Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance)

Tata kelola teknologi informasi merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengatur dan mengawasi pemanfaatan teknologi informasi di dalam organisasi. Tujuan utama dari penerapan tata kelola TI adalah memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi mampu memberikan manfaat bagi organisasi serta mendukung tercapainya tujuan bisnis secara efektif dan efisien.

Tata kelola TI meliputi berbagai aspek penting, seperti manajemen risiko, pengendalian internal, hingga pemanfaatan sumber daya teknologi informasi secara optimal. Pada sistem berbasis digital, penerapan tata kelola TI menjadi hal yang penting karena berkaitan erat dengan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna.

Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, penerapan tata kelola TI yang baik dapat membantu meningkatkan efektivitas operasional organisasi sekaligus meminimalkan risiko yang muncul akibat penggunaan teknologi informasi. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah framework yang dapat dijadikan pedoman dalam proses pengelolaan dan evaluasi sistem informasi secara terarah dan sistematis.

2.3. Framework COBIT 5

COBIT 5 merupakan salah satu framework yang banyak digunakan dalam tata kelola dan audit sistem informasi. Framework ini dikembangkan oleh ISACA dan dirancang untuk membantu organisasi dalam mengelola teknologi informasi secara menyeluruh dan terintegrasi.

COBIT 5 menyediakan panduan yang komprehensif dalam mengelola proses teknologi informasi, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi. Framework ini terdiri dari lima domain utama, yaitu:

- EDM (Evaluate, Direct and Monitor)
- APO (Align, Plan and Organise)
- BAI (Build, Acquire and Implement)
- DSS (Deliver, Service and Support)
- MEA (Monitor, Evaluate and Assess)

Sebagaimana dijelaskan pada jurnal [9], domain DSS memiliki peran penting dalam memastikan layanan sistem berjalan dengan baik, karena berfokus pada operasional sistem, penanganan insiden, serta dukungan layanan TI kepada pengguna.

Dalam penelitian ini, domain DSS menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna terhadap sistem, seperti error aplikasi, kegagalan transaksi, serta kualitas layanan.

2.4. Kapabilitas Proses dalam COBIT 5

COBIT 5 menggunakan model kapabilitas untuk mengukur tingkat kematangan suatu proses dalam sistem informasi. Model ini terdiri dari enam level, yaitu:

- Level 0: Incomplete Process
- Level 1: Performed Process

- c. Level 2: Managed Process
- d. Level 3: Established Process
- e. Level 4: Predictable Process
- f. Level 5: Optimizing Process

Seperti dijelaskan dalam jurnal [9], setiap level menunjukkan sejauh mana suatu proses telah diimplementasikan secara optimal dan terkontrol.

Pengukuran kapabilitas proses bertujuan untuk mengetahui kondisi aktual sistem serta mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Dengan demikian, organisasi dapat menentukan langkah perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas sistem informasi.

2.5. Domain DSS (Deliver, Service, and Support)

Domain DSS dalam COBIT 5 berfokus pada penyediaan layanan teknologi informasi serta pengelolaan operasional sistem. Domain ini mencakup beberapa proses penting, seperti:

- a. DSS01: Manage Operations
- b. DSS02: Manage Service Requests and Incidents
- c. DSS03: Manage Problems

Berdasarkan jurnal audit sistem informasi pada aplikasi digital [10], domain DSS memiliki keterkaitan langsung dengan pengalaman pengguna, karena mencakup aspek layanan, penanganan masalah, serta stabilitas sistem.

Permasalahan yang sering muncul dalam domain ini meliputi:

- a. kegagalan transaksi
- b. error sistem
- c. lambatnya respon layanan
- d. bug setelah update

Oleh karena itu, domain DSS sangat relevan digunakan dalam penelitian yang berbasis ulasan pengguna seperti pada aplikasi mobile.

2.6. Analisis Ulasan Pengguna sebagai Data Penelitian

Ulasan pengguna pada platform seperti Google Play Store merupakan salah satu bentuk data yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi. Ulasan tersebut mencerminkan pengalaman langsung pengguna dalam menggunakan aplikasi, sehingga dapat memberikan gambaran nyata terkait kondisi sistem.

Berbeda dengan metode kuesioner, penggunaan ulasan pengguna memiliki kelebihan karena data yang diperoleh bersifat alami dan tidak dibuat-buat. Hal ini membuat hasil analisis menjadi lebih objektif dan mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa analisis ulasan pengguna dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan sistem serta mengevaluasi kualitas layanan secara lebih efektif. Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai relevan untuk digunakan dalam penelitian audit sistem informasi berbasis pengalaman pengguna.

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami dan menganalisis permasalahan sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna yang dituangkan dalam bentuk ulasan. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari ulasan pengguna aplikasi Ajaib pada Google Play Store.

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi sistem informasi berdasarkan data yang tersedia tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Dengan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola permasalahan yang terjadi pada sistem secara lebih realistis.

3.2. Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data sekunder berupa ulasan pengguna aplikasi Ajaib yang diperoleh dari Google Play Store. Sebanyak 50 ulasan dikumpulkan dalam rentang waktu dua bulan terakhir. Jumlah tersebut dipilih karena penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang lebih berfokus pada kualitas dan kedalaman analisis data dibandingkan jumlah data yang besar. Ulasan yang dipilih merupakan ulasan yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan sistem informasi, seperti aplikasi error, kendala transaksi, kualitas layanan, serta masalah setelah pembaruan aplikasi. Selain itu, data yang digunakan dianggap telah mampu menunjukkan pola permasalahan yang sering muncul sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi sistem informasi pada aplikasi Ajaib.

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa teks yang memuat pengalaman, keluhan, dan pendapat pengguna terhadap aplikasi. Data tersebut dipilih karena dapat mencerminkan kondisi nyata yang dialami pengguna saat menggunakan aplikasi dalam aktivitas sehari-hari.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi tidak langsung, yaitu dengan mengamati dan mengumpulkan ulasan pengguna yang tersedia pada platform Google Play Store.

Langkah-langkah pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Mengakses halaman aplikasi Ajaib pada Google Play Store
- b. Mengatur filter ulasan berdasarkan “terbaru”
- c. Mengambil ulasan dalam rentang waktu dua bulan terakhir
- d. Memilih ulasan yang mengandung indikasi permasalahan sistem
- e. Mengumpulkan sebanyak 50 ulasan yang relevan
- f. Mencatat data ke dalam tabel penelitian

Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

3.4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data agar dapat dianalisis secara sistematis. Tahapan pengolahan data meliputi:

a. Data Cleaning

Data yang telah dikumpulkan diseleksi untuk menghilangkan:

- duplikasi ulasan
- ulasan yang tidak relevan
- ulasan yang tidak mengandung informasi permasalahan

b. Klasifikasi Data

Data yang telah dibersihkan kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis permasalahan, yaitu:

- Sistem → error, crash, aplikasi lambat
- Transaksi → saldo tidak masuk, transaksi gagal
- Layanan → customer service, respon admin
- Update → masalah setelah pembaruan aplikasi

c. Penyusunan Tabel Data

Data dimasukkan ke dalam tabel dengan format sebagai berikut:

| No | Ulasan | Kategori | Domain COBIT |

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif melalui beberapa tahapan:

a. Mapping ke COBIT 5

Pada tahap ini, data ulasan yang telah diklasifikasikan berdasarkan jenis permasalahan selanjutnya dipetakan ke dalam domain yang terdapat pada framework COBIT 5. Proses pemetaan dilakukan untuk mengidentifikasi keterkaitan antara permasalahan yang dialami pengguna dengan proses tata kelola teknologi informasi yang relevan.

Pemetaan dilakukan dengan mengacu pada karakteristik masing-masing domain dalam COBIT 5, khususnya domain Deliver, Service, and Support (DSS) serta Build, Acquire, and Implement (BAI). Setiap kategori permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya dianalisis dan disesuaikan dengan domain yang memiliki fungsi serupa. Adapun hasil pemetaan kategori permasalahan ke dalam domain COBIT 5 disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Pemetaan permasalahan ke domain COBIT 5

Kategori Permasalahan	Domain COBIT 5	Deskripsi
Sistem	DSS01	Berkaitan dengan pengelolaan operasional sistem, termasuk error, crash, dan performa aplikasi
Transaksi	DSS02	Berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan dan insiden seperti kegagalan transaksi
Layanan	DSS03	Berkaitan dengan penanganan masalah dan kualitas layanan pengguna
Update	BAI06	Berkaitan dengan perubahan sistem dan implementasi pembaruan aplikasi

Pemetaan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai area sistem yang mengalami permasalahan berdasarkan perspektif tata kelola teknologi informasi. Dengan demikian, hasil pemetaan dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis lebih lanjut terhadap tingkat kapabilitas sistem serta penyusunan rekomendasi perbaikan.

b. Perhitungan Frekuensi

Setelah proses pemetaan data ke dalam domain COBIT 5 dilakukan, tahap selanjutnya adalah menghitung jumlah kemunculan setiap kategori permasalahan. Perhitungan ini bertujuan untuk mengetahui jenis permasalahan yang paling sering dialami oleh pengguna.

Perhitungan dilakukan dengan menjumlahkan setiap data ulasan yang telah diklasifikasikan ke dalam kategori tertentu, kemudian dikelompokkan berdasarkan domain COBIT 5. Hasil perhitungan tersebut disajikan dalam bentuk tabel untuk mempermudah analisis.

Untuk mengetahui proporsi masing-masing kategori, digunakan perhitungan persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

P = persentase (%)

F = jumlah data pada kategori tertentu

N = total data ulasan

Hasil dari perhitungan ini digunakan untuk menentukan domain yang paling dominan mengalami permasalahan, sehingga dapat menjadi fokus dalam analisis dan rekomendasi perbaikan.

c. Analisis Kapabilitas

Hasil perhitungan digunakan untuk mengidentifikasi area sistem yang memiliki kelemahan berdasarkan domain COBIT 5. Domain dengan jumlah keluhan tertinggi menunjukkan area yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam pengelolaan sistem informasi.

d. Interpretasi Data

Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk:

- mengetahui kondisi sistem saat ini
- mengidentifikasi kelemahan utama
- memberikan rekomendasi perbaikan

3.6. Alur Penelitian

Secara keseluruhan, alur penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Studi literatur
- Pengumpulan data ulasan
- Seleksi dan pembersihan data
- Klasifikasi permasalahan
- Mapping ke COBIT 5
- Analisis data
- Penarikan kesimpulan

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa tabel klasifikasi data yang digunakan untuk mengorganisir dan mengelompokkan ulasan pengguna berdasarkan jenis permasalahan yang terjadi. Instrumen ini berfungsi untuk mempermudah proses analisis data sehingga dapat dilakukan secara sistematis dan terstruktur.

Tabel instrumen penelitian memuat beberapa komponen utama, yaitu nomor data, isi ulasan, kategori permasalahan, serta domain COBIT 5 yang sesuai. Melalui instrumen ini, setiap ulasan pengguna dapat dianalisis dan dipetakan dengan lebih jelas ke dalam framework COBIT 5.

Adapun bentuk instrumen penelitian yang digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Instrumen penelitian

No	Ulasan	Kategori	Domain COBIT
1	deposit tidak masuk	Transaksi	DSS02
2	aplikasi error	Sistem	DSS01
3	CS tidak membantu	Layanan	DSS03
4	error setelah update	Update	BAI06

Instrumen ini digunakan sebagai alat bantu utama dalam proses klasifikasi dan pemetaan data, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat lebih akurat dan mudah dipahami.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Klasifikasi Permasalahan

Tabel 3. Klasifikasi permasalahan ulasan pengguna

Kategori	Jumlah
Sistem	22
Transaksi	16
Layanan	8
Update	4

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa kategori Sistem merupakan kategori dengan jumlah permasalahan tertinggi, yaitu sebanyak 22 ulasan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mengalami kendala yang berkaitan langsung dengan performa aplikasi, seperti error, crash, aplikasi lambat, serta ketidakstabilan sistem.

Dominasi permasalahan pada kategori ini mengindikasikan bahwa aspek operasional sistem belum berjalan secara optimal. Dalam konteks sistem

informasi, performa sistem merupakan faktor utama yang sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Ketika sistem tidak stabil, maka aktivitas pengguna akan terganggu, sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap aplikasi.

Kategori Transaksi menempati posisi kedua dengan jumlah 16 ulasan. Permasalahan yang ditemukan pada kategori ini berkaitan dengan kegagalan transaksi, saldo yang tidak masuk, serta keterlambatan proses. Permasalahan ini tergolong kritis karena berhubungan langsung dengan aktivitas finansial pengguna, sehingga memiliki potensi dampak yang lebih besar dibandingkan kategori lainnya.

Selanjutnya, kategori Layanan memiliki 8 ulasan yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan pelanggan. Permasalahan yang sering muncul berupa respons yang lambat atau jawaban yang tidak memberikan solusi yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pendukung layanan belum mampu memberikan respon yang optimal terhadap keluhan pengguna.

Kategori Update memiliki jumlah paling sedikit, yaitu 4 ulasan. Meskipun demikian, permasalahan pada kategori ini tetap perlu diperhatikan karena berkaitan dengan proses perubahan sistem. Update yang tidak stabil dapat menyebabkan munculnya bug baru yang berdampak pada pengalaman pengguna.

4.2. Mapping ke COBIT 5

Tabel 4. Mapping permasalahan ke COBIT 5

Kategori	Domain COBIT	Keterangan
Sistem	DSS01	Pengelolaan operasional sistem
Transaksi	DSS02	Pengelolaan insiden dan layanan
Layanan	DSS03	Pengelolaan masalah pengguna
Update	BAI06	Pengelolaan perubahan sistem

Berdasarkan Tabel 4, proses pemetaan menunjukkan bahwa sebagian besar permasalahan berada pada domain DSS (Deliver, Service, and Support). Hal ini menandakan bahwa masalah yang dialami pengguna berkaitan langsung dengan layanan yang diberikan oleh sistem.

Domain DSS01 berkaitan dengan pengelolaan operasional sistem. Tingginya jumlah permasalahan pada domain ini menunjukkan bahwa sistem belum mampu menjaga stabilitas dan performa secara konsisten. Hal ini dapat disebabkan oleh kurang optimalnya pengelolaan infrastruktur sistem, monitoring, atau proses operasional lainnya.

Domain DSS02 berhubungan dengan pengelolaan insiden dan layanan, khususnya dalam konteks transaksi. Permasalahan pada domain ini menunjukkan bahwa sistem belum mampu menangani proses transaksi secara efektif, baik dari segi kecepatan maupun keakuratan. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan pengguna terhadap sistem.

Domain DSS03 berkaitan dengan penanganan masalah pengguna. Permasalahan pada domain ini menunjukkan bahwa layanan pelanggan masih belum optimal dalam memberikan solusi terhadap keluhan pengguna.

Sementara itu, domain BAI06 berkaitan dengan pengelolaan perubahan sistem. Permasalahan pada domain ini menunjukkan bahwa proses implementasi update masih memiliki kelemahan yang dapat berdampak pada kinerja sistem.

4.3. Perhitungan Frekuensi

Tabel 5. Instrumen penelitian

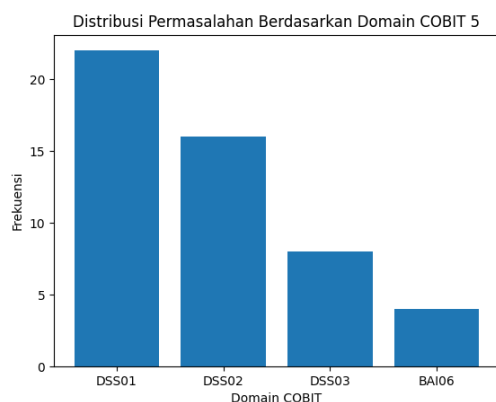
Domain COBIT	Frekuensi	Persentase (%)
DSS01	22	44
DSS02	16	32
DSS03	8	16
BAI06	4	8

Berdasarkan Tabel 5, domain DSS01 memiliki frekuensi tertinggi dengan persentase sebesar 44%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari total permasalahan yang dilaporkan pengguna berkaitan dengan operasional sistem. Tingginya persentase ini mengindikasikan bahwa sistem masih memiliki kelemahan dalam menjaga stabilitas dan performa.

Domain DSS02 memiliki persentase sebesar 32%, yang menunjukkan bahwa permasalahan transaksi juga merupakan isu yang cukup dominan. Jika dikombinasikan, domain DSS01 dan DSS02 mencakup lebih dari 70% dari total permasalahan, yang menunjukkan bahwa kedua domain tersebut merupakan area kritis dalam sistem.

Domain DSS03 dan BAI06 memiliki persentase yang lebih kecil, namun tetap menunjukkan adanya permasalahan yang perlu diperhatikan. Meskipun tidak dominan, permasalahan pada domain ini tetap berkontribusi terhadap pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4.4. Visualisasi Data



Gambar 1. Grafik distribusi permasalahan berdasarkan domain COBIT 5

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa distribusi permasalahan tidak merata, di mana domain DSS01 memiliki dominasi yang cukup signifikan dibandingkan domain lainnya. Hal ini memperkuat hasil analisis sebelumnya yang menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada operasional sistem.

Selain itu, domain DSS02 juga menunjukkan nilai yang cukup tinggi, yang menandakan bahwa permasalahan transaksi masih menjadi perhatian utama. Visualisasi ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai prioritas perbaikan yang perlu dilakukan.

4.5. Analisis Kapabilitas Sistem

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat diketahui bahwa kapabilitas sistem informasi pada aplikasi Ajaib masih belum optimal, terutama pada domain DSS01 dan DSS02.

Permasalahan pada domain DSS01 menunjukkan bahwa sistem belum mampu menjaga performa secara konsisten. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa proses monitoring, pemeliharaan, serta pengelolaan sistem belum berjalan secara maksimal.

Pada domain DSS02, permasalahan transaksi menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaan layanan. Hal ini dapat berdampak langsung pada kepercayaan pengguna, terutama karena aplikasi berkaitan dengan transaksi keuangan.

Permasalahan pada domain DSS03 menunjukkan bahwa layanan pelanggan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan dan kualitas respons. Sementara itu, domain BAI06 menunjukkan bahwa proses perubahan sistem masih perlu diperbaiki agar tidak menimbulkan gangguan baru.

4.6. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pada aplikasi Ajaib masih memerlukan peningkatan, terutama pada aspek operasional sistem dan pengelolaan transaksi. Tingginya jumlah keluhan pada domain DSS01 dan DSS02 menunjukkan bahwa sistem belum mampu memberikan layanan yang sepenuhnya stabil dan konsisten kepada pengguna.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan pada setiap domain COBIT 5 yang mengalami permasalahan. Pada domain DSS01 (Manage Operations), upaya perbaikan dapat dilakukan melalui peningkatan monitoring sistem, pelaksanaan pemeliharaan sistem secara rutin, serta optimalisasi performa server untuk mengurangi terjadinya error maupun crash pada aplikasi. Pada domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents), perusahaan disarankan meningkatkan pengelolaan layanan transaksi dengan mempercepat proses transaksi, memperbaiki validasi sistem, serta menyediakan informasi notifikasi yang lebih jelas ketika terjadi kegagalan transaksi.

Pada domain DSS03 (Manage Problems), peningkatan layanan pelanggan dapat dilakukan

dengan mempercepat respons customer service dan menyediakan sistem penanganan keluhan yang lebih terorganisir. Sementara itu, pada domain BAI06 (Manage Changes), perusahaan perlu melakukan pengujian sistem secara lebih optimal sebelum pembaruan aplikasi dirilis guna meminimalkan munculnya bug atau gangguan sistem setelah proses update dilakukan.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa ulasan pengguna dapat dimanfaatkan sebagai sumber data yang efektif dalam proses evaluasi sistem informasi. Data yang diperoleh mampu menggambarkan pengalaman nyata pengguna sehingga memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai kondisi sistem yang sedang berjalan.

Penggunaan framework COBIT 5 dalam penelitian ini terbukti dapat membantu dalam mengidentifikasi area permasalahan sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam upaya peningkatan kualitas sistem informasi pada masa mendatang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sistem informasi pada aplikasi Ajaib masih memiliki beberapa kelemahan, khususnya pada domain DSS01 dan DSS02 dalam framework COBIT 5. Hal tersebut terlihat dari tingginya permasalahan pada aspek operasional sistem sebesar 44% dan transaksi sebesar 32%, yang menunjukkan bahwa sistem belum mampu memberikan layanan yang sepenuhnya stabil dan optimal kepada pengguna. Beberapa permasalahan yang ditemukan meliputi aplikasi error, performa sistem yang lambat, serta kendala transaksi seperti saldo yang tidak masuk dan transaksi yang mengalami kegagalan. Selain itu, masih ditemukan kendala pada layanan pelanggan dan proses pembaruan aplikasi meskipun jumlahnya relatif lebih sedikit. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola aplikasi disarankan untuk meningkatkan kualitas operasional sistem melalui monitoring dan pemeliharaan sistem yang lebih optimal, memperbaiki pengelolaan transaksi agar lebih cepat dan akurat, serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan agar mampu memberikan respons yang lebih baik terhadap keluhan pengguna. Selain itu, proses pembaruan aplikasi perlu dilakukan dengan pengujian yang lebih menyeluruh untuk mengurangi kemungkinan munculnya bug atau gangguan sistem setelah update dilakukan. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan 50 ulasan pengguna yang berasal dari Google Play Store dan hanya berfokus pada beberapa domain COBIT 5 yang berkaitan dengan layanan dan operasional sistem. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah data yang lebih banyak serta memanfaatkan sumber data lain seperti App Store, media sosial, maupun wawancara langsung dengan pengguna agar hasil penelitian dapat menjadi lebih

lengkap dan mendalam. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat memperluas analisis pada domain COBIT 5 lainnya sehingga mampu memberikan gambaran tata kelola sistem informasi yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. A. Ahadis, G. F. Nama, R. Annisa, and M. Batubara, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Unit 1 Pringsewu," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 13, no. 2, pp. 1454–1462, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i2.6477.
- [2] T. Amalia, F. Adinata, G. N. Br Bangun, and P. E. Marbun, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 Pada Perpustakaan Smp Negeri 9 Binjai," *Warta Dharmawangsa*, vol. 19, no. 1, pp. 413–424, 2025, doi: 10.46576/wdw.v19i1.5628.
- [3] Heris Irwan Purnomo, S. Sutrisno Wanda, and Andi Sanjaya, "Audit Sistem Informasi Persediaan Menggunakan Cobit 5 Domain BAI Pada PT. Industri Matsuoka Indonesia," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 3, pp. 2066–2076, 2025, doi: 10.38035/jemsi.v6i3.4471.
- [4] M. Zulfan and T. Baskara, "Audit Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis COBIT 5 Domain DSS untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital," *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Era*, vol. 1, no. 1, pp. 28–38, May 2025, doi: 10.71094/sitera.v1i1.54.
- [5] Agung Surya Putra, Elmo Raditya Sambhodo, Fariz Mahardhika Aisfa, Muhammad Salfian Nur, and Mochammad Aldi Priyanta, "Audit Menggunakan COBIT 5 Domain DSS pada SIAKAD Universitas Merdeka Malang," *SATESI: Jurnal Sains Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 5, no. 1, pp. 31–37, 2025, doi: 10.54259/satesi.v5i1.4044.
- [6] M Afrian Maulana, Satria Dwi Nurwicaksana, Dominic Dinand Aristo, Dendi Putra Prakoso, and Jeffri Prayitno Bangkit Saputra, "Audit Sistem Informasi Sistem Kunjungan Perpustakaan Menggunakan Framework COBIT 5," *Jupiter: Publikasi Ilmu Keteknikan Industri, Teknik Elektro dan Informatika*, vol. 3, no. 1, pp. 213–221, 2025, doi: 10.61132/jupiter.v3i1.709.
- [7] Yulia Ningsih, Siti Alyunita Mega Lestari, Indah Kelana Sari, and Shela Andini, "Audit Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan Binjai Menggunakan Framework Cobit 5," *Modem : Jurnal Informatika dan Sains Teknologi.*, vol. 2, no. 3, pp. 34–51, 2024, doi: 10.62951/modem.v2i3.101.
- [8] N. P. As'ari, C. N. Ramadani, M. G. Saragi, and J. Prayoga, "Studi Literatur: Audit Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5," *Journal of Citizen Research and*

- Development*, vol. 2, no. 1, pp. 746–753, 2025, doi: 10.57235/jcrd.v2i1.5030.
- [9] J. F. Andry, F. S. Lee, W. Darma, P. Rosadi, and R. Ekklesia, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 8, no. 1, p. 17, 2022, doi: 10.24014/rmsi.v8i1.14761.
- [10] 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, 2024