

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dalam era teknologi yang berkembang dengan cepat ini, segala sesuatu dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Peran penerapan teknologi informasi ini sangat penting bagi perusahaan atau organisasi yang ada saat ini. Hal ini berkaitan dengan kinerja dan proses pengelolaan yang ada pada perusahaan. Manfaat dari teknologi yang berkembang saat ini telah dirasakan berbagai perusahaan dan organisasi, salah satunya perbankan. Salah satu manfaat yang paling signifikan bagi instansi perbankan adalah proses transaksi *mobile* dengan tingkat keamanan yang tinggi dan layanan yang cepat.

Salah satu penerapan teknologi informasi yang sudah diterapkan oleh perbankan yaitu *Mobile Banking* (m-Banking). *m-Banking* menjadi teknologi yang sangat membantu banyak pihak dalam aktivitas perusahaan maupun perorangan agar lebih cepat dan mudah. *M-Banking* dibuat bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja secara cepat, mudah dan aman. Salah satu instansi perbankan yang menggunakan *m-Banking* adalah Bank Mandiri, yaitu aplikasi Livin' by Mandiri. Bank Mandiri merupakan salah satu Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara). Aplikasi Livin' by Mandiri merupakan fasilitas yang diberikan Bank Mandiri sebagai layanan agar dapat memudahkan nasabah Bank Mandiri dalam melakukan proses transaksi. Aplikasi Livin' by Mandiri dapat diakses menggunakan *smartphone*.

COBIT (Control Objective for Information and Related Technology) merupakan *Framework* yang sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan di dunia. *Framework* ini dikembangkan oleh ISACA (Information System and Control Association). COBIT 5 merupakan *framework* yang memiliki *domain-domain* yang dapat digunakan untuk membantu instansi dalam mencapai tujuan dengan manajemen teknologi informasi yang efektif. Salah satu dari berbagai jenis instansi adalah

perbankan. Pengukuran yang dilakukan akan menggunakan domain APO (Align, Plan and Organize) dan DSS (Deliver, Service and Support) berpengaruh pada sistem Livin' by Mandiri. Domain dan sub-domain APO (Align, Plan and Organize) dan DSS (Deliver, Service and Support) digunakan karena untuk melihat hasil penelitian ini dari sudut pandang nasabah Bank Mandiri.

Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS PENGGUNA APLIKASI LIVIN’ BY MANDIRI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5.0 PADA WILAYAH KEBON SIRIH”** untuk mengetahui manfaat dan sejauh mana penerapan dari aplikasi Livin by Mandiri dengan melihat dari sisi Nasabah Mandiri sebagai pengguna *m-Banking* Livin by Mandiri sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kapabilitas yang diharapkan pada layanan *m-Banking* Bank Mandiri sehingga menghasilkan rekomendasi untuk mengoptimalkan kualitas layanan *m-Banking* Livin by Mandiri Bank Mandiri.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dirumuskan permasalahan bagaimana mengetahui *Capability Level* dan *gap* pada APO (Align, Plan and Organize) dan DSS (Deliver, Service and Support) pada Aplikasi Livin' by Mandiri di Bank Mandiri sehingga bisa meningkatkan kapabilitas aplikasi Livin' by Mandiri?

## **1.3. Ruang Lingkup**

Permasalahan dibatasi terhadap beberapa pembahasan berikut :

- a. Penelitian berfokus pada aplikasi Livin' by Mandiri
- b. Lingkungan yang diteliti adalah Kelurahan Kebon Sirih
- c. Penelitian ini tidak melakukan perancangan aplikasi
- d. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi, dokumen pendukung, kuesioner, wawancara, dan observasi.

- e. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Framework* COBIT 5 *domain* APO (Align, Plan and Organize) dan DSS ( Deliver, Service and Support)

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dirumuskan tujuan penelitian ini untuk mengetahui *Capability Level* dan *gap analysis* dengan menggunakan domain APO ( *Align, Plan and Organize*) dan DSS ( *Deliver, Service and Support*) pada Aplikasi Livin' by Mandiri di Bank Mandiri Area Kebon Sirih.

##### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

- a. Memberikan gambaran tentang penggunaan COBIT 5 (Control Objective for Information and Related Technology) untuk mendapat *capabilty level* dan *gap analysis*.
- b. Dapat membantu memberikan rekomendasi kepada pihak Bank Mandiri khususnya Bank Mandiri Area Kebon Sirih guna meningkatkan kapabilitas aplikasi Livin' by Mandiri.

#### **1.5. Luaran Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat menghasilkan *capability* dan *gap* yang akan dihitung dan memberikan rekomendasi atau saran yang ditujukan pada Livin' by Mandiri terkait dengan pengembangan sistem.

#### **1.6. Sistematika Penelitian**

Berikut adalah sistematika penelitian dalam makalah Tugas Akhir:

##### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini mendefinisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup, luaran yang diharapkan dan sistematika penelitian.

## BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian teori-teori yang mendasari penelitian secara detail, berupa pengertian sistem informasi, aplikasi mobile, android, populasi, sampel, IBM SPSS, skala likert, uji validitas, uji realibilitas, dan penelitian terkait.

## BAB 3: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian, kegiatan penelitian;identifikasi masalah, pengumpulan data, Analisa data, populasi dan sampel, alat bantu penelitian dan jadwal rencana penelitian.

## BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Bank Mandiri dan Bank Mandiri area Kebon Sirih, gambaran umum objek penelitian, analisis data kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, uji capability level, analisa gap dan penyusunan rekomendasi.

## BAB 5 : KESIMPULAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.