



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENERAPAN *IT GOVERNANCE* MENGGUNAKAN  
*FRAMEWORK COBIT 5* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*  
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK)**

Oleh:

Salsa Billah 41819110043

Rafdi Ramadhan 41819110018

Erlangga Abhinanthra 41819110015

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

**HALAMAN JUDUL**



**PENERAPAN *IT GOVERNANCE* MENGGUNAKAN  
*FRAMEWORK COBIT 5* UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*  
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK)**

*Laporan Tugas Akhir*

*Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat*

*Memperoleh Gelar Sarjana Komputer*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Oleh:

Salsa Billah                      41819110043

Rafdi Ramadhan                41819110018

Erlangga Abhinanthra        41819110015

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : SALSA BILLAH  
NIM (41819110043)  
Nama Mahasiswa (2) : ERLANGGA ABHINANTHRA  
NIM (41819110015)  
Nama Mahasiswa (3) : RAFDI RAMADHAN  
NIM (41819110018)  
Judul Tugas Akhir : PENERAPAN *IT GOVERNANCE*  
MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*  
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT  
INDONESIA TBK)

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 20 Februari 2024



Salsa Billah

## [LEMBAR PENGESAHAN

NamaMahasiswa (1) : SALSA BILLAH  
NIM (41819110043)  
NamaMahasiswa (2) : RAFDI RAMADHAN  
NIM (41819110018)  
NamaMahasiswa (3) : ERLANGGA ABHINANTHRA  
NIM (41819110015)  
JudulTugasAkhir : PENERAPAN IT GOVERNANCE  
MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN APLIKASI MOBILE BANKING  
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT  
INDONESIA TBK)

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas MercuBuana.

Jakarta, 25 Januari 2024

Menyetujui

Pembimbing : Sarwati Rahayu, ST, MMSI (  )  
NIDN : 0321127602  
KetuaPenguji : Andi Nugroho, ST, M.Kom (  )  
NIDN : 0305098303  
Penguji 1 : Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT (  )  
NIDN : 0308017101  
Penguji 2 : Riri Fajriah, S.Kom, MM (  )  
NIDN : 0321108502

Mengetahui,



**Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.**  
DekanFakultasIlmuKomputer



**Dr. RuciMeiyanti, M.Kom**  
Ka.Prodi SistemInformasi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang telah melimpah dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi dengan judul "Penerapan *IT Governance* Menggunakan *Framework* Cobit 5 Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Aplikasi *Mobile Banking* (Studi Kasus : PT Bank Rakyat Indonesia Tbk." merupakan hasil penelitian yang kami lakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Mercu Buana. Penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terkait. Oleh sebab itu rasa terima kasih yang sangat besar ingin disampaikan kepada :

1. Ibu Sarwati Rahayu, ST., MMSI. selaku Dosen Pembimbing, atas arahan, bimbingan dan masukan yang berharga dalam setiap tahapan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Syarief sebagai Kepala Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Petojo.
4. Orang Tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan moral selama proses penulisan skripsi ini.
5. Semua Pihak terkait yang telah memberikan izin, data, informasi serta kerjasama dalam penelitian kami.

Kami menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna dan masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, segala masukan, kritik, dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sistem Informasi. Kami berharap semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan dan menjadi inspirasi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 25 Januari 2024

Penulis

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : SALSABILLAH  
NIM (41819110043)  
Nama Mahasiswa (2) : ERLANGGA ABHINANTHRA  
NIM (41819110015)  
Nama Mahasiswa (3) : RAFDI RAMADHAN  
NIM (41819110018)  
Judul Tugas Akhir : PENERAPAN *IT GOVERNANCE*  
MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 5  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN APLIKASI *MOBILE BANKING*  
(STUDI KASUS : PT BANK RAKYAT  
INDONESIA TBK)

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2024



Salsa Billah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Teori/Konsep Terkait.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Literature Review.....	37
2.4 Analisis <i>Literature Review</i> .....	53
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
3.1 Deskripsi Sumber Data .....	55
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.3 Diagram Alir Penelitian .....	57
3.4 Jadwal Penelitian .....	64
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1 Persyaratan Utama .....	65
4.2 Planning (Rencana Asesmen).....	69
4.3 Data Collection (Pengumpulan Data Kuesioner).....	82

4.4	Data Validation.....	82
4.5	<i>Process Attribute Rating</i> .....	112
4.6	<i>Reporting Result</i> .....	133
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>140</b>
5.1	Kesimpulan .....	140
5.2	Saran .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>143</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>146</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 - <i>Indikator Level COBIT 5</i> .....	29
Tabel 2.3 – Literature Review Jurnal 1 .....	37
Tabel 2.4 – Literature Review Jurnal 2 .....	38
Tabel 2.5 – Literature Review Jurnal 3 .....	39
Tabel 2.6- Literature Review Jurnal 4.....	40
Tabel 2.7- Literature Review Jurnal 5.....	41
Tabel 2.8- Literature Review Jurnal 6.....	42
Tabel 2.9 – Literature Review Jurnal 7 .....	43
Tabel 2.10 – Literature Review Jurnal 8 .....	44
Tabel 2.11 – Literature Review Jurnal 9 .....	45
Tabel 2.12 – Literature Review Jurnal 10.....	46
Tabel 2.13 – Literature Review Jurnal 11 .....	47
Tabel 2 14 – Literature Review Jurnal 12 .....	48
Tabel 2.15 – Literature Review Jurnal 13 .....	50
Tabel 2.16 – Literature Review Jurnal 14.....	51
Tabel 2.17 – Literature Review Jurnal 15.....	52
Tabel 4. 1 - Pemetaan Tujuan Organisasi ke dalam Enterprise Goals.....	70
Tabel 4. 2 - RACI Chart APO11 .....	76
Tabel 4. 3 - Identifikasi Key Management Cobit 5 proses APO11 .....	77
Tabel 4. 4 - Pemetaan RACI Chart pada Proses APO11 .....	77
Tabel 4. 5 - RACI Chart DSS02.....	78
Tabel 4. 6 - Identifikasi Key Management Cobit 5 proses DSS02 .....	78
Tabel 4. 7 - Pemetaan RACI Chart pada Proses DSS02 .....	79
Tabel 4. 8 - RACI Chart DSS03.....	79
Tabel 4. 9 - Identifikasi Key Management Cobit 5 proses DSS03 .....	80
Tabel 4. 10 - Pemetaan RACI Chart pada Proses DSS03 .....	80
Tabel 4. 11 - RACI Chart DSS05.....	81
Tabel 4. 12 - Identifikasi Key Management Cobit 5 proses DSS05 .....	81
Tabel 4. 13 - Pemetaan RACI Chart pada Proses DSS05 .....	82
Tabel 4. 14 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.01 .....	83
Tabel 4. 15 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.02 .....	84
Tabel 4. 16 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.03 .....	85
Tabel 4. 17 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.04 .....	86
Tabel 4. 18 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner APO11.05 .....	87
Tabel 4. 19 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.01 .....	89
Tabel 4. 20 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.02 .....	90
Tabel 4. 21 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.03 .....	92
Tabel 4. 22 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.04 .....	93
Tabel 4. 23 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.05 .....	94

Tabel 4. 24 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.06 .....	95
Tabel 4. 25 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS02.07 .....	97
Tabel 4. 26 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.01 .....	98
Tabel 4. 27 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.02 .....	100
Tabel 4. 28 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.03 .....	101
Tabel 4. 29 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.04 .....	102
Tabel 4. 30 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS03.05 .....	103
Tabel 4. 31 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.01 .....	105
Tabel 4. 32 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.02 .....	106
Tabel 4. 33 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.03 .....	107
Tabel 4. 34 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.04 .....	108
Tabel 4. 35 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.05 .....	109
Tabel 4. 36 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.06 .....	110
Tabel 4. 37 - Hasil Rekapitulasi Kuesioner DSS05.07 .....	111
<i>Tabel 4. 38 - Tingkat kapabilitas APO11 .....</i>	<i>115</i>
Tabel 4. 39 - Tingkat kapabilitas DSS02.....	121
Tabel 4. 40 - Tingkat kapabilitas DSS03.....	125
Tabel 4. 41 - Tingkat kapabilitas DSS05.....	131
Tabel 4. 42 - Analisis Gap APO11 .....	133
Tabel 4. 43 - Analisis Gap DSS02.....	134
Tabel 4. 44 - Analisis Gap DSS03.....	135
Tabel 4. 45 - Analisis Gap DSS05.....	136
Tabel 4. 46 - Rekomendasi Perbaikan.....	137
Tabel 4. 47 - Deskripsi Prioritas Kategori Impact.....	138
Tabel 4. 48 - Deskripsi Prioritas Kategori Urgency .....	138
Tabel 4. 49 - Matriks Priority .....	138
Tabel 4. 50 - Deskripsi Priority .....	139
Tabel 4. 51 - Hasil Priority.....	139



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 - Struktur Organisasi Bank BRI Unit Petojo .....	9
Gambar 2. 2 - Prinsip COBIT 5 .....	15
Gambar 2.3 - Enterprise Enablers (ISACA, 2012) .....	17
Gambar 2.4 - COBIT 5 Governance and Management Key Areas .....	18
Gambar 2. 5 - COBIT 5 Process Reference Model (ISACA, 2012) .....	19
Gambar 2. 6 - RACI Chart Domain APO11 .....	23
Gambar 2. 7 - RACI Chart Domain DSS02.....	24
Gambar 2. 8 - RACI Chart Domain DSS03.....	24
Gambar 2. 9 - RACI Chart Domain DSS05.....	25
Gambar 2. 10 - Capability Level and Process Attributes .....	28
Gambar 2.11 - Rating Levels (ISACA, 2012).....	31
Gambar 3. 1 - Diagram Alir Penelitian .....	57
Gambar 3.2 - Enterprise Goals COBIT 5.....	58
Gambar 3.3 - COBIT 5 IT-related Goals.....	59
Gambar 3.4 - Enterprise Goals to IT-Related Goals .....	59
Gambar 3.5 - Enterprise Goals to IT-Related Goals .....	60
Gambar 3.6 - Enterprise Goals to IT-Related Goals .....	61
Gambar 3.7 - Pemetaan Raci DSS02 .....	62
Gambar 3.8 - Pemetaan Raci DSS03 .....	62
Gambar 3.9 - Pemetaan Raci DSS05 .....	63
Gambar 3.10 - Pemetaan RACI APO11.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 - Kartu Asistensi .....	146
Lampiran 2. 1 - Surat Pendukung Observasi .....	147
Lampiran 2. 2 - Surat Balasan Pendukung Observasi.....	148
Lampiran 3. 1 - Hasil Wawancara 1 .....	150
Lampiran 3. 2 - Hasil Wawancara.....	153
Lampiran 4. 1 - CV .....	154

