

# Audit Sistem Informasi Layanan Jemput Pajak Online Samsat Kota Tasikmalaya Menggunakan Framework COBIT 4.1

Hafidz Arrohmah\*<sup>1</sup>, Nabila Ramadhani Agustina<sup>2</sup>, Tazkira Aulia Azmar<sup>3</sup>, Muhammad Naufal<sup>4</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi

e-mail: <sup>1</sup>237007042@student.unsil.ac.id, <sup>2</sup>237007035@student.unsil.ac.id, <sup>3</sup>237007053@student.unsil.ac.id,

<sup>4</sup>237007048@student.unsil.ac.id

\*Penulis Korespondensi

Diterima: 3 Mei 2026; Direvisi: 20 Mei 2026; Disetujui: 21 Mei 2026

## Abstrak

Transformasi digital pada sektor pelayanan publik mendorong Samsat Kota Tasikmalaya mengembangkan layanan Jemput Pajak Online guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Keberhasilan layanan digital tersebut dipengaruhi oleh kualitas tata kelola teknologi informasi yang mendukung operasional layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada layanan Jemput Pajak Online menggunakan framework COBIT 4.1. Metode penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner berdasarkan indikator pada domain COBIT 4.1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata maturity level berada pada angka 2,73 dan mendekati level 3 (Defined Process). Domain dengan kesenjangan tertinggi terdapat pada AI6 (Manage Changes) dan DS8 (Manage Service Desk and Incidents) karena proses perubahan dan penanganan insiden belum terdokumentasi secara formal. Berdasarkan hasil gap analysis, rekomendasi yang diberikan meliputi penyusunan SOP, peningkatan dokumentasi proses, penerapan manajemen perubahan, serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam peningkatan tata kelola teknologi informasi layanan digital perpajakan daerah.

**Kata kunci:** audit sistem informasi, cobit 4.1, maturity level, gap analysis, jemput pajak online

## Abstract

Digital transformation in the public service sector has encouraged the Tasikmalaya City Samsat to develop the Online Tax Collection Service in order to improve effectiveness, efficiency, and motor vehicle taxpayer compliance. The success of these digital services is influenced by the quality of information technology governance that supports operational activities. This study aims to evaluate the maturity level of information technology governance in the Online Tax Collection Service using the COBIT 4.1 framework. The research methods were conducted through observation, interviews, and questionnaires based on COBIT 4.1 domain indicators. The results showed that the average maturity level score was 2.73, approaching level 3 (Defined Process). The highest gaps were identified in AI6 (Manage Changes) and DS8 (Manage Service Desk and Incidents) because change management and incident handling processes were not formally documented. Based on the gap analysis, several recommendations were proposed, including the preparation of standard operating procedures, improvement of process documentation, implementation of change management, and development of human resource competencies. This study is expected to serve as a reference for improving information technology governance in regional digital tax services.

**Keywords:** information system audit, cobit 4.1, maturity level, gap analysis, online tax retrieval service

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam era digital telah mengubah pola layanan publik di Indonesia, termasuk dalam sektor perpajakan daerah. Pemerintah daerah berupaya meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik melalui penerapan sistem *e-government* seperti e-Samsat, Samsat Drive Thru, dan

Layanan Jemput Pajak Online. Transformasi digital ini diharapkan mampu mempercepat proses administrasi, memperluas jangkauan layanan, serta menumbuhkan kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor. Namun kenyataannya, tingkat kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan masih belum optimal di berbagai daerah. Hal ini berdampak pada menurunnya realisasi pendapatan pajak daerah dan menghambat pembangunan infrastruktur publik. Rendahnya partisipasi wajib pajak tercermin dari data bahwa hanya 11 juta dari 23 juta kendaraan di Jawa Barat yang memenuhi kewajibannya [1].

Implementasi e-Samsat di beberapa provinsi, termasuk Jawa Barat, telah menjadi inovasi strategis untuk meningkatkan tata kelola pajak daerah. Layanan e-Samsat meningkatkan kepercayaan dan kesadaran akan wajib pajak kendaraan bermotor [2]. Namun demikian, keberhasilan layanan digital bergantung pada infrastruktur yang tersedia dan literasi teknologi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penggunaan layanan perpajakan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, psikologis, dan kelembagaan yang memengaruhi persepsi pengguna.

Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa sistem pajak berbasis digital masih menunjukkan hasil yang berbeda antarwilayah. Layanan e-Samsat di Kabupaten Tabanan tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan dibandingkan dengan faktor lain seperti layanan *Drive-Thru* dan kesadaran wajib pajak yang cukup besar [3]. Sebaliknya, di Kabupaten Cianjur, e-Samsat memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan [4]. Hasil yang berbeda ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-Samsat bergantung pada keadaan sosial, budaya, dan teknologi yang tersedia di masing-masing daerah.

Selain itu, implementasi aplikasi digital layanan publik seperti e-Tilang juga memperkuat perspektif bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan kemanfaatan merupakan faktor utama penerimaan teknologi. Keberhasilan penggunaan sistem digital sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat terhadap kemudahan dan kemanfaatannya [5]. Hal ini sejalan dengan kerangka *Technology Acceptance Model* yang menegaskan bahwa adopsi teknologi tidak hanya ditentukan oleh inovasi sistem, tetapi oleh tingkat penerimaan pengguna dalam memanfaatkannya secara berkepanjangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, implementasi layanan perpajakan digital di berbagai daerah masih menunjukkan hasil yang berbeda, terutama dalam aspek efektivitas layanan dan kepatuhan wajib pajak. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi tata kelola teknologi informasi untuk memastikan bahwa layanan digital dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan pada evaluasi tata kelola layanan Jemput Pajak Online Samsat Kota Tasikmalaya yang secara spesifik difokuskan pada domain *Delivery and Support* menggunakan *framework* COBIT 4.1 untuk mengidentifikasi tingkat kematangan layanan digital pada instansi pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi, menganalisis kesenjangan (*gap analysis*), serta memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan Jemput Pajak Online di Samsat Kota Tasikmalaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan tata kelola teknologi informasi sektor publik, khususnya pada layanan perpajakan daerah berbasis digital.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Audit Sistem Informasi

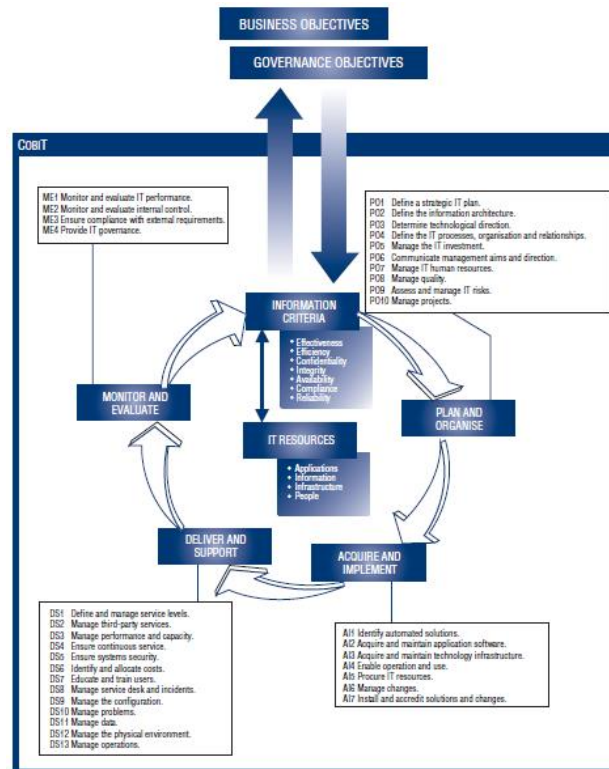
Audit Sistem Informasi merupakan kegiatan pengumpulan serta penilaian data yang dilakukan untuk menilai apakah sistem aplikasi berbasis komputer telah dirancang dan diimplementasikan dengan pengendalian internal yang memadai, sehingga seluruh aset terlindungi secara optimal serta mampu menjamin integritas data, keandalan informasi, dan efektivitas serta efisiensi dalam implementasi sistem informasi yang berbasis komputer [6].

Audit sistem informasi berperan penting dalam memastikan bahwa setiap proses dalam sistem *e-government* berjalan sesuai standar, baik dari aspek perencanaan, implementasi, maupun pemeliharaan infrastruktur digital.

Audit sistem informasi diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, serta keandalan sistem digital dalam mendukung kegiatan pelayanan publik seperti sistem informasi pemerintahan daerah [7]. Audit membantu memastikan bahwa sistem informasi dikelola sesuai prinsip akuntabilitas, transparansi, dan keamanan data. Audit sistem informasi dengan pendekatan *framework* seperti COBIT memungkinkan auditor menilai kesesuaian antara tujuan bisnis dan kemampuan teknologi informasi yang digunakan [8].

## B. COBIT 4.1

COBIT 4.1 adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan sebagai acuan dalam membangun dan mengelola Teknologi Informasi. Dengan bertumpu pada *framework* COBIT 4.1, organisasi diharapkan mampu mengaplikasikan tata kelola teknologi secara efektif guna mendukung pencapaian tujuan organisasi [9]. *Framework* COBIT 4.1 berperan penting dalam membantu organisasi menilai efektivitas implementasi teknologi informasi melalui pendekatan berbasis *control objectives*, yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tata kelola tata teknologi informasi telah memenuhi prinsip efisiensi, keamanan, dan kepatuhan [10].



Gambar 1. Framework cobit 4.1

Secara lebih rinci, COBIT 4.1 terdiri atas empat domain utama yang merepresentasikan siklus manajemen TI secara menyeluruh :

- 1) *Plan and Organize*: Domain ini berfokus pada perencanaan strategis dan manajemen sumber daya agar selaras dengan visi dan misi organisasi
- 2) *Acquire and Implement*: Domain ini menekankan pada proses pengadaan, pengembangan, dan implementasi teknologi informasi. Termasuk di dalamnya adalah identifikasi kebutuhan pengguna, desain sistem, pengujian, serta implementasi perubahan atau pembaruan sistem.
- 3) *Deliver and Support*: Domain ini berkaitan dengan operasional harian, seperti penyampaian layanan, dukungan pengguna, manajemen keamanan sistem, serta penanganan insiden dan masalah.
- 4) *Monitor and Evaluate*: Domain ini memastikan bahwa seluruh aktivitas dievaluasi secara berkelanjutan dan hasilnya digunakan untuk peningkatan berkesinambungan.

Setiap domain saling berkaitan dalam menciptakan sistem tata kelola yang menyeluruh, dimulai dari perencanaan strategi hingga evaluasi dan pengawasan. Pemetaan proses terhadap domain-domain ini memungkinkan auditor atau manajer mengidentifikasi area yang berisiko dan merumuskan langkah peningkatan secara sistematis [11]

Meskipun COBIT 2019 merupakan versi terbaru dari *framework* tata kelola teknologi informasi, penelitian ini tetap menggunakan COBIT 4.1 karena *framework* tersebut masih relevan dalam pengukuran *maturity level* pada organisasi sektor publik. Selain itu, model kematangan pada COBIT 4.1 dinilai lebih sesuai untuk mengevaluasi proses operasional layanan Jemput Pajak Online yang berfokus pada pengelolaan layanan, dukungan sistem, dan penanganan insiden pada tingkat pemerintah daerah. Penggunaan COBIT 4.1 juga

didasarkan pada kesesuaian indikator penilaian dengan kondisi operasional layanan yang sedang berjalan di Samsat Kota Tasikmalaya.

### C. Tingkat Kematangan (*Maturity Level*)

COBIT 4.1 tidak hanya menawarkan struktur domain, tetapi juga menyediakan model kematangan (*maturity level*). Model ini digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu organisasi telah menerapkan tata kelola teknologi informasi. Model ini memiliki enam tingkatan, dengan level 0 (*Non-existent*) dan level 5 (*Optimized*).

- 1) Level 0 (*Non-existent*): Menunjukkan bahwa proses belum ada sama sekali atau belum didefinisikan.
- 2) Level 1 (*Initial/Ad Hoc*): Proses dilakukan secara tidak teratur dan bergantung pada individu tanpa standar yang jelas.
- 3) Level 2 (*Repeatable but Intuitive*): Menandakan bahwa beberapa proses telah berulang tetapi belum terdokumentasi atau distandarkan.
- 4) Level 3 (*Defined Process*): Menggambarkan bahwa proses telah didefinisikan, terdokumentasi, dan dikomunikasikan secara formal.
- 5) Level 4 (*Managed and Measurable*): Menunjukkan bahwa proses telah dikelola dengan baik, diukur, dan dimonitor menggunakan indikator kinerja.
- 6) Level 5 (*Optimized*): Tingkat tertinggi di mana proses terus ditingkatkan secara berkelanjutan melalui inovasi dan otomatisasi.

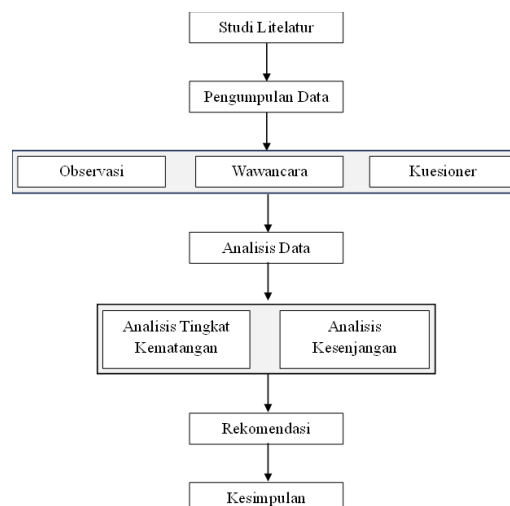
Model kematangan tersebut memungkinkan auditor mengukur kondisi proses saat ini dan membandingkannya dengan kondisi yang diharapkan, sehingga menghasilkan *gap analysis* yang konkrit [12]. Penggunaan model kematangan ini memberikan manfaat signifikan bagi organisasi dalam memahami posisi mereka dalam siklus pengelolaan teknologi informasi serta membantu dalam perumusan strategi peningkatan tata kelola berbasis data kuantitatif [13].

Penerapan pengukuran tingkat kematangan telah banyak digunakan dalam konteks audit sistem informasi, termasuk pada instansi pemerintah. Evaluasi tata kelola teknologi informasi berbasis *maturity* model dapat mengidentifikasi area yang masih berada di level rendah, terutama dalam domain *Monitor and Evaluate* dan *Deliver and Support* [14].

## III. METODE PENELITIAN

### A. Studi Literatur

Untuk membuat landasan teori yang kuat, penelitian literatur didasarkan pada artikel, buku referensi, dan temuan penelitian sebelumnya [15]. Penelitian ini berfokus pada teori dan konsep tingkat kematangan COBIT 4.1, serta metode *gap analysis* yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi seberapa efektif tata kelola teknologi informasi pada layanan pajak.



**Gambar 2.** Diagram alir penelitian

## B. Pengumpulan Data

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berperan dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem Jemput Pajak Online, seperti kepala pelayanan, staf bagian IT, dan operator layanan. Hasil wawancara digunakan untuk melengkapi temuan observasi dan menjadi dasar dalam interpretasi hasil kuesioner.

Kuesioner disusun berdasarkan indikator COBIT 4.1 dan disebarluaskan kepada responden internal Samsat Kota Tasikmalaya yang terlibat langsung dalam sistem Jemput Pajak Online. Kuesioner digunakan untuk menghimpun data terkait pengalaman penggunaan, tingkat kepuasan terhadap layanan, serta berbagai kendala yang dihadapi selama menggunakan layanan tersebut. [15].

## C. Analisa Data

Tahapan ini bertujuan untuk menilai apakah proses teknologi informasi telah diterapkan secara efektif di lingkungan Samsat. Nilai kematangan ini ditentukan berdasarkan rata-rata skor dari kuesioner yang mencakup domain-domain COBIT 4.1. Hasil pengukuran ini menggambarkan keadaan tata kelola teknologi informasi saat ini, yang kemudian menjadi dasar untuk evaluasi dan rekomendasi perbaikan. Pengukuran *maturity level* membantu auditor menilai kapabilitas organisasi dalam mengelola sumber daya teknologi informasi secara terukur dan berorientasi kinerja [12].

Untuk membandingkan tingkat kematangan saat ini yang diperoleh dari hasil evaluasi dengan tingkat kematangan yang diharapkan, analisis kesenjangan dilakukan. Proses penelitian ini diterapkan pada setiap aktivitas di bidang yang telah dipilih [15]. Dikenal sebagai "*gap*", perbedaan nilai antara keduanya menunjukkan tingkat perbaikan yang diperlukan untuk setiap bidang. Analisis ini sangat penting untuk menentukan tindakan mana yang harus diprioritaskan untuk peningkatan layanan dan perbaikan.

## D. Rekomendasi

Berdasarkan hasil *maturity level* dan *gap analysis*, peneliti menyusun rekomendasi untuk meningkatkan layanan tata kelola teknologi informasi pada sistem Jemput Pajak Online. Hasil rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi organisasi dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan *e-government*.

# IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Identifikasi Proses Teknologi Informasi

Pada tahap ini, proses teknologi informasi pada layanan Jemput Pajak Online Samsat Kota Tasikmalaya diidentifikasi berdasarkan hasil wawancara dengan admin dan petugas pengelola layanan. Identifikasi memuat pemetaan tujuan penyelarasan dengan proses teknologi informasi sehingga menghasilkan domain dan proses teknologi informasi yang sesuai dengan titik kritis [16].

Melalui identifikasi ini dapat dilihat domain dan proses mana saja yang berpotensi belum mencapai level 3 (*Defined Process*) dalam *maturity* model COBIT 4.1, sehingga memerlukan pembahasan dan peningkatan lebih lanjut. Bagian domain yang masih memiliki kekurangan dan belum mencapai tingkat kematangan akan ditelaah secara lebih mendalam. Uraian dari masing-masing proses teknologi informasi ditampilkan dalam Tabel 1 berikut :

**Tabel 1.** Proses teknologi informasi

<i>Domain</i>	<i>Description</i>
PO1	<i>Define a Strategic IT Plan</i>
PO4	<i>Define the IT Organization and Relationships</i>
PO7	<i>Manage IT Human Resources</i>
AI2	<i>Acquire and Maintain Application Software</i>
AI6	<i>Manage Changes</i>
AI7	<i>Install and Accredite Solutions and Changes</i>
DS1	<i>Define and Manage Service Levels</i>
DS5	<i>Ensure Systems Security</i>
DS8	<i>Manage Service Desk and Incidents</i>
DS11	<i>Manage Data</i>
ME1	<i>Monitor and Evaluate IT Performance</i>
ME2	<i>Monitor and Evaluate Internal Control</i>

## B. Identifikasi Control Objective

Setelah pemetaan proses teknologi informasi yang terdiri dari beberapa tahapan, setiap domain diuraikan selanjutnya ke dalam tahapan tujuan pengendalian. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk menentukan titik pengendalian yang paling penting dalam setiap proses teknologi informasi [17]. Pemetaan tersebut menghasilkan 26 *Detailed Control Objective*, diantaranya yang termasuk ditunjukkan dalam Tabel 2 berikut :

**Tabel 2.** Control objective

<b>Domain</b>	<b>Sub Domain</b>	<b>Description</b>
PO1	PO 01.01	Technological Directional Planning
	PO 01.02	Monitor Future Trends and Regulations
PO4	PO 04.01	IT Framework Proses
	PO 04.05	IT Organisational Structure
PO7	PO 07.02	Staff Training
	PO 07.04	Personnel Competencies
AI2	AI 02.01	Application Requirements Definition
	AI 02.04	Acquisition and Maintenance Planning
AI06	AI 06.01	Change Request Management
	AI 06.03	Documentation of Changes
AI07	AI 07.01	Solution Testing and Acceptance
	AI 07.02	Release Management
DS01	DS 01.01	Service Level Management
	DS 01.04	Reporting Service Performance
DS05	DS 05.02	Security Controls
	DS 05.04	User Account Management
DS08	DS 08.01	Incident Recording and Tracking
	DS 08.03	Incident Escalation
DS11	DS 11.01	Data Management
	DS 11.04	Data Backup and Restoration
ME1	ME 01.01	Performance Measurement Framework
	ME 01.04	Monitoring Methodology
ME2	ME 02.01	Remedial Actions
	ME 02.03	Audit Findings Follow-Up

## C. Menentukan Nilai Kematangan

Berikut ini dalam Tabel 3 merupakan indeks kematangan atau *maturity level* pada COBIT yang digunakan untuk menentukan kondisi masing-masing domain yang akan diuji :

**Tabel 3.** Indeks maturity level

<b>Indeks</b>	<b>Level</b>	<b>Keterangan</b>
0 – 0,49	0	0 – Non-Existent
0,50 – 1,49	1	1 – Initial/Ad Hoc
1,50 – 2,49	2	2 – Repeatable but Intuitive
2,50 – 3,49	3	3 – Defined Process
3,50 – 4,49	4	4 – Managed and Measurable
4,50 – 5,00	5	5 – Optimized

## D. Perhitungan Nilai Kematangan (Maturity Level)

Untuk menilai kondisi tiap domain yang akan diuji, berikut dalam Tabel 4 merupakan indeks kematangan atau tingkat kematangan COBIT yang digunakan :

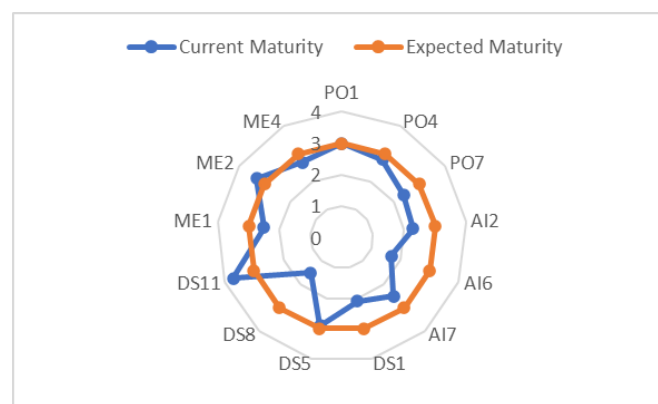
**Tabel 4.** Rata-rata hasil perhitungan maturity level

<b>Domain</b>	<b>Current Maturity</b>	<b>Expected Maturity</b>
PO1	3,00	3 – Defined Process
PO4	2,80	3 – Defined Process
PO7	2,40	3 – Defined Process
AI2	2,30	3 – Defined Process
AI6	1,70	3 – Defined Process

Domain	Current Maturity	Expected Maturity
AI7	2,50	3 – Defined Process
DS1	2,10	3 – Defined Process
DS5	2,90	3 – Defined Process
DS8	1,50	3 – Defined Process
DS11	3,70	3 – Defined Process
ME1	2,50	3 – Defined Process
ME2	3,30	3 – Defined Process
ME4	2,70	3 – Defined Process
Rata-rata	2,73	3 – Defined Process

**E. Perhitungan Nilai Kesenjangan (Gap Analysis)**

Berdasarkan nilai kematangan tersebut dapat digunakan untuk menentukan nilai kesenjangan di setiap area, yaitu :



Gambar 3. Perbandingan *current maturity* dan *expected maturity*

Tabel 5. Perhitungan nilai kesenjangan (*gap*)

Domain	Maturity Level		
	Current Maturity	Expected Maturity	Gap/ Selisih
PO1	3,00	3	(0,00)
PO4	2,80	3	(0,20)
PO7	2,40	3	(0,60)
AI2	2,30	3	(0,70)
AI6	1,70	3	(1,30)
AI7	2,50	3	(0,50)
DS1	2,10	3	(0,90)
DS5	2,90	3	(0,10)
DS8	1,50	3	(1,50)
DS11	3,70	3	(0,70)
ME1	2,50	3	(0,50)
ME2	3,30	3	(0,30)
ME4	2,70	3	(0,30)
Rata-rata		(0,58)	

**F. Rekomendasi**

Hasil analisis tingkat kematangan dan kesenjangan menunjukkan bahwa pengelolaan teknologi informasi pada layanan Jemput Pajak Online Samsat Kota Tasikmalaya telah berjalan cukup baik pada beberapa domain, namun masih terdapat area yang memerlukan perbaikan signifikan. Pada domain *Plan and Organize*, ditemukan bahwa PO1 telah memiliki arah strategis, tetapi belum terdokumentasi dengan baik sehingga memerlukan penyusunan dokumen formal yang lebih terstruktur. Proses pada PO4 juga masih terkendala oleh minimnya SOP yang sederhana sehingga penting untuk menyusun alur kerja, diagram proses, dan pembagian tugas secara jelas. Sementara itu, PO7 menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi sumber

daya manusia belum terjadwal dan tidak terdokumentasi, sehingga dibutuhkan program pelatihan rutin beserta dokumentasi kemampuan staf. Pada domain *Acquire and Implement*, proses AI2 dan AI7 belum memiliki rencana pemeliharaan dan dokumentasi pengujian yang memadai, sedangkan AI6 memiliki gap tertinggi karena perubahan pada sistem masih dilakukan secara spontan tanpa prosedur formal. Kondisi ini menunjukkan perlunya penerapan mekanisme manajemen perubahan yang terdokumentasi dengan baik

Pada domain *Deliver and Support*, beberapa proses operasional memerlukan peningkatan untuk mencapai standar yang lebih baik. DS5 telah ada upaya pengamanan melalui pencadangan data, namun masih membutuhkan kebijakan keamanan yang lebih menyeluruh, termasuk kontrol akses yang terdokumentasi. DS8 memiliki kesenjangan terbesar, ditandai dengan tidak adanya pencatatan resmi mengenai insiden, sehingga perlu diterapkan sistem log atau tiket insiden yang dilengkapi prosedur eskalasi. Meskipun DS11 memiliki tingkat kematangan tinggi, peningkatan pengawasan integritas data tetap diperlukan untuk menjaga kualitas data. Pada domain *Monitor and Evaluate*, proses ME1 belum menggunakan indikator kinerja dan belum dilakukan secara teratur, sehingga diperlukan sistem monitoring berkala. Sementara itu, ME2 menunjukkan bahwa audit internal telah berjalan baik, walaupun tetap perlu peningkatan cakupan audit dan dokumentasi tindak lanjut. Untuk ME4, evaluasi tata kelola teknologi informasi telah dilakukan tetapi belum didukung oleh survei terhadap kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, rekomendasi mencakup peningkatan dokumentasi proses, penguatan struktur tata kelola teknologi informasi, penerapan manajemen perubahan, penyusunan *Service Level Agreement* (SLA), serta pengembangan kompetensi sumber daya manusia agar tata kelola teknologi informasi pada layanan Jemput Pajak Online Samsat Kota Tasikmalaya semakin efektif sesuai dengan standar COBIT 4.1.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil audit tata kelola teknologi informasi pada layanan Jemput Pajak Online Samsat Kota Tasikmalaya menggunakan *framework* COBIT 4.1, dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan layanan teknologi informasi secara keseluruhan berada pada nilai rata-rata 2,73, mendekati tingkat kematangan yang diharapkan yakni level 3 (*Defined Process*). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar proses telah berjalan berulang dan konsisten, namun belum sepenuhnya terdokumentasi atau distandarisasi. Domain yang memiliki tingkat kematangan tertinggi adalah DS11 (*Manage Data*) dan ME2 (*Monitor and Evaluate Internal Control*), menunjukkan bahwa pengelolaan data dan audit internal telah dilakukan secara cukup terstruktur. Sementara itu, domain dengan tingkat kematangan terendah adalah AI6 (*Manage Changes*) dan DS8 (*Manage Service Desk and Incidents*), yang masih berada pada level awal dan menunjukkan bahwa proses perubahan maupun penanganan insiden belum dikelola dengan prosedur formal.

Analisis kesenjangan juga menunjukkan bahwa beberapa proses telah mencapai target, tetapi sebagian lainnya masih membutuhkan peningkatan signifikan agar dapat memenuhi standar tata kelola teknologi informasi yang baik. Kesenjangan terbesar terdapat pada proses yang berkaitan dengan pengelolaan perubahan, penanganan insiden, penyusunan standar operasional formal, serta dokumentasi proses. Temuan keseluruhan mengindikasikan bahwa meskipun sistem Jemput Pajak Online telah berjalan cukup efektif dalam mendukung layanan pajak daerah, masih diperlukan usaha penguatan pada aspek tata kelola dan dokumentasi formal untuk mencapai tingkat kematangan yang optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan *framework* COBIT 4.1 yang belum mengadopsi pendekatan tata kelola teknologi informasi terbaru seperti COBIT 2019. Selain itu, penelitian hanya difokuskan pada beberapa domain COBIT yang dianggap relevan dengan layanan Jemput Pajak Online sehingga belum mencakup keseluruhan proses tata kelola teknologi informasi secara menyeluruh. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan *framework* yang lebih mutakhir serta memperluas cakupan domain evaluasi agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Susanty and V. S. Hidayat, "Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Samsat Kota Bandung)," *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Ekonomi (JABE)*, vol. 9, no. 1, pp. 3376–3387, 2023.

- [2] S. Rahayu, B. Rosadi, and M. Y. Alhadihaq, "Implementasi E-Samsat Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor," *Publicuho: Jurnal Ilmiah Komunikasi Sosial dan Budaya*, vol. 6, no. 2, pp. 496–506, 2023, doi: 10.35817/publicuho.v6i2.145.
  - [3] M. C. Dwitrayani and I. M. Sudiartana, "Pengaruh E-Samsat, *Drive Thru*, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tabanan," *Journal Research of Accounting (JARAC)*, vol. 6, no. 1, pp. 146–160, 2024, doi: 10.51713/jarac.2024.6135.
  - [4] M. D. Maulana and D. Septiani, "Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor," *Jurnal Akuntansi*, vol. 14, no. 2, pp. 231–246, 2022.
  - [5] N. Syahputra, L. Marlina, and Khairul, "Analisis Aplikasi E-Tilang Kejaksaan Negeri Gayo Lues Menggunakan *Technology Acceptance Model*," *Syntax: Journal of Software Engineering, Computer Science and Information Technology*, vol. 6, no. 1, pp. 39–45, 2025, doi: 10.46576/syntax.v6i1.6913.
  - [6] A. Ramdan and R. T. Surya, "Audit Sistem Informasi *E-Government* Menggunakan *Framework* COBIT 4.1 (Studi Kasus Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat)," *Indonesian Accounting Research Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 200–210, 2020.
  - [7] S. Nuriyah, S. Auliana, and E. D. Purnama, "Audit Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) Penatausahaan Pada Kantor Samsat Kelapa Dua Tangerang Menggunakan *Framework* COBIT 5," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, vol. 13, no. 02, pp. 143–154, 2025.
  - [8] P. P. Sakti, "Tata Kelola Sistem Manajemen Informasi Obyek Pajak Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5.0," *Jurnal Ilmiah Betrik*, vol. 8, no. 1, pp. 35–44, 2017.
  - [9] M. A. W. Saputra, "Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan COBIT *Framework* 4.1 pada Pondok Pesantren Al Islam," *Walisono Journal of Information Technology*, vol. 4, no. 2, pp. 115–125, 2022, doi: 10.21580/wjit.2022.4.2.9765.
  - [10] E. Novianto, "Audit Sistem Informasi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan Model *Framework* COBIT 4.1," *Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)*, vol. 6, no. 1, pp. 87–96, 2023.
  - [11] K. O. Sunarto, Y. Rahardja, and M. N. N. Sitokdana, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 4.1 pada Perusahaan Daerah Air Minum Salatiga," *Sebatik*, vol. 25, no. 1, pp. 1–8, 2021.
  - [12] B. Wulandari, M. Ashari, and K. Imtihan, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 4.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi," *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, vol. 6, no. 2, pp. 122–129, 2024, doi: 10.51401/jinteks.v6i2.4011.
  - [13] T. H. Sirait, C. Fiarni, and D. Meisinta, "Analisis Tingkat Kematangan Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 4.1 (Studi Kasus: Kampus XYZ)," *Jurnal Telematika*, vol. 17, no. 1, pp. 39–46, 2022, doi: 10.61769/telematika.v17i1.428.
  - [14] J. D. Rahmansyah, A. W. Ardhani, R. Septiana, and M. Ridwan, "Analisa *Service Operation* Terhadap Aplikasi Gojek Menggunakan ITIL V3," *Jurnal Manajemen Informatika & Sistem Informasi (MISI)*, vol. 8, no. 2, pp. 209–215, 2025, doi: 10.36595/misi.v8i2.1383.
  - [15] S. Fajarwati, Sarmini, and Y. Septiana, "Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5," *JUITA: Jurnal Informatika*, vol. 6, no. 2, pp. 107–114, 2018, doi: 10.30595/juita.v6i2.2019.
  - [16] I. K. S. Wibawa, A. A. N. H. Susila, and N. M. I. M. Mandenni, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Di Rsd X Menggunakan *Framework* COBIT 2019," *MTI Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi (JM TI)*, vol. 15, no. 2, pp. 103–114, 2025, doi: 10.59819/jmti.v15i2.5425.
  - [17] K. Imtihan, M. Rodi, M. Ashari, M. T. A. Zaen, and K. Marzuki, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 4.1," *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, vol. 21, no. 2, pp. 267–274, Mar. 2022, doi: 10.30812/matrik.v21i2.1569.
-