

## ANALISIS ITSM PADA LAYANAN SHOPEEFOOD BY SHOPEE DENGAN MENGGUNAKAN METODE COBIT 5

**Prasiska Adela Susilowati \*1**

Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Pascasarjana  
Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia  
E-Mail: adella673@gmail.com

**Sri rahayu**

Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Pascasarjana  
Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia  
E-Mail: sriayurahayu.90@gmail.com

**Tata Sutabri**

Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Pascasarjana  
Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia  
E-Mail: tata.sutabri@gmail.com

### **Abstract**

*Shopee Food is a platform that provides online food and beverage buying and selling transactions. This feature is officially part of Shopee e-commerce. With the presence of this feature, of course snack lovers have new options in addition to several large applications engaged in similar fields. Moreover, Shopee also provides the best offers for its users. need to manage IT Government to support academic and non-academic environment around customers and employees*

**Keyword:** IT Governance, COBIT 5, Shopeefood

### **Abstrak**

Shopee Food merupakan sebuah *platform* yang menyediakan transaksi jual beli makanan dan minuman secara *online*. Fitur ini resmi menjadi bagian dari *e-commerce* Shopee. Dengan kehadiran fitur ini, tentu saja pecinta jajanan memiliki pilihan baru selain beberapa aplikasi besar yang bergerak di bidang serupa. Apalagi Shopee juga memberikan penawaran terbaik untuk para penggunannya. perlu mengelola IT Government untuk mendukungnya lingkungan akademik dan non-akademik di sekitar pelanggan serta pegawai yang dikendalikan oleh departemen TI Pengembangan dan Penerapan (PPTI). Pada penelitian ini akan mengevaluasi tingkat kemampuan TI Tata Kelola di Shopeefood dan menyediakan rekomendasi untuk kesenjangan antara kinerja di proses domain APO03, APO04, dan BAlo1 menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan survei, wawancara, dan

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis.

studi dokumen untuk data yang diperlukan. Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata tingkat kemampuan dalam proses domain APOo3, APOo4, dan BAlo1 tercapai sebagian. Oleh karena itu, untuk mengisi kesenjangan antara tingkat kemampuan Shopeefood saat ini dan tingkat kemampuan yang diharapkan, rekomendasi telah diberikan pada penelitian ini untuk menciptakan perbaikan mengenai ke Shopeefood

Kata Kunci: Tata Kelola TI, COBIT 5, Shopeefood

## PENDAHULUAN

Teknologi informasi yang cepat memang tak terhindarkan. Dalam lingkungan bisnis dan organisasi saat ini, kebutuhan akan teknologi sangat penting. Untuk mencapai tujuan dan mengelola sumber daya dengan efisien, manajemen teknologi informasi yang tepat diperlukan. Teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan alat yang mendukung pekerjaan dengan informasi dan menangani berbagai tugas terkait pemrosesan informasi. [1]

Dari penelitian yang dikutip dari A. Rasyid yang membahas tentang penerapan layanan manajemen elektronik menggunakan Cobit 5, terdapat perbedaan yang signifikan dalam efisiensi. Tata kelola teknologi informasi adalah serangkaian prosedur dan proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan TI sesuai dengan dukungannya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini dilakukan dengan mengoptimalkan manfaat yang diberikan oleh TI, mengendalikan penggunaan sumber daya TI, dan mengelola risiko terkait TI. Tata kelola TI diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, menyediakan pendekatan yang mengatasi perbedaan antara kebutuhan kontrol dan masalah teknis serta risiko yang terkait. Selain itu, tata kelola TI juga dapat memberikan masukan dan rekomendasi untuk perbaikan pengelolaan di masa depan, sambil terus mengevaluasi pengelolaan yang ada.. [2]

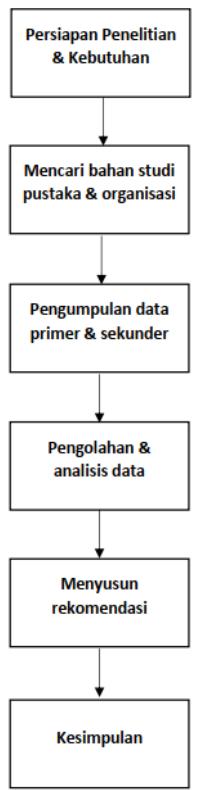
Dari penelitian diatas diambil dari kutipan C.b santoso dan terdapat perbedaan karena penelitian sebelumnya mmebahas tentang mengukur tingkat kapabilitas Pt Shopeefood. Shopee Food merupakan platform yang menyediakan layanan transaksi jual beli makanan dan minuman secara online. Fitur ini secara resmi telah menjadi bagian dari e-commerce Shopee. Dengan adanya fitur ini, penggemar makanan memiliki opsi baru selain beberapa aplikasi besar lainnya yang beroperasi dalam bidang yang sama. Shopee juga menawarkan berbagai penawaran menarik kepada pengguna, seperti kemudahan dalam proses pengiriman yang bisa dipesan melalui aplikasi dan situs web. Pembeli tidak perlu datang langsung ke tempat untuk memilih dan melakukan pembayaran, karena mereka dapat melakukannya melalui transfer bank, Indomaret, atau kartu kredit. Hal ini tentu sangat membantu memudahkan pelanggan yang menggunakan aplikasi Shopee Food. [3]Pada penelitian ketiga diambil dari kutipan m Iqbal asgelorma membahas tentang audit informasi dan tentu terdapat perbedaan.Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari beberapa pemesanan

pesan antar makanan di Shopeefood mulai dari proses awal pemesanan dan pengiriman telah dibangun dan diimplementasikan untuk membantu pelanggan sebaik mungkin. Namun, layanan sistem informasi yang digunakan oleh shope khususnya Shopeefood untuk menunjang kepuasan pelanggan masih belum optimal. Selain itu, informasi yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada beberapa ojol Shopeefood , terdapatnya gap dari proses hulu ke hilir, dimana yang memegang peranan penting dalam proses ini adalah penjual antar makanan Shopeefood . Gap yang dimaksud adalah pada sistem pendataan pelanggan yang belum dilakukan secara optimal dan efisien. Di dalam pembangunan sistem informasi yang ada di Shopeefood , divisi yang bertanggung jawab adalah PPTI (Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi). Tugas dari PPTI adalah membangun sistem informasi di Shopeefood sesuai dengan Renstra dan Masterplan yang telah dibuat oleh jajaran manajemen Shopeefood (APO03). Dalam proses pembangunan sistem informasi yang mendukung kegiatan di Shopeefood divisi PPTI bertanggung jawab untuk merancang, membangun, mengimplementasikan dan memelihara sistem informasi (APO04 dan BA01). Dengan melakukan studi dokumen yang ada di Shopeefood , peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa sistem informasi yang masih belum berjalan sebagaimana mestinya. [4] Dan pada kutipan diatas diambil dari kutipan d pasha terdapat perbedaan dalam objek penelitian menggambil instansi XYZ.Berdasarkan pemaparan diatas, maka dalam penelitian ini, evaluasi terhadap tata kelola TI dengan menggunakan framework COBIT 5 dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas pada proses tata kelola TI yang ada di Shopeefood dalam mengelola kebutuhan sistem informasi pelanggan, mulai dari pemesanan hingga pengiriman. Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan saran atau acuan bagi pengembangan tata kelola TI dalam membangun sistem informasi yang lebih efektif dan efisien sehingga memenuhi standar IT Governance yang berkesinambungan. sistem informasi yang diterapkan pada sektor perusahaan, [5]

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan metode kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek penelitian secara holistik. Pendekatan ini melibatkan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks alami, dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data mencakup wawancara, survei, studi kepustakaan, dan studi dokumen yang tersedia dari Shopeefood. Dengan pendekatan ini, peneliti mendapatkan informasi mengenai proses pendaftaran hingga kelulusan mahasiswa, serta dapat mengevaluasi kondisi tata kelola TI yang terdapat dalam proses tersebut. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai harapan organisasi terkait tata kelola TI di Shopeefood ke depannya. [6]

## Alur Penelitian



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

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

- a. Memetakan Masalah Dalam tahap ini penulis akan menetapkan permasalahan apa saja yang terdapat pada tata kelola TI di Shopeefood sehingga pembahasan tetap berada dalam konteks yang dirumuskan
- b. Melakukan Studi Literatur
- c. Evaluasi Menggunakan COBIT 5 Dengan menggunakan COBIT 5, peneliti akan menganalisa proses tata kelola TI di Shopeefood. Proses analisa akan menggunakan domain proses dari COBIT 5 sebagai tools dalam pengumpulan data.
- d. Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, survey, studi kepustakaan, dan studi dokumen.
- e. Analisa Data Analisa data berdasarkan data yang sudah didapatkan melalui metode wawancara, survey, studi kepustakaan, dan studi dokumen. Pengolahan

data sampling akan menggunakan SPSS. Kemudian hasil data akan digunakan untuk menentukan maturity level dari tata kelola TI di Shopeefood

### **IT Governance**

Tata kelola teknologi informasi atau ITG (IT Governance) dapat dijelaskan sebagai proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi berjalan dengan efektif dan efisien. Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat mencapai tujuan sesuai rencana mereka. [7]

Ada beberapa alasan mengapa IT governance itu penting antara lain: [8]

#### **Memastikan Kepatuhan terhadap Aturan**

Perusahaan harus beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk menjamin transparansi, keadilan, dan akuntabilitas dalam aktivitas bisnis mereka. Ketidakperhatian terhadap aktivitas IT dapat mengakibatkan masalah bagi perusahaan.

Dengan menerapkan proses tata kelola IT, perusahaan dapat menjaga praktik bisnis yang baik dan mematuhi peraturan yang berlaku. Memperoleh Keunggulan Kompetitif.

Anda juga bisa mendapatkan keuntungan dengan investasi yang Anda berikan untuk menciptakan tata kelola IT yang baik. Struktur yang efektif memungkinkan Anda untuk mengeluarkan potensi terbesar dari kemampuan IT Anda. Ini sekaligus mampu menyingsirkan berbagai hambatan dan menjadikan Anda unggul di antara para pesaing.

### **Mendukung Tujuan Bisnis**

Mengelola infrastruktur TI seringkali dapat bertentangan dengan tujuan bisnis. Melalui tata kelola teknologi informasi yang efektif, manajemen TI harus sejalan dengan tujuan bisnis. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mencapai hasil positif yang diinginkan. Mendorong Pertumbuhan dan Inovasi Kegagalan dalam menerapkan proses tata kelola IT juga bisa menghambat pertumbuhan dan kemampuan perusahaan untuk berinovasi. Biaya yang tidak terpantau serta saluran komunikasi yang tidak efisien bisa menciptakan masalah yang akan membuat Anda gagal menemukan peluang untuk maju [9]

### **Framework Cobit 5**

Menggambarkan keamanan informasi pada enterprise termasuk:

- Responsibilities terhadap fungsi IT pada keamanan informasi.
- Aspek-aspek yang akan meningkatkan efektivitas kepemimpinan dan manajemen keamanan informasi seperti struktur organisasi, aturan-aturan dan kultur.
- Hubungan dan jaringan keamanan informasi terhadap tujuan enterprise. [10]

COBIT 5 mengintegrasikan IT enterprise pada organisasi pemerintahan dengan cara:

- Mengakomodasi seluruh fungsi dan proses yang terdapat pada enterprise. COBIT 5 tidak hanya fokus pada ‘fungsi IT’, namun termasuk pada pemeliharaan informasi dan teknologi terkait sebagai aset layaknya aset-aset yang terdapat pada enterprise.
- Mengakomodasi seluruh stakeholders, fungsi dan proses yang relevan dengan keamanan informasi. [11]

Kerangka kerja COBIT 5 adalah sebuah alat yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi, pemerintahan, perusahaan, atau enterprise untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Di dalam COBIT 5, terdapat bagian yang secara spesifik membahas tentang keamanan informasi yang disebut sebagai COBIT 5 for Information Security. Bagian ini memberikan panduan yang komprehensif kepada perusahaan tentang aspek keamanan informasi dalam konteks perusahaan.. [12].

### **Identifikasi Proses TI**

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

**Tabel 1.** Daftar Proses Teknologi di Shopeefood

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

### **Penyusunan Instrumen Kuesioner**

Yang menjadi instrumen penelitian ini terdiri dari 25 item pertanyaan yang mengikuti standar pertanyaan dari tools COBIT 5. Pertanyaan-pertanyaan ini disusun khusus untuk responden di Shopeefood yang bertanggung jawab untuk tata kelola TI pada bagian pengelolaan arsitektur enterprise, inovasi, program dan proyek. Kuesioner dalam penelitian ini telah dibuat berdasarkan tools dari COBIT 5 dan telah di konsultasikan kepada ahlinya (judgement expert). Untuk uji validitas, peneliti dibantu oleh dua orang ahli, yakni ahli bahasa dan ahli tata kelola dan audit sistem informasi. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 10 orang, terdiri dari 2 admin shope 8 orang pegawai Shopeefood. [13]

## HASIL DAN ANALISIS

### Analisa Data

#### APO03 Pengelolaan Arsitektur Enterprise

**Tabel 2.** Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner APO03

No	Aktivitas Proses	Status	Distribusi Jawaban				
			a (%)	b (%)	c (%)	d (%)	e (%)
1	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan membangun visi dari Arsitektur Enterprise	as is to be	0 0	0 0	0 100	100 100	0 0
2	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan penetapan Reference Architecture	as is to be	0 0	0 0	0 0	100 0	0 100
3	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan memilih peluang dan solusi	as is to be	0 0	0 0	100 0	0 0	0 100
4	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan definisi dari implementasi arsitektur	as is to be	0 0	0 0	100 0	0 0	0 100
5	Sejauh mana Pengelolaan Arsitektur Enterprise terkait dengan menyediakan layanan arsitektur perusahaan	as is to be	0 0	0 0	100 0	0 0	0 100
Kondisi saat ini			0	0	40	30	0
Kondisi yang diharapkan			0	0	0	0	100

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner APO03 dapat disimpulkan bahwa responden menilai kondisi saat ini (*as is*) dalam evaluasi tata Kelola berada pada jawaban “c” dengan persentase 50%. Sedangkan kondisi yang akan datang (*to be*), responden berada pada jawaban “e” dengan persentase 100%. [14].

## APOo4 Pengelolaan Inovasi

**Tabel 3.** Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner APOo4

No	Aktivitas Proses	Status	Distribusi Jawaban				
			a (%)	b (%)	c (%)	d (%)	e (%)
1	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan penciptaan lingkungan yang kondusif untuk inovasi	as is to be	0 0	0 100	0 0	100 0	0 100
2	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan memelihara pengertian dari lingkungan enterprise	as is to be	100 0	0 100	0 0	0 0	0 100
3	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan pemantauan dan meninjau lingkungan teknologi	as is to be	0 0	0 100	100 0	0 0	0 100
4	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan penilaian potensi teknologi baru dan inovasi	as is to be	0 0	0 100	100 0	0 0	0 100
5	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan rekomendasi inisiatif lebih lanjut yang sesuai	as is to be	0 0	0 100	100 0	0 0	0 100
4	Sejauh mana Pengelolaan Inovasi terkait dengan memonitor implementasi dan penggunaan inovasi	as is to be	0 0	0 100	100 0	0 0	0 0
Kondisi saat ini			50.00	0	70.00	0	0
Kondisi yang diharapkan			0	100	0	0	80

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner APOo4 dapat disimpulkan bahwa responden menilai kondisi saat ini (*as is*) dalam evaluasi tata Kelola berada pada jawaban “3” dengan persentase 80.00%. Sedangkan kondisi yang akan datang (*to be*), responden berada pada jawaban “b” persentase 100% [15].

## BA101 Pengelolaan program dan proyek

**Tabel 4.** Hasil Rekapulasi BA101

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

9	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan mengelola program dan kualitas proyek	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
10	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan mengelola program dan risiko proyek	<i>as is</i>	0	0	0	100	0
11	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan memonitor dan mengontrol proyek	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
12	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan pengelolaan sumber daya proyek dan paket pekerjaan	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
13	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan penutupan proyek dan iterasi	<i>as is</i>	0	0	100	0	0
14	Sejauh mana Pengelolaan Program dan Proyek terkait dengan penutupan program	<i>as is</i>	100	0	0	0	0
<hr/>			Kondisi saat ini	5.10	0	60.0	28.57
<hr/>			Kondisi yang diharapkan	0	0	0	100

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner BAlo1 dapat disimpulkan bahwa responden menilai kondisi saat ini (*as is*) dalam evaluasi tata Kelola berada pada jawaban “c” dengan persentase 60.00 Sedangkan kondisi yang akan datang (*to be*), responden berada pada jawaban “e” dengan persentase 100%.

### Penentuan Nilai dan Tingkat Kapabilitas

#### Nilai Kapabilitas APOo3 Pengelolaan Arsitektur Enterprise

As is APOo3

$$(0x0)+(0x1)+(60x2)+(20x3)+(0x4)$$

$$NK = \frac{100}{}$$

$$= 1.8$$

To be APOo3

$$(0x0)+(0x1)+(0x2)+(00x3)+(100x4)$$

$$NK = \frac{100}{100} = 4$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keadaan saat ini pada Shopeefood untuk mengevaluasi sistem tata kelola memiliki nilai kapabilitas 1.8 yaitu berada pada tingkat kapabilitas 2, sedangkan kondisi yang diharapkan memiliki nilai kapabilitas 4, dengan kata lainberada pada tingkat kapabilitas 4.

**Nilai Kapabilitas APOo4 Pengelolaan Inovasi**

As is APOo4

$$(16x66x0)+(0x1)+(83.33x2)+(0x3)+(0x4)$$

$$NK = \frac{100}{100} = 1.6666$$

To be APOo4

$$(0x0)+(0x1)+(0x2)+(0x3)+(100x4)$$

$$NK = \frac{100}{100} = 4$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keadaan saat ini pada Shopeefood untuk mengevaluasi sistem tata kelola memiliki kapabilitas 1.6666 yaitu berada pada tingkat kapabilitas 2, sedangkan kondisi yang diharapkan memiliki nilai kapabilitas 4, dengan kata lainberada pada tingkat kapabilitas 4.

**Nilai Kapabilitas BAlo1 Pengelolaan Program dan Proyek**

As is BAlo1

$$(7.12x0)+(0x1)+(64.28x2)+(28.57x3)+(0x4)$$

$$NK = \frac{100}{100} = 2.1427$$

To be BAlo1

$$(0x0)+(0x1)+(0x2)+(0x3)+(100x4)$$

$$NK = \frac{100}{100}$$

= 4

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keadaan saat ini pada Shopeefood adauntuk mengevaluasi dari hasil NK dibagi 100 dari hasil rumus yang berjalan sistem tata kelola memiliki kapabilitas 2.1427 yaitu berada pada tingkat kapabilitas 2,an kondisi yang diharapkan dalam BA101 pada nilai NK memiliki nilai kapabilitas 4, dengan kata lainberada pada tingkat kapabilitas 4.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi tata kelola TI di Shopeefood menggunakan *framework COBIT 5*.Proses yang diteliti adalah proses tata kelola TI yang ada di Shopeefood mulai dari pembelian hingga pengiriman, Di dalam proses ini, yang melakukan tata kelola terkait teknologi informasi di Shope by Shopeefood adalah bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI). Berdasarkan dari hasil pembahasan pada evaluasi Tata Kelola TI menggunakan *framework COBIT 5* dengan studi kasus, dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan tata kelola TI saat pembelian hingga pengiriman, yang meliputi domain APOo3, APOo4, dan BA101 telah dilakukan dengan baik, Tingkat kapabilitas saat ini berada pada level Partially Achieved, yaitu berkisar di nilai pencapaian sebesar 50% dan diperlukan pengembangan dokumentasi terkait domain proses yang diteliti serta peningkatan jumlah sumber daya yang mengelola teknologi informasi di Shopeefood

## REFERENSI

- [1] A. M. Fiqri and T. Sutabri, “Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122..](https://journal Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang,” vol. 1, no. 1, pp. 74–80, 2023, [Online]. Available: <a href=) Penelit. Dan Pengkaj. Ilm. Eksakta, vol. 2, no. 1, pp. 17–24, 2023, doi: 10.47233/jppie.v2i1.672.
- [2] C. B. Santoso and A. A. Saleh, “Penerapan Metode Cobit 5.0 Domain Dss02 Dan Dss03 Untuk Mengukur Tingkat Kapabilitas Tata Kelola Sistem Di PT. Indofood Cbp Sukses Makmur Tbk.,” *Teknois J. Ilm. Teknol. Inf. Dan Sains*, vol. 7, no. 2, pp. 13–26, 2019, doi: 10.36350/jbs.v7i2.24.
- [3] D. Iqbal Agselmora and A. Prasetyo Utomo, “Audit Teknologi Informasi Menggunakan COBIT 5 Domain DSS Pada Universitas Stikubank Semarang,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 4, pp. 2804–2814, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal>.
- [4] D. Pasha, A. thyo Priandika, and Y. Indonesian, “Analisis Tata Kelola It Dengan Domain Dss Pada Instansi Xyz Menggunakan Cobit 5,” *J. Ilm. Infrastruktur Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 7–12, 2020, doi: 10.33365/jiiti.v1i1.268.

- [5] F. Alfian and D. Pratama, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi J&T Express Sebagai Penyedia Jasa dengan Menggunakan Metode Partial Least Square," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 150–161, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1374.
- [6] Fenny and T. Sutabri, "Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal> Analisis kualitas layanan E tracking J&T menggunakan COBIT 5 Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," vol. 1, no. 1, pp. 74–80: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>.
- [7] M. Zaki and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL," *J. Econ. Manag. Sci.*, vol. 06, no. 02, pp. 200–205, 2023, doi: 10.37034/jems.v5i4.23.
- [8] Natasya, Putri, and Doni Marlius. 2021. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya Padang."
- [9] Nugraha, Adam Huda, and Widya Silfianti. "Pengukuran Mutu Layanan Website Pendaftaran Penerimaan Mahasiswa Baru Pada Universitas Gunadarma Menggunakan Metode Webqual." *Jurnal Ilmiah Informatika Komputer* 21.2 (2017).
- [10] Tata Sutabri (n.d.). Konsep Sistem Informasi. Google Books. [https://books.google.com/books/about/Konsep\\_Sistem\\_Informasi.html?id=uI5eDWAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Konsep_Sistem_Informasi.html?id=uI5eDWAAQBAJ)
- [11] Tata Sutabri, Analisis Sistem Informasi. Yogyakarta: ANDI, 2014. ISBN 9789792998214
- [12] Septa, Frandika, and Rusydi Umar. 2019. "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Government Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: Website Simsarpras Kementerian Agama)." *Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 3(2): 127–35.
- [13] Salamah, Irma, et al. "Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsei Dengan Metode Webqual 4.0." *Jurnal Digit: Digital of Information Technology* 10.1 (2020): 1-10.
- [14] Sani, Nur A L A'laa. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Dipo Star Finance Cabang Gatot Subroto." *Proceedings Universitas Pamulang* 1(1).
- [15] Warat, Aprilia, and Eva Zuraidah. "Analisa Kualitas Website Keanggotaan Perpustakaan Menggunakan Metode Webqual 4.0." *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer* 4.2 (2023): 841-853.
- [16] S. Steven, M. N. N. Sitokdana, and A. F. Wijaya, "Evaluasi Kinerja Tata Kelola Teknologi Informasi Pt. Adicipta Inovasi Teknologi Menggunakan Framework Cobit 5," *J. Bina Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 64–78, 2020, doi: 10.33557/binakomputer.v2i2.916.