



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

SKRIPSI

ADHIRA THASKIA SALSABILLA

2010512064

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

ADHIRA THASKIA SALSABILLA

2010512064

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adhira Thaskia Salsabilla

NIM : 2010512064

Tanggal : 1 Juli 2024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan berlaku.

Jakarta, 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Adhira Thaskia Salsabilla)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Adhira Thaskia Salsabilla

NIM : 2010512064

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-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Tingkat Kapabilitas Aplikasi *Mobile Banking* Menggunakan *Framework* COBIT 2019 (Studi Kasus: Bank Cimb Niaga Bintaro)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 1 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Adhira Thaskia Salsabilla

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Adhira Thaskia Salsabilla

NIM : 2010512064

Program Studi : S1 – Sistem Informasi

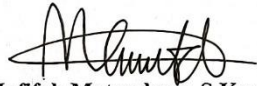
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kapabilitas Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Framework COBIT 2019 (Studi Kasus: Bank CIMB Niaga Bintaro)

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



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

Penguji 1



Nur Hafifah Matondang, S.Kom., M.M.,

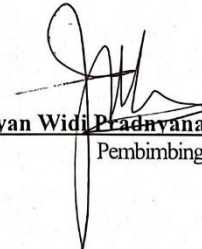
M.T.I.

Penguji 2



Theresia Wati, S.Kom, MTI.

Pembimbing 1



I Wyan Widi Pradnyana, S.Kom., MTI.

Pembimbing 2



Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM

Dekan



Anita Muliawati, S.Kom., MTI.

Ketua Program Studi S1 Sistem
Informasi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 4 Juni 2024

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir/ skripsi ini dengan judul "Analisis Tingkat Kapabilitas Aplikasi *Mobile Banking* Menggunakan *Framework* COBIT 2019 (Studi Kasus: Bank CIMB Niaga Bintaro)."

Tulisan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyusun penelitian tugas akhir/ skripsi. Penyusunan laporan ini telah berjalan dengan lancar berkat kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua yang telah membantu, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Ibu Theresia Wati, S.Kom., MTI. selaku Dosen Pembimbing 1 Penelitian Tugas Akhir/ Skripsi.
4. Bapak I Wayan Widi Pradnyana, S.Kom., MTI. selaku Dosen Pembimbing 2 Penelitian Tugas Akhir/ Skripsi.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang yang melimpah.
6. Teman-teman dan orang terdekat atas semua semangat dan doa yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini mungkin memiliki beberapa kekurangan. Penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik demi perbaikan dan pengembangan sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat serta bisa dikembangkan lebih lanjut.

Jakarta, 30 April 2024

Adhira Thaskia Salsabilla

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Luaran yang diharapkan.....	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Sistem Informasi	8
2.2. Aplikasi Berbasis <i>Mobile</i>	9
2.3. <i>Mobile Banking</i>	10
2.4. OCTO Mobile	10
2.5. <i>Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)</i>	11
2.5.1. COBIT 2019.....	12
2.5.2. Prinsip-Prinsip dalam COBIT 2019	12
2.5.3. Komponen Tata Kelola dalam COBIT 2019.....	15
2.5.4. Area Fokus COBIT 2019	16
2.5.5. Faktor Desain COBIT 2019	16
2.5.6. Penilaian Kinerja dalam COBIT 2019	28
2.5.7. Domain dan Proses Tata Kelola dalam COBIT 2019	31

2.6. RACI <i>Chart</i>	36
2.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	37
2.7.1. Populasi.....	37
2.7.2. Sampel	38
2.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
2.8.1. Uji Validitas	39
2.8.2. Uji Reliabilitas	40
2.9. Skala Likert	41
2.10. <i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS).....	42
2.11. <i>GAP Analysis</i>	43
2.12. Penelitian Terdahulu.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1. Tahap Penelitian	54
3.2. Kegiatan Penelitian	55
3.2.1. Identifikasi Masalah.....	55
3.2.2. Pengumpulan Data.....	55
3.2.3. Penentuan Populasi dan Sampel	56
3.2.4. Pengambilan Data	58
3.2.5. Penilaian <i>Capability Level</i>	72
3.2.6. Analisis Gap.....	73
3.2.7. Rekomendasi.....	73
3.2.8. Kesimpulan	73
3.3. Alat Bantu Penelitian	74
3.4. Waktu dan Tempat Penelitian.....	74
3.4.1. Waktu Penelitian	74
3.4.2. Tempat Penelitian.....	74
3.5. Jadwal Rencana Penelitian.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1. Profil Umum Perusahaan	76
4.1.1. Sejarah Bank CIMB Niaga	76
4.1.2. Visi dan Misi Bank CIMB Niaga.....	77
4.1.3. Lokasi.....	77
4.2. Struktur Organisasi Bank CIMB Niaga	77
4.3. Gambaran Sistem Berjalan Aplikasi OCTO Mobile.....	79

4.4. Identifikasi <i>Enterprise Goals</i>	92
4.5. Identifikasi <i>Alignment Goals</i>	94
4.6. Identifikasi <i>Governance and Management Objectives</i>	98
4.7. Menetapkan <i>Objective Process</i> Menggunakan COBIT 2019 <i>Design Toolkit</i>	104
4.7.1. <i>Design Factor 1</i> – Strategi Perusahaan.....	104
4.7.2. <i>Design Factor 2</i> – Tujuan Perusahaan	105
4.7.3. <i>Design Factor 3</i> – Profil Risiko.....	107
4.7.4. <i>Design Factor 4</i> – Permasalahan Terkait TI	109
4.7.5. <i>Design Factor 5</i> – Lanskap Ancaman.....	112
4.7.6. <i>Design Factor 6</i> – Persyaratan Kepatuhan	113
4.7.7. <i>Design Factor 7</i> – Peran TI	114
4.7.8. <i>Design Factor 8</i> – Model Pengadaan untuk TI.....	115
4.7.9. <i>Design Factor 9</i> – Metode Implementasi TI.....	116
4.7.10. <i>Design Factor 10</i> – Strategi Adopsi Teknologi.....	118
4.7.11. <i>Design Factor 11</i> – Ukuran Perusahaan.....	119
4.7.12. Hasil <i>IT Governance Design</i>	119
4.8. RACI Chart	120
4.9. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	122
4.10. Perhitungan Tingkat Kapabilitas Proses COBIT 2019	125
4.10.1. Perhitungan Proses APO12	125
4.10.2. Perhitungan Proses APO13	127
4.10.3. Perhitungan Proses BAI10	128
4.10.4. Perhitungan Proses DSS02.....	130
4.10.5. Perhitungan Proses DSS03.....	132
4.10.6. Perhitungan Proses DSS04.....	133
4.11. Perhitungan Rata-rata Nilai Tingkat Kapabilitas	135
4.12. Analisis Kesenjangan	135
4.13. Rekomendasi Deskriptif	137
4.14. Rekomendasi User Interface.....	141
BAB V PENUTUP.....	146
5.1. Kesimpulan	146
5.2. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	148
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	151

LAMPIRAN	152
Lampiran 1. Log Book Bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi	152
Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Riset Tugas Akhir/ Skripsi	154
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian Tugas Akhir/ Skripsi	155
Lampiran 4. Formulir Bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi	156
Lampiran 5. Data Hasil Penyebaran Kuisisioner	157
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	173
Lampiran 7. Dokumentasi Setelah Wawancara dengan Pegawai Bank CIMB Niaga ...	174
Lampiran 8. Hasil Pengecekan Turnitin	175

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Strategi Perusahaan dalam Faktor Desain COBIT 2019.....	17
Tabel 2.2. Tujuan Perusahaan dalam Faktor Desain COBIT 2019	18
Tabel 2.3. Kategori Risiko dalam Faktor Desain COBIT 2019	19
Tabel 2.4. Permasalahan TI dalam Faktor Desain COBIT 2019	20
Tabel 2.5. Lanskap Ancaman dalam Faktor Desain COBIT 2019.....	22
Tabel 2.6. Persyaratan Kepatuhan dalam Faktor Desain COBIT 2019	23
Tabel 2.7. Peran TI dalam Faktor Desain COBIT 2019.....	23
Tabel 2.8. Model Pengadaan TI dalam Faktor Desain COBIT 2019	25
Tabel 2.9. Metode Implementasi TI dalam Faktor Desain COBIT 2019.....	25
Tabel 2.10. Strategi Adopsi Teknologi dalam Faktor Desain COBIT 2019.....	27
Tabel 2.11. Ukuran Perusahaan dalam Faktor Desain COBIT 2019	28
Tabel 2.12. Tingkat Kapabilitas dalam COBIT 2019	30
Tabel 2.13. Dimensi Proses Domain COBIT 2019.....	34
Tabel 2.14. Format Skala Likert	42
Tabel 2.15. Referensi Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1. Rancangan Pernyataan Proses Align, Plan and Organise	59
Tabel 3.2. Rancangan Pernyataan Proses Build, Acquire and Implement.....	61
Tabel 3.3. Rancangan Pernyataan Proses Deliver, Service and Support	63
Tabel 3.4. Pemetaan Usia Responden.....	68
Tabel 3.5. Pemetaan Domisili Responden	70
Tabel 3.6. Pemetaan Frekuensi Penggunaan OCTO Mobile	72
Tabel 3.7. Jadwal Rencana Penelitian.....	75
Tabel 4.1. Pemetaan Enterprise Goals	93
Tabel 4.2. Hasil Pemetaan Enterprise Goals.....	94
Tabel 4.3. Pemetaan Alignment Goals.....	95
Tabel 4.4. Hasil Pemetaan Alignment Goals	97
Tabel 4.5. Pemetaan Governance and Management Objectives (GMO).....	99
Tabel 4.6. Kepentingan Strategi Perusahaan.....	104
Tabel 4.7. Kepentingan Tujuan Perusahaan.....	105
Tabel 4.8. Kepentingan Profil Risiko.....	107
Tabel 4.9. Kepentingan Permasalahan Terkait TI.....	109
Tabel 4.10. Kepentingan Lanskap Ancaman.....	113

Tabel 4.11. Kepentingan Persyaratan Kepatuhan	113
Tabel 4.12. Kepentingan Peran TI	115
Tabel 4.13. Kepentingan Model Pengadaan untuk TI.....	116
Tabel 4.14. Kepentingan Metode Implementasi TI	117
Tabel 4.15. Kepentingan Strategi Adopsi Teknologi	118
Tabel 4.16. RACI Chart	120
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas	123
Tabel 4.18. Case Processing Summary	124
Tabel 4.19. Hasil Uji Reliabilitas	125
Tabel 4.20. Hasil Perhitungan Kapabilitas Proses APO12	125
Tabel 4.21. Hasil Perhitungan Maturity Proses APO12.....	126
Tabel 4.22. Hasil Perhitungan Kapabilitas Proses APO13	127
Tabel 4.23. Hasil Perhitungan Maturity Proses APO13.....	128
Tabel 4.24. Hasil Perhitungan Kapabilitas Proses BAI10	129
Tabel 4.25. Hasil Perhitungan Maturity Proses BAI10.....	129
Tabel 4.26. Hasil Perhitungan Kapabilitas Proses DSS02.....	130
Tabel 4.27. Hasil Perhitungan Maturity Proses DSS02	131
Tabel 4.28. Hasil Perhitungan Kapabilitas Proses DSS03	132
Tabel 4.29. Hasil Perhitungan Maturity Proses DSS03	133
Tabel 4.30. Hasil Perhitungan Kapabilitas Proses DSS04.....	134
Tabel 4.31. Hasil Perhitungan Maturity Proses DSS04	134
Tabel 4.32. Hasil Gap Analysis.....	136
Tabel 4.33. Matriks Rekomendasi	137
Tabel 4.34. Rekomendasi Deskriptif.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Survei Implementasi Teknologi Digital oleh Perbankan Indonesia.....	2
Gambar 2.1. Prinsip Sistem Tata Kelola dalam COBIT 2019	13
Gambar 2.2. Prinsip Kerangka Tata Kelola dalam COBIT 2019.....	14
Gambar 2.3. Komponen Tata Kelola dalam COBIT 2019.....	15
Gambar 2.4. Faktor-Faktor Desain dalam COBIT 2019.....	16
Gambar 2.5. Maturity Level dalam COBIT 2019.....	30
Gambar 2.6. Domain dan Proses dalam COBIT 2019	32
Gambar 2.7. R Tabel	40
Gambar 3.1. Diagram Alir Tahap Penelitian.....	54
Gambar 3.2. Diagram Usia Responden	68
Gambar 3.3. Diagram Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 3.4. Diagram Domisili Responden.....	70
Gambar 3.5. Diagram Lama Penggunaan OCTO Mobile.....	71
Gambar 3.6. Diagram Frekuensi Penggunaan OCTO Mobile	72
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank CIMB Niaga	78
Gambar 4.2. Halaman Landing	79
Gambar 4.3. Halaman Login.....	80
Gambar 4.4. Pop-up Daftar Akun OCTO Mobile.....	81
Gambar 4.5. Pop-up Buka Rekening Perdana Nasabah.....	81
Gambar 4.6. Halaman Daftar Pilihan Produk CIMB Niaga	82
Gambar 4.7. Halaman Beranda (Home)	83
Gambar 4.8. Halaman Rekening Nasabah	84
Gambar 4.9. Halaman Tanya OCTO.....	84
Gambar 4.10. Halaman Pengaturan	85
Gambar 4.11. Fitur Pembayaran QRIS	86
Gambar 4.12. Halaman Menu Transfer	87
Gambar 4.13. Halaman Menu Tagihan & Isi Ulang	87
Gambar 4.14. Halaman Menu Transaksi Tanpa Kartu.....	88
Gambar 4.15. Halaman Promosi.....	89
Gambar 4.16. Halaman Menu Travel Concierge	89
Gambar 4.17. Halaman Menu Daftar & Investasi	90
Gambar 4.18. Halaman Kode Promosi	90

Gambar 4.19. Halaman Menu BI FAST	91
Gambar 4.20. Halaman Fitur Notifikasi	92
Gambar 4.21. Diagram Mapping Alignment Goals	97
Gambar 4.22. Diagram Mapping GMO: Evaluate, Direct and Monitor	101
Gambar 4.23. Diagram Mapping GMO: Align, Plan and Organize	102
Gambar 4.24. Diagram Mapping GMO: Build, Acquire and Implement	102
Gambar 4.25. Diagram Mapping GMO: Deliver, Service and Support	103
Gambar 4.26. Diagram Mapping GMO: Monitor, Evaluate and Assess	103
Gambar 4.27. Grafik Strategi Perusahaan	105
Gambar 4.28. Grafik Tujuan Perusahaan.....	107
Gambar 4.29. Grafik Profil Risiko.....	109
Gambar 4.30. Grafik Permasalahan Terkait TI.....	112
Gambar 4.31. Grafik Lanskap Ancaman	113
Gambar 4.32. Grafik Persyaratan Kepatuhan	114
Gambar 4.33. Grafik Peran TI	115
Gambar 4.34. Grafik Model Pengadaan untuk TI.....	116
Gambar 4.35. Grafik Metode Implementasi TI	117
Gambar 4.36. Grafik Strategi Adopsi Teknologi	118
Gambar 4.37. Hasil Analisis Design Factor.....	119
Gambar 4.38. Diagram Grafik Gap Analysis.....	136
Gambar 4.39. Rekomendasi Tampilan Fast Menu.....	142
Gambar 4.40. Rekomendasi Tampilan Pop-up Pesan Error User ID.....	143
Gambar 4.41. Rekomendasi Tampilan Fitur Login Biometrik	144
Gambar 4.42. Rekomendasi Tampilan Menu Riwayat Saya	145