

ANALISIS TINGKAT KAPABILITAS APLIKASI *MOBILE BANKING* MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 2019 (STUDI KASUS: BANK CIMB NIAGA BINTARO)

Adhira Thaskia Salsabilla

ABSTRAK

Aplikasi OCTO Mobile sebagai platform *mobile banking* unggulan dari Bank CIMB Niaga, terus mengalami peningkatan jumlah pengguna. Oleh karena itu, Bank CIMB Niaga terus berupaya meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Bank CIMB Niaga mengidentifikasi potensi penggunaan teknologi terbaru untuk menjadi layanan perbankan digital yang menawarkan fitur lengkap supaya dapat melayani berbagai aktivitas keuangan nasabah. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 sebagai pedoman untuk mengukur tingkat kapabilitas dari aplikasi OCTO Mobile. Dimensi proses yang digunakan pada penelitian ini berfokus pada proses APO (*Align, Plan and Organize*) yakni pada proses APO12 dan APO13, proses BAI (*Build, Acquire and Implement*) yakni pada proses BAI10, serta proses DSS (*Deliver, Service and Support*) pada proses DSS02, DSS03, dan DSS04. Dengan melibatkan 400 responden, hasil penelitian menunjukkan pengukuran terhadap APO12 berada pada level 2, APO13 pada level 2, BAI10 pada level 2, DSS02 pada level 2, DSS03 pada level 2, dan DSS04 pada level 3. Sehingga didapatkan bahwa rata-rata kapabilitas proses-proses yang dievaluasi berada pada level 2 (*Managed*) untuk proses APO12, APO13, BAI10, DSS02, DSS03, dan DSS04 sementara target yang diharapkan adalah mencapai level 4. Berdasarkan hasil tersebut dan masukan dari kuisioner, peneliti menyusun rekomendasi, termasuk rancangan antarmuka pengguna (*user interface*) untuk aplikasi OCTO Mobile. Rekomendasi deskriptif mencakup peningkatan tampilan, fitur, layanan pengguna, keamanan, dan pemantauan pemeliharaan. Peneliti memberikan saran terkait antarmuka pengguna (UI) aplikasi OCTO Mobile untuk mengatasi kelemahan yang teridentifikasi. Ini meliputi perbaikan halaman landing dengan menambahkan fast menu untuk akses cepat ke *e-wallet*, QRIS, pengisian saldo pulsa, dan transaksi tanpa kartu. Rekomendasi juga termasuk pengenalan fitur *pop-up* pesan *error* untuk kesalahan *input* User ID, serta integrasi fitur login biometrik untuk meningkatkan keamanan akses aplikasi. Selain itu, disarankan untuk menyediakan fitur "Riwayat Saya" yang dapat diakses langsung dari halaman utama untuk mempermudah pengguna dalam melacak histori transaksi mereka. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan pengalaman pengguna aplikasi OCTO Mobile dapat meningkat secara signifikan melalui peningkatan kemudahan akses, navigasi yang intuitif, dan peningkatan keamanan.

Kata Kunci: COBIT 2019, OCTO Mobile, *Mobile Banking*

CAPABILITY LEVEL ANALYSIS OF MOBILE BANKING APPLICATION USING COBIT 2019 FRAMEWORK (CASE STUDY: BANK CIMB NIAGA BINTARO)

Adhira Thaskia Salsabilla

ABSTRACT

OCTO Mobile application as the flagship mobile banking platform of Bank CIMB Niaga, continues to experience an increase in the number of users. Therefore, Bank CIMB Niaga continues to improve the quality of its mobile banking services to meet the needs and expectations of its users. Bank CIMB Niaga identifies the potential use of the latest technology to become a digital banking service that offers complete features in order to serve various customer financial activities. This research uses the COBIT 2019 framework as a guide to measure the capability level of the OCTO Mobile application. The process dimensions used in this research focus on the APO (Align, Plan and Organize) process, which is in the APO12 and APO13 processes, the BAI (Build, Acquire and Implement) process in the BAI10 process, and the DSS (Deliver, Service and Support) process in the DSS02, DSS03, and DSS04 processes. By involving 400 respondents, the results showed that the measurement of APO12 is at level 2, APO13 at level 2, BAI10 at level 2, DSS02 at level 2, DSS03 at level 2, and DSS04 at level 3. So, it is found that the average capability of the processes evaluated is at level 2 (Managed) for the APO12, APO13, BAI10, DSS02, DSS03, and DSS04 processes, while the expected target is to reach level 4. Based on these results and feedback from the questionnaires, the researcher developed recommendations, including a user interface design for the OCTO Mobile application. Descriptive recommendations include improving appearance, features, user services, security, and monitoring maintenance. The researcher provided suggestions related to the user interface (UI) of the OCTO Mobile app to address the identified weaknesses. This includes improving the landing page by adding a fast menu for quick access to e-wallet, QRIS, top-up, and cardless transactions. Recommendations also include the introduction of an error message pop-up feature for User ID input errors, as well as the integration of a biometric login feature to improve app access security. In addition, it is recommended to provide a "My History" feature that can be accessed directly from the main page to make it easier for users to track their transaction history. By implementing these recommendations, it is expected that the user experience of the OCTO Mobile app can be significantly improved through increased ease of access, intuitive navigation, and enhanced security.

Keywords: COBIT 2019, OCTO Mobile, Mobile Banking