

Analisis Audit Sistem Informasi Kualitas Pelayanan Perbankan Pada Bank HIJ Menggunakan Cobit 5

Iwid Hidayah Putri

STMIK Kaputama Binjai

Dieo Alfiky Ananda

STMIK Kaputama Binjai

Rizky Ramadan

STMIK Kaputama Binjai

Alamat : Jl. Veteran No.4A, Tangsi, Kec.Binjai Kota, Kota Binjai, Sumatera Utara 20714

Korespondensi email : iwidhidayahputri@gmail.com

***Abstract.** Auditing information systems in the banking sector is a crucial step to ensure optimal service quality. This article discusses how the COBIT 5 framework can be used to assess and improve the quality of banking services. This research utilizes data from HIJ bank, identifies areas that need improvement, and provides recommendations for improving service quality.*

***Keywords:** Information Systems Audit, Cobit 5, Service Quality, Banking*

Abstrak. Audit sistem informasi dalam sektor perbankan adalah langkah krusial untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Artikel ini menganalisis bagaimana framework COBIT 5 dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Penelitian ini memanfaatkan data dari bank HIJ, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan.

Kata kunci: Audit Sistem Informasi, Cobit 5, Kualitas Pelayanan, Perbankan

LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, sektor perbankan menghadapi tantangan yang semakin kompleks dalam hal pelayanan dan keamanan informasi. Bank dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, aman, dan andal kepada nasabahnya. Teknologi informasi (TI) memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung operasional perbankan, baik dalam hal transaksi keuangan, manajemen data nasabah, maupun penyediaan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking. Seiring dengan meningkatnya ketergantungan pada TI, risiko yang terkait dengan kegagalan sistem, keamanan informasi, dan kepatuhan terhadap regulasi juga meningkat.

COBIT 5 merupakan pengembangan dari COBIT 4.1 yang merupakan salah satu framework yang digunakan untuk melakukan proses audit. COBIT merupakan standar yang dinilai lengkap dengan cakupan yang menyeluruh sebagai framework audit. Maka dari itu

COBIT dinilai dapat digunakan di berbagai jenis organisasi. COBIT 5 memungkinkan untuk mempermudah pada teknologi informasi dalam melakukan tata kelola dan manajemen secara holistik untuk keseluruhan enterprise, bertanggung jawab pada keseluruhan area fungsi teknologi informasi. Selain itu juga dalam COBIT 5 menyediakan fasilitas dalam cakupan stakeholder internal dan eksternal. COBIT 5 bersikap global dan bermanfaat untuk semua enterprise dengan berbagai skala, baik komersial, non profit, maupun sektor publik (Yusuf et al., 2021). Cobit 5 memiliki 5 cakupan 5 domain tetapi belum tentu semua organisasi memiliki atau mencakup keseluruhan proses-proses tersebut (Agus & Verawati, 2019). Dengan adanya pengukuran kualitas pelayanan Sistem Informasi terhadap nasabah dapat memberikan masukan untuk perusahaan serta diharapkan dapat memberikan kontribusi usulan dan rekomendasi usulan kepada pihak manajemen.

KAJIAN TEORITIS

1. Sistem Informasi Kualitas Pelayanan Perbankan

Sistem informasi kualitas pelayanan perbankan adalah serangkaian alat, teknologi, dan proses yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, menganalisis, dan melaporkan data terkait kualitas layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya. Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui ekspektasi nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka. Dengan mengintegrasikan berbagai sumber data seperti umpan balik nasabah, survei, data transaksi, dan evaluasi internal, sistem ini membantu bank dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan mereka, mengoptimalkan proses operasional, dan membuat keputusan berbasis data untuk perbaikan berkelanjutan. Selain itu, sistem informasi kualitas pelayanan perbankan menyediakan laporan dan visualisasi yang memudahkan pemantauan kinerja secara real-time, memungkinkan bank untuk merespons masalah dengan cepat dan meningkatkan keseluruhan pengalaman nasabah.

Sistem pemrosesan elektronik untuk data keuangan dan layanan perbankan serta membantu menaikkan efisiensi untuk melaksanakan tanggung jawab serta layanan pelanggannya yang bisa disebut sistem informasi perbankan (Yanti & Ridayanti, 2022).

2. Audit Sistem Informasi

Audit adalah pemeriksaan sistematis dan obyektif terhadap satu atau lebih aspek organisasi yang membandingkan apa yang dilakukan organisasi dengan seperangkat kriteria persyaratan yang ditetapkan. Banyak alasan bagi perusahaan untuk melakukan proses audit, seperti menilai efektivitas pengendalian yang digunakan, memeriksa kepatuhan terhadap kebijakan, proses, dan prosedur internal, serta mengukur kinerja terhadap tolak ukur kualitas atau perjanjian tingkat layanan.

Ada dua jenis audit, yaitu audit internal dan eksternal. Audit internal adalah audit yang bekerja untuk organisasi sebagai karyawan internal untuk memeriksa catatan dan membantu memecahkan proses internal, contohnya: operasi, pengendalian internal, manajemen resiko, dan tata kelola (Andry et al., 2022).

Banyak manfaat yang didapatkan suatu perusahaan jika melakukan audit pada suatu perusahaan mulai dari manfaat saat sebelum implementasi dan setelah berjalan diantaranya:

- a. Instansi akan dapat mengetahui apakah sistem yang telah diterapkan sudah sesuai dan telah memenuhi standar.
- b. Instansi akan dapat mengetahui apakah setiap pengguna telah dapat menggunakan sistem yang telah diterapkan dengan baik.
- c. Instansi juga akan dapat mengetahui outcome yang ada apakah telah sesuai dengan yang diharapkan atau belum.
- d. Instansi akan mendapatkan masukan dan saran atasi risiko yang masih ada.
- e. Instansi juga mendapatkan bahan sebagai acuan dalam merencanakan pengembangan yang akan datang.
- f. Membantu memastikan bahwa jejak audit telah dapat digunakan oleh manajemen maupun pihak berwenang lainnya (Pasha et al., 2020).

3. COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*)

COBIT adalah kerangka *IT governance* yang ditujukan kepada manajemen, staf peyanaan TI, *control departement*, fungsi audit dan lebih penting lagi bagi pemilik proses bisnis (*business process owners*), untuk memastikan *confidentiality*, *integrity*, dan *availability* data serta informasi sensitif dan kritis. Cobit telah berkembang menjadi *IT Governance framework* yang paling signifikan dan juga cocok digunakan untuk audit karena COBIT

menyediakan pedoman komprehensif di lingkungan proses-proses TI dan hubungannya dengan tujuan bisnis.

COBIT adalah sekumpulan dokumentasi *best practices* untuk *IT Governnace* yang dapat membantu auditor, pengguna, dan manajemen, untuk menjembatani *gap* antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis TI. COBIT bermanfaat bagi auditor karena merupakan teknik yang dapat membantu dalam identifikasi IT *control issues* (Al-rasyid, 2015).

Tujuan utama COBIT adalah memberikan kebijaksanaan yang jelas dan latihan yang bagus bagi IT Governance bagi organisasi di seluruh dunia untuk membantu manajemen senior untuk memahami dan mengatur risiko-risiko yang berhubungan dengan TI (Prasetyo & Mariana, 2011).

COBIT 5 memiliki prinsip dan Enabler yang bersifat umum dan bermanfaat untuk semua ukuran perusahaan, baik komersial maupun non-profit ataupun sektor publik. 5 prinsip tersebut adalah *Meeting stakeholder needs, Covering enterprise end-to-end, Applying a single intergrated framework, Enabling a holistic approach and Separating governance from management* (KURNIASIH, 2021).

Adapun proses atau domain yang terdapat dalam COBIT 5 yang terdiri dari bagian manajemen dan tata kelola, yaitu:

- a. APO (Align, Plan, and Organize), area ini mencakup penyesuaian, perencanaan dan manajemen sehingga sebuah teknologi informasi dapat mendukung dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. BAI (Build, Acquire, and Implement), mencakup proses mendirikan, mendapatkan, dan menerapkan sistem pendukung proses bisnis.
- c. DSS (Delivery, Service, and Support), area ini mencakup pengiriman bisnis dan dukungan atau penyedia layanan sesuai fakta, termasuk tata kelola data dan perlindungan terhadap data dan informasi yang berhubungan dengan proses bisnis.
- d. MEA (Monitoring, Evaluation, and Assess), mencakup pemantauan dan penilaian untuk memastikan bahwa arah yang ditetapkan sudah sesuai dan dilakukan pengendalian proses oleh lembaga pengawasan independen atau lembaga alternatif lain.

- e. EDM (Evaluate, Direct, and Monitoring), area ini merupakan bagian dari tata kelola organisasi, area ini untuk menetapkan pencapaian tujuan (Purwaningrum et al., 2021).

4. COBIT 5

COBIT 5 menjadi suatu kerangka kerja pengelolaan TI paling signifikan dan yang paling cocok untuk melakukan audit karena memberikan panduan komprehensif seputar proses kerja TI dan tujuan bisnis yang ada (FARERA MESSAKH, 2021). COBIT 5 merupakan panduan generasi terbaru ISACA yang membahas tata kelola manajemen TI. COBIT dibuat berdasarkan pengalaman penggunaan COBIT selama lebih dari 15 tahun oleh banyak perusahaan dan pengguna di lingkungan bisnis, komunitas TI, risiko asuransi maupun keamanan (Matin et al., 2018). COBIT 5 lebih fokus terhadap proses-proses yang telah dilakukan (Susilowati et al., 2023). COBIT 5 juga dapat diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang disusun secara komprehensif sehingga dapat membantu dalam menciptakan nilai IT terbaik dengan cara menjaga keseimbangan dan sumber daya, manfaat serta tujuan yang diharapkan (Mz, 2021). COBIT 5 adalah sebuah versi pembaharuan yang menyatukan cara berpikir yang mutakhir didalam teknik-teknik dan tata kelola TI perusahaan. Menyediakan prinsip-prinsip, praktek-praktek, alat-alat analisa yang telah diterima secara umum untuk meningkatkan kepercayaan dan nilai sistem-sistem informasi (Ekowansyah et al., 2017).

5. Model Kematangan COBIT

Salah satu alat pengukur dari kinerja suatu sistem teknologi informasi adalah model kematangan (*maturity level*), model kematangan digunakan untuk mengontrol proses-proses teknologi informasi dengan metode penilaian atau *scoring* tujuannya adalah organisasi dapat mengetahui posisi kematangan teknologi informasi saat ini dan organisasi dapat terus menerus berkesinambungan dan berusaha meningkatkan levelnya sampai tingkat tertinggi agar aspek governance terhadap teknologi informasi dapat berjalan dengan lancar (Hakim & Darwis, 2016).

Maturity level skor atau skala peringkat COBIT 5:

- a. *Level 0 Incomplete Process*, Proses tidak lengkap tidak diterapkan atau gagal untuk mencapai tujuan prosesnya. Pada tingkat ini, ada bukti sedikit atau tidak ada dari setiap pencapaian sistematis dari tujuan proses.
- b. *Level 1 Perfomed Process*, Proses telah dilakukan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan prosesnya.

- c. *Level 2 Managed Process*, Proses telah dilakukan, di implementasikan dan dikelola (direncanakan, dimonitor dan disesuaikan) dan produk kerjanya secara tepat ditetapkan, dikendalikan dan dipelihara.
- d. *Level 3 Established Process*, Proses telah dijelaskan dan dikelola, pada saat ini di implementasikan menggunakan proses didefinisikan yang mampu mencapai hasil prosesnya.
- e. *Level 4 Predictable Process*, Proses yang ditetapkan pada saat ini dan beroperasi dalam batas-batas yang ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya.
- f. *Level 5 Optimizing Process*, Proses diprediksi terus ditingkatkan untuk memenuhi relevan saat ini dan proyeksi tujuan bisnis (Stocks, 2016).

6. Prinsip-Prinsip COBIT

Secara umum memiliki 4 prinsip dasar yaitu:

- a. *Stakeholder Drivers Influence Stakeholder Needs*, kebutuhan pemangku kepentingan dipengaruhi oleh sejumlah pendorong, misalnya: perubahan strategi, lingkungan bisnis dan peraturan yang berubah, dan teknologi baru.
- b. *Stakeholder Needs Cascade to Enterprise Goals*, Kebutuhan pemangku kepentingan dapat dikaitkan dengan serangkaian tujuan umum perusahaan. Tujuan perusahaan ini telah dikembangkan menggunakan dimensi balanced scorecard (BSC) 1, dan mereka mewakili daftar tujuan yang umum digunakan yang dapat ditentukan oleh perusahaan untuk dirinya sendiri.
- c. *Enterprise Goals Cascade to IT-related Goals*, pencapaian tujuan perusahaan membutuhkan sejumlah hasil terkait TI, 2 yang diwakili oleh tujuan terkait TI.
- d. *IT-related Goals Cascade to Enabler Goals*, mencapai tujuan yang berhubungan dengan IT membutuhkan aplikasi yang sukses dan penggunaan sejumlah enabler (Jasmin et al., 2021).

METODE PENELITIAN

1. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

- a. Pengamatan awal, melalui pengamatan langsung terhadap prosedur yang berjalan dalam sistem perbankan yang ada di masyarakat sebagai nasabah. Pengamatan

awal meliputi: pengamatan langsung atau wawancara terhadap pengguna sistem informasi.

- b. Penyusunan kerangka pertanyaan kinerja teknologi informasi berdasarkan COBIT. Terdapat 4 domain utama pertanyaan, yaitu:
 - Perencanaan, Organisasi, dan Pengadaan.
 - Pengadaan dan Implementasi.
 - Pengiriman dan Dukungan.
 - Pengawasan dan Evaluasi.
- c. Pengisian instrument COBIT oleh 30 sample nasabah yang berbeda perusahaan. Responden mengisi kuesioner yang dirancang dengan pembobotan menggunakan skala *Likert*, yaitu sangat setuju(5), setuju(4), cukup setuju(3), tidak setuju(2), dan sangat tidak setuju(1).
- d. Analisa kinerja teknologi informasi dilakukan berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh 30 nasabah yang berbeda. Kuesioner diolah dengan mencari nilai rata-rata dan tingkat Maturity tiap kode pada COBIT dan selanjutnya dilakukan pencarian rata-rata pada tiap-tiap domain COBIT(Elyana, 2017).

2. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu:

- a. Untuk keperluan data pengambilan sample disesuaikan dengan topik yang akan diambil yaitu nasabah beberapa bank yang menggunakan Teknologi Sistem Informasi.
- b. Penyusunan kuesioner data sumber referensi yang dikumpulkan.
- c. Analisa jawaban responden yang kemudian dianalisa berdasarkan kerangka variabel yang ditetapkan untuk menemukan keabsahan analisis yang dikerjakan(Elyana, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Pengujian Pelayanan Transaksi

Dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yang menilai dan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penilaian dengan rentang skala pengujian 0-1,5 = buruk, 1,6-2,5 = tidak jelas, 2,6-3,5 = perlu pengembangan, 3,6-4 = puas, maka nilai yang diperoleh adalah 2,7 pada tingkat pengembangan.

Tabel. Capability Maturity Model (CMM)

Capability Maturity Model diperkenalkan pada tahun 2002 oleh software Engineering Institute yang mendeskripsikan prinsip-prinsip dan praktik-praktik yang mendasari kematangan proses pengembangan perangkat lunak (Nuraminah, 2016).

NO	Nilai Rata-Rata	Tingkat	Kriteria
1	0.5 s/d 1.5	Initial	Proses dilakukan berdasarkan inisiatif nasabah perorangan tanda adanya suatu standar
2	1.5 s/d 2.5	Repeatable	Proses dilakukan secara rutin tetapi tidak ada aturan dan panduan formal
3	2.5 s/d 3.5	Defined	Proses dilakukan secara rutin sesuai standar formal tertulis
4	3.5 s/d 4.5	Manage	Proses dilakukan secara rutin sesuai dengan suatu standar dan terukur hasilnya
5	4.5 s/d 5.5	Optimized	Proses dilakukan secara rutin sesuai dengan suatu standar, terukur hasilnya dan senantiasa disempurnakan

Tabel. Hasil Pengukuran Pelayanan Keamanan Berdasarkan COBIT

No	Domain	Tingkat Kemampuan	Keterangan
1	Perencanaan dan Pengembangan	4	Manage
2	Pengembangan dan Implementasi	4	Manage
3	Dukungan dan Perolehan	4,5	Manage
4	Pemantauan dan Evaluasi	4,5	Manage

Dari tabel diatas, pengukuran tingkat pelayanan hasil pengujian terhadap teknologi informasi pelayanan perbankan yang mengacu pada COBIT, hasilnya 4,5 artinya teknologi

informasi yang digunakan dan dibangun memiliki Manage namun masih banyak parameter kontrol yang harus diperbaiki dan ditingkatkan agar mendapatkan hasil yang optimal.

Tabel. Hasil Audit : Pengantaran dan Dukungan (Delivry dan Support)

Domain DS adalah salah satu dari lima domain dalam COBIT 5 yangg fokus pada pengiriman, pelayanan, dan dukungan terhadap layanan TI. Domain ini mencakup berbagai proses seperti manajemen layanan, manajemen insiden, dan manajemen permintaan, yang semuanya relevan dalam konteks pengukuran kualitas layanan(Hamidah et al., 2024).

No	Kode	Proses	Pengujian	Maturity
1	DS1	Menetapkan dan mengatur tingkat layanan	3,6	Manage
2	DS2	Pengaturan layanan dengan pihak ketiga	3,1	Defined
3	DS3	Mengatur kinerja dan kapasitas	3,7	Manage
4	DS4	Memastikan ketersediaan layanan	3,9	Manage
5	DS5	Memastikan keamanan sistem	4,4	Manage
6	DS6	Identifikasi dan biaya tambahan	3,7	Manage
7	DS7	Mendidik dan melatih user	3,9	Manage
8	DS8	Mengelola bantuan layanan dan insiden	3,9	Manage
9	DS9	Mengatur konfigurasi	3,7	Manage
10	DS10	Mengelola masalah	3,8	Manage
11	DS11	Mengelola data	3,5	Manage
12	DS12	Mengelola fasilitas	3,4	Manage
13	DS13	Mengelola operasi	3,7	Manage

Tabel. Hasil dari audit rata-rata proses dari domain pengantaran dan dukungan teknologi informasi dilapangan dengan responden pengguna pelayanan perbankan memberikan hasil yang baik dengan tingkat Maturity : Manage (3,7) atau proses pengantaran dan dukungan terhadap teknologi informasi sudah dilaksanakan secara rutin sesuai standar dan hasilnya telah

diukur. Proses keamanan Sistem (DS5) tingkat maturity-nya Manage (4,4) atau proses kepastian keamanan sistem (DS5) tingkat maturity-nya manage (4,4) atau proses selain dilaksanakan secara rutin sesuai standar.

Tabel. Hasil Audit TI : Pengaduan dan Implementasi

No	Kode	Proses	Hasil Pengujian	Tingkat Maturity
1	AI1	Identifikasi solusi-solusi otomatis	3,6	Manage
2	AI2	Mendapatkan dan memelihara perangkat lunak aplikasi	3,8	Manage
3	AI3	Mendapatkan dan memelihara infrastruktur teknologi	3,0	Defined
4	AI4	Menjalankan operasi dan menggunakannya	3,0	Defined
5	AI5	Pengadaan sumber daya teknologi informasi	3,0	Defined
6	AI6	Mengelola perubahan	3,2	Defined

Pada tabel proses mendapatkan dan memelihara infrastruktur teknologi (AI3), menjalankan operasi dan menggunakannya (AI4), pengadaan sumber daya teknologi (AI5) memiliki tingkat maturity : defined (3.0) dan hasil auditnya cukup baik dengan rata-rata tingkat maturity : defined (3.0) yang berarti pada dasarnya proses tersebut telah dilakukan sesuai dengan standar(Elyana, 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan indeks kematangan total untuk Domain keseluruhan, hasil pengukuran menempatkan pelayanan perbankan berbasis teknologi informasi dalam posisi kematangan antara level 3 (Defined Level) dan level 4 (Managed Level). Pada level 3, perusahaan perbankan telah terdefinisi dengan baik, memiliki dokumentasi yang lengkap dan terintegrasi. Sementara itu, pada level 4, pelayanan dikelola dengan baik, mencakup pengukuran hasil, kontrol proses, dan pengaturan sistem yang efektif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa saat ini pelayanan perbankan sudah mencapai standar Teknologi Informasi yang cukup baik. Namun, untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi, perlu adanya upaya untuk terus meningkatkan sistem informasi yang ada. Hal ini mencakup pengembangan lebih lanjut dalam hal pengukuran kinerja, kontrol kualitas, dan pengaturan sistem yang lebih efisien dan efektif. Upaya peningkatan ini akan membantu perusahaan perbankan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal, memastikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dan mendukung pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

DAFTAR REFERENSI

- Agus, I., & Verawati, V. (2019). Audit Tingkat Kematangan Sistem Informasi Uji Kompetensi Menggunakan COBIT 5 (Studi Kasus Amik DCC). *Teknika*, 13(2), 103–111.
- Al-rasyid, A. (2015). Analisis Audit Sistem Informasi Berbasis COBIT 5 Pada Domain Deliver , Service , and Support (DSS) (Studi Kasus : SIM-BL di Unit CDC PT Telkom Pusat . Tbk) Analysis-Based Information Systems Audit COBIT 5 In the Domain Deliver , Service , and Support. *Al Rasyid, Achyar*, 2(2), 6110–6123.
- Andry, J. F., Lee, F. S., Darma, W., Rosadi, P., & Ekklesia, R. (2022). Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 8(1), 17. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v8i1.14761>
- Ekowansyah, E., Chrisnanto, Y. H., Puspita, & Sabrina, N. (2017). Audit sistem informasi akademik menggunakan COBIT 5 di Universitas Jenderal Achmad Yani. *Prosiding Seminar Nasional Komputer Dan Informatika (SENASKI), 2017*, 201–205.
- Elyana, I. (2017). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perbankan Dengan Menggunakan Cobit 5. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 1(2), 237. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v1i2.47>
- FARERA MESSAKH, N. S. (2021). Analisis Sistem Informasi Berbasis Cobit 5 (Studi Kasus : LTC UKSW). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 388–400. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i1.654>
- Hakim, U. P., & Darwis, D. (2016). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi (EMIS) Menggunakan Framework Cobit 5 PT TDM Bandarlampung. *Jurnal Teknoinfo*, 10(1), 14. <https://doi.org/10.33365/jti.v10i1.21>
- Hamidah, N., Agustriani, P., & Sutabri, T. (2024). Analisis Domain Deliver, Service dan Support Untuk Pengukuran Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Framework Cobit 5.0. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 2774–2121. <https://doi.org/10.51519/journalita.v5i1.514>

- Jasmin, M., Ulum, F., & Fadly, M. (2021). ANALISIS SISTEM INFORMASI PEMASARAN PADA KOMUNITAS BARBERSHOPS MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DELIVER SERVICE AND SUPPORT (DSS) (Studi Kasus : Kec, Tanjung Bintang). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(3), 66–80. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- KURNIASIH, S. (2021). Audit Sistem Informasi Human Resource Information System (Hris) Pada Bagian Human Resource (Hr) Menggunakan Framework Cobit 5 Domain Dss01. *Nuansa Informatika*, 15(2), 53–63. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v15i2.4136>
- Matin, I. M. M., Arini, A., & Wardhani, L. K. (2018). Analisis Keamanan Informasi Data Center Menggunakan Cobit 5. *Jurnal Teknik Informatika*, 10(2), 119–128. <https://doi.org/10.15408/jti.v10i2.7026>
- Mz, M. A. (2021). Cobit 5 Untuk Tata Kelola Audit Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Teknoinfo*, 15(2), 67. <https://doi.org/10.33365/jti.v15i2.1078>
- Nuraminah, A. (2016). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Proyek Pengembangan Perangkat Lunak Menggunakan Scrum Maturity Model: Studi Kasus PT. XYZ. *I-Statement*, 2(2), 1–16.
- Pasha, D., Priandika, A. thyo, & Indonesian, Y. (2020). Analisis Tata Kelola It Dengan Domain Dss Pada Instansi Xyz Menggunakan Cobit 5. *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.33365/jiiti.v1i1.268>
- Prasetyo, A., & Mariana, N. (2011). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance) pada Bidang Akademik dengan Cobit Frame Work Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 16(2), 139–149.
- Purwaningrum, O., Nadhiroh, B., & Mukaromah, S. (2021). Literature Review Audit Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5. *Jurnal Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(3), 587–595. <https://doi.org/10.33005/jifosi.v2i3.409>
- Stocks, N. (2016). 済無No Title No Title No Title. 1–23.
- Susilowati, F., Saputro, W. T., & Pasa, I. Y. (2023). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5 di SMK XYZ. *INTEK : Jurnal Informatika Dan Teknologi Informasi*, 6(2), 64–72. <https://doi.org/10.37729/intek.v6i2.3870>
- Yanti, N., & Ridayanti. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 1272–1281.
- Yusuf, Y., Gunawan, E. T., & Sarita, R. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Pelayanan Pada PT Telkom Sampit dengan Menggunakan Domain COBIT 5 DSS02 dan DSS03. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 2(4), 283–287. <https://doi.org/10.47065/josh.v2i4.814>