



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 Abhinantra 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) : ERLANGGA ABHINANTHRA

NIM (41819110015)

Nama Mahasiswa (2) : SALSA BILLAH

NIM (41819110043)

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 Februari 2024



Erlangga Abhinanthra

LEMBAR PENGESAHAN

NamaMahasiswa (1) : ERLANGGA ABHINANTHRA
NIM (41819110015)
NamaMahasiswa (2) : RAFDI RAMADHAN
NIM (41819110018)
NamaMahasiswa (3) : SALSABILLAH
NIM (41819110043)
JudulTugasAkhir : PENERAPAN IT GOVERNANCE
MENGUNAKAN 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 : Rini Fajriah, S.Kom, MM ()
NIDN : 0321108502

Mengetahui,



Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I.
DekanFakultasIlmuKomputer



Dr. RuciMeivanti, 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) : ERLANGGA ABHINANTHRA
NIM (41819110015)
Nama Mahasiswa (2) : SALSABILLAH
NIM (41819110043)
Nama Mahasiswa (3) : RAFDI RAMADHAN
NIM (41819110018)
Judul Tugas Akhir : PENERAPAN *IT GOVERNANCE*
MENGUNAKAN *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



Erlangga Abhinantha

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
BAB 1 PENDAHULUAN	1
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
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori/Konsep Terkait.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Literature Review.....	37
2.4 Analisis <i>Literature Review</i>	53
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Deskripsi Sumber Data	55
3.2 Teknik Pengumpulan Data	55
3.3 Diagram Alir Penelitian	57
3.4 Jadwal Penelitian	64
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
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
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		140
5.1	Kesimpulan	140
5.2	Saran	142
DAFTAR PUSTAKA.....		143
LAMPIRAN.....		146



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

