



Audit Sistem Informasi Terhadap Sistem Pembelian Di Aplikasi Shopee Menggunakan Framework Cobit 5

Rosmawati Dwi^{*1}, Erna Astriyani², Fadia Salsabila³, Hidayah Fitriani⁴, Gracia⁵

¹²Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Raharja, Tangerang, Indonesia

³⁴⁵Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Raharja, Tangerang, Indonesia

Email : ¹rosmawati.dwi@raharja.info , ²erna.astriyani@raharja.info ,

³fadia.salsabila@raharja.info , ⁴hidayah@raharja.info , ⁵gracia@raharja.info

Nurohi, G. S., Fauzi, A., Al Amin, B., & Perbawa, D. S. (2025). 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*, 11(1), 103-111

DOI: <https://doi.org/10.33050/cerita.v11i1.3714>

ABSTRAK

Aplikasi e-commerce seperti Shopee menjadi simbol penting dalam kemajuan perdagangan daring, menawarkan kemudahan akses, variasi produk yang luas, dan pengalaman berbelanja yang memuaskan. Di balik kecanggihan tersebut, keamanan dan integritas sistem informasi menjadi faktor krusial yang harus dijaga. Penulis melakukan penelitian ini berdasarkan studi pustaka tentang audit sistem informasi menggunakan framework COBIT 5 sub part DSS. Penulis menyebar kuesioner terhadap pengguna shopee. Hasil kuisisioner lalu dinilai berdasarkan tingkat kematangan dan dianalisis. Hasil dari rekapitulasi tingkat model maturity level penelitian audit sistem terhadap pembelian di aplikasi Shopee, yaitu berada di level 3 dan 4. Kelemahan terdapat pada submain DSS05, dimana memiliki nilai kematangan paling kecil dari domain lainnya yaitu 3,42.

Kata Kunci: audit sistem informasi, COBIT 5, e-commerce, maturity level

ABSTRACT

E-commerce applications such as Shopee have become an important symbol in the progress of online commerce, offering easy access, a wide variety of products, and a satisfying shopping experience. Behind this sophistication, the security and integrity of the information system are crucial factors that must be maintained. The author conducted this research based on a literature study on information system audits using the COBIT 5 subpart DSS framework. The author distributed questionnaires to Shopee users. The results of the questionnaire were then assessed based on the level of maturity and analyzed. The results of the recapitulation of the maturity level model level of the system audit research on purchases in the Shopee application, which are at levels 3 and 4. Weaknesses are in the DSS05 submain, which has the smallest maturity value of the other domains, namely 3.42.

Keywords: *information system audit, COBIT 5, e-commerce, maturity level*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap bisnis secara global dengan pesat. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* menjadi salah satu bidang yang terkena dampak paling signifikan dari transformasi ini. Aplikasi *e-commerce* seperti Shopee menjadi simbol penting dalam kemajuan perdagangan daring, menawarkan kemudahan akses, variasi produk yang luas, dan pengalaman berbelanja yang memuaskan.

Di balik kecanggihan tersebut, keamanan dan integritas sistem informasi menjadi faktor krusial yang harus dijaga. Khususnya dalam konteks sistem pembelian di aplikasi Shopee, perhatian terhadap keamanan data, efisiensi proses transaksi, serta keandalan sistem menjadi fokus utama. Untuk itu, audit sistem informasi muncul sebagai alat penting dalam mengevaluasi, mengidentifikasi potensi risiko, serta memperbaiki kelemahan yang mungkin ada dalam sistem pembelian ini (Arum Ardianingsih & CA, 2021).

Pendahuluan jurnal ini bertujuan untuk memperkenalkan pentingnya audit sistem informasi terhadap sistem pembelian di aplikasi Shopee. Di samping itu, pendahuluan ini juga akan membahas kerangka kerja audit yang relevan, metode evaluasi yang dapat diterapkan, serta manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan audit ini.

Keberadaan aplikasi *e-commerce* telah menciptakan perubahan paradigma dalam cara kita berbelanja (Michaela, 2024). Namun, seiring dengan manfaatnya, keamanan informasi dan perlindungan konsumen juga menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, kajian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih jelas

tentang perlunya audit sistem informasi dalam menjaga keamanan, keandalan, dan kinerja optimal sistem pembelian di aplikasi *e-commerce* Shopee.

Pendahuluan ini akan menguraikan landasan teoritis dan praktis terkait audit sistem informasi dalam lingkup aplikasi *e-commerce*, khususnya Shopee. Diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif bagi pembaca tentang urgensi dan manfaat dari pelaksanaan audit sistem informasi terhadap sistem pembelian di platform *e-commerce* yang terkemuka ini.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 dimana dalam kerangka kerja ini memiliki beberapa domain yang digunakan dalam proses audit sistem informasi salah satunya ialah DSS (*Delivery, Service dan Support*). DSS merupakan domain pada COBIT 5.0 yang merupakan *level Management of Enterprise IT* yang berfokus pada layanan, pengiriman data, dan dukungan terhadap *system* informasi yang digunakan (Muliani, 2023). DSS sendiri memiliki 6 subdomain proses, antara lain:

- a. *DSS01 Manage Operation*
- b. *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*
- c. *DSS03 Manage Problems*
- d. *DSS04 Manage Continuity*
- e. *DSS05 Manage Security Services*
- f. *DSS06 Manage Business Process Controls*

Dari keenam subproses di atas dan berdasarkan pengamatan di lapangan, penulis hanya berfokus pada 3 subdomain proses yaitu DSS01, DSS02 dan DSS05 (Inra Takaendengan et

al., 2023). 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 DSS01, DSS02 dan DSS05.
3. Mengumpulkan data yang berkaitan dengan aktivitas pada setiap proses DSS01, DSS02 dan DSS05.
4. Melakukan penyebaran kuesioner kepada 42 responden pengguna aplikasi shopee.
5. Melakukan analisis terhadap hasil kuesioner dan data - data yang telah berhasil diperoleh.
6. Menentukan setiap proses 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.

III. 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. Profile Aplikasi Shopee



Gambar 1. Logo Shopee

Sumber:

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Berkas:Shopee.svg> (2019)

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.

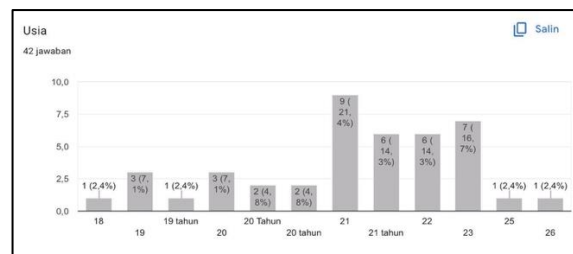
Shopee baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Shopee berbasis di Singapura dan merupakan anak perusahaan dari Garena. Shopee merambah ke beberapa negara Asia Tenggara antara lain Indonesia, Singapura, Malaysia, Thailand, Filipina, dan Vietnam (Alamin et al., 2023).

CEO Shopee mengatakan pendekatan Shopee memiliki beberapa fitur keunggulan seperti chatting dan tawar-menawar harga realtime. Fitur-fitur tersebut dihadirkan untuk memudahkan pengguna dalam kegiatan jual beli di Shopee. Dalam aplikasi Shopee pembeli dapat melakukan proses tawar menawar seperti di pasar konvensional. Melalui fitur ini pembeli bisa mendapatkan harga yang lebih murah dari harga yang dicantumkan oleh penjual. Hadirnya fitur-fitur tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada seluruh pengguna Shopee.

C. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini, penulis merasa perlu untuk menyajikan karakteristik responden sebagai gambaran keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami dan mengevaluasi hasil-hasil penelitian. Penelitian ini melakukan pengambilan informasi menggunakan kuesioner oleh sebanyak 42 orang dalam kurun waktu penyebaran kuesioner yaitu selama 3 hari 20 November 2023 sampai dengan 23 November 2023. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 6 jenis, meliputi : jenis kelamin, usia, pekerjaan, pengguna aktif shopee, kategori barang yang dibeli seberapa sering berbelanja di shopee.

1. Responden Menurut Usia

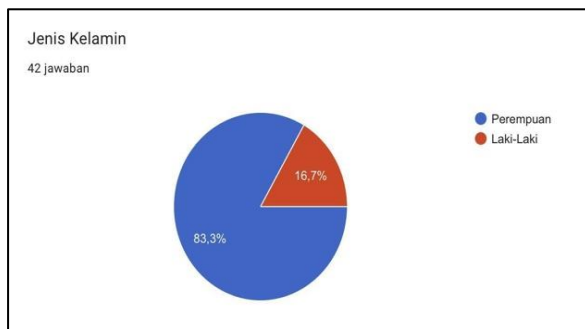


Gambar 2: Grafik responden menurut usia

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan data responden dengan pertanyaan usia pengguna aplikasi shopee. Hasil dari data yang disebarikan dapat diketahui bahwa responden berusia 18 tahun sebanyak 1 orang atau 2,4%, responden berusia 19 tahun sebanyak

4 orang atau 9,5%, 20 tahun sebanyak 4 orang atau 9,6%, responden berusia 21 tahun sebanyak 15 orang atau 35,7%, usia 22 tahun sebanyak 6 orang atau 14,3%, usia 23 tahun sebanyak 7 orang atau 16,7%, responden usia 25 tahun sebanyak 1 orang atau 2,4% dan usia 26 tahun sebanyak 2,4%. Dapat diketahui bahwa responden terbanyak berusia 21 tahun sampai 23 tahun, karena usia tersebut merupakan umur yang memiliki produktivitas yang tinggi sehingga hal tersebut banyak yang memanfaatkan kecanggihan teknologi baik secara langsung maupun tidak langsung.

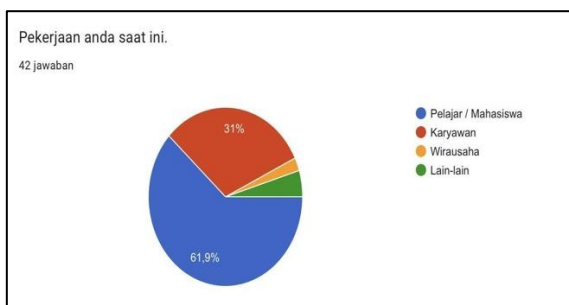


Gambar 3. Pie chart responden berdasarkan jenis kelamin

Sumber: Diolah dari data primer

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16,7% dari 42 responden dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 83,3% dari total 42 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 83,3%, dikarenakan karakteristik alami Perempuan yang sering kali tertarik berbelanja baik *online/offline* dan memiliki minat yang tinggi dalam hal *online shopping* sehingga secara respondenpun dominan dari jenis kelamin perempuan (Nurlinda & Yuliyani, 2021).

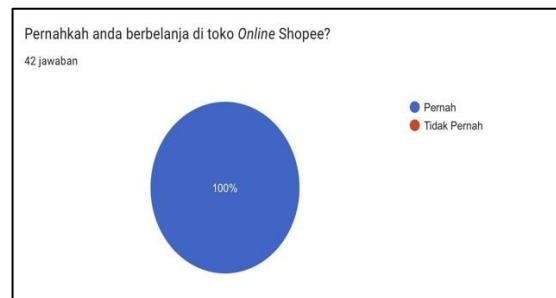
2. Responden Menurut Pekerjaan



Gambar 4. Pie chart responden menurut pekerjaan
Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan data 42 orang data responden terkait pertanyaan pekerjaan, dapat diketahui bahwa responden berstatus pelajar atau mahasiswa sebesar 61,9%, karyawan sebanyak 31%, dan selebihnya berstatus sebagai wirausaha dan lain - lain. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden adalah pelajar atau mahasiswa.

3. Responden Menurut Pengguna Aktif Shopee

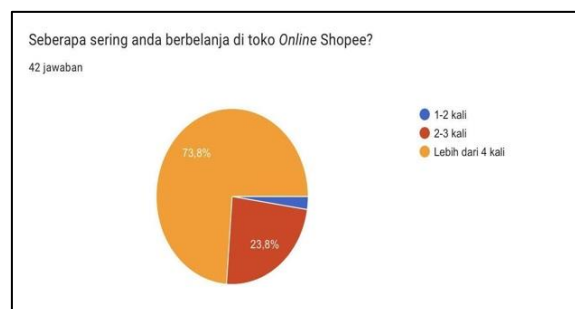


Gambar 5. Pie chart responden berdasarkan penggunaan aplikasi Shopee

Sumber: Diolah dari data primer

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat responden dalam berbelanja di toko aplikasi shopee merupakan 100%. Hal ini menunjukkan seluruh responden pernah dan menjadi pengguna aktif shopee dalam melakukan perbelanjaan di toko online.

4. Responden Menurut Seberapa Sering Berbelanja di Shopee

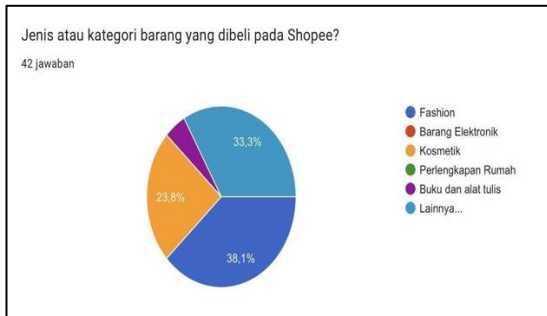


Gambar 6. Pie chart berdasarkan frekuensi responden berbelanja di Shopee

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan keterangan diatas, dapat diketahui bahwa intensitas atau seberapa seringnya berbelanja di aplikasi Shopee yaitu lebih dari 4 kali sebanyak 73,8%, sedangkan 2-3 kali sebesar 23,8% dan sisanya sebesar 1-2 berbelanja di aplikasi Shopee.

5. Responden Menurut Kategori Barang yang di Beli di Shopee



Gambar 7. Pie chart berdasarkan kategori barang yang dibeli di Shopee

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan data responden dengan pertanyaan kategori barang yang di beli di aplikasi Shopee, dapat dijelaskan bahwa sebagian responden membeli barang fashion yang dibuktikan dengan persentase 38,1%, barang lainnya yaitu sebesar 33,3%, persentase pembelian kosmetik sebesar 23,8% dan selebihnya responden memilih kategori buku dan alat tulis. Hal tersebut dapat diketahui bahwa barang fashion masih menjadi daya tarik yang paling tinggi yang responden cari di aplikasi Shopee (Putri et al., 2024).

D. Data Kategori Responden

Kategori domain menggambarkan Mengelola Operasi, Mengelola Layanan, Mengelola Permintaan Layanan Insiden (Audit Sistem Informasi Terhadap Pembelian di Aplikasi Shopee). Jumlah pertanyaan untuk setiap domain terdiri dari 6 pertanyaan, Dimana setiap pertanyaan memiliki skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Berikut masing-masing data kuesioner variabel.

1. Pernyataan Kuesioner DSS01 Define and Manage Service Levels (Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan)

Tabel 1. Tabel pernyataan kuesioner DSS01

No.	Pernyataan
1	Saya membeli produk dari shopee, karena shopee yang terpercaya
2	Shopee menyediakan proses pemesanan produk online mudah dan cepat
3	Saya merasa situs shopee mudah di akses kapanpun
4	Saya yakin waktu yang diperlukan untuk transaksi pembelian suatu produk di shopee cepat
5	Produk yang disediakan lebih lengkap dibanding aplikasi lainnya sehingga konsumen cenderung berbelanja di shopee
6	Shopee memberikan kemudahan dengan memiliki beragam sistem pembayaran instan seperti mandiri clickpay, BCA clickpay, indomaret, cicilan, kartu kredit, transfer ATM, mobile banking

Sumber: Diolah dari data primer

2. DSS02 Manage Service Requests and Incidents (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)

Tabel 2. Tabel pernyataan kuesioner DSS02

No.	Pernyataan
1	Adanya rasa khawatir produk yang dibeli tidak sesuai harapan.
2	Adanya rasa khawatir barang yang dipesan tidak sampai dan uang yang dibayarkan tidak kembali.
3	Adanya ketidakpastian ketika belanja melalui shopee
4	Kesalahan pengiriman yang mungkin terjadi.
5	Pengiriman barang yang terkadang tidak sesuai dengan estimasi.
6	Saya merasa khawatir barang yang dikirim setelah sampai rusak.

Sumber: Diolah dari data primer

3. DSS05 Manage Security Services (Mengelola Layanan Keamanan)

Tabel 3. Tabel pernyataan kuesioner DSS05

No.	Pernyataan
1	Hanya bisa diakses dengan yang mengetahui akun tersebut
2	Keamanan dalam mendaftar shopee sangat terjamin
3	Shopee telah menerapkan langkah-langkah yang cukup untuk mencegah penyalahgunaan data pelanggan
4	Minim sekali tindak penyalahgunaan atau akun di hack dalam akun pembelian di shopee
5	Saya merasa aman bertransaksi dengan sistem pembayaran di shopee
6	Aplikasi shopee dapat memberikan jaminan dalam hal komunikasi, pengetahuan, keamanan terhadap pelanggan

Sumber: Diolah dari data primer

E. Identifikasi Proses

Tahap identifikasi proses dilakukan dengan cara menetapkan proses-proses mana saja dari teknologi informasi berdasarkan studi kasus yang sesuai standar COBIT. Hasil identifikasi proses tersebut untuk selanjutnya dilakukan analisis berdasarkan pemodelan Cobit 5 sehingga dapat ditarik kesimpulan dari proses-proses tersebut ditemukan proses yang masih dibawah level 3 serta proses yang sudah mencapai level 3. Dibawah ini adalah tabel deskripsi proses teknologi informasi.

Tabel 4. Tabel pernyataan kuesioner DSS05

IT DOMAIN	CURRENT MATURITY
DELIVER AND SUPORT	DSS 01, DSS 02, DSS 05

Sumber: Diolah dari data primer

F. Menentukan Tingkat Kematangan

Tabel 5. Tabel pernyataan kuesioner DSS05

INDEKS KEMATANGAN	LEVEL	KETERANGAN
0 - 0,49	0	0 - Non Existent
0,50 - 1,49	1	1 - Initial / Ad Hoc
1,50 - 2,49	2	2 - Repeatable But Intuitive
2,50 - 3,49	3	3 - Defined Process
3,50 - 4,49	4	4 - Managed and Measureable
4,50 - 5,00	5	5 - Optimized

Penentuan Tingkat kematangan (*maturity level*)(Hamzah, 2023) diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran betapa pentingnya pengelolaan teknologi informasi serta menentukan skala prioritas dalam hal pengembangan atau perbaikan yang dilakukan tidak hanya terkait gambaran pengukuran sejauh mana sebuah perusahaan/instansi memenuhi standar pengelolaan teknologi informasi.

G. Kriteria Pengukuran

Kriteria pengukuran dalam audit sistem informasi terhadap sistem pembelian di aplikasi shopee :

- DSS (Delivery, Service and Support)
 - DSS01 Define and Manage Service Levels (Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan)
 - DSS02 Manage Service Requests and Incidents (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)
 - DSS05 Manage Security Services (Mengelola Layanan Keamanan)

H. Expected Target Domain

Target kematangan audit sistem informasi adalah acuan dalam model audit sistem informasi yang akan dikembangkan yang merupakan kondisi ideal tingkat kematangan yang diharapkan (to-be). Target kematangan proses audit sistem informasi dapat ditentukan dengan melihat lingkungan pengguna aplikasi Shopee dan tingginya ekspektasi pengguna aplikasi Shopee terhadap proses Audit Sistem Informasi terhadap Sistem Pembelian menggunakan Cobit yang diterapkan.

I. Perhitungan Tingkat Kematangan (Maturity Level)

Perhitungan tingkat kematangan dihitung berdasarkan hasil kuisisioner yang telah diolah. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{MATURITY LEVEL} = \frac{\text{JUMLAH PERTANYAAN}}{\text{BANYAKNYA RESPONDEN}}$$

Gambar 8. Formula perhitungan tingkat kematangan
 Sumber:

<https://ejournal.umri.ac.id/index.php/SEIS/article/view/4628>(Arribe et al., 2021)

Berikut adalah hasil dari masing - masing perhitungan sub-domain :

- DSS01 Define and Manage Service Levels (Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan)

Tabel 6. Tabel perhitungan maturity level DSS01

DOMAIN	PERTANYAAN	TOTAL JAWABAN KUESIONER	RESPONDEN	CURRENT MATURITY	KETERANGAN
DSS01	1	170	42	4.05	4 - Managed and Measurebel
	2	174	42	4.14	4 - Managed and Measurebel
	3	182	42	4.33	4 - Managed and Measurebel
	4	170	42	4.05	4 - Managed and Measurebel
	5	163	42	3.88	4 - Managed and Measurebel
	6	189	42	4.50	4 - Managed and Measurebel
Nilai Rata - Rata DSS01				4.16	4 - Managed and Measurebel

Sumber: Diolah dari data primer

Proses ini menitik-beratkan pada koordinasi dan eksekusi prosedur operasional yang dibutuhkan untuk menghasilkan layanan TI internal maupun *outsourced*, termasuk eksekusi atas SOP dan aktifitas monitoringnya.

Target (*Expected Maturity*) dalam **Define and Manage Service Levels (Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan)** yaitu sebesar 4 dengan hasil current maturity 4.16 yang berarti *Managed and Measurebel* atau mendapat respon cukup baik dari pengguna shopee atas penetapan dan pengelolaan mutu layanan terhadap aplikasi shopee.

- DSS02 Manage Service Requests and Incidents (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)

Tabel 7. Tabel perhitungan maturity level DSS02

DOMAIN	PERTANYAAN	TOTAL JAWABAN KUESIONER	RESPONDEN	CURRENT MATURITY	KETERANGAN
DSS02	1	165	42	3.93	4 - Managed and Measurebel
	2	157	42	3.74	4 - Managed and Measurebel
	3	152	42	3.62	4 - Managed and Measurebel
	4	145	42	3.45	3 - Defined Process
	5	164	42	3.90	4 - Managed and Measurebel
	6	154	42	3.67	4 - Managed and Measurebel
Nilai Rata - Rata DSS02				3.72	4 - Managed and Measurebel

Sumber: Diolah dari data primer

DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memastikan sebuah umpan balik atau

tanggapan yang cepat dan efektif dari permintaan pengguna termasuk resolusi dari semua kejadian insiden.

Target (*Expected Maturity*) dalam *Manage Service Requests and Incidents (Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden)* yaitu sebesar 4 dengan hasil current maturity 3.72 yang berarti *Managed and Measurebel* atau mendapat respon cukup baik dari pengguna shopee atas pengelolaan permintaan layanan dan insiden terhadap aplikasi shopee.

c) DSS05 Manage Security Services (Mengelola Layanan Keamanan)

Tabel 8. Tabel perhitungan maturity level DSS05

DOMAIN	PERTANYAAN	TOTAL JAWABAN KUESIONER	RESPONDEN	CURRENT MATURITY	KETERANGAN
DSS05	1	159	42	3.79	4 - Managed and Measurebel
	2	136	42	3.24	3 - Defined Process
	3	120	42	2.86	3 - Defined Process
	4	144	42	3.43	3 - Defined Process
	5	155	42	3.69	4 - Managed and Measurebel
	6	149	42	3.55	4 - Managed and Measurebel
Nilai Rata - Rata DSS05				3.42	3 - Defined Process

Sumber: Diolah dari data primer

Managed Security Service (DSS05) merupakan bagian dari proses pada COBIT 5 yang fokus utamanya adalah untuk pengelolaan layanan keamanan pada organisasi untuk memastikan risiko keamanan informasi yang ada masih berada di bawah ambang batas yang telah ditentukan (Sinaga et al., 2021).

Target (*Expected Maturity*) dalam *Manage Security Services (Mengelola Layanan Keamanan)* yaitu sebesar 4 dengan hasil current maturity 3.42 yang berarti *Defined Process* atau mendapat respon baik dari pengguna shopee atas pengelolaan layanan keamanan terhadap aplikasi shopee.

d) Rangkuman Tingkat Kematangan (Maturity Level)

Tabel 9. Tabel rata-rata perhitungan maturity level

DOMAIN	CURRENT MATURITY	KETERANGAN
DSS01	4.16	4 - Managed and Measurebel
DSS02	3.72	4 - Managed and Measurebel
DSS05	3.42	3 - Defined Process
Rata-Rata	3.77	4 - Managed and Measurebel

Sumber: Diolah dari data primer

Dari hasil perhitungan diatas, rata-rata nilai domain tata kelola teknologi informasi pada Shopee sebesar 3,77. Nilai tersebut berarti bahwa pengelolaan teknologi informasi dilakukan

secara Managed and Measurable. Level ini mengindikasikan proses tersebut berada dibawah perbaikan konstan dan memberikan menghasilkan praktik yang baik. Otomasi terhadap alat yang digunakan masih dilakukan secara terbatas atau terfragmentasi.

e) Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Berdasarkan rangkuman nilai kematangan sebelumnya dapat diketahui nilai kesenjangan masing - masing domain, sebagai berikut :

Tabel 10. Tabel perhitungan analisis kesenjangan (GAP Analysis)

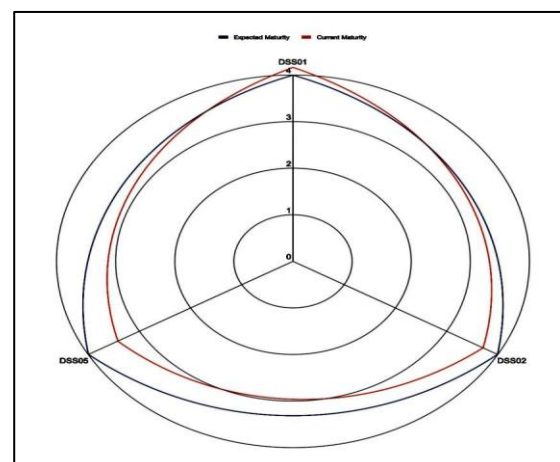
DOMAIN	MATURITY LEVEL		
	CURRENT MATURITY	EXPECTED MATURITY	GAP/SELISIH
DSS01	4.16	4	0.01
DSS02	3.72	4	0.28
DSS05	3.42	4	0.08
Rata-Rata			0.37

Sumber: Diolah dari data primer

Berdasarkan analisis kesenjangan tabel yang ditunjukkan (Mutmainah et al., 2022), terdapat jarak 0.01 pada domain DSS01, 0.12 pada domain DSS02 dan 0.08 pada DSS05 antara kondisi yang diharapkan dan kondisi saat ini. Kesenjangan terbesar berada pada domain DSS02. Perbedaan kondisi mengelola permintaan layanan dan insiden DSS01, DSS02 dan DSS05 saat ini dengan tata kelola yang diharapkan dapat dilihat seperti pada tabel.

J. Grafik Hasil Pengukuran

Grafik hasil pengukuran tingkat maturity level dalam proses audit sistem informasi terhadap sistem pembelian di aplikasi shopee :



Gambar 9. Grafik Pengukuran maturity Level DSS01, DSS02 & DSS05

Sumber: Diolah dari data primer

Hasil setiap proses yang diteliti dengan menggunakan model maturity level kerangka kerja cobit 5 pada audit sistem informasi terhadap sistem pembelian di aplikasi Shopee adalah pada level 3 dan 4 dengan rincian sebagai berikut : DSS01 berada pada level 4, DSS02 berada pada level 4 dan DSS05 berada pada level 3. Hal ini dapat diartikan bahwa Shopee sudah mengimplementasikan mutu layanan operasional dan mutu layanan keamanan dengan baik dibuktikan dengan adanya prosedur standar mengenai operasional dalam penyediaan layanan bagi internal dan eksternal, selain itu prosedur terhadap penanganan dan penanggulangan insiden serta adanya pemeliharaan terhadap kontrol bisnis proses yang tepat guna. Pengelolaan layanan keamanan tetap harus ditingkatkan secara terus menerus dan berkelanjutan untuk memenuhi harapan di masa mendatang.

K. Rekomendasi Hasil Audit

Hasil evaluasi menunjukkan temuan gap pada domain DSS01, DSS02 dan DSS05. Pada domain DSS02 memiliki nilai kesenjangan paling besar yaitu mencapai angka 0,12. Hal ini menunjukkan masalah yang dihadapi pada pengolahan teknologi informasi Shopee terdapat pada DSS02 (Manage Service Requests and Incidents) yaitu kurangnya pengelolaan permintaan layanan dan insiden.

Tabel 11. Subdomain COBIT dan rekomendasinya

SUBDOMAIN	REKOMENDASI
DSS01 - Menetapkan dan Mengelola Mutu Layanan	1 Lebih ditingkatkan lagi kualitas produk dan Estimasi dalam pengiriman produk
	2 Seharusnya proses penyortiran barang dapat dilakukan di cabang-cabang terdekat, jika toko tempat memesan barang masih di kota yang sama dengan pelanggan
	3 Harus lebih memperbaiki fitur-fiturnya dan harus banyak gratis ongkir tanpa min pembelian atau metode pembayarannya
DSS05 - Mengelola Layanan Keamanan	1 Semoga keamanan di shopee lebih ditingkatkan lagi agar mengurangi adanya penipuan penipuan disekitar kita
	2 Kalau bisa , dengan adanya fitur seperti shopee pay later, bisa ditingkatkan kembali keamanan dan kekuatannya dalam mendaftarkan sebagai calon pay later, sebab walaupun bukan kita yang daftar tetapi teman memakai no hp kita, itu masih bisa Seharusnya jangan, sebab bisa mengganggu aktivitas orang lain
	3 Mungkin terkait kebijakan suspended akun pengguna bisa diberitahukan terlebih dahulu apa yang telah dilanggar dan pelayanan pemulihan akun bisa lebih terbuka dan jelas ketika pengguna mengajukan permohonan pemulihan akun
DSS02 - Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	1 Harus memastikan penerima sesuai dengan pemesan
	2 Memberikan waktu proses barang ke ekspedisi dari penjual jangan terlalu lama karena tidak ada penjelasan dari penjual ada kendala atau tidak yang membuat pembeli menjadi bingung
	3 Cepat ditanggapi untuk toko yang memalsukan produk

Sumber: Diolah dari data primer

IV. KESIMPULAN

Setelah penulis melakukan pengukuran dan analisis dalam penelitian yang berjudul “Audit Sistem Informasi Terhadap Pembelian di Aplikasi Shopee” dengan menggunakan Cobit 5 meliputi 3 Domain (DSS01, DSS02, DSS05) melalui penyebaran kuesioner kepada 42 responden yang menggunakan aplikasi Shopee, maka berikut kesimpulan diperoleh antara lain: 1) Hasil dari rekapitulasi tingkat model maturity level penelitian audit sistem terhadap pembelian di aplikasi Shopee, yaitu berada di level 3 dan 4 dengan rincian proses sebagai berikut ; Berada di level 4 yaitu *Manage and Measurable* (DSS01), berada di level 4 yaitu *Manage and Measurable* (DSS02) dan berada di level 3 yaitu *Defined Process* (DSS05). Hal ini dapat diartikan bahwa Shopee sudah menerapkan pelayanan serta tata kelola audit sistem informasi dengan baik terbukti dari adanya SOP dalam penyediaan layanan baik layanan internal maupun eksternal, prosedur permintaan penanganan layanan dan insiden, dan pemeliharaan kontrol bisnis proses yang tepat. Dalam hal pelayanan dan tingkatan keamanan informasi harus terus ditingkatkan secara berkesinambungan guna memenuhi harapan di masa mendatang; 2) Hasil pengukuran menunjukkan bahwa submain DSS05 merupakan subdomain yang paling rendah Tingkat kematangannya yaitu 3,42. Artinya subdomain tersebut perlu mendapat perhatian khusus untuk perbaikan serta keberlanjutan proses yang sejalan dengan Framework COBIT 5; 3) Kemudahan mengakses aplikasi Shopee sudah dinilai cukup baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa peran kemajuan teknologi informasi dalam memberikan kemudahan kepada konsumen untuk mengakses Shopee tercapai; 4) Dalam hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara pengelolaan mutu layanan terhadap pembelian di aplikasi Shopee, yaitu sebesar 4,16. Sedangkan pengelolaan layanan dan insiden sebesar 3,72 dan layanan keamanan sebesar 3,42.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, S., Fathir, F., & Khairunnas, K. (2023). Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6(2), 120–131.

- <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2484>
- [2] Arribe, E., Komputer, F. I., & Riau, U. M. (2021). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework Itil V3. *Journal of Software Engineering and Information Systems*, 3(1), 36–42. <https://doi.org/10.37859/seis.v3i1.4628>
- [3] Arum Ardianingsih, S. E., & CA, A. (2021). *Audit laporan keuangan*. Bumi Aksara.
- [4] Hamzah, M. (2023). Audit Teknologi Informasi Universitas Dengan Framework Cobit. *IJITECH: Indonesian Journal of Information ...*, 2–6. <https://ojsisnu.isnuponorogo.org/index.php/ijitech/article/view/56%0Ahttps://ojsisnu.isnuponorogo.org/index.php/ijitech/article/download/56/32>
- [5] Inra Takaendengan, M., Lapihu, D., Paninggalih, R., & Marthinus, A. P. (2023). Analyzing the Delivery, Support, and Service (DSS) Domain of UNSRAT Information System using COBIT 5: Identifying Gaps and Opportunities for Improvement. *Journal of Information Technology, Software Engineering and Computer Science (ITSECS)*, 1(3), 95–104. <https://doi.org/10.58602/itsecs.v1i3.58>
- [6] Michaela, G. (2024). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Bisnis E-Commerce Shopee Indonesia. *Business, Management, Accounting and Social Sciences (JEBMASS)*, 2(3), 121–130. <http://putrajawa.co.id/ojs/index.php/jebmas>
- [7] Muliani, A. (2023). Tata kelola teknologi informasi -. In *PT. Cahaya Rahmat Rahmani* (Issues C–64).
- [8] Mutmainah, I., Yulia, I. A., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022). GAP Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 19–34. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.934>
- [9] Nurlinda, R. ., & Yuliyani, A. (2021). Analisis Perbedaan Perilaku Impulse Buying Berdasarkan Gender Pada Marketplace Tokopedia. *Jurnal Ekonomi : Journal of Economic*, 12(02), 1–14. <https://doi.org/10.47007/jeko.v12i02.4170>
- [10] Putri, O. N. S., Sudiantini, D., Ina, A. S., Davianti, A. R., & Liu, F. (2024). Pengaruh E-Commerce Shopee Sebagai Media Belanja Fashion Online. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(7), 890–897.
- [11] Sinaga, R., Samsinar, S., & Afriany, R. (2021). Information System Security Audit Based on the DSS05 Framework Cobit 5 at Higher Education XX. *Berkala Sainstek*, 9(1), 35. <https://doi.org/10.19184/bst.v9i1.20361>