

RINGKASAN

BPR Kerta Raharja Tangerang sudah mengimplementasi sistem informasi berupa SIP Sistem Informasi Pelayanan Berbasis Telkom Sigma. Sebelumnya di bank BPR Kerta Raharja belum pernah dilakukan audit sistem informasi pelayanan nasabah, berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan proses audit SI Pelayanan untuk mengetahui sejauh mana peranan teknologi informasi telah merepresentasikan tujuan bisnis perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah melakukan Audit sistem informasi pelayanan nasabah pada Bank BPR Kerta Raharja untuk mengevaluasi sistem informasi pelayanan yang masih belum on line. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner dan observasi, sedangkan untuk framework audit menggunakan COBIT 5. Dengan hasil nilai *capability* yang dicapai sebesar 2,4 dengan rekomendasi yang diharapkan dapat memperbaiki nilai *capability* setelah pengujian menggunakan framework Cobit 5.

Kata Kunci: COBIT 5, Bank, Layanan TI



ABSTRACTS

BPR Kerta Raharja Tangerang has implemented information system in the form of SIP Information System Based on Telkom Sigma Services. Previously in the bank BPR Kerta Raharja has never been conducted customer service information system audit, based on the above it is necessary to audit process SI Services to know the extent to which the role of information technology has represented the business objectives of the company. The purpose of this study is to audit the customer service information system at Bank BPR Kerta Raharja to evaluate the service information system yang still not on line. Method data collection using questionnaire and observation methods, while for farmwork audit using COBIT 5. With the results achieved capability value Of 2.4 with a recommendation that is expected to improve the value of capability after testing using Cobit 5 framwork.

Keywords: COBIT 5, Bank, IT Services

