



## **Analisis Kualitas Layanan E-Tracking J&T Cargo menggunakan COBIT 5**

**Fenny Lestari, Tata Sutabri**

Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Indonesia

e-mail: [fennylestari777@gmail.com](mailto:fennylestari777@gmail.com)<sup>1</sup>, [tata.sutabri@gmail.com](mailto:tata.sutabri@gmail.com)<sup>2</sup>

(\* : coressponding author: [tata.Sutabri@gmail.com](mailto:tata.Sutabri@gmail.com))

**Abstrak** - Pada era digital yang begitu praktis saat ini yang menjadi penyulut hadirnya perusahaan yang bergerak bidang jasa pelayanan logistik yang berbasis teknologi, sebagai contoh J&T Cargo. Salah satu industry yang berkembang saat ini di Indonesia yaitu industri jasa transportasi logistik karena pertumbuhan e-commerce sejak satu dekade terakhir. J&T merupakan salah satu perusahaan logistik yang membantu pelanggan mengemas dan mengirimkan barang mereka. E-tracking J&T cargo merupakan layanan yang digunakan untuk lacak informasi paket, lacak outlet dan juga cek ongkir yang dapat dilakukan secara mandiri tanpa haru ke outlet sehingga memudahkan konsumen dalam memperoleh informasi secara cepat dan lebih efisien. Penelitian ini yang berfokus pada framework COBIT 5.0 domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) yang bertujuan untuk mendapatkan seberapa besar nilai tingkat kepuasan pengguna layanan E-Tracking J&T Cargo. Maka didapatkan hasil penelitian bahwa nilai tingkat kematangan saat ini yang terendah dalam domain DSS pada proses DSS02 yaitu berada pada level 3 (*Established Process*) dan 5 lainnya yaitu DSS01, DSS03, DSS04, DSS05, DSS06 berada di level 4 (*Predictable process*). Dari hasil pengukuran tingkat kematangan didapatkan nilai as-is dan to-be yang akan menjadi target tata kelola TI layanan E-tracking di J&T Cargo.

**Kata Kunci** : COBIT 5.0; E-Tracking; DSS.

**Abstract** - In today's practical digital era, this has fueled the presence of companies operating in the field of technology-based logistics services, for example J&T Cargo. One of the industries currently developing in Indonesia is the logistics transportation services industry due to the growth of e-commerce over the last decade. J&T is a logistics company that helps customers pack and send their goods. J&T cargo e-tracking is a service used to track package information, track outlets and also check postage which can be done independently without having to go to the outlet, making it easier for consumers to obtain information quickly and more efficiently. This research focuses on the COBIT 5.0 domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) framework which aims to obtain the level of satisfaction of users of the J&T Cargo E-Tracking service. So the research results show that the lowest current maturity level value in the DSS domain is the DSS02 process, namely at level 3 (*Established Process*) and the other 5, namely DSS01, DSS03, DSS04, DSS05, DSS06 are at level 4 (*Predictable process*). From the results of measuring the maturity level, the as-is and to-be values are obtained which will be the targets for IT governance of E-tracking services at J&T Cargo.

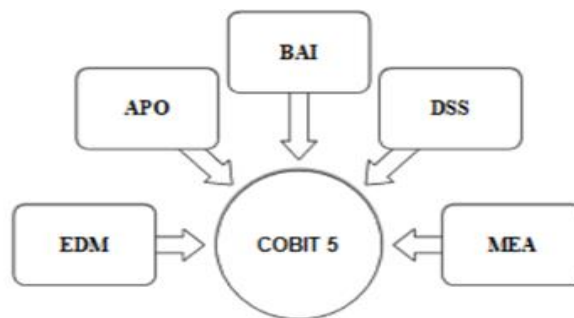
**Keywords**: COBIT 5.0; E-Tracking; DSS.

### **1. PENDAHULUAN**

Pada era digital yang begitu praktis saat ini yang menjadi penyulut hadirnya perusahaan yang bergerak bidang jasa pelayanan logistik yang berbasis teknologi, sebagai contoh J&T Cargo. Salah satu industry yang berkembang saat ini di Indonesia yaitu industri jasa transportasi logistic karena pertumbuhan e-commerce sejak satu dekade terakhir. J&T merupakan salah satu perusahaan logistik yang membantu pelanggan mengemas dan mengirimkan barang mereka. E-tracking J&T cargo merupakan layanan yang digunakan untuk lacak informasi paket, lacak outlet dan juga cek ongkir yang dapat dilakukan secara mandiri tanpa haru ke outlet sehingga memudahkan konsumen dalam memperoleh informasi secara cepat dan lebih efisien. Salah satu kerangka kerja yang bisa digunakan adalah COBIT 5. Dalam COBIT 5, memiliki beberapa domain yang dapat digunakan untuk mengelola teknologi informasi yang ada. COBIT 5 membuat penggabungan antara pemikiran terbaru dari tata kelola perusahaan dan juga manajemen.

Teknik dan memberikan prinsip-prinsip yang diberikan secara global. COBIT itu sendiri memiliki 5 (lima) domain utama yaitu:

- a EDM (Evaluate, Direct, and Monitor) merupakan tahapan dalam evaluasi dan monitoring.
- b APO (Align, Plan, Organize) merupakan proses dalam menyelaraskan, merencanakan dan mengatur dalam suatu organisasi.
- c BAI (Build, Acquire and Implement) adalah tahapan dalam proses membangun atau merancang dan mengimplementasikan suatu tata kelola.
- d DSS (Delivery, Service and Support) merupakan proses mengirim, melayani dan dukungan.
- e MEA (Monitor, Evaluate and Assess) merupakan proses memantau, evaluasi, dan menilai.

**Gambar 1. Domain COBIT 5**

Penelitian kali ini yang akan penulis bahas berfokus pada domain *DSS (Delivery, Service and Support)* digunakan untuk menganalisis yang berhubungan dengan pengiriman, layanan dan dukungan. Domain *DSS* memiliki proses pemetaan yang dilakukan untuk mendapatkan proses domain *DSS* mana saja yang dapat, masuk dalam kegiatan audit. Berikut beberapa penelitian sebelumnya oleh Adi Nuratmojo (2015) yang melakukan penelitian tentang “Penerapan COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service, Support) untuk Audit Infrastruktur Teknologi Informasi FMS PT Grand Indonesia” dengan tujuan melakukan uji kematangan menggunakan capability level. Hasil yang didapat dari penelitian ini ditunjukkan berada pada level 3 yang memiliki skala dibawah 4 menjadi 4 untuk setiap domain *DSS* sebagai perbaikan sistem sesuai dengan batasan nilai harapan audit. Penelitian ini dengan penelitian saya sama-sama menggunakan COBIT 5 domain Deliver, Service, and Support. Beliau mengukur TI di organisasi yang bersifat mandiri kalau saya di kantor pemerintah.

Kemudian Tedi S. Agoan (2017) telah melakukan penelitian “Analisa Tingkat Kematangan Teknologi Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado menggunakan Framework COBIT 5 domain Evaluate, Deirect, Monitor (EDM) dan Deliver, Service, and Support (DSS)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan assessment tingkat kematangan TI menggunakan Framework COBIT 5 domain Evaluate, Deirect, Monitor dan nilai kematangan 2 (Managed Process) Untuk Domain Deliver, Service, and Support yang kemudian diberikan rekomendasi. Penelitian ini berkaitan dengan penelitian saya dimana domain yang digunakan sama-sama adalah *DSS* pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Manado. Perbedaannya terdapat pada saat penelitian ini dibuat Cerdas Command Center pada Dinas Kominfo belum ada sehingga pada penelitian saya dapat dilihat apakah ada pengembangan nilai tingkat kematangannya dan dapat menjadi pengembangan dari penelitian ini.

Selanjutnya Winalia (2017) meneliti tentang “Pengukuran Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 4.1 Pada Universitas Jenderal Achmad Yani” yang bertujuan mengukur dan mengetahui tingkat kematangan teknologi informasi yang telah diterapkan Unjani. Data yang diperoleh pada penelitian ini diperoleh dari sampel acak lingkungan kampus Unjani yang didistribusikan melalui sistem pendukung audit. Pengukuran pada penelitian ini menggunakan Cobit 4.1 domain Acquire and Implement (AI), Deliver and Support (DS), dan Monitor and Evaluate (ME). Hasil dari penelitian ini adalah kematangan teknologi yang telah diterapkan Unjani secara keseluruhan telah diketahui oleh organisasi dan telah didokumentasikan secara formal, akan tetapi organisasi masih perlu melakukan pembenahan pada beberapa proses. Perbedaan dengan penelitian saya yaitu terletak pada framework yang digunakan. Beliau menggunakan COBIT versi 4.1 sedangkan saya menggunakan COBIT versi 5 dan berfokus pada domain Deliver, Service, and Support.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Edson Yahuda Putra(2020) “Mengukur Tingkat Kematangan Pelayanan Publik Cerdas Command Center(C3) Menggunakan COBIT 5.0 Pada Pemkot Manado”. Tujuan penelitian ini dalam menggunakan framework COBIT 5 adalah untuk melakukan pengukuran tingkat kematangan TI dan menghasilkan nilai tingkat kematangan dari proses assessment dengan framework COBIT 5. Penelitian ini menggunakan domain EDM dan APO yang hasilnya berada pada level 3, serta *DSS* yang hasilnya berada pada level 2 maturity level. Persamaan dan perbedaan dari penelitian yang saya lakukan terdapat pada tempatnya dimana saya pada Dinas Kominfo secara keseluruhan kalau beliau berfokus pada pelayanan C3 Pemkot Manado tetapi sama-sama melakukan pengukuran maturity level dengan domain *DSS*.

Terakhir penelitian yang dilakukan oleh Pengukuran Tingkat Keselarasan Tata Kelola Teknologi Informasi menggunakan COBIT 5 pada Pemerintah Sulawesi Utara”. Tujuannya ntuk mengetahui tingkat keselarasan implementasi teknologi informasi dan komunikasi pada masing-masing Satuan Kerja Perangkat Daerah tersebut itu diperlukan adanya assement, dengan menggunakan Cobit, dengan 4 domain, yakni Domain Evaluate, Direct and Monitor, Domain Align, Plan and Organize, Domain Build, Acquire and Operate dan Domain Deliver, Service and Support dan 11 sub domain. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keselarasan saat ini (to-as) untuk 11 subdomain adalah 6 sub domain mencapai tingkat 1 (Performed Process) dan 5 sub domain mencapai tingkat 0 (Incomplete Process). Rekomendasi untuk 5 sub domain yang mencapai tingkat 0 adalah perbaikan proses untuk mencapai tingkat 1 sedangkan rekomendasi untuk 6 sub domain yang mencapai tingkat 1 adalah perbaikan proses untuk mencapai tingkat 2. Perbedaan dengan penelitian yang saya lakukan yaitu beliau mengukur tata kelola yang ada dalam pemerintah Sulawesi Utara kalau saya mengukur tata kelola yang ada dalam pemerintah kota Manado khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika.

## 2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan metode kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, survey, dan studi kepustakaan.

Adapun metode penelitian digunakan agar fokus kegiatan tahap penelitian pada gambar di bawah ini:



**Gambar 2 . Tahapan Penelitian**

- Tahapan Perencanaan. Melakukan observasi mengenai kondisi layanan E-tracking J&T Cargo secara umum. Dalam hal ini mengidentifikasi masalah operasional TI yang ada, mengidentifikasi ruang lingkup dan tujuan yaitu pengukuran tingkat kematangan, lalu terakhir menentukan metode yang akan digunakan untuk melakukan penelitian dan mengambil data.
- Tahapan persiapan. Pertama, bertemu dan wawancara ke pihak J&T Cargo cabang Palembang untuk melakukan penelitian. Selanjutnya, menentukan tools yang akan digunakan yaitu framework COBIT 5 domain DSS . Lalu, pembuatan kuesioner didasarkan pada proses TI yang dipilih.
- Tahapan pelaksanaan. Diawali dengan penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara yang berisikan pertanyaan yang didasarkan dari setiap pernyataan masing-masing proses domain DSS COBIT. Selanjutnya melakukan pengumpulan data dan dokumen pendukung. Lalu, melakukan perhitungan Maturity Model melalui kuesioner dan wawancara yang di dapat. Setelah itu membuat grafik perbandingan dalam hal ini proses dilakukan yaitu menilai berdasarkan proses sebelumnya untuk mendapatkan nilai kematangan (as-is) dan (to-be). Dan terakhir menyusun rekomendasi yang sesuai bagi J&T Cargo cabang Palembang.
- Tahapan terakhir yaitu pembuatan laporan hasil penelitian. Melakukan pemrosesan data dengan menggunakan metode yang dimiliki serta menyimpulkan hasil penelitian terhadap tata kelola yang diteliti serta memberikan saran yang sesuai.



## 2.1 COBIT 5

COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*) merupakan cara untuk menerapkan tata kelola TI. COBIT merupakan framework yang diselaraskan dengan sumber daya lainnya demi terciptanya suatu kebijakan umum sebagai rujukan pada lingkungan perusahaan yang lebih khusus. Secara sistematis, framework ini memiliki beberapa kebijakan yang dirancang demi mempermudah proses audit bagi auditor. COBIT 5 yang menjadi versi terbaru dari COBIT menghadirkan kebutuhan-kebutuhan perusahaan seperti:

- Membantu stakeholder dalam pencapaian tujuan bisnis dari informasi dan teknologi untuk menentukan profit dengan pengelolaan biaya, meningkatkan manajemen risiko dan memprioritaskan stakeholder untuk mencapai visi perusahaan.
- Sebagai alat bantu mengevaluasi peningkatan kinerja pada perusahaan, organisasi serta rekan TI.
- Membantu menangani terkait informasi yang meningkat secara signifikan.
- Membantu berbagi inovasi dan teknologi yang lebih luas terkait dengan kreativitas, penemuan produk, pembuatan dan pengembangan produk.

## 2.2 Domain Deliver, Service, and Support (DSS)

Deliver, Service, and Support merupakan bagian dari domain framework COBIT terbaru yaitu COBIT 5. Domain DSS berfokus pada proses penyajian teknologi informasi dan bantuan kerja yang terkait dengan pelatihan, keamanan sistem, kelangsungan layanan dan pengolahan data.

Pokok domain DSS meliputi proses dan pengiriman teknologi informasi serta dukungan keberlangsungan sistem teknologi informasi sehingga menjadi efektif dan efisien. Terdapat 6 control objectives, diantaranya:

- DSS01 : Manage Operation
- DSS02 : Manage Service Requests and Incidents
- DSS03 : Manage Problems
- DSS04 : Manage Continuity
- DSS05 : Manage Security Services
- DSS06 : Manage Business Process Controls

## 2.3 Analisa data

Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara dan kuesioner diukur dengan rumus menghitung *index maturity* sebagai berikut:

$$Index\ Maturity = \frac{\sum(jawaban)}{\sum(control\ objective)}$$

Berikut skala pembulatan yang digunakan dalam penelitian ini:

Skala Pembulatan	Tingkat Maturity Model
4,51-5,0	5
3,51-4,5	4
2,51-3,5	3
1,51-2,5	2
0,51-1,5	1
0-0,5	0

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Melakukan Uji Validitas Deskriptif

Dengan melakukan pengeloaan data pada program SPSS dimana permasalahan terkait tingkat kepuasan pengguna layanan yang berfokus pada COBIT 5 domain DSS didapat hasil dari N Statistic yakni dimana setiap pertanyaan dijawab oleh 32 responden dengan nilai ideal skewness dan kurtosis pada distribusi normal yaitu nol. Sehingga nilai skewness yang positif pada distribusi data "cenderung ke kiri" (frekuensi bernilai tinggi di sebelah kiri titik distribusi normal), sebaliknya jika nilai skewness negatif maka distribusi data "cenderung ke kanan". Jika nilai kurtosis positif maka distribusi data

“meruncing” sebaliknya jika kurtosis negatif maka distribusi data akan “melandai”. Berikut ini gambar hasil uji validitas deskriptif:

N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Skewness	Skewness	Kurtosis	Std. Error
Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
32	1,00	32,00	16,5000	,938083	,000	,414	-1,200	,809
32	2,00	5,00	3,0625	,43533	2,874	,414	14,280	,809
32	3,00	5,00	4,4063	,66524	-,686	,414	-,500	,809
32	3,00	5,00	4,1563	,72332	-,248	,414	-,981	,809
32	2,00	5,00	4,0625	,91361	-,400	,414	-1,088	,809
32	2,00	5,00	3,6875	,85901	,349	,414	-,990	,809
32	2,00	5,00	3,5625	,98169	,142	,414	-,981	,809
32	1,00	5,00	2,7500	1,31982	,314	,414	-1,035	,809
32	1,00	5,00	2,4063	1,04293	,903	,414	,803	,809
32	1,00	5,00	2,2500	1,16398	,916	,414	,230	,809
32	1,00	5,00	2,8750	1,31370	,063	,414	-1,065	,809
32	2,00	5,00	4,2188	,97499	-,916	,414	-,365	,809
32	1,00	5,00	2,9688	1,28225	-,134	,414	-1,204	,809
32								

Gambar 3. Hasil Analisa Deskriptif menggunakan Program SPSS

### 3.2 Melakukan Uji Validitas Frekuensi

Kembali melakukan pengelolaan data menggunakan program SPSS dimana terdapat nilai N valid sebanyak 32 yang menunjukkan jumlah orang yang menjawab kuesioner sebanyak 32 orang dan N missing atau nilai yang hilang berjumlah 0 pada data tabel frekuensi.

N	Valid	Missing	Mean	Median	Mode	Variance	Minimum	Maximum	Percentiles
32	32	0	16,5000	3,0333 <sup>a</sup>	1,00 <sup>b</sup>	88,0000	1,00	32,00	25
32	32	0	3,0625	3,0333 <sup>a</sup>	3,00	,190	2,00	5,00	50
32	32	0	4,4063	4,4483 <sup>a</sup>	5,00	,443	3,00	5,00	75
32	32	0	4,1563	4,1923 <sup>a</sup>	4,00	,523	3,00	5,00	
32	32	0	4,0625	4,1384 <sup>a</sup>	5,00	,835	2,00	5,00	
32	32	0	3,8875	3,8250 <sup>a</sup>	3,00	,738	2,00	5,00	
32	32	0	3,5625	3,5238 <sup>a</sup>	3,00	,964	2,00	5,00	
32	32	0	2,7500	2,8250 <sup>a</sup>	2,00	1,742	1,00	5,00	
32	32	0	2,4063	2,3043 <sup>a</sup>	2,00	1,088	1,00	5,00	
32	32	0	2,2500	2,0556 <sup>a</sup>	2,00	1,355	1,00	5,00	
32	32	0	2,8750	2,8867 <sup>a</sup>	3,00	1,728	1,00	5,00	
32	32	0	4,2188	4,3750 <sup>a</sup>	5,00	,951	2,00	5,00	
32	32	0	4,2188	4,3750 <sup>a</sup>	5,00	1,844	2,00	5,00	
32	32	0	2,9688	2,9687 <sup>a</sup>	3,00	,809	2,00	5,00	
32	32	0	2,9688	2,9687 <sup>a</sup>	3,00	1,844	2,00	5,00	

Gambar 4. Hasil Analisa Frekuensi menggunakan Program SPSS

### 4.4 Melakukan Uji Reabilitas

Berdasarkan Gambar 4 di bawah ini, diketahui bahwa kuesioner memiliki nilai N Valid sebesar 32 yaitu jumlah responden dan Cronbach’s Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar 0,693 > 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa kuesioner tersebut valid / reliable (handal).

Reliability Statistics		Case Processing Summary	
Cronbach's	N of Items	N	%
Alpha	11	Valid	32
		Excluded <sup>a</sup>	0
		Total	32
			100,0
			100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Gambar 4. Uji Reabilitas menggunakan Program SPSS

#### 4.5 Hasil pengukuran tingkat kematangan

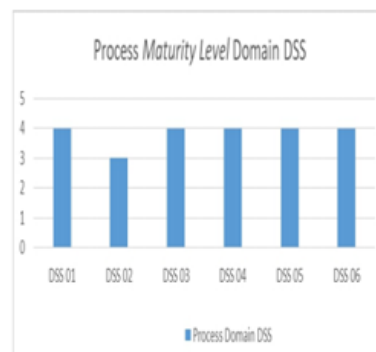
Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan terhadap 6 proses pada domain DSS yang telah dilakukan, maka didapatkan nilai *maturity level* yang telah dicapai oleh J&T Cargo Cabang Palembang sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Rekapitulasi Tingkat Kematangan Setiap Proses DSS

No	Nama Proses	Indeks Kematangan	Maturity Level
1.	DSS 01 ( <i>Manage Operations</i> )	3.74	4
2.	DSS 02 ( <i>Manage Service Request and Incidents</i> )	3.28	3
3.	DSS 03 ( <i>Manage Problems</i> )	3.82	4
4.	DSS 04 ( <i>Manage Continuity</i> )	3.91	4
5.	DSS 05 ( <i>Manage Security Service</i> )	3.86	4
6.	DSS 06 ( <i>Manage Business Process Controls</i> )	3.73	4

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa terdapat 5 (lima) proses yang memperoleh grafik tertinggi pada level 4 (*Predictable Process*) yaitu proses DSS 01 (*Manage Operations*), DSS 03 (*Manage Problems*), DSS 04 (*Manage Continuity*), DSS 05 (*Manage Security Service*), dan DSS 06 (*Manage Business Process Controls*). Pada proses DSS01, J&T Cargo telah melakukan prosedur operasional yang ada, namun ada beberapa yang belum ditingkatkan. Pada proses DSS03, J&T Cargo telah mengelola masalah secara konsisten seperti keluhan *user* dan terdapat standar operasional dalam menangani masalah. Untuk proses DSS04, J&T Cargo mengelola keberlangsungan menunjukkan dalam hal ini J&T Cargo melakukan kebijakan prosedur pekerjaan untuk menangani masalah yang akan atau sudah terjadi yang sesuai dengan tujuan. Pada DSS05, menyatakan bahwa keamanan layanan dalam semua akses informasi pada J&T Cargo telah dijalankan tapi perlu ditingkatkan lagi. Pada DSS06, J&T Cargo dalam hal ini telah menjalankan pengontrolan, pengelolaan, dan penelusuran proses bisnis yang ada.

Untuk level terendah ditunjukkan pada proses DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) yang diperoleh level 3, hal ini menunjukkan proses yang sesuai standar yang digunakan namun ada beberapa aktivitas yang tidak dievaluasi sehingga penerapan seluruh proses dari sub domain ini belum bisa mencapai level selanjutnya. Dilihat dari hasil maturity level (*as-is*) masing-masing sub domain yang ada, maka target (*to-be*) terdekat yang bisa dilakukan untuk sub domain DSS02 yaitu level 4, dan untuk sub domain DSS01, DSS03, DSS04, DSS05, dan DSS06 yaitu level 5 seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.



**Gambar 5.** Grafik Maturity Level Domain DSS

Kemudian langkah terakhir yaitu menghitung nilai Tingkat Kematangan J&T Cargo cabang Palembang menggunakan rumus yaitu:

$$\text{Index Maturity} = \frac{\sum(\text{jawaban})}{\sum(\text{control objective})}$$

$$\text{Index Maturity} = \frac{22.34}{6} = 3.72$$



Dari hasil perhitungan di atas maka dapat diperoleh tingkat kematangan layanan e-tracking J&T Cargo cabang Palembang berada pada level 4 yaitu *Predictable Process* artinya proses layanan e-tracking J&T Cargo cabang Palembang telah dijalankan dengan baik, namun diperlukan ditingkatkan secara berkala dan terintegrasi agar meminimalisir kesalahan yang sering terjadi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa nilai reabilitas dan validasi diketahui bahwa kuesioner memiliki nilai Cronbach's Alpha dari 11 variabel pernyataan sebesar  $0,693 > 0,50$ . Hal ini menunjukkan bahwa kuisisioner tersebut valid / reliable (handal). Maka didapatkan juga nilai *maturity level* adalah sebesar 3.72 yaitu berada pada level 4 (*Predictable Process*) yang artinya proses telah dijalankan dalam batasan-batasan yang sudah pasti, dengan detail 1 (satu) proses yaitu pada DSS02 (*Manage Service Request and Incidents*) yang hanya mencapai level 3 artinya standar yang digunakan namun ada beberapa aktivitas yang tidak dievaluasi sehingga penerapan seluruh proses dari sub domain ini belum dapat mencapai level selanjutnya dan lima proses yaitu DSS01 (*Manage Operations*), DSS03 (*Manage Problems*), DSS04 (*Manage Continuity*), DSS05 (*Manage Security Service*), dan DSS06 (*Manage Business Process Controls*) mencapai level 4. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan E-tracking di J&T Cargo telah berjalan dengan baik dan diatur melalui proses yang telah ditetapkan, sehingga dari hasil tersebut didapatkan target yang diinginkan (*to-be*) yaitu level 5 dimana semua proses dapat ditingkatkan secara terus-menerus.

#### REFERENSI

- [1] A. Al-rasyid, "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*, vol. 2, no. 2, pp. 6110–6123, 2015.
- [2] A. M. Fiqri and T. Sutabri, "Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal.fkpt.org> 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: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>.
- [3] A. Sekarwati, T. Gantini, and S. K. Yefta, "Penerapan Domain DSS Cobit 5 pada Analisis GAP dan Kecukupan Layanan Teknologi Informasi," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 3, pp. 609–617, 2017, doi: 10.28932/jutisi.v3i3.703.
- [4] A. S. Khairi, P. Putrawan, R. K. Nugraha, and A. Ikhwan, "Analysis Of Information Security It Governance With Cobit 5 Framework At PT. Indonesia Comnets Plus (ICON+) SUMBAGUT," *J. Penelit. Dan Pengkaj. Ilm. Eksakta*, vol. 2, no. 1, pp. 17–24, 2023, doi: 10.47233/jppie.v2i1.672.
- [5] 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.
- [6] 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.fkpt.org>.
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] J. F. Andry, "Audit of IT Governance Based on COBIT 5 Assessments: A Case Study," *J. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 27–34, 2016, doi: 10.25077/teknosi.v2i2.2016.27-34.
- [10] M. R. Fradinata, I. G. J. E. Putra, and I. N. Y. A. Wijaya, "Evaluasi Tata Kelola TI Menggunakan Framework COBIT 5 Studi Kasus STMIK Primakara," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 10, no. 1, p. 68, 2021, doi: 10.23887/karmapati.v10i1.31993.
- [11] 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.



- [12] N. Mutiah, “Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Tanjungpura Menggunakan Cobit 5 Domain Align, Plan, Dan Organise (APO),” *Comput. Eng. Sci. Syst. J.*, vol. 4, no. 1, p. 65, 2019, doi: 10.24114/cess.v4i1.11457.
- [13] N. L. Sari, “Pengukuran Maturity Level Cobit 5 Dan Domain Dss (Deliver, Service, and Support) Pada Regulasi Sandbox Ojk Klaster Agregator,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 561–572, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.843.
- [14] Renaldi, Khaerana, and Anhar Maulana, “Analisis Kualitas Layanan E-Tracking Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Ekspedisi J&T Express Cabang Palopo,” *J. Manaj. Perbank. Keuang. Nitro*, vol. 6, no. 1, pp. 54–63, 2023, doi: 10.56858/jmpkn.v6i1.93.
- [15] R. Damayanti and A. D. Manuputty, “A Analysis Of Information Technology Governance In Department of Communication And Informatics of Salatiga Using COBIT 5 Framework DSS Domain,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 1, no. 2, pp. 97–122, 2019, doi: 10.33557/journalisi.v1i2.12.
- [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.
- [17] U. F. Afifah and I. Verdian, “Analisis Pemanfaatan Platform E-Learning pada Domain DSS05 Menggunakan Framework COBIT 5 di Perguruan Tinggi Swasta Kepulauan Riau,” *J. Sist. Inf.*, vol. 11, no. 1, pp. 179–185, 2022.
- [18] V. pradani K. Wardana, D. Restiana, and I. A. Wijayanti, “Tingkat Kematangan Sistem Informasi E-Rapot Menggunakan Cobit 5 (Studi Kasus : Smk Negeri 2 Sampit),” *Educ. J. Teknol. Pendidik.*, vol. 6, no. 2, p. 120, 2021, doi: 10.32832/educate.v6i2.5105.
- [19] Wella, “Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 . 0 Domain DSS pada,” *Ultim. InfoSys*, vol. VII, no. 1, pp. 38–44, 2016.
- [20] W. Agustinus, Fritz and A. Anneke, Tri, “Evaluasi Kinerja Sistem Informasi E-Filing Menggunakan Cobit 5 Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Salatiga,” *J. Terap. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 61–70, 2017, doi: 10.21460/jutei.2017.11.9.