



Kampus Terpadu UBB, Gedung Timah II, Desa Balunujuk  
Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172  
Telp (0717) 4260030, 4260031 Email: [ijab.jurnal@gmail.com](mailto:ijab.jurnal@gmail.com)  
Laman: <https://ijab.ubb.ac.id>

## **ANALISIS KELEMAHAN SISTEM APLIKASI DANA DENGAN KERANGKA KERJA COBIT 5.0 DOMAIN DSS**

Dzarra Syadzwah<sup>1</sup>, Gendra Pratio<sup>2</sup>, Irgy Eza Farensyah<sup>3</sup>, Rahil Imainul Aprilian<sup>4</sup>  
Universitas Bangka Belitung<sup>1,2,3,4</sup>  
[syadzwah22@gmail.com](mailto:syadzwah22@gmail.com)<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Industri teknologi keuangan (*financial technology*) di Indonesia berkembang pesat ditandai dengan munculnya berbagai platform dompet digital. DANA merupakan salah satu aplikasi populer di Indonesia yang menawarkan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi para penggunanya. Sebagai aplikasi yang memainkan peran penting pada ekonomi *fintech* di Indonesia, penting untuk memastikan keamanan, keandalan, dan kepatuhan aplikasi tersebut. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kelemahan sistem aplikasi DANA dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 domain *Deliver, Service, and Support* (DSS) untuk mengelola risiko secara efektif, meningkatkan pelayanan, dan mengetahui area yang perlu ditingkatkan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analitis. Teknik pengumpulan data meliputi penyebaran kuisioner *online* maupun *offline* dengan melibatkan 30 responden dengan kriteria, pengguna aplikasi DANA. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan kerangka kerja COBIT 5.0 domain DSS dan menunjukkan terdapat beberapa kelemahan signifikan dalam sistem aplikasi Dana yang perlu segera diperbaiki. Domain DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) menunjukkan kelemahan paling mendesak, khususnya terkait dengan kelancaran operasi dan respons layanan pelanggan.

**Kata kunci :** Cobit 5.0, *Deliver, Service, and Support*

### **I. PENDAHULUAN**

Perkembangan Industri *financial technology* (*fintech*) di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir berkembang dengan pesat. Fenomena perkembangan dompet digital di Indonesia termasuk kedalam hal tersebut. Salah satu faktor yang mendorong adalah meningkatnya penetrasi internet dan *smartphone*, sehingga masyarakat semakin terbiasa melakukan transaksi secara digital. Menurut data Bank Indonesia, nilai transaksi dompet digital di Indonesia mencapai Rp1.061 triliun pada trimester I tahun 2023. Angka ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Di antara berbagai platform dompet digital yang tersedia di Indonesia, DANA telah menjadi salah satu yang paling populer.

Platform DANA menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi penggunanya. Popularitasnya juga didukung oleh beberapa faktor seperti kerja sama dengan berbagai *merchant*, strategi marketing yang efektif, dan penggunaannya yang di dukung oleh pemerintah Indonesia. Dengan berbagai keunggulan yang dimilikinya, DANA diperkirakan akan terus tumbuh dan menjadi salah satu platform dompet digital terdepan di Indonesia. Seiring peningkatan penggunaan aplikasi DANA,

penting untuk memastikan bahwa sistem ini aman, efisien, dan dapat diandalkan. Pengguna aplikasi DANA perlu menumbuhkan rasa aman dan nyaman saat penggunaannya dengan menganalisis potensi kelemahan sistem aplikasi tersebut. Penggunaan kerangka kerja COBIT 5.0 (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) menjadi relevan untuk menganalisis dan memperbaiki kelemahan dalam sistem aplikasi DANA. Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kelemahan yang ada dalam sistem aplikasi DANA dengan menggunakan COBIT sebagai alat evaluasi.

COBIT 5.0 (*Control Objectives for Information and Related Technologies*) adalah kerangka kerja yang komprehensif untuk membantu organisasi mengelola dan mengendalikan teknologi informasi (TI) secara efektif. COBIT 5.0 menyediakan panduan dan *best practice* untuk berbagai aspek tata kelola TI, termasuk analisis kelemahan sistem. Penggunaan COBIT 5.0 dalam analisis kelemahan sistem aplikasi DANA dapat memberikan konteks yang lebih luas, membantu mengidentifikasi akar penyebab, meningkatkan efektivitas analisis, dan memudahkan komunikasi hasil analisis kepada pihak-pihak terkait.

Sebagai platform pembayaran digital yang memainkan peran penting dalam ekosistem *fintech* di Indonesia, DANA harus mampu menghadapi tantangan dinamis di lingkungan digital dengan kualitas yang tangguh. Dalam lingkungan digital yang terus berkembang, penting untuk sebuah aplikasi dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan ancaman siber yang muncul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kelemahan sistem aplikasi DANA dan mengetahui area yang perlu ditingkatkan. Implementasi kerangka kerja COBIT dapat membantu DANA untuk mengelola risiko secara efektif dan meningkatkan pelayanan, sehingga memungkinkan platform ini untuk tetap menjadi pemain kunci dalam industri *fintech* yang kompetitif.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### COBIT 5.0

COBIT 5.0 (*Control Objectives for Information and Related Technology*) adalah pendekatan untuk menerapkan tata kelola TI. COBIT adalah kerangka kerja yang disesuaikan dengan sumber daya lainnya untuk menciptakan kebijakan umum sebagai acuan dalam lingkungan perusahaan yang lebih spesifik. Secara sistematis, kerangka kerja ini memiliki berbagai kebijakan yang dirancang untuk memudahkan proses audit bagi auditor.

COBIT 5.0, sebagai versi terbaru dari COBIT, menyediakan kebutuhan-kebutuhan perusahaan seperti:

- a. Membantu pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan bisnis dari informasi dan teknologi untuk menentukan keuntungan dengan pengelolaan biaya, meningkatkan manajemen risiko, dan memprioritaskan pemangku kepentingan untuk mencapai visi perusahaan.
- b. Sebagai alat untuk mengevaluasi peningkatan kinerja pada perusahaan, organisasi, serta mitra TI.
- c. Membantu menangani peningkatan signifikan dalam informasi.
- d. Membantu berbagai inovasi dan teknologi yang lebih luas terkait dengan kreativitas, penemuan produk, pembuatan, dan pengembangan produk.

COBIT 5.0 mencakup lima domain utama dalam kerangka kerjanya, yaitu:

1. *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM): Berfokus pada evaluasi, pengarahan, dan

pemantauan tata kelola TI untuk memastikan bahwa kebutuhan para pemangku kepentingan terpenuhi.

2. *Align, Plan, and Organize* (APO): Berkaitan dengan perencanaan dan pengorganisasian strategi TI agar sesuai dengan tujuan bisnis.
3. *Build, Acquire, and Implement* (BAI): Mengelola proses pembangunan, akuisisi, dan penerapan solusi TI serta perubahan pada sistem yang ada.
4. *Deliver, Service, and Support* (DSS): Mencakup penyampaian layanan, manajemen operasional, dan dukungan untuk memastikan operasional TI berjalan dengan lancar.
5. *Monitor, Evaluate, and Assess* (MEA): Melibatkan pemantauan, evaluasi, dan penilaian kinerja serta kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi TI.

Kelima domain ini membantu organisasi mencapai tata kelola TI yang efektif dan efisien.

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

*Domain Deliver, Service, and Support* (DSS) dalam kerangka kerja COBIT 5.0 berfokus pada penyampaian layanan, manajemen operasional, dan dukungan TI yang diperlukan untuk memastikan bahwa operasional TI berjalan dengan efisien dan efektif. Domain ini mencakup berbagai proses yang dirancang untuk mengelola dan memelihara layanan TI agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis dan pengguna. Berikut adalah elemen utama dari domain DSS:

1. *DSS01: Manage Operation*  
Mengelola operasional TI untuk memastikan kelancaran dan efisiensi dalam mendukung kebutuhan bisnis.
2. *DSS02 : Manage Service Requests and Incidents.*  
Menangani permintaan layanan dan insiden untuk meminimalkan dampak terhadap bisnis dan memastikan resolusi cepat.
3. *DSS03 : Manage Problems*  
Mengidentifikasi dan mengelola masalah mendasar untuk mencegah insiden berulang dan meningkatkan kualitas layanan.
4. *DSS04: Manage Continuity*  
Memastikan ketersediaan dan kelangsungan layanan TI melalui perencanaan dan pemulihan dari gangguan.
5. *DSS05 : Manage Security Services*  
Melindungi informasi dan aset TI dari ancaman dengan mengelola keamanan secara menyeluruh.
6. *DSS06 : Manage Business Process Controls*  
Mengendalikan proses bisnis melalui penerapan kontrol untuk memastikan kepatuhan dan integritas operasional.

### **DANA**

DANA adalah salah satu dompet digital yang dirancang untuk mempermudah sistem pembayaran tanpa tunai secara cepat dan mudah. Sebagai dompet elektronik *open source*, DANA dapat diunduh secara gratis dan digunakan oleh semua orang untuk mendukung berbagai aktivitas ekonomi di Indonesia, terutama dalam hal sistem pembayaran. Penggunaan DANA menciptakan sistem pembayaran yang cepat dan praktis. Selain itu, DANA berkontribusi dalam mengurangi biaya produksi dan distribusi uang fisik, yang membantu pemerintah. DANA terus berupaya meningkatkan

dan mengembangkan infrastruktur teknologi ekonomi digital yang cepat, aman, dan praktis, sehingga semakin diminati oleh masyarakat Indonesia.

### III. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner menggunakan platform Google Form serta pengisian kuesioner secara *online* maupun *offline* oleh responden. Pengumpulan informasi melibatkan 30 responden yang dipilih secara cermat, yang merupakan pengguna Aplikasi Dana. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data memberikan keunggulan dalam mengumpulkan data secara sistematis. Melalui pengisian kuesioner, responden memiliki kesempatan untuk memberikan tanggapan secara terperinci dan terstruktur terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif secara menyeluruh untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai topik yang diteliti. Prosedur ini memastikan bahwa data yang diperoleh berkualitas dan relevan untuk memenuhi tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

### IV. HASIL DAN DISKUSI

Dalam era digital yang semakin berkembang, efektivitas dan keamanan sistem aplikasi menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk memastikan tata kelola dan manajemen risiko teknologi informasi (TI) yang optimal adalah kerangka kerja COBIT 5.0. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis kelemahan pada sistem aplikasi Dana dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 domain DSS (*Deliver, Service, and Support*).

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Kuisisioner Sistem Aplikasi Dana**

No.	Pertanyaan	Domain DSS	Iya	Tidak
1.	Apakah transaksi dengan menggunakan aplikasi dana berjalan dengan baik dan lancar?	DSS01	20	10
2.	Apakah fitur yang ada di aplikasi dana sudah memenuhi segala kebutuhan anda?	DSS02	26	4
3.	Apakah sering terjadi gangguan saat anda melakukan transaksi dengan aplikasi dana?	DSS01	13	17
4.	Apakah gangguan dalam top up saldo akun sering terjadi?	DSS01	19	11
5.	Apakah aplikasi dana membantu anda dalam pengelolaan keuangan dengan baik?	DSS06	20	10
6.	Apakah layanan customer servis dana membantu anda ketika anda mendapatkan masalah?	DSS02	9	21
7.	Apakah anda mendapatkan kendala saat melakukan upgrade akun ke premium?	DSS03	15	15
8.	Apakah sering terjadi gangguan saat anda melakukan transaksi dengan aplikasi dana di atas jam 12 malam?	DSS01	8	22
9.	Apakah anda mendapatkan respon cepat dari	DSS02	8	22

---

costumer servis dana dalam menangani permasalahan anda?

---

Tabel 1 merupakan hasil dari perhitungan hasil kuisisioner yang didapatkan dari 30 responden yang terdiri dari 17 responden perempuan dan 12 responden laki-laki, kemudian hasil tersebut dianalisis untuk mencari kelemahan sistem yang ada pada aplikasi Dana. Berikut merupakan hasil analisis dari kuisisioner sistem aplikasi dana dengan kerangka kerja COBIT 5.0 domain DSS:

**Tabel 2. Kelemahan dan Langkah Perbaikan Sistem Aplikasi Dana**

No.	Domain DSS	Kelemahan	Langkah Perbaikan
1.	DSS01 <i>Manage Operations</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 33% responden merasa transaksi tidak berjalan dengan baik dan lancar (pertanyaan 1).</li> <li>- 43% responden mengalami gangguan saat melakukan transaksi (pertanyaan 3).</li> <li>- 63% responden melaporkan gangguan saat top up saldo akun (pertanyaan 4).</li> <li>- 26% responden mengalami saat melakukan transaksi diatas jam 12 malam (pertanyaan 8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Peningkatan Infrastruktur:</b> Tingkatkan kapasitas server dan optimalkan infrastruktur jaringan untuk meminimalisir gangguan.</li> <li>- <b>Monitoring Proaktif:</b> Implementasikan alat monitoring proaktif untuk mendeteksi dan memperbaiki masalah sebelum mempengaruhi pengguna</li> <li>- <b>Peningkatan Prosedur Backup dan Recovery:</b> Pastikan adanya prosedur yang kuat untuk <i>backup</i> dan <i>recovery</i> data agar transaksi dapat tetap berjalan meskipun terjadi gangguan.</li> </ul>
2.	DSS02 <i>Manage Service Requests and Incidents</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 70% responden merasa layanan <i>customer service</i> tidak membantu dalam menyelesaikan masalah (pertanyaan 6).</li> <li>- 73% responden tidak mendapatkan respon cepat dari <i>customer service</i> (pertanyaan 9).</li> <li>- 13% responden merasa fitur aplikasi belum memenuhi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pelatihan dan Pengembangan:</b> Tingkatkan pelatihan bagi staf <i>customer service</i> untuk menangani masalah dengan lebih efektif.</li> <li>- <b>Sistem Pelacakan Insiden:</b> Implementasikan sistem pelacakan insiden yang dapat memberikan notifikasi otomatis dan mempercepat proses penyelesaian masalah.</li> <li>- <b>Ketersediaan 24/7:</b> Pastikan <i>customer service</i> tersedia 24/7 untuk menangani masalah pengguna, terutama pada jam-jam kritis.</li> </ul>

		kebutuhan mereka (pertanyaan 2).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Analisis Kebutuhan Pengguna:</b> Lakukan survei dan analisis kebutuhan pengguna secara berkala untuk mengidentifikasi fitur yang paling dibutuhkan.</li> <li>- <b>Inovasi Berkelanjutan:</b> Terus inovasi dan kembangkan fitur-fitur baru berdasarkan <i>feedback</i> pengguna dan tren teknologi.</li> </ul>
3.	DSS03 <i>Manage Problems</i>	- 50% responden mengalami kendala saat melakukan upgrade pada aplikasi (pertanyaan 7).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Testing and QA:</b> Lakukan pengujian lebih ketat sebelum merilis pembaruan aplikasi untuk memastikan kompatibilitas dan stabilitas.</li> <li>- <b>Roll-back Plan:</b> Sediakan rencana <i>roll-back</i> yang memungkinkan pengguna kembali ke versi sebelumnya jika terjadi masalah saat upgrade.</li> <li>- <b>User Guide:</b> Sediakan panduan pengguna yang jelas dan mudah diakses mengenai proses upgrade.</li> </ul>
4.	DSS06 <i>Manage Business Process Controls</i>	- 33% responden merasa aplikasi tidak membantu dalam pengelolaan keuangan (pertanyaan 5).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Integrasi Fitur Keuangan:</b> Tambahkan fitur-fitur yang mendukung pengelolaan keuangan seperti budgeting, pengingat pembayaran, dan laporan keuangan.</li> <li>- <b>Edukasi Pengguna:</b> Sediakan konten edukasi yang membantu pengguna memanfaatkan fitur-fitur pengelolaan keuangan secara maksimal.</li> <li>- <b>Feedback Loop:</b> Buat mekanisme <i>feedback</i> yang memungkinkan pengguna memberikan masukan tentang fitur pengelolaan keuangan yang mereka butuhkan.</li> </ul>

Sumber : Diolah Sendiri, 2024

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kelemahan signifikan dalam sistem aplikasi Dana yang perlu segera diperbaiki. Domain DSS01 (*Manage Operations*) dan DSS02 (*Manage Service Requests and Incidents*) menunjukkan kelemahan paling mendesak, khususnya terkait dengan kelancaran operasi dan respons layanan pelanggan. Selain itu, DSS03, dan DSS06 juga memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, berbagai langkah perbaikan telah diusulkan, termasuk peningkatan infrastruktur, pelatihan staf, sistem pelacakan insiden, analisis kebutuhan pengguna, serta integrasi fitur keuangan. Implementasi

langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan performa sistem, memastikan layanan yang lebih responsif, dan memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih efektif. Dengan perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan, aplikasi Dana dapat meningkatkan keandalan, efisiensi, dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan. Hasil analisis ini memberikan panduan yang jelas bagi pengambil keputusan untuk fokus pada area kritis dan memastikan langkah-langkah yang diambil berdampak positif bagi seluruh pengguna aplikasi Dana.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa analisis kelemahan sistem aplikasi DANA menggunakan kerangka kerja COBIT 5.0 Domain DSS (*Deliver, Service, and Support*) merupakan langkah yang relevan dan penting dalam memastikan keamanan, efisiensi, dan keandalan sistem tersebut. Penggunaan COBIT 5.0 membantu dalam mengidentifikasi akar penyebab kelemahan, meningkatkan efektivitas analisis, dan memudahkan komunikasi hasil analisis kepada pihak terkait. Melalui metode pengumpulan informasi yang melibatkan pengguna aplikasi DANA, ditemukan beberapa kelemahan signifikan dalam sistem yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan kelancaran operasi dan respons layanan pelanggan. Langkah-langkah perbaikan yang diusulkan meliputi peningkatan infrastruktur, pelatihan staf, sistem pelacakan insiden, analisis kebutuhan pengguna, serta integrasi fitur keuangan. Dengan implementasi perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan, diharapkan aplikasi DANA dapat meningkatkan performa sistem, memastikan layanan yang lebih responsif, dan memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih efektif, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang perusahaan.

Saran yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas dan keamanan sistem aplikasi DANA diantaranya; Peningkatan Infrastruktur yaitu perlu dilakukan investasi dalam infrastruktur teknologi untuk memastikan keandalan dan kinerja sistem aplikasi DANA, Pelatihan Staf yaitu dengan memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang tata kelola TI dan keamanan informasi, Sistem Pelacakan Insiden yaitu implementasikan sistem pelacakan insiden yang efektif untuk mendeteksi, melaporkan, dan menangani insiden keamanan dengan cepat, Analisis Kebutuhan Penggunaan yaitu lakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan pengguna untuk memastikan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna, dan Integrasi Fitur Keuangan yaitu tingkatkan fitur keuangan dalam aplikasi DANA untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dalam pengelolaan keuangan mereka.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan aplikasi DANA dapat meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta keamanan sistem secara keseluruhan. Langkah-langkah perbaikan yang komprehensif dan berkelanjutan akan membantu aplikasi DANA tetap relevan dan bersaing di pasar *fintech* yang dinamis.

## REFERENSI

Alviansah, Yoga Pratama, and Kraugusteeliana. (2019). Rancangan Penerapan TAM (*Technology Acceptance Model*) Pada Sistem Pembayaran Go-Pay melalui pendekatan *Perceived Ease Of Use* (PEOU), *Perceived Usefulness* (PU),

*Behavioral Intention Use (BIU), Actual Of Use (ASU) dan Experience (E).* SEINASI-KESI. ISACA. (2012). *COBIT 5: Enabling Processes*. ISACA.

- Pasha, D., Priandika, A. thyo, & Indonesian, Y. (2020). Analisis Tata Kelola It Dengan Domain Dss Pada Instansi Xyz Menggunakan Cobit 5. *Jurnal Ilmiah Infrastruktur Teknologi Informasi*, 1(1), 7–12. <https://doi.org/10.33365/jiiti.v1i1.268>
- Ron Webber. (1999). *Information System Control and Audit*. Prentice Hall.
- Suryana, Aji dkk. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompert Digital Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5.0 Domain DSS (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana). *SENAMIKA* : 542-548.
- Suryono, R. R., Darwis, D., & Gunawan, S. I. (2018). Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus: Balai Besar Perikanan Budidaya Laut. Lampung). *Jurnal Teknoinfo*, 12(1), 16. <https://doi.org/10.33365/jti.v12i1.38>
- Waluyan, G., & Manuputty, A. (2016), Evaluasi Kinerja Tata Kelola TI Terhadap Penerapan Sistem Informasi *Star Click Framework* COBIT 5 (Studi Kasus: PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK Semarang). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2, 157.
- Wijaya, R., Novita, R., Jonatan, E., Novanto, L. A., & Hartanto, J. (2020). Audit Sistem Absensi Online Menggunakan Framework COBIT 5 Pada Penyedia Akses Jaringan. *JBASE - Journal of Business and Audit Information Systems*, 3(2), 21–31. <https://doi.org/10.30813/jbase.v3i2.2268>
- Y. Khairunnisa. (2019), Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* COBIT 5 (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’), vol. 3, no. 2, pp. 1