



**ANALISIS PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI
MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA
WILAYAH KEBON SIRIH**

SKRIPSI

KEVIN HARIO SURYO HUTOMO

1710512032

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
SISTEM INFORMASI
2021**



**ANALISIS PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI
MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA
WILAYAH KEBON SIRIH**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer

KEVIN HARIO SURYO HUTOMO

1710512032

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
SISTEM INFORMASI
2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas skripsi ini adalah hasil karya diri sendiri, dan juga semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar.

Nama : Kevin Hario Suryo Hutomo

NIM : 1710512032

Tanggal : 7 Juli 2021

Jika di lain hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 6 Juli 2021



(Kevin Hario Suryo Hutomo)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kevin Hario Suryo Hutomo
NIM : 1710512032
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekslusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI
MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA WILAYAH KEBON
SIRIH**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 15 Juli 2021
Yang Menyatakan



(Kevin Hario Suryo Hutomo)

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Kevin Hario Suryo Hutomo
NIM : 1710512032
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Analisis Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Framework COBIT 5.0 Pada Wilayah Kebon Sirih

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Pengaji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S.I, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Theresiawati, S.Kom., MTI.

Ketua Pengaji I

Pengaji II

Rio Wirawan, S.Kom., MMSI

Pembimbing II

Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM.

Pembimbing I



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juli 2021



**ANALISIS PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI
MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA WILAYAH KEBON
SIRIH**

Kevin Hario Suryo Hutomo

ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi sangat penting bagi perusahaan maupun organisasi saat ini. Di era teknologi yang berkembang pesat ini, teknologi telah dirasakan manfaatnya diberbagai bidang. Aplikasi Livin' by Mandiri merupakan sistem yang dibuat oleh Bank Mandiri. Tujuannya adalah untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi langsung secara *mobile* dimanapun dan kapanpun. Untuk tetap dapat mencapai pelayanan yang terbaik untuk nasabah Bank Mandiri, harus dilakukan penilaian kinerja dan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan. Penilaian tersebut dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT) 5 yang terdiri dari domain *Align, Plan, and Organize* (APO), *Build, Acquire, and Implement* (BAI), *Deliver, Service and Support* (DSS), *Monitor, EvaluatE, and Assess* (MEA), dan *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM). Penelitian ini berfokus pada pengukuran *Capability Level* di 2 domain yaitu *Align, Plan, and Organize* (APO) dan *Deliver, Service and Support* (DSS). Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner terhadap 378 nasabah aplikasi Livin' by Mandiri. Untuk metode analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics 24. Target *capability level* yang diinginkan adalah 3 (tiga). Hasil *capability level* yang didapat untuk masing-masing domain adalah APO01 3 (tiga), APO02 1 (satu), APO04 2 (dua), APO08 1 (satu), APO09 1 (satu), APO10 3 (tiga), APO11 3 (tiga), APO12 1 (satu), APO13 1 (satu), DSS02 1 (satu), DSS03 1 (satu), DSS04 1 (satu), DSS05 1 (satu), dan DSS06 3 (tiga). *Gap* yang didapatkan menghasilkan beberapa rekomendasi salah satunya adalah fitur Tanya Mandiri yang berguna bagi nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri atau transaksi.

Kata kunci: COBIT 5, Capability Level, Livin' by Mandiri

**ANALISIS PENGGUNA APLIKASI LIVIN' BY MANDIRI
MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA WILAYAH KEBON
SIRIH**

Kevin Hario Suryo Hutomo

ABSTRACT

The application of information technology is very important for companies and organizations today. In this era of rapidly developing technology, technology has benefited in various fields. The Livin' by Mandiri application is a system created by Bank Mandiri. The goal is to make it easier for customers to make direct mobile transactions anywhere and anytime. In order to continue to achieve the best service for Bank Mandiri customers, performance assessments and evaluations must be carried out to improve services. The assessment is carried out using the Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) 5 framework consisting of the Align, Plan, and Organize (APO), Build, Acquire, and Implement (BAI), Deliver, Service and Support (DSS) domains., Monitor, Evaluate, and Assess (MEA), and Evaluate, Direct, and Monitor (EDM). This study focuses on measuring Capability Level in 2 domains, namely Align, Plan, and Organize (APO) and Deliver, Service and Support (DSS). This study distributed questionnaires to 378 customers of the Livin' by Mandiri application. For the data analysis method using IBM SPSS Statistics 24. The desired target capability level is 3 (three). The capability level results obtained for each domain are APO01 3 (three), APO02 1 (one), APO04 2 (two), APO08 1 (one), APO09 1 (one), APO10 3 (three), APO11 3 (three), APO12 1 (one), APO13 1 (one), DSS02 1 (one), DSS03 1 (one), DSS04 1 (one), DSS05 1 (one), and DSS06 3 (three). The gap obtained resulted in several recommendations, one of which is the Ask Mandiri feature which is useful for customers who have problems using the Livin' by Mandiri application or transactions.

Keyword: COBIT 5, Capability Level, Livin' by Mandiri

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Pengguna Aplikasi Livin’ by Mandiri Menggunakan Framework COBIT 5.0 Pada Wilayah Kebon Sirih*”.

Penulis menyadari selama menyelesaikan skripsi banyak pihak yang terlibat membantu. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Erna Hernawati, Ak, CPMA, CA Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Dr. Ermatita, M.Kom selaku Dekan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Ati Zaidiah, S.Kom., MTI selaku Ketua program studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Kraugusteeliana, S.Kom., M.Kom., MM selaku Dosen Pembimbing satu.
5. Bapak Rio Wirawan, S.Kom.,MMSI selaku Dosen Pembimbing dua
6. Teristimewa kedua orang tua saya Ir. Giarno Suryawan dan Cysca Wiranty serta adik saya Anya Prima Kusumawardani yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh pihak yang belum disebutkan di atas terlibat dan mendukung dalam kelancaran pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih dan semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi instansi, peneliti selanjutnya, maupun pihak lain yang membutuhkan.

Jakarta, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SIMBOL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Luaran Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Analisis Sistem Informasi.....	5
2.1.1. Sistem Informasi	5
2.1.2. Aplikasi Mobile	5
2.1.3. <i>Mobile Banking (M-Banking)</i>	6
2.2. Populasi.....	6
2.3. Sampel.....	6
2.4. <i>Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)</i>.....	8
2.4.1. Framework COBIT 5.....	9
2.4.2. Prinsip dan Pendekatan Pada COBIT 5	9
2.4.3. Komponen Enterprise Goals	10
2.4.4. Pemetaan <i>Enterprise Goals</i> dengan <i>IT Related Goals</i>.....	12
2.4.5. Komponen IT Related Goals.....	13
2.4.6. Pemetaan IT Related Goals dengan Proses Pada COBIT 5.0.....	14

2.4.7.	Proses pada COBIT 5.0	16
2.4.8.	Capability Level pada COBIT 5.0.....	36
2.4.9.	RACI Chart	38
2.5.	Statistical Product and Service Solutions (SPSS).....	43
2.6.	Skala Likert	43
2.7.	Uji Validitas.....	44
2.8.	Uji Reliabilitas.....	45
2.9.	Gap Analysis (Analisis Kesenjangan)	45
2.10.	Penelitian Terkait.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1.	Tahapan Penelitian	49
3.2.	Kegiatan Penelitian.....	49
3.2.1.	Studi Literatur.....	49
3.2.2.	Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	50
3.2.3.	Identifikasi <i>IT Related Goals</i>	50
3.2.4.	Identifikasi <i>Control Objective</i>	50
3.2.5.	Kuesioner, Wawancara, dan Observasi.....	50
3.2.6.	Pengambilan Data	56
3.2.7.	Perhitungan <i>Capability Level</i>.....	57
3.2.8.	Analisis Gap.....	57
3.2.9.	Rekomendasi	57
3.3.	Alat Bantu Penelitian.....	57
3.4.	Jadwal Rencana Penelitian	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1.	Gambaran Umum Instansi.....	59
4.1.1.	Sejarah Bank Mandiri	59
4.2.	Visi dan Misi Bank Mandiri Cabang	59
4.2.1.	Visi	59
4.2.2.	Misi	59
4.3.	Struktur Organisasi	59
4.3.1.	Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	59
4.3.2.	Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Kebon Sirih.....	61
4.4.	Gambaran Aplikasi Livin' by Mandiri	61
4.5.	Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	70

4.6.	Identifikasi IT-Related Goals.....	71
4.7.	Identifikasi Proses Kontrol COBIT 5 dengan IT-Related Goals.....	75
4.8.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	78
4.8.1	Uji Validitas Kuesioner	79
4.8.2	Uji Reliabilitas	79
4.9.	RACI Chart	79
4.10.	Nilai Capability Level Process COBIT 5	83
4.10.1	Pemetaan Responden.....	84
4.11.	Penghitungan <i>Capability Level Process COBIT 5</i>.....	84
4.11.1	Proses APO01	84
4.11.2	Proses APO02	85
4.11.3	Proses APO04	86
4.11.4	Proses APO08	87
4.11.5	Proses APO09	88
4.11.6	Proses APO10	89
4.11.7	Proses APO11	90
4.11.8	Proses APO12	91
4.11.9	Proses APO13	92
4.11.10	Proses DSS02	93
4.11.11	Proses DSS03	94
4.11.12	Proses DSS04	95
4.11.13	Proses DSS05	96
4.11.14	Proses DSS06	97
4.11.15	Perhitungan rata-tara <i>Capability Level</i>	98
4.12.	Gap Analysis	100
4.13.	Rekomendasi	101
BAB V PENUTUP.....		106
5.1.	Kesimpulan.....	106
5.2.	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....		108
LAMPIRAN.....		2

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Simbol Tahapan Penelitian	xvi
Tabel 2 Enterprise Goals	10
Table 3 Komponen IT Related Goals	13
Tabel 4 Proses pada COBIT 5.0	16
Tabel 5 <i>Align, Plan and Organize</i> (APO)	20
Tabel 6 <i>Build, Acquare, and Implement</i> (BAI)	26
Tabel 7 <i>Deliver, Service and Support</i> (DSS)	30
Tabel 8 <i>Monitor, Evaluate and Assess</i> (MEA)	35
Tabel 9 RACI Chart	39
Tabel 10 Format Jawaban Responden	43
Tabel 11 Penelitian Terkait	46
Tabel 12 Rancangan Indikator Pernyataan	51
Tabel 13 Rencana Penelitian	58
Tabel 14 Komponen Enterprise Goals	70
Table 15 Identifikasi Enterprise Goals dengan IT-Related Goals	72
Tabel 16 Komponen IT Related Goals	74
Table 17 Identifikasi Proses Kontrol COBIT 5 dengan IT-Related Goals	75
Tabel 18 RACI Chart	80
Tabel 19 Keterangan Skala Hasil Penilaian	83
Tabel 20 Gap Analysis	100
Tabel 21 Rekomendasi	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Evolusi COBIT	8
Gambar 2 5 Prinsip pada COBIT 5	9
Gambar 3 Pemetaan Enterprise dengan IT Related Goals	12
Gambar 4 Pemetaan IT Related Goals dengan Proses pada COBIT 5.0.....	15
Gambar 5 Proses pada COBIT 5.0.....	16
Gambar 6 Tahap Penelitian.....	49
Gambar 7 Struktur Organisasi Bank Mandiri	60
Gambar 8 Struktur Organisasi Bank Mandiri Cabang Kebon Sirih.....	61
Gambar 9 Halaman Login Livin' by Mandiri.....	61
Gambar 10 Halaman Utama.....	62
Gambar 11 Halaman Transfer.....	63
Gambar 12 Halaman Bayar.....	64
Gambar 13 Halaman Beli.....	65
Gambar 14 Halaman e-Money	65
Gambar 15 Halaman Link Aja.....	66
Gambar 16 Halaman Transaksi Tertunda	67
Gambar 17 Halaman Favorit.....	68
Gambar 18 Slide Menu	69
Gambar 19 Halaman Feed	70
Gambar 20 Template Hasil Pencapaian Capability Level	84
Gambar 21 Hasil Pengukuran Proses APO01	85
Gambar 22 Hasil Pengukuran Proses APO02.....	86
Gambar 23 Hasil Pengukuran Proses APO04.....	87
Gambar 24 Hasil Pengukuran Proses APO08.....	88
Gambar 25 Hasil Pengukuran Proses APO09.....	89
Gambar 26 Hasil Pengukuran Proses APO10.....	90
Gambar 27 Hasil Pengukuran Proses APO11.....	91
Gambar 28 Hasil Pengukuran Proses APO12.....	92
Gambar 29 Hasil Pengukuran Proses APO13.....	93
Gambar 30 Hasil Pengukuran Proses DSS02	94
Gambar 31 Hasil Pengukuran Proses DSS03	95
Gambar 32 Hasil Pengukuran Proses DSS03	96
Gambar 33 Hasil Pengukuran Proses DSS03	97
Gambar 34 Hasil Pengukuran Proses DSS03	98
Gambar 35 Grafik Hasil Capability Level	99
Gambar 36 Chart Capability Level GAP Analysis	101
Gambar 37 Rekomendasi fitur Tanya Mandiri	104
Gambar 38 Live Chat Tanya Mandiri	105

DAFTAR RUMUS

(2. 1) Rumus Slovin	7
(2. 2) Rumus Capability Level	36
(2. 3) Rumus Rata-Rata.....	37
(2. 4) Rumus Uji Validitas	44
(2. 5) Rumus Uji Reliabilitas	45
(2. 6) Rumus Gap.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Kuesioner
- Lampiran 2 R Tabel
- Lampiran 3 Uji Validitas APO
- Lampiran 4 Uji Validitas DSS
- Lampiran 5 Case Processing Summary
- Lampiran 6 Reliability Statistics
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 Turnitin
- Lampiran 8 Data Isian Kuesioner

DAFTAR SIMBOL

1. Simbol Tahapan Penelitian

Tabel 1 Daftar Simbol Tahapan Penelitian

No	Nama	Simbol	Penjelasan
1.	<i>Start/end</i>		Berfungsi untuk memulai (<i>start</i>) atau mengakhiri(<i>stop</i>) suatu kegiatan
2.	<i>Arus Flow Direction</i>		Untuk menjelaskan arus prosedur dari atas kebawah maupun dari kanan kekiri dan berlaku sebaliknya yang sering juga disebut sebagai <i>connecting line</i> .
3.	<i>Processing</i>		Digunakan untuk pemrosesan data oleh <i>user</i> maupun komputer (sistem).
4.	<i>Input-Output</i>		Digunakan untuk mendeskripsikan data yang digunakan.