Jurnal Teknik Informatika dan Teknologi Informasi
Volume. 6 Nomor. 2 Agustus 2026
e-ISSN: 2827-9387, p-ISSN: 2827-9379, Hal. 58-66
DOI: https://doi.org/10.55606/jutiti.v6i2.7333
Tersedia: https://journalshub.org/index.php/jutiti

Evaluasi Manajemen Insiden Layanan TI pada Aplikasi E-Wallet Menggunakan Cobit 5 DSS02

(Studi Kasus: Ovo)

Abdillah Zahid[1*], Syarifah Rizqiyah[2], Nesa Herlika Balqis[3], Eriene Dheanda Absharina[4]

[1-3]Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

[4]Program Studi Informatika, Institut Teknologi dan Sains Nahdlatul Ulama Sriwijaya Sumatera Selatan, Palembang, Indonesia

**Penulis Korespondensi: zahidsyawietiktok@email.com*

Abstract*. The rapid development of financial technology has driven the increased use of digital wallets, such as OVO, in daily transactions. This growing dependence on digital services requires stable and well-structured information technology service management, particularly in incident handling. Disruptions such as transaction failures, notification delays, incorrect balance deductions, and system errors can significantly affect user satisfaction and trust. This study aims to evaluate the information technology service incident management of the OVO application using the COBIT 5 framework, specifically the DSS02 domain (Manage Service Requests and Incidents). This research employed a qualitative descriptive approach through literature review and direct observation of the application. The evaluation results indicate that most DSS02 practices have been formally implemented and documented, including incident recording, classification, investigation, and resolution. Based on the COBIT 5 capability level mapping, the IT service incident management of the OVO application is at Level 3 (Defined Process). This level shows that the processes have been standardized and consistently executed; however, they have not been fully measured and quantitatively controlled. Therefore, improvements are needed in performance monitoring, Service Level Agreement (SLA) transparency, and continuous evaluation to achieve a higher maturity level and enhance service quality.*

Keywords*: Capability Level; COBIT 5; DSS02; E-Wallet; Incident Management.*

Abstrak. Perkembangan teknologi finansial mendorong peningkatan penggunaan aplikasi dompet digital seperti OVO dalam aktivitas transaksi masyarakat. Ketergantungan terhadap layanan digital tersebut menuntut pengelolaan layanan teknologi informasi yang stabil dan terstruktur, khususnya dalam penanganan insiden. Gangguan seperti kegagalan transaksi, keterlambatan notifikasi, saldo terpotong, dan error sistem dapat mempengaruhi kepuasan serta kepercayaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi OVO menggunakan framework COBIT 5 domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur dan observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar praktik DSS02 telah diterapkan secara formal dan terdokumentasi, meliputi pencatatan insiden, klasifikasi, investigasi, dan resolusi. Berdasarkan pemetaan capability level COBIT 5, manajemen insiden layanan TI pada aplikasi OVO berada pada Level 3 (Defined Process), yang menunjukkan bahwa proses telah distandarisasi dan dilaksanakan secara konsisten, namun belum sepenuhnya terukur dan dikendalikan secara kuantitatif. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek monitoring kinerja, transparansi Service Level Agreement (SLA), serta evaluasi berkelanjutan untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi dan meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: COBIT 5; DSS02; E-Wallet; Layanan TI; Manajemen Insiden.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, khususnya pada sektor keuangan melalui perkembangan teknologi finansial (financial technology). Teknologi sangat berkembang pesat dengan adanya pembayaran yang dilakukan dengan sistem non-tunai atau sering disebut uang elektronik. (*e-money*) (L. Review et al., 2025). Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penggunaan aplikasi dompet

Naskah Masuk: 10 April 2026; Revisi: 08 Mei 2026; Diterima: 19 Juni 2026; Tersedia: 26 Juni 2026

digital (*e-wallet*), seperti OVO, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien tanpa menggunakan uang tunai. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran digital, antara lain persepsi kemudahan (perceived ease of use), persepsi kebermanfaatan (perceived usefulness), dan persepsi risiko (perceived risk) (Kumara & Laksmidewi, 2024)(S. L. Review, 2025).

Namun, di balik kemudahan tersebut, meningkatnya penggunaan layanan digital juga membawa tantangan baru, terutama dalam hal pengelolaan layanan teknologi informasi(Astuti et al., 2019). Layanan e-wallet sangat bergantung pada kestabilan sistem dan kualitas layanan digital. Gangguan layanan seperti kegagalan transaksi, keterlambatan sistem, kesalahan sinkronisasi saldo, dan error aplikasi menjadi permasalahan yang sering dialami pengguna. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan pengguna serta menurunkan tingkat kepercayaan terhadap layanan e-wallet yang digunakan Selain itu, aspek keamanan, kecepatan layanan, dan kualitas sistem juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan digital pembayaran (Manajemen et al., 2025).

Pengelolaan layanan teknologi informasi yang tidak optimal dapat menyebabkan menurunnya kualitas layanan digital secara keseluruhan. Penelitian oleh Eriene Dheanda Absharina menunjukkan bahwa sistem informasi yang tidak dikelola dengan baik dapat mempengaruhi efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Valerian et al., n.d.). Selain itu, pemanfaatan teknologi dan pengolahan data yang tepat dapat meningkatkan daya saing serta kualitas layanan dalam lingkungan digital yang kompetitif. Dalam konteks sistem transaksi digital, efisiensi dan keandalan sistem pemrosesan transaksi menjadi faktor kunci dalam menjaga stabilitas layanan serta pengalaman pengguna (Virgiawan et al., 2025).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu kerangka kerja yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi secara sistematis dan terstruktur. Salah satu *framework* yang banyak digunakan adalah COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*), yang menyediakan panduan dalam tata kelola dan manajemen TI. COBIT 5 memiliki beberapa domain, salah satunya adalah domain DSS *(Deliver, Service, and Support*), yang berfokus pada penyampaian layanan TI kepada pengguna(Jatnika et al., 2025).

Dalam penelitian ini, fokus utama adalah pada proses DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) yang berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan dan penanganan insiden. Proses ini mencakup aktivitas pencatatan insiden, klasifikasi, investigasi, resolusi,

hingga evaluasi pasca insiden. Implementasi DSS02 yang baik diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan serta meminimalisir dampak dari gangguan yang terjadi (Santoso C Budi, 2017).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan COBIT 5 dalam evaluasi layanan teknologi informasi khususnya pada domain DSS02 yang berfokus pada pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI. Menurut Virgiawan et al. (2025), pemanfaatan teknologi informasi seperti big data dan sistem pemrosesan transaksi yang baik dapat meningkatkan daya saing bisnis di era digital. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini bahwa manajemen insiden yang efektif (DSS02) menjadi krusial untuk menjaga keandalan layanan e-wallet(Bisnis, 2025). Penelitian terdahulu umumnya diterapkan pada sistem informasi organisasi, service desk, dan layanan institusi secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji secara khusus manajemen insiden layanan TI pada aplikasi e-wallet menggunakan framework COBIT 5 DSS02 (Jannah et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang mengevaluasi tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk manajemen insiden layanan TI pada aplikasi e-wallet serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini difokuskan pada kerangka kerja COBIT 5 sebagai acuan utama dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi, khususnya proses DSS02 Manage Service Requests and Incidents.

COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah framework tata kelola TI yang dikembangkan oleh ISACA. Framework ini dirancang untuk menyelaraskan antara tujuan bisnis dengan pengelolaan teknologi informasi secara efektif, efisien, dan akuntabel (Jatnika et al., 2025). COBIT 5 terdiri dari lima domain utama, yaitu Evaluate, Direct and Monitor (EDM), Align, Plan and Organize (APO), Build, Acquire and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS), serta Monitor, Evaluate and Assess (MEA) (Dwi, 2024). Dalam domain Deliver, Service and Support (DSS), terdapat proses DSS02 – Manage Service Requests and Incidents. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa permintaan layanan dan insiden yang terjadi dapat dikelola secara efektif. DSS02 mencakup serangkaian aktivitas utama, yaitu pencatatan insiden, klasifikasi dan prioritas, investigasi dan diagnosis, resolusi serta pemulihan, hingga penutupan dan evaluasi pasca-insiden (Valerian et al., n.d.). Proses ini sangat relevan untuk menjaga kualitas layanan teknologi informasi, terutama pada aplikasi berbasis digital seperti *e-wallet* yang memiliki

tingkat ketergantungan tinggi terhadap kestabilan sistem. Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan COBIT 5 pada domain DSS02. (Valerian et al., n.d.) melakukan penilaian tata kelola teknologi informasi menggunakan subdomain DSS02 pada PT Bank Mandiri Lampung. Penelitian tersebut menemukan bahwa proses pengelolaan insiden telah berjalan cukup baik namun masih memerlukan peningkatan pada aspek prioritas dan SLA. Sementara itu, (Jannah et al., 2022) melakukan audit tata kelola TI menggunakan domain DSS pada Universitas Malikussaleh dan menemukan bahwa proses manajemen insiden masih berada pada tingkat yang belum optimal. Penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada organisasi konvensional atau institusi pendidikan. Kajian khusus terhadap manajemen insiden pada aplikasi *e-wallet* masih terbatas.

Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi manajemen insiden layanan TI pada aplikasi OVO menggunakan COBIT 5 DSS02. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam pengelolaan layanan teknologi informasi pada sektor *financial technology*.

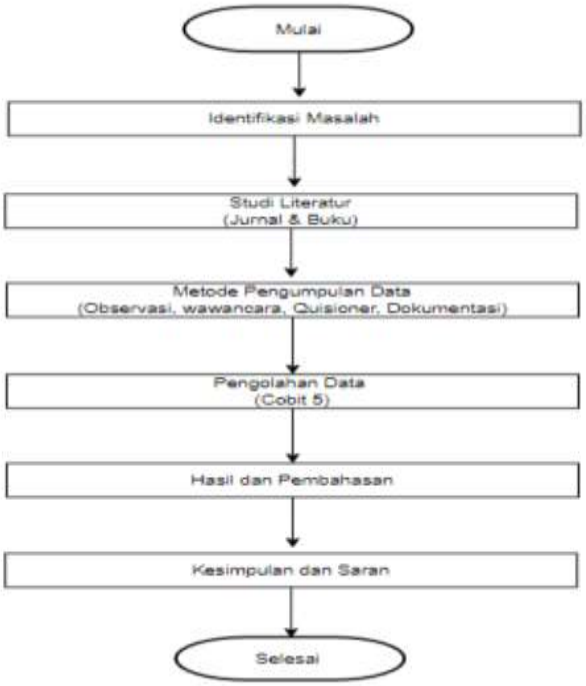
3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dua pendekatan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu analisis langsung yang dilakukan berdasarkan informasi - informasi mengenai layanan manajemen OVO yang didapat secara daring (data sekunder) dan juga pengalaman saat menggunakan OVO. Pendekatan kedua adalah analisis terhadap Tingkat kepuasan pengguna OVO yang informasinya (data primer) dapat melalui survey dalam bentuk kuesioner terhadap 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur dan observasi. Studi literatur bertujuan memperoleh landasan teoritis dari berbagai sumber ilmiah yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi dan framework COBIT 5. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan aplikasi e-wallet untuk mengidentifikasi jenis gangguan layanan serta respons sistem terhadap insiden yang terjadi (Humaira, 2024).

Dalam penelitian ini, framework yang digunakan adalah COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) yang merupakan salah satu kerangka kerja dalam tata kelola dan manajemen teknologi informasi. Fokus penelitian terletak pada domain DSS (*Deliver, Service, and Support*), khususnya pada proses DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*). Proses ini meliputi pencatatan, klasifikasi, investigasi, resolusi, hingga penutupan insiden secara sistematis (Ichwani & Sefira, 2026). Tahapan penelitian dimulai dengan identifikasi permasalahan yang berkaitan dengan gangguan layanan TI pada aplikasi e-wallet.

Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui studi literatur dan observasi untuk memperoleh informasi yang relevan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis berdasarkan proses DSS02 dalam COBIT 5 untuk mengevaluasi sejauh mana pengelolaan insiden telah dilakukan. Hasil analisis tersebut digunakan untuk menentukan tingkat kematangan (*maturity level*) manajemen insiden layanan TI. Tahap akhir dari penelitian ini adalah penyusunan rekomendasi perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efektivitas penanganan insiden (Rohaini & Assegaff, 2020).



Gambar 1. Penyusunan Rekomendasi Perbaikkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi terhadap penggunaan aplikasi OVO serta analisis literatur terkait pengelolaan insiden layanan TI, ditemukan beberapa jenis gangguan yang umum terjadi, seperti kegagalan transaksi, keterlambatan notifikasi pembayaran, saldo terpotong namun transaksi tidak tercatat, serta kendala login akibat gangguan sistem. Gangguan tersebut kemudian dianalisis menggunakan domain DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) dalam *framework* COBIT 5 yang mencakup aktivitas pencatatan insiden, klasifikasi, investigasi, resolusi, hingga penutupan insiden sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas layanan TI (Jannah et al., 2022). Evaluasi dilakukan dengan memetakan kondisi aktual pengelolaan insiden pada aplikasi e-wallet terhadap praktik-praktik utama dalam DSS02. Proses tersebut meliputi pencatatan insiden, klasifikasi dan penentuan prioritas, investigasi dan

diagnosis, resolusi dan pemulihan, serta penutupan dan dokumentasi insiden. Pendekatan pemetaan ini sejalan dengan metode evaluasi dalam COBIT 5 yang digunakan untuk menilai tingkat kesesuaian antara kondisi aktual dengan standar tata kelola TI yang telah ditetapkan.

Evaluasi Proses DSS02

Hasil pemetaan antara praktik DSS02 dan kondisi aktual layanan OVO dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Evaluasi Proses DSS02 pada Aplikasi OVO.

Proses DSS02	Kondisi Aktual	Analisis Kesesuaian	Indikasi Level
Pencatatan insiden	Tersedia fitur help center dan sistem tiket digital dalam aplikasi	Proses terdokumentasi dan terstandarisasi	3
Klasifikasi dan prioritas	Insiden dikategorikan berdasarkan jenis masalah (transaksi, akun, saldo, dll.)	Klasifikasi tersedia namun belum transparan terkait prioritas	3
Investigasi dan diagnosis	Analisis dilakukan berdasarkan data log dan riwayat transaksi	Proses sistematis tetapi waktu respons bervariasi	3
Resolusi dan pemulihan	Penyelesaian melalui refund atau perbaikan sistem	Prosedur resolusi tersedia dan berjalan konsisten	3
Penutupan dan dokumentasi	Tiket ditutup setelah masalah selesai, dokumentasi internal dilakukan	Evaluasi belum dipublikasikan secara terbuka	2–3

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa sebagian besar praktik DSS02 telah diterapkan dan terdokumentasi. Fitur pusat bantuan dalam aplikasi menunjukkan bahwa proses pencatatan insiden telah berjalan secara formal. Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi telah memiliki prosedur standar dalam menangani permintaan layanan dan insiden.

Pada aspek klasifikasi, sistem telah mengelompokkan insiden berdasarkan kategori permasalahan. Namun, pengguna tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai tingkat prioritas maupun estimasi waktu penyelesaian (SLA), sehingga transparansi layanan masih dapat ditingkatkan (Santoso C Budi, 2017).

Proses investigasi dan diagnosis dilakukan dengan menelusuri riwayat transaksi serta data sistem. Meskipun mekanisme ini menunjukkan adanya proses yang terstruktur, durasi penyelesaian insiden terkadang memerlukan waktu yang cukup lama, terutama jika melibatkan pihak ketiga seperti bank atau merchant (Panjaitan & Zuraidah, 2023). Pada tahap resolusi, mayoritas permasalahan dapat diselesaikan melalui mekanisme pengembalian saldo (refund) atau perbaikan teknis. Hal ini menunjukkan bahwa proses pemulihan telah berjalan sesuai

prosedur yang ditetapkan. Namun, pada tahap evaluasi dan dokumentasi, belum terdapat publikasi laporan insiden atau indikator kinerja layanan secara terbuka, sehingga aspek monitoring dan pengendalian masih perlu ditingkatkan (Lutfiana et al., 2024).

Penentuan Tingkat Kematangan (Capability Level)

Penentuan tingkat kematangan dilakukan dengan mengacu pada model capability level COBIT 5 yang terdiri dari Level 0 (Incomplete) hingga Level 5 (Optimizing). Berdasarkan hasil evaluasi observasional pada Tabel 1, sebagian besar proses telah terdokumentasi, distandarisasi, dan dilaksanakan secara konsisten. Dengan demikian, manajemen insiden layanan TI pada aplikasi OVO berada pada Level 3 (Defined Process). Pada level ini, proses telah ditetapkan secara formal dan dijalankan secara sistematis. Namun, pengukuran kinerja secara kuantitatif dan pengendalian berbasis indikator (KPI dan SLA terukur) belum sepenuhnya diterapkan, sehingga belum mencapai Level 4 (Predictable Process).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan insiden pada aplikasi OVO telah memiliki struktur prosedural yang cukup baik sesuai dengan praktik DSS02. Proses pencatatan, klasifikasi, investigasi, dan resolusi telah berjalan secara formal dan terdokumentasi. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran organisasi terhadap pentingnya manajemen layanan TI dalam menjaga kualitas layanan digital.

Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek transparansi dan pengukuran kinerja. Untuk meningkatkan tingkat kematangan menuju Level 4, organisasi perlu mengembangkan sistem monitoring berbasis indikator kinerja, menetapkan SLA yang terukur, serta melakukan evaluasi insiden secara berkala untuk mencegah terulangnya permasalahan yang sama. Dengan peningkatan tersebut, kualitas layanan dapat lebih terkontrol dan kepercayaan pengguna terhadap layanan e-wallet dapat terus ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen insiden layanan teknologi informasi pada aplikasi e-wallet OVO menggunakan framework COBIT 5 domain DSS02 (Manage Service Requests and Incidents). Berdasarkan hasil analisis observasi dan studi literatur, dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan insiden pada aplikasi OVO telah berjalan secara terstruktur dan terdokumentasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar praktik DSS02, seperti pencatatan insiden, klasifikasi, investigasi, dan resolusi, telah diterapkan secara konsisten. Fitur help center dan sistem tiket digital menjadi indikator bahwa organisasi telah memiliki prosedur formal dalam menangani insiden layanan TI. Namun, pada aspek evaluasi kinerja dan transparansi SLA masih terdapat keterbatasan, khususnya dalam

publikasi indikator performa layanan kepada pengguna. Berdasarkan pemetaan capability level COBIT 5, manajemen insiden layanan TI pada aplikasi OVO berada pada Level 3 (Defined Process). Hal ini menunjukkan bahwa proses telah distandarisasi dan didokumentasikan, tetapi belum sepenuhnya terukur dan dikendalikan secara kuantitatif untuk mencapai Level 4 (Predictable Process). Keterbatasan penelitian ini terletak pada penggunaan data observasional tanpa akses langsung terhadap data internal organisasi, sehingga evaluasi dilakukan berdasarkan perspektif eksternal pengguna dan literatur yang tersedia. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan wawancara dengan pihak internal perusahaan atau menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis pengukuran indikator kinerja agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif dan mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak akademik Program Studi Sistem Informasi dan Program Studi Informatika yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang secara tidak langsung memberikan referensi dan sumber literatur yang mendukung penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Astuti, M. W., Studi, P., Informasi, S., Informasi, J. S., Komputer, F. I., & Brawijaya, U. (2019). *5 fokus proses DSS02, DSS03, dan DSS04 (studi kasus: PT Garam (Persero))*.

Bisnis, M. E. (2025). Jurnal dinamika sosial dan sains, *752–758*.

Dwi, U. A. (2024). Audit sistem informasi dengan framework COBIT 5 pada e-learning. *3*(1), 608–615.

Humaira, S. (2024). *Penilaian tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 5 berdasarkan domain DSS01 manage operations (Studi kasus: PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Liwa)*.

Ichwani, A., & Sefira, L. H. (2026). Tata kelola teknologi informasi domain pengelolaan permintaan layanan dan insiden TI menggunakan COBIT 5. *4307*(April), 1715–1723.

Jannah, M., Malikussaleh, U., Indah, B., Malikussaleh, U., Indah, B., Malikussaleh, U., & Indah, B. (2022). Information technology governance audit using COBIT 5 of DSS domain (Deliver, service, and support) framework at Malikussaleh University Lhokseumawe, 38–46.

Jatnika, H., Rifai, M. F., & Abadi, R. S. (2025). COBIT framework implementation 5 DSS domain (Deliver, service and support) ITCC ITPLN information technology governance audit. *5*(8), 9665–9677.

Kumara, K., & Laksmidewi, D. (2024). The effect of perceived risk on intention to use of e-wallet in Jabodetabek with the mediation of perceived usefulness. *8*(1), 63–70.

Lutfiana, S., Widawati, R., Indriani, R. D., & Septiyaningsih, A. (2024). Analisis pengaruh kualitas layanan pada e-wallet terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. *8*(1).

Manajemen, J., Informasi, S., Husaein, A., & Agustini, S. R. (2025). Analisis kualitas kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode DeLone dan McLean (Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, *5*, 922–930.

Panjaitan, E. N., & Zuraidah, E. (2023). Audit sistem informasi aplikasi DigiPop OOH menggunakan framework COBIT 5. *Klik: Jurnal Ilmu Komputer*, *4*(2), 864–876. https://doi.org/10.30865/klik.v4i2.1066

Review, L., The, O. N., Of, R., In, F., & Efficiency, F. (2025). Transformasi digital dalam manajemen keuangan: Tinjauan literatur terstruktur terhadap peran. *4*(6), 939–952.

Review, S. L. (2025). Analisis risiko, keamanan, dan efektivitas framework pada layanan pembayaran digital menggunakan systematic literature review. *6*, 89–102. https://doi.org/10.35957/jtsi.v6i1.9860

Rohaini, E., & Assegaff, S. (2020). Evaluasi tata kelola sistem informasi menggunakan COBIT 5 pada PT Sinar Sentosa Primatama Jambi. *14*(1), 45–53.

Santoso, C. B. (2017). Penerapan metode COBIT 5.0 domain DSS02 dan DSS03 untuk mengukur tingkat kapabilitas tata kelola sistem di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk. *7*(November), 13–26.

Valerian, A. K., Nama, G. F., Pradipta, R. A., Informatika, T., & Lampung, U. (n.d.). *Penilaian tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT 5 subdomain DSS02 manage service requests and incidents (Studi kasus: PT Bank Mandiri Lampung). 12*(3).

Virgiawan, A. K., Absharina, E. D., & Informasi, P. S. (2025). Peran big data dalam meningkatkan daya saing bisnis di era digital. *10*(1).