

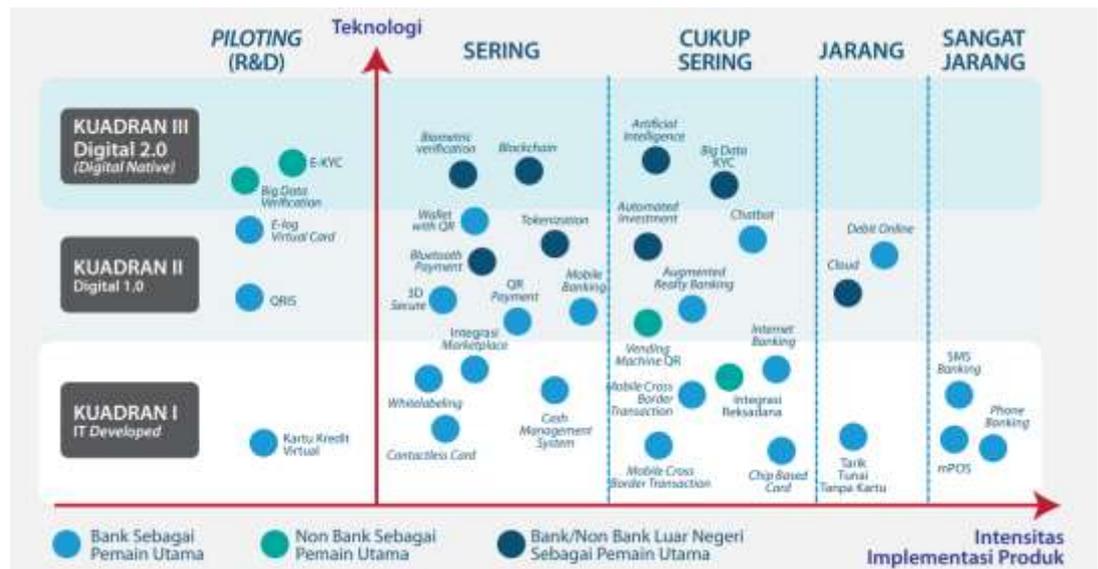
BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi adalah salah satu bagian yang sulit dipisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari, termasuk dalam dunia perbankan. Saat ini, hampir semua bank telah menawarkan layanan *mobile banking* yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan cepat melalui aplikasi *mobile*. Penggunaan aplikasi *mobile banking* memberi kemudahan bagi para nasabah untuk melakukan berbagai kegiatan transaksi perbankan hanya dengan melalui gawai pintar mereka, seperti mengirim uang ke orang lain, membayar tagihan, dan lain sebagainya. Aplikasi *mobile banking* menjadi semakin populer karena memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan perbankan dengan mudah dan nyaman tanpa harus datang ke bank atau ATM. Selain itu, nasabah juga dapat memantau transaksi keuangannya secara *real-time* dan melindungi privasinya.

Praktik *mobile banking* ini jelas mengubah strategi bank dalam operasionalnya. Bank dapat meningkatkan kecepatan dan jangkauan layanan dalam operasional perbankan (Fadlan dan Dewantara, 2018). Nilai transaksi *digital banking* tumbuh 28,72 persen dibandingkan tahun sebelumnya menjadi Rp52.545,8 triliun. Bank Indonesia memprediksi nilai transaksi *digital banking* di 2023 juga akan meningkat hingga 22,13 persen mencapai Rp64.175,1 triliun (Wisnubroto, 2023). Arus digitalisasi ekonomi dan keuangan yang terus meningkat seiring waktu menuntut instansi perbankan mau tidak mau untuk melakukan inovasi dan bertransformasi guna mempertahankan peran dan posisinya sebagai perantara terpenting dalam sistem keuangan dan sebagai poros sentral kebijakan moneter. Tuntutan ini muncul karena menguatnya peran non-bank di sektor keuangan. Agar tetap kompetitif, bank harus mampu berubah dan berkembang melalui transformasi digital secara *end-to-end* (Bank Indonesia, 2019).

Didapat dari hasil survei implementasi teknologi digital oleh perbankan Indonesia dalam cetak biru sistem pembayaran Indonesia 2025, penggunaan *mobile banking* yang termasuk dalam penerapan Digital 1.0 tergolong pada kategori Sering untuk intensitas implementasi produk perbankan dimana bank menjadi pemain utamanya.



Gambar 1.1. Survei Implementasi Teknologi Digital oleh Perbankan Indonesia (Sumber: (Bank Indonesia, 2019))

Pertumbuhan transaksi *digital banking* dirasakan sejumlah perusahaan di industri perbankan, salah satunya PT Bank CIMB Niaga Tbk (CIMB Niaga). Jumlah pengguna mobile banking PT Bank CIMB Niaga Tbk yaitu OCTO Mobile terus bertambah. Per 30 September 2022, tercatat jumlahnya ada 2,8 juta pengguna aktif (Mayasari, 2022). PT Bank CIMB Niaga Tbk melakukan perubahan aplikasi “Go Mobile” menjadi “OCTO Mobile” pada tahun 2020. Inisiatif ini menandai transformasi salah satu platform digital CIMB Niaga dari aplikasi *mobile banking* menjadi layanan perbankan digital yang menawarkan fitur lengkap seperti *super app* untuk melayani berbagai aktivitas keuangan nasabah (CIMB Niaga, 2020). Peningkatan yang dilakukan juga menunjukkan semakin tingginya

antusiasme nasabah untuk menggunakan fitur-fitur OCTO Mobile (Kholisdinuka, 2022).

Namun, dengan meningkatnya penggunaan *mobile banking*, muncul berbagai tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utamanya adalah mengenali dan mengelola berbagai risiko yang mungkin muncul. Hal ini melibatkan penilaian dampak dari ancaman potensial dan penerapan langkah-langkah mitigasi yang sesuai. Selain itu, menjaga keamanan data dan transaksi pengguna juga menjadi prioritas penting. Ini memastikan bahwa semua informasi pribadi dan keuangan yang diproses oleh aplikasi *mobile banking* terlindungi dari akses yang tidak sah dan kerentanan keamanan lainnya.

Pengelolaan konfigurasi aplikasi harus dilakukan dengan cermat untuk mencegah masalah teknis dan memastikan kinerja aplikasi yang optimal. Kualitas dan keandalan layanan yang disediakan oleh aplikasi *mobile banking* juga harus terus dipantau dan dikelola dengan baik. Penyedia layanan perlu memastikan bahwa aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta memberikan pengalaman yang positif secara konsisten.

Selain itu, penanganan masalah dan insiden yang terjadi dalam operasional *mobile banking* juga merupakan aspek penting lainnya. Saat masalah terjadi, respons yang cepat dan efektif diperlukan untuk meminimalkan dampak negatif pada pengguna. Proses ini melibatkan identifikasi penyebab masalah, penyelesaian masalah, dan penerapan solusi yang efektif untuk mencegah terulangnya insiden serupa di masa mendatang.

Penggunaan COBIT 2019 dalam penelitian ini dipilih karena COBIT 2019 adalah kerangka kerja yang dirancang khusus untuk mengelola dan mengontrol teknologi informasi dalam sebuah organisasi. COBIT 2019 menyediakan pedoman, prinsip, dan pengukuran standar yang memungkinkan penilaian yang komprehensif dan obyektif terhadap kapabilitas aplikasi *mobile banking*, termasuk OCTO Mobile Bank CIMB Niaga. Dengan menggunakan COBIT 2019, penelitian ini akan memberikan

dasar yang kokoh untuk mengevaluasi aplikasi *mobile banking* secara menyeluruh dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Oleh karena itu, dengan tujuan untuk memahami manfaat dan tingkat penerapan aplikasi OCTO Mobile dari perspektif nasabah CIMB Niaga sebagai acuan untuk menilai kemampuan layanan *mobile banking* Bank CIMB Niaga, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan OCTO Mobile, peneliti bermaksud untuk melakukan sebuah studi dengan judul "**Analisis Tingkat Kapabilitas Aplikasi *Mobile Banking* Menggunakan *Framework* COBIT 2019 (Studi Kasus: Bank CIMB Niaga Bintaro)**".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut.

- a. Bagaimana tingkat kemampuan (*capability level*) OCTO Mobile di Bank CIMB Niaga dapat diukur dan dievaluasi sesuai dengan prinsip-prinsip COBIT 2019 dalam proses yang diperoleh?
- b. Bagaimana hasil evaluasi terhadap kinerja sistem informasi OCTO Mobile dapat digunakan untuk merancang perbaikan yang bertujuan meningkatkan pelayanan kepada pengguna OCTO Mobile?
- c. Apa saja saran dan rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi OCTO Mobile dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka penulis menguraikan tujuan penulisan sebagai berikut.

- a. Melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi OCTO Mobile yang sedang beroperasi untuk menentukan tingkat kemampuan dengan menganalisis sesuai dengan prinsip-prinsip COBIT 2019.
- b. Memberikan hasil evaluasi sistem informasi *mobile banking* CIMB Niaga untuk meningkatkan pelayanan pengguna OCTO Mobile.
- c. Memberikan saran dan rekomendasi untuk layanan OCTO Mobile yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kinerja aplikasi OCTO Mobile.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut.

- a. Memberikan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi OCTO Mobile Bank CIMB Niaga, sehingga dapat menilai tingkat kemampuan (*capability level*) aplikasi tersebut.
- b. Menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan evaluasi sistem informasi OCTO Mobile, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna OCTO Mobile.
- c. Meningkatkan kinerja aplikasi OCTO Mobile Bank CIMB Niaga melalui saran dan rekomendasi yang diberikan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah.

1.5. Batasan Masalah

Lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi terhadap beberapa bahasan berikut.

- a. Fokus dari objek penelitian adalah aplikasi OCTO Mobile.
- b. Data penelitian diambil dari pengguna aplikasi OCTO Mobile dengan metode pengumpulan data melalui studi,

penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumen pendukung.

- c. Proses framework COBIT 2019 yang digunakan pada penelitian ini yaitu proses APO (*Align, Plan, and Organize*), BAI (*Build, Acquire, and Implement*), dan DSS (*Deliver, Service, and Support*) dengan nilai kepentingan lebih dari atau sama dengan 60 pada *IT Governance Design Result*.
- d. Rekomendasi yang didapatkan berdasarkan penelitian ini merupakan hasil dari penentuan tingkat kapabilitas menggunakan perhitungan *capability level*.

1.6. Luaran yang diharapkan

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pengukuran *capability level* aplikasi OCTO Mobile berdasarkan COBIT 2019 dan memberikan rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk mengoptimalkan layanan aplikasi OCTO Mobile sebagai hasilnya.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang penelitian yang akan menjadi rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian, luaran yang diharapkan dari penelitian, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan teori mendasar tentang penelitian secara detail seperti definisi sistem informasi, mobile banking, prinsip kerangka kerja

COBIT 2019, Capability Level COBIT 2019, Gap Analysis, Statistical Product and Service Solutions (SPSS), uji validitas dan realibilitas, skala likert, serta tinjauan beberapa studi terkait yang relevan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan beberapa langkah yang dilakukan pada studi ini. Langkah-langkah yang disebutlan di sini antara lain tahapan penelitian yang dilakukan, tahap pengumpulan data, perancangan kuesioner, hasil uji validitas realibilitas, waktu dan tempat penelitian, alat bantu penelitian, dan jadwal rencana penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan gambaran umum aplikasi OCTO Mobile, analisis pengukuran dan pengolahan data menggunakan dasar kerangka kerja COBIT 2019, dan rekomendasi berdasarkan validasi dari hasil yang telah didapatkan terhadap aplikasi OCTO Mobile.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan yang didapatkan dari keseluruhan penelitian serta saran untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN