JURNAL ILMIAH SISTEM INFORMASI (JUSI)
VOL 5, No. 2, Mei 2026, pp. 689 - 698
p-ISSN : 2803-1507 (media cetak) | e-ISSN : 2803-1531 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/issue/view/171

Audit of Incident Management on the LinkedIn Platform Based on User Perception Using COBIT 5

Siti Marsiah[1], Nina Sulistiyowati[2], Apriade Voutama[3]
[1,2,3] Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Singaperbangsa Karawang
[1,2,3] Jl. H.S Ronggowaluyo, 41361, Kab Karawang, Jawa Barat, Indonesia
e-mail: sitimarsyh@gmail.com[1], nina.sulistio@unsika.ac.id[2], apriade.voutama@staff.unsika.ac.id[3]

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 26-03-2026
Revised: 18-04-2026
Accepted: 13-05-2026
Published: 21-05-2026

ABSTRACT

The LinkedIn application is a professional networking platform used to build connections, search for jobs, and support career development. Users frequently provide reviews on the Google Play Store, describing their experiences and any issues they encountered while using the application. These reviews can be used as a data source to identify service disruptions experienced by users. This study aims to analyze the types of service disruptions experienced by LinkedIn users based on reviews available on the Google Play Store. Data collection was conducted using a web scraping technique to obtain user reviews. The collected data were then processed through a data cleaning stage by removing reviews that were not related to service disruptions. The relevant reviews were classified into several categories, including Login/Verification Error, Account Problem, System Error, Performance Issue, and Security Issue. The classified data were then processed to determine the number and distribution of each disruption type. The results indicate that disruptions related to login and account verification processes as well as system errors are still commonly experienced by users. The findings were further analyzed using the service request and incident management perspective within the COBIT 5 framework, particularly the DSS02 Manage Service Requests and Incidents process. The results of this study provide an overview of service disruptions experienced by users and can serve as a reference for improving application service quality.

Keywords: *LinkedIn, user reviews, service disruption, COBIT 5, DSS02.*

Abstrak

Aplikasi LinkedIn merupakan *platform* jejaring profesional yang digunakan untuk membangun koneksi, mencari pekerjaan, serta mengembangkan karier. Dalam penggunaannya, pengguna sering memberikan ulasan pada Google Play Store yang berisi pengalaman dan kendala yang dialami saat menggunakan aplikasi. Ulasan tersebut dapat dimanfaatkan sebagai sumber data untuk mengidentifikasi gangguan layanan yang terjadi pada aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis jenis gangguan layanan yang dialami oleh pengguna aplikasi LinkedIn berdasarkan ulasan pengguna pada Google Play Store. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik web *scraping* untuk memperoleh ulasan pengguna. Data yang telah dikumpulkan kemudian melalui proses pembersihan dengan menghapus ulasan yang tidak berkaitan dengan gangguan layanan. Selanjutnya, ulasan yang relevan diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori gangguan, yaitu *Login/Verification Error, Account Problem, System Error, Performance Issue*, dan *Security Issue.*
Data yang telah diklasifikasikan kemudian diolah untuk mengetahui jumlah dan distribusi setiap jenis gangguan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa gangguan yang berkaitan dengan proses *login* dan

DOI: https://doi.org/10.51903/jzgqbk38

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

verifikasi akun serta kesalahan sistem masih sering dialami oleh pengguna. Hasil tersebut kemudian dianalisis dengan mengacu pada proses pengelolaan permintaan layanan dan insiden pada *framework* COBIT 5, khususnya proses DSS02 *Manage Service Requests and Incidents*. Analisis ini memberikan gambaran mengenai jenis gangguan yang dialami pengguna dari perspektif pengelolaan layanan TI. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Kata kunci: *LinkedIn, ulasan pengguna, gangguan layanan, COBIT 5, DSS02*.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa banyak manfaat dalam berbagai bidang. Salah satunya pada pengelolaan sistem informasi yang memiliki peran penting dalam kehidupan sehari – hari. Kebutuhan terhadap sistem informasi yang mendukung dalam operasional bisnis menjadi semakin krusial karena sistem yang digunakan harus andal, efisien, dan efektif. Terutama pada *platform* LinkedIn yang berfungsi sebagai jejaring koneksi profesional serta media pencarian lowongan pekerjaan, dimana pengguna dapat membuat profil profesional, membangun koneksi dengan pengguna lain, serta mencari dan melamar pekerjaan secara daring. Oleh karena itu, sistem yang digunakan seharusnya dapat berjalan dengan baik sesuai kebutuhan pengguna tanpa adanya gangguan layanan. Namun, pada kenyataannya, *platform* ini masih memiliki beberapa kelemahan, sehingga hal tersebut dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan secara optimal [1].

Keresahan pengguna pada *platform* LinkedIn menjadi dasar perlunya evaluasi melalui proses pemeriksaan sistem lebih mendalam. Hal ini terutama berkaitan dengan penanganan gangguan sistem yang dapat mempengaruhi stabilitas layanan, seperti aplikasi mengalami *error*, *lag*, tidak dapat *login*, serta gangguan layanan lainnya [2]. Oleh karena itu, diperlukan implementasi pemeriksaan melalui audit sistem informasi menggunakan *framework* COBIT 5 dengan fokus pada *domain* DSS02 yang termasuk dalam area *Deliver*, *Service,* dan *Support* (DSS). Penerapan tata kelola ini berfokus pada pengelolaan gangguan sistem informasi pada *platform* LinkedIn agar operasional layanan dapat berjalan lebih andal dan efisien [3].

Pada penelitian sebelumnya, analisis terhadap sistem informasi SKCK *online* dilakukan menggunakan COBIT 5 dengan fokus pada *domain* DSS02. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan belum sepenuhnya memenuhi standar operasional prosedur sehingga memicu terjadinya insiden layanan saat sistem digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan layanan dan insiden telah di jalankan, namun masih berada pada tingkat kapabilitas dasar (Level 1 – *Performed Process*). Oleh karena itu, sistem masih memerlukan peningkatan, terutama dalam dokumentasi insiden dan pengelolaan operasional, agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal [4].

Penelitian lain juga telah menerapkan *framework* COBIT 5 pada sektor perbankan dengan fokus pada tata kelola operasional dan keamanan sistem informasi internal organisasi. Namun penelitian tersebut menggunakan data operasional internal sebagai sumber evaluasi dan mempertimbangkan persepsi pengguna umumnya meggunakan kuesioner dan *survei* secara langsung. Sedangkan pemanfaatan ulasan pengguna pada Google Play Store sebagai sumber data evaluasi masih terbatas. Selain itu, kajian audit pada *platform* layanan profesional seperti LinkedIn masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengevaluasi pengelolaan gangguan sistem berdasarkan ulasan pengguna pada Google Play Store [5] [6].

Berdasarkan fenomena dan data persepsi pada *platform* LinkedIn, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan gangguan sistem menggunakan COBIT 5 yang berfokus pada *domain* DSS02. Secara khusus, penelitian ini mengidentifikasi jenis gangguan sistem yang paling sering di alami oleh pengguna. Penelitian ini juga menilai kesesuaian pengelolaan gangguan serta menilai efektivitas penanganan insiden berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas pengelolaan gangguan sistem pada *platform* LinkedIn.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Audit Sistem Informasi*

Audit sistem informasi merupakan proses evaluasi yang dilakukan oleh auditor secara sistematis terhadap sistem informasi suatu organisasi. Tujuan dilaksanakannya proses audit yaitu untuk memelihara integritas data, melindungi aset organisasi, serta mendukung operasional tujuan proses bisnis dalam meningkatkan

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

efektivitas dan efisiensi sistem informasi [7]. Dengan kata lain, audit sistem informasi merupakan kegiatan penilaian bukti dan pengumpulan data terhadap kesesuaian sistem dengan kebutuhan organisasi yang telah diimplementasikan dan digunakan. Audit dilakukan untuk memastikan sistem dapat berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada sehingga dapat digunakan secara optimal [8]. Dengan adanya proses audit, organisasi dapat meminimalkan gangguan sistem serta menjaga keberlangsungan proses bisnis sehingga dapat melakukan pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien [9].

2.2. *Framework COBIT*

Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT) 5 merupakan kerangka kerja yang paling sering digunakan dalam menganalisis dan mengelola suatu sistem informasi pada organisasi untuk mendukung operasional proses bisnis. Sebelum adanya COBIT 5 kerangka kerja yang ini pengembangan dari COBIT 4.1 dengan dukungan ISACA's, VAL IT, RISK IT, ITIL, dan *International Organization for Standardization* (ISO) [10][11]. Selain itu, COBIT 5 digunakan sebagai acuan tata kelola dalam mengumpulkan data dan bukti di berbagai perusahaan dengan menggunakana *domain* tertentu sesuai kebutuhan analisis dalam perbaikan kelemahan sistem [12]. Dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 dapat menganalisis serta memberikan rekomendasi terkait pengelolaan sistem yang lebih efektif setelah dilakukannya proses audit. COBIT 5 juga memudahkan auditor dalam mengelola sistem informasi karena memiliki panduan dan *best practice* yang membantu dalam mengatasi masalah pada proses bisnis sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien [13].

2.3. *Domain DSS02 Manage Service Requests and Incidents*

Domain DSS02 *Manage Service Requests and Incidents,* merupakan bagian dari *domain Deliver, Service,* dan *Support* dalam kerangka kerja yang berfokus pada pengelolaan layanan dan penanganan insiden sistem [14]. Fokusnya dapat memberikan respon yang cepat dan efektif terhadap layanan serta permintaan pengguna dalam mengatasi berbagai insiden. Tujuannya, dalam menentukan *level* kapabilitas dan tingkat kematangan dari COBIT 5 [15]. Selain itu, *domain* DSS02 memiliki beberapa sub *domain* dengan fungsinya masing-masing diantaranya yaitu:

1. DSS02.01 Menentukan model insiden dan permintaan layanan skema klasifikasi.

2. DSS02.02 Mengidentifikasi, mencatat, dan mengklasifikasikan insiden dan permintaan layanan serta memprioritaskan sesuai dengan tingkat keseriusan dan kesepakatan organisasi.

3. DSS02.03 Memilih berdasarkan prosedur yang ada dan memastikan permintaan layanan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Setelah itu, setujui dan penuhi permintaan layanan.

4. DSS02.04 Mengidentifikasi, menentukan dan mencatat diagnosis, mengalokasikan resolusi.

5. DSS02.05 Mendokumentasikan, menerapkan serta menguji solusi yang teridentifikasi dan lakukan tindakan agar dapat memulihkan layanan permintaan.

6. DSS02.06 Memverifikasi penyelesaian dan menutup layanan insiden.

7. DSS02.07 Memeriksa status dan membuat laporan perbaikan.

2.4. *Penelitian Terdahulu*

Penelitian pada layanan *E-tracking* di J&T Cargo menggunakan kuesioner dan analisis tingkat kematangan COBIT 5 pada *domain* DSS. Hasil penelitian menunjukkan *maturity level* berada pada *level* 4, namun sub*domain* DSS02 hanya mencapai *level* 3 karena masih terdapat aktivitas yang belum dievaluasi secara optimal, sehingga proses belum dapat ditingkatkan ke *level* berikutnya [16]. Penelitian selanjutnya, melakukan audit sistem informasi antrean pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Trenggalek menggunakan analisis kapabilitas dan pemetaan tanggung jawab melalui diagram RACI pada *domain* DSS02 dan DSS03. Hasilnya menunjukkan proses pengelolaan layanan dan insiden telah berjalan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan dalam klasifikasi, prioritisasi, serta mekanisme verifikasi dan penyelesaian insiden [17]. Penelitian lain pada aplikasi Digipop OOH di PT Media Indra Buana menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner dan analisis *capability level* pada *domain* DSS01 dan DSS02. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua *domain* telah mencapai target *level* yang ditetapkan perusahaan, sehingga layanan operasional dan permintaan sistem informasi telah memenuhi standar yang berlaku [18]. Penelitian berikutnya, melakukan audit sistem informasi NOSS-A menggunakan COBIT 5 dengan pengukuran *maturity*

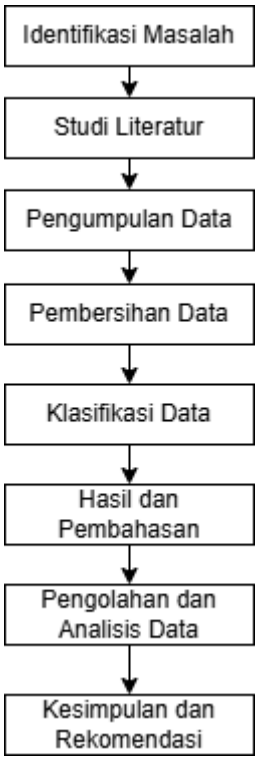
p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

level pada domain DSS dan seluruh sub*domain* terkait. Hasilnya menunjukkan sebagian besar sub*domain* telah mencapai *level* 4 hingga *level* 5, meskipun masih terdapat beberapa proses yang memerlukan evaluasi agar efektivitas sistem dapat terus ditingkatkan [19].

2.5. *Gap Penelitian*

Penelitian ini berfokus pada audit sistem informasi berbasis *platform online* menggunakan *framework* COBIT 5 menunjukkan bahwa proses DSS01 dan DSS02 berada pada *level* 2 dan masih memerlukan peningkatan tata kelola TI. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada pengukuran tingkat kapabilitas proses tanpa menilai pengalaman atau persepsi pengguna terhadap layanan sistem informasi [20]. Penelitian selanjutnya, mengenai evaluasi sistem informasi pondok pesantren menggunakan *domain* DSS COBIT 5 menunjukkan bahwa sebagian besar proses masih berada pada *level* 0 hingga 1 dan membutuhkan perbaikan melalui SOP dan dokumentasi. Akan tetapi, penelitian ini menitikberatkan pada penerapan proses internal organisasi dan belum mengkaji efektivitas penanganan gangguan layanan dari sudut pandang pengguna [21]. Penelitian lainnya, audit sistem informasi manajemen puskesmas menggunakan *domain* DSS COBIT 5 menunjukkan bahwa DSS02 dan DSS03 telah mencapai *level* 3, namun masih terdapat kesenjangan yang cukup besar, khususnya pada DSS02. Penelitian ini berfokus pada pengukuran *capability level* dan *gap* proses, tetapi belum secara spesifik menganalisis pengelolaan insiden berdasarkan persepsi pengguna sistem [22]. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis pengelolaan gangguan layanan sistem informasi secara spesifik pada *domain* DSS02 dengan mempertimbangkan persepsi pengguna sebagai dasar evaluasi.

3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 menunjukkan beberapa tahapan penelitian yang saling berurutan mulai dari identifikasi masalah hingga penyusunan rekomendasi perbaikan. Tahapan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Penelitian diawali dengan mengidentifikasi permasalahan layanan sistem pada *platform* LinkedIn berdasarkan keluhan dan pengalaman pengguna. Identifikasi dilakukan melalui penelusuran ulasan pengguna

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

pada Google Play Store untuk menemukan indikasi gangguan layanan. Fokus penelitian ditetapkan pada pengelolaan permintaan layanan dan insiden sistem [23].

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk memahami konsep audit sistem informasi, *framework* COBIT 5, serta praktik pengelolaan layanan dan insiden pada *domain* DSS02 sebagai dasar analisis penelitian.

3. Pengumpulan Data

Data diperoleh dari ulasan pengguna aplikasi LinkedIn pada Google Play Store melalui teknik web *scraping*. Proses pengambilan data dilakukan pada periode Januari hingga Maret 2026 dengan total data awal sebanyak 200 ulasan pengguna. Data yang dikumpulkan berupa teks ulasan yang mencerminkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi, khususnya yang berkaitan dengan gangguan layanan atau kendala sistem.

4. *Pembersihan Data*

Data ulasan yang telah dikumpulkan kemudian dilakukan proses pembersihan dengan menghapus ulasan yang tidak berkaitan dengan gangguan layanan sesuai dengan proses DSS02 *Manage Service Requests* and *Incidents*, seperti komentar yang hanya berisi pujian, promosi, atau ulasan yang tidak menggambarkan adanya permasalahan pada sistem aplikasi LinkedIn. Proses pembersihan data dilakukan dengan menyaring ulasan berdasarkan kriteria tertentu, yaitu: (1) ulasan yang mengandung keluhan atau masalah penggunaan aplikasi, (2) ulasan yang relevan dengan insiden layanan, serta (3) menghapus duplikasi data. Setelah proses pembersihan, diperoleh sebanyak 84 ulasan yang digunakan sebagai data akhir penelitian.

5. Klasifikasi Data

Ulasan pengguna dikelompokkan berdasarkan jenis gangguan layanan yang relevan dengan proses pada DSS02, seperti pelaporan insiden, proses penanganan, penyelesaian layanan, dan pemantauan status layanan. Proses klasifikasi dilakukan secara manual berdasarkan isi ulasan pengguna dengan mengacu pada kategori gangguan yang telah ditentukan. Untuk meningkatkan validitas klasifikasi, dilakukan pengecekan ulang terhadap hasil pengelompokan data. Namun, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena belum menggunakan metode validasi antar penilai (*inter-rater reliability*). Kategori gangguan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Login/Verification Error, Account Problem, System Error, Performance Issue*, dan *Security Issue*.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah diklasifikasikan dianalisis dengan membandingkan kondisi pengelolaan layanan LinkedIn dengan praktik pengelolaan layanan pada DSS02 COBIT 5 untuk melihat kesesuaian dan kelemahan proses penanganan insiden [24]. Analisis dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menghitung jumlah distribusi tiap kategori gangguan. Selain itu, dilakukan pemetaan hasil klasifikasi ke dalam subproses DSS02 untuk mengidentifikasi kesesuaian dan kelemahan pengelolaan insiden. Hasil analisis ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap tingkat kematangan pengelolaan insiden berdasarkan kerangka kerja COBIT 5.

7. Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis digunakan untuk menggambarkan kondisi pengelolaan gangguan layanan LinkedIn berdasarkan persepsi pengguna serta mengidentifikasi masalah yang paling sering terjadi [25] .

8. Kesimpulan dan Rekomendasi

Tahap akhir adalah menyusun kesimpulan penelitian dan memberikan rekomendasi perbaikan pengelolaan layanan dan insiden pada platform LinkedIn.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 *Hasil Pengolahan Data Ulasan Pengguna*

Pada tahap ini, penelitian melakukan pengolahan data ulasan pengguna aplikasi LinkedIn yang diperoleh dari Google Play Store. Data ulasan tersebut sebelumnya telah dikumpulkan menggunakan teknik web *scrapin*g dan kemudian dilakukan proses pembersihan data untuk menghapus ulasan yang tidak relevan dengan insiden layanan berdasarkan konteks DSS02, seperti komentar promosi atau ulasan yang tidak relevan dengan penggunaan aplikasi.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Setelah proses pembersihan data dilakukan, diperoleh sejumlah ulasan pengguna yang selanjutnya diklasifikasikan berdasarkan jenis gangguan yang dialami oleh pengguna. Proses klasifikasi dilakukan dengan mengelompokkan keluhan pengguna ke dalam beberapa kategori gangguan yang relevan dengan proses pengelolaan insiden layanan pada *framework* COBIT 5, khususnya pada *domain* DSS02 *Manage Service Requests and Incidents*. Kategori gangguan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi lima jenis, yaitu *Login/Verification Error*, *Account Problem*, *System Error*, *Performance Issue*, dan *Security Issue*.

4.2 *Klasifikasi Jenis Gangguan*

Untuk mengetahui distribusi gangguan yang dialami oleh pengguna, ulasan yang telah dikumpulkan kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis gangguan yang muncul. Hasil klasifikasi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

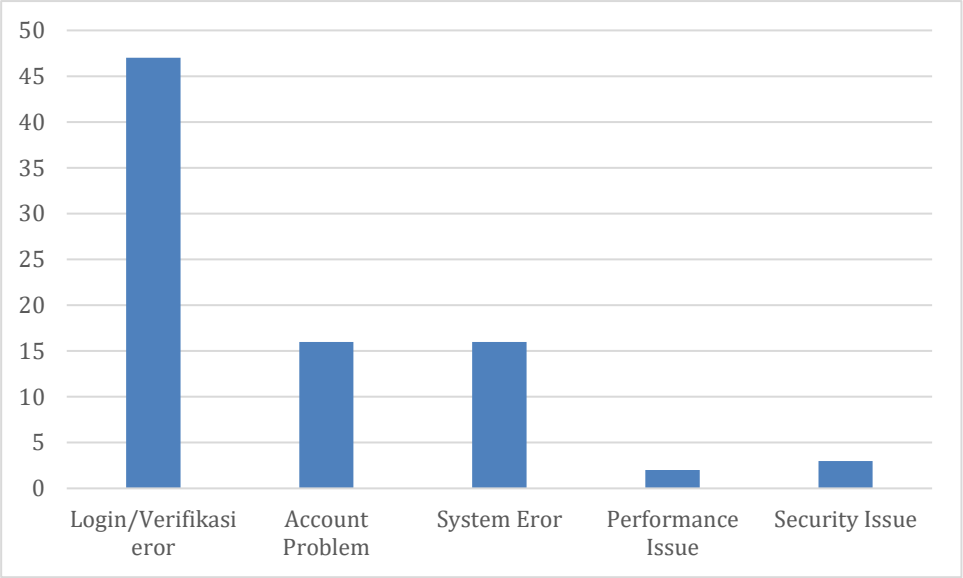
Tabel 1. Klasifikasi Jenis Gangguan Pengguna Aplikasi LinkedIn

Jenis Gangguan	Jumlah
Login/Verification Error	47
Account Problem	16
System Error	16
Performance Issue	2
Security Issue	3
Total data	84

Tabel 1 menunjukkan jumlah masing-masing jenis gangguan yang dialami oleh pengguna berdasarkan hasil analisis ulasan yang telah dikumpulkan. Setiap ulasan pengguna dianalisis dan dikelompokkan ke dalam satu jenis gangguan yang paling relevan dengan keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan pengguna terfokus pada aspek autentikasi dan stabilitas sistem.

4.3 *Distribusi Jenis Gangguan*

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai distribusi gangguan yang dialami oleh pengguna, data pada Tabel 1 kemudian divisualisasikan dalam bentuk diagram.



Gambar 2. Distribusi Jenis Gangguan Pengguna Aplikasi LinkedIn

Gambar 2 menunjukkan diagram perbandingan jumlah gangguan yang dialami oleh pengguna berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil visualisasi tersebut dapat terlihat bahwa diagram menunjukkan gangguan *Login/Verification Error* memiliki proporsi paling tinggi dibandingkan kategori lainnya, sehingga menjadi indikasi utama permasalahan layanan.

4.4 *Analisis Hasil Gangguan Sistem*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Berdasarkan hasil klasifikasi ulasan pengguna, ditemukan bahwa gangguan yang paling dominan dialami oleh pengguna adalah *Login/Verification Error*. Gangguan ini umumnya berkaitan dengan kesulitan pengguna dalam melakukan proses autentikasi akun, seperti tidak dapat *login*, permintaan verifikasi yang muncul berulang kali, serta kegagalan dalam proses verifikasi akun.

Selain itu, jenis gangguan lain yang cukup sering ditemukan adalah *Account Problem* dan *System Error*. Gangguan *Account Problem* biasanya berkaitan dengan akun pengguna yang mengalami pembatasan akses, akun yang tiba-tiba keluar dari sistem, atau akun yang tidak dapat digunakan kembali oleh pengguna. Sementara itu, gangguan *System Error* umumnya terjadi ketika fitur tertentu pada aplikasi tidak dapat digunakan dengan baik atau mengalami kesalahan pada sistem aplikasi.

Gangguan lain yang juga ditemukan adalah *Performance Issue* yang berkaitan dengan kinerja aplikasi, seperti proses *loading* yang terlalu lama atau aplikasi yang berjalan lambat. Selain itu, beberapa ulasan pengguna juga menunjukkan adanya gangguan yang berkaitan dengan keamanan akun atau data pengguna yang dikategorikan sebagai *Security Issue*.

Kondisi ini menunjukkan bahwa gangguan yang terjadi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berdampak langsung terhadap pengalaman pengguna dalam mengakses layanan. Tingginya jumlah gangguan pada proses *login* dan sistem mengindikasikan bahwa terdapat kelemahan dalam pengelolaan insiden, khususnya dalam hal penanganan akar masalah dan pencegahan terjadinya insiden berulang, yang kemungkinan disebabkan oleh belum optimalnya proses monitoring dan evaluasi sistem secara berkelanjutan.

4.5 *Pembahasan Berdasarkan Framework COBIT 5*

Jika dikaitkan dengan proses pengelolaan layanan pada *framework* COBIT 5, gangguan-gangguan yang ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan proses DSS02 *Manage Service Requests and Incidents*, yang berfokus pada pengelolaan permintaan layanan serta penanganan insiden secara efektif dan terstruktur. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa gangguan *Login/Verification Error* merupakan kategori dengan jumlah tertinggi, yaitu sebesar 47 dari 84 data (56%). Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah insiden yang dialami pengguna berkaitan dengan proses autentikasi. Temuan ini mengindikasikan adanya kelemahan pada pengelolaan akses dan mekanisme verifikasi pengguna.

Selain itu, kategori *Account Problem* dan *System Error* masing-masing memiliki jumlah yang cukup signifikan, yaitu sebanyak 16 kasus dari 84 data (19%). Hal ini menunjukkan bahwa gangguan tidak hanya terjadi pada proses *login*, tetapi juga pada stabilitas sistem dan pengelolaan akun pengguna. Sementara itu, kategori *Performance Issue* dan *Security Issue* memiliki jumlah yang relatif lebih sedikit, namun tetap menunjukkan adanya permasalahan pada kinerja dan keamanan sistem yang perlu diperhatikan.

Jika ditinjau berdasarkan subproses DSS02, hasil penelitian menunjukkan bahwa:

DSS02.01 (*Incident Classification*): telah dilakukan secara tidak langsung melalui proses pengelompokan jenis gangguan oleh peneliti, namun belum mencerminkan sistem klasifikasi yang terstandarisasi secara formal oleh organisasi.

DSS02.02 (*Incident Logging and Identification*): belum berjalan optimal, yang ditunjukkan dengan masih banyaknya keluhan berulang dari pengguna, sehingga mengindikasikan bahwa proses pencatatan dan identifikasi insiden belum dilakukan secara efektif.

DSS02.04 (*Incident Diagnosis and Resolution*): belum efektif, karena gangguan yang sama masih sering terjadi tanpa adanya penyelesaian yang menyeluruh.

DSS02.05 (*Incident Resolution and Recovery*): serta DSS02.06 (*Incident Closure*) juga belum optimal, yang terlihat dari masih adanya keluhan pengguna yang tidak terselesaikan secara tuntas.

Berdasarkan hasil pemetaan pada Tabel 2, sebagian besar insiden terkonsentrasi pada subproses DSS02.02 (*Incident Logging and Identification*) dan DSS02.04 (*Incident Diagnosis and Resolution*), yang menunjukkan bahwa permasalahan utama terletak pada proses pencatatan serta penyelesaian insiden.

Selain itu, penelitian ini belum menggunakan metode analisis lanjutan seperti analisis sentimen atau penentuan tingkat keparahan (*severity level*) terhadap masing-masing insiden. Analisis yang dilakukan masih terbatas pada pengelompokan jenis gangguan dan perhitungan jumlah kejadian. Oleh karena itu, penelitian

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

selanjutnya disarankan untuk mengembangkan metode analisis yang lebih mendalam guna memberikan prioritas penanganan insiden berdasarkan tingkat dampak dan urgensinya.

Tabel 2. Pemetaan Jenis Gangguan terhadap Subproses DSS02

No	Jenis Gangguan	Jumlah	Subproses DSS02 Terkait	Analisis
1	*Login/Verification Error*	47	DSS02.02, DSS02.04	Banyaknya keluhan *login* menunjukkan pencatatan dan penanganan insiden belum optimal
2	*Account Problem*	16	DSS02.02, DSS02.05, DSS02.06	Permasalahan akun menunjukkan penyelesaian dan penutupan insiden belum efektif
3	*System Error*	16	DSS02.04, DSS02.05	Gangguan sistem menunjukkan diagnosis dan pemulihan belum maksimal
4	*Performance Issue*	2	DSS02.04	Masalah performa menunjukkan perlunya peningkatan analisis dan penanganan sistem
5	*Security Issue*	3	DSS02.02, DSS02.04	Isu keamanan menunjukkan perlunya peningkatan identifikasi dan penanganan insiden

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan (*gap*) antara kondisi aktual dengan standar yang diharapkan dalam *framework* COBIT 5. Secara ideal, proses pengelolaan insiden seharusnya dilakukan secara terstruktur, terdokumentasi, serta memiliki mekanisme pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan. Namun, berdasarkan temuan penelitian, proses tersebut belum sepenuhnya diterapkan secara optimal pada *platform* LinkedIn.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa proses pengelolaan insiden pada platform LinkedIn masih berada pada *Capability Level* 1 (*Performed Process*), di mana proses penanganan insiden telah dilakukan, namun belum terstandarisasi, belum terdokumentasi secara sistematis, serta belum dilakukan evaluasi secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam pengelolaan layanan, khususnya dalam aspek pencatatan insiden, diagnosis masalah, serta penyelesaian insiden secara menyeluruh agar kualitas layanan dapat ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap ulasan pengguna aplikasi LinkedIn, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa jenis gangguan yang dialami oleh pengguna selama menggunakan aplikasi tersebut. Gangguan-gangguan tersebut diklasifikasikan ke dalam lima kategori utama, yaitu *Login/Verification Error, Account Problem, System Error, Performance Issue*, dan *Security Issue*. Hasil analisis menunjukkan bahwa gangguan yang paling dominan dialami oleh pengguna adalah *Login/Verification Error*. Gangguan ini umumnya berkaitan dengan kesulitan pengguna dalam melakukan proses autentikasi akun, seperti tidak dapat *login*, proses verifikasi yang berulang, maupun kegagalan dalam menerima kode verifikasi. Selain itu, gangguan lain yang juga cukup sering ditemukan adalah *Account Problem* dan *System Error* yang berkaitan dengan masalah pada akses akun serta kesalahan pada sistem aplikasi. Jika dilihat dari perspektif pengelolaan layanan teknologi informasi berdasarkan *framework* COBIT 5, khususnya pada proses *DSS02 Manage Service Requests and Incidents*, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa insiden layanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Hal ini mengindikasikan bahwa proses pengelolaan insiden belum berjalan secara optimal, terutama dalam aspek pencatatan, penanganan, dan penyelesaian insiden secara menyeluruh. Secara keseluruhan, pengelolaan insiden pada *platform* LinkedIn masih berada pada *Capability Level* 1 (*Performed Process*), yang menunjukkan bahwa proses telah berjalan namun belum terstandarisasi, belum terdokumentasi secara sistematis, serta masih memerlukan peningkatan agar pengelolaan layanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terstruktur.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi LinkedIn. Pertama, pengelola aplikasi disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem autentikasi pengguna, terutama pada proses login dan verifikasi akun,

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

mengingat jenis gangguan ini merupakan keluhan yang paling banyak disampaikan oleh pengguna. Kedua, pengelola aplikasi perlu melakukan perbaikan sistem secara berkala untuk meminimalkan terjadinya kesalahan sistem. Selain itu, peningkatan kinerja aplikasi juga perlu dilakukan agar permasalahan terkait performa, seperti *loading* yang lambat atau fitur yang tidak berjalan dengan baik, dapat diminimalkan. Ketiga, dari sisi pengelolaan layanan teknologi informasi, organisasi disarankan untuk meningkatkan proses penanganan insiden secara lebih terstruktur sesuai dengan prinsip pada f*ramework* COBIT 5, khususnya DSS02, meliputi pencatatan insiden, klasifikasi, diagnosis, penyelesaian, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan agar jumlah data ulasan yang digunakan dapat diperluas serta menggunakan metode analisis yang lebih mendalam, seperti analisis sentimen atau teknik klasifikasi otomatis, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Irfansyah, E. Dwi Purnama, and S. Auliana, "*Information System Audit on the Simampu* BPBD Web *Application of Serang District using the* COBIT 5 *Framework*," *INOVTEK Polbeng - Seri Inform.*, vol. 10, no. 2, pp. 1291–1300, 2025, doi: 10.35314/f3f9ky94.

[2] D. A. Retnaningrum, D. Rolliawati, and M. Ridwan, "COBIT 5-B*ased Evaluation of Sidalih Operational Governance in East Java Election Commission*," *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 3, pp. 896–905, 2025, doi: 10.51903/ckgywg80.

[3] Y. Kristyawan, A. Riswanda, and L. Syahadiyanti, "Audit Sistem Informasi Kampus Menggunakan *Framework* Cobit 5 Pada *Domain* Dss (Studi Kasus: Universitas Dr. Soetomo)," *J. Sist. Inf. dan Bisnis Cerdas*, vol. 16, no. 2, pp. 101–110, 2023, doi: 10.33005/sibc.v16i2.27.

[4] S. Wibowo, I. Gamayanto, and D. I. Luvilla, "Analisis tata kelola sistem informasi skck online pada kantor pelayanan skck polrestabes kota semarang menggunakan framework cobit 5 dss 02," *JOINS (Journal Inf. Syst.*, vol. 7, no. 1, pp. 26–40, 2022, doi: 10.33633/joins.v7i1.5754.

[5] D. Randu Yudhistira Trisna Fauzi, P. Karunia Farista Ananto, M. Zuna, and Z. Auralia Wibowo, "Penerapan Framework Cobit 5 Pada Domain Dss," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 9, no. 1, pp. 1429–1433, 2025, doi: 10.36040/jati.v9i1.12718.

[6] M. S. C. Nayang, H. Prayoga, S. Widodo, "Audit Sistem Informasi Surat Elektronik Mahasiswa Dengan Efektivitas Pelayanan," vol. 9, no. 2, pp. 74–79, 2024.

[7] P. R. Sari and S. Faizah, "Audit Sistem Informasi Aplikasi Pygmalio Synchronization System (PSS) Menggunakan Framework COBIT 5," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 7, no. 4, pp. 862–871, 2023, doi: 10.52362/jisamar.v7i4.1166.

[8] N. P. As'ari, C. N. Ramadani, M. G. Saragi, and J. Prayoga, "Studi Literatur: Audit Sistem Informasi Menggunakan Kerangka Kerja Cobit 5," *J. Citiz. Res. Dev.*, vol. 2, no. 1, pp. 746–753, 2025, doi: 10.57235/jcrd.v2i1.5030.

[9] Agung Surya Putra, Elmo Raditya Sambhodo, Fariz Mahardhika Aisfa, Muhammad Salfian Nur, and Mochammad Aldi Priyanta, "Audit Menggunakan COBIT 5 Domain DSS pada SIAKAD Universitas Merdeka Malang," *SATESI J. Sains Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 31–37, 2025, doi: 10.54259/satesi.v5i1.4044.

[10] R. Doharma, A. A. Prawoto, and J. F. Andry, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Pt Media Cetak)," *JBASE - J. Bus. Audit Inf. Syst.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–28, 2021, doi: 10.30813/jbase.v4i1.2730.

[11] D. Syadzwah, I. E. Farensyah, G. Patrio, and R. I. Aprilian, "Analisis Kelemahan Sistem Aplikasi DANA Dengan Kerangka Kerja COBIT 5.0 Domain DSS," *Indones. J. Account. Bus.*, vol. 5, no. 2, pp. 36–43, 2024, doi: 10.33019/ijab.v5i2.102.

[12] R. G. Faradilla, "Audit Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 Domain Dss001 Dan Dss005 (Studi Kasus Perpustakaan Upn Veteran Jawa Timur)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 13, no. 1, pp. 1238–1248, 2025, doi: 10.23960/jitet.v13i1.5886.

[13] E. M. Safitri *et al.*, "Analisis Kapabilitas Sistem Pelayanan Pelanggan Menggunakan Framework Cobit

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

5 (Studi Kasus: Pdam Sidoarjo)," *J. Kridatama Sains Dan Teknol.*, vol. 6, no. 02, pp. 869–883, 2024, doi: 10.53863/kst.v6i02.1449.

[14] E. Panjaitan and E. Zuraidah, "Audit Sistem Informasi Aplikasi Digipop OOH Menggunakan Framework Cobit 5," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 864–876, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1064.

[15] A. K. Valerian, G. F. Nama, and R. A. Pradipta, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 Subdomain Dss02 Manage Service Requests and Incidents (Studi Kasus : Pt Bank Mandiri Lampung)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4302.

[16] F. Lestari and T. Sutabri, "Analisis Kualitas Layanan E-Tracking J&T Cargo menggunakan COBIT 5," *Bull. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 4, pp. 473–480, 2023, doi: 10.47065/bit.v4i4.1036.

[17] I. Junaidi, R. Indriati, and A. Nurgoho, "Audit Sistem Informasi Pelayanan Antrean Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil," *Arie Nurgoho Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 4, pp. 12983–12992, 2024.

[18] E. Panjaitan and E. Zuraidah, "Audit Sistem Informasi Aplikasi Digipop OOH Menggunakan Framework Cobit 5," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 4, no. 2, pp. 864–876, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i2.1066.

[19] J. Y. Mambu, M. P. Huwae, and E. M. Lompoliu, "Penerapan COBIT 5.0 Domain Deliver, Service And Support (DSS) Untuk Audit Sistem Informasi NOSS-A (Studi Kasus: Telkom Witel Manado)," *Electro Luceat*, vol. 7, no. 1, 2021, [Online]. Available: http://jurnal.poltekstpaul.ac.id/index.php/jelekn/article/view/358

[20] Setyaningrum Fadiyah and Andarwati Mardiana, "Audit Sistem Informasi Perpustakaan dengan Pendekkatan Framework COBIT 5," *Ris. dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komput.*, vol. 8, Nomor 1, pp. 197–207, 2024.

[21] M. R. Astari and B. Sugiantoro, "Evaluasi sistem informasi pondok pesantren sabilul hasanah banyuasin menggunakan framework cobit 5 domain deliver , service , and support Evaluation of the information system of pondok pesantren sabilul hasanah banyuasin using the cobit 5 framework domain," vol. 4, pp. 1–15, 2023, [Online]. Available: http://jurnal.sttmcileungsi.ac.id/index.php/infotech

[22] R. Ardiansyah and T. Sutabri, "Audit Sistem Informasi Menajemen Puskesmas Menggunakan Cobit 5 Dengan Domain DSS (Deliver, Service and Support)," *JSAI (Journal Sci. Appl. Informatics)*, vol. 7, no. 3, pp. 537–543, 2024, doi: 10.36085/jsai.v7i3.7350.

[23] A. Silalahi, Annisa Maharani, Deli Kartika Abrianisyah, and Elvan Dito Siregar, "Audit Sistem Informasi Bebas Pustaka Menggunakan Framework Cobit-5 Domain DSS01 dan DSS02," *J. Komput. Teknol. Inf. dan Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 804–812, 2024, doi: 10.62712/juktisi.v3i2.174.

[24] N. Ilma Atqiyak and Dwi Budi Santoso, "Audit Sistem Informasi Aplikasi Gramedia Digital menggunakan framework COBIT 5," *Pixel J. Ilm. Komput. Graf.*, vol. 15, no. 1, pp. 152–159, 2022, doi: 10.51903/pixel.v15i1.750.

[25] Dwi Nurul Huda and D. Darwin, "Analisis Audit Sistem Informasi Creative Banking Nusantara pada PT BPR Dana Bintan Sejahtera Menggunakan COBIT 5," *J. Bangkit Indones.*, vol. 13, no. 1, pp. 24–32, 2024, doi: 10.52771/bangkitindonesia.v13i1.276.