



**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL ATAS RISIKO
OPERASIONAL LAYANAN DIGITAL BANKING JAKONE
MOBILE PADA BANK JAKARTA PERIODE 2023-2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ALIEFIA NURULEDHIATI AULIA

2310101007

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2026



LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

ALIEFIA NURULEDHIATI AULIA

2310101007

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aliefia Nuruledhiati Aulia

NIM : 2310101007

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

Jakarta,

Yang menyatakan,



Aliefia Nuruledhiati Aulia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

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

Nama : Aliefia Nuruledhiati Aulia
NIM : 2310101007
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma 3
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL ATAS RISIKO OPERASIONAL LAYANAN DIGITAL BANKING JAKONE MOBILE PADA BANK JAKARTA PERIODE 2023-2025

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 15 Juni 2026

Yang menyatakan, materai



Aliefia Nuruledhiati Aulia

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL ATAS RISIKO OPERASIONAL LAYANAN DIGITAL BANKING JAKONE MOBILE PADA BANK JAKARTA PERIODE 2023-2025

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALIEFIA NURULEDHIATI AULIA

2310101007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 19 Juni 2026



Yoko Tristiarso, S.E. M.M.
Ketua Penguji



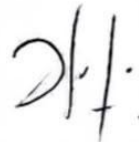
Agus Kusmana, S.E. M.M.
Penguji I



Anggi Angga Resti, SE. M.Si.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dewi Cahvani Pangestuti, SE, MM
Ketua Jurusan



Mira Rahmi, SE, MBA
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Juni 2026



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 19 Juni 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Aliefia Nuruledhiati Aulia
NIM : 2310101007
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

**Evaluasi Pengendalian Internal atas Risiko Operasional Layanan Digital Banking
JakOne Mobile pada Bank Jakarta Periode 2023-2025**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata^{88,17}
dan Nilai Huruf ...^A...

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Yoko Tristiarto, S.E. M.M	Ketua	
2	Agus Kusmana, S.E., M.M	Anggota I	
3	Anggi Angga Resti, S.E., M.M	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 19 Juni 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Mira Rahmi, SE, MBA

EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL ATAS RISIKO OPERASIONAL LAYANAN DIGITAL BANKING JAKONE MOBILE PADA BANK JAKARTA PERIODE 2023-2025

Oleh:

Aliefia Nuruledhiati Aulia

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme pengendalian internal Bank Jakarta dalam mengelola risiko operasional layanan digital banking JakOne Mobile periode 2023-2025, mengidentifikasi faktor penyebab gangguan sistem teknologi informasi yang berulang, serta mengevaluasi kesesuaiannya dengan kerangka *Committe of Sponsiring Organizations of the Threadway Commission* (COSO) dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Penulisan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data sekunder yang diperoleh dari Laporan Tahunan Bank DKI/Jakarta periode 2023-2025, regulasi OJK, serta pemberitaan media yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa pengendalian internal Bank Jakarta belum berjalan efektif. Berdasarkan evaluasi COSO, tiga komponen yaitu lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, serta informasi dan komunikasi dikategorikan tidak efektif dengan kelemahan signifikan. Gangguan sistem yang berulang disebabkan oleh kelemahan infrastruktur teknologi dan informasi, implementasi *Disaster Recovert Plan* (DRP) yang belum optimal, lemahnya akuntabilitas manajemen teknologi informasi serta dugaan keterlibatan pihak internal. Evaluasi juga menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan OJK terkait tata kelola teknologi informasi, keamanan siber, manajemen risiko, dan tata kelola teknologi informasi untuk meningkatkan keandalan layanan digital Bank Jakarta.

Kata Kunci: pengendalian internal, risiko operasional, JakOne Mobile

***EVALUATION OF INTERNAL CONTROLS OVER OPERATION
RISKS IN THE JAKONE MOBILE DIGITAL BANKING SERVICE
AT BANK JAKARTA FOR THE 2023-2025 PERIOD***

By:

Aliefia Nuruledhiati Aulia

ABSTRACT

This paper aim to analyze Bank Jakarta's internal control mechanisms in managing operational risks of the JakOne Mobile digital banking service for the 2023-2025 period, identify the factors causing recurring information technology system disruptions, and evaluate their alignment with the Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) framework and regulations of Otoritas Jasa Keuangan (OJK). The study employs a qualitative descriptive approach using secondary data obtained from Bank DKI/Jakarta's Annual Reports for the 2023-2025 periode, OJK regulations, and relevant media coverage. The research findings indicated that Bank Jakarta's internal controls are not yet functioning effectively. Based on the COSO evaluation, three components, the control environment, control activities, and information and communication were categorized as ineffective with significant weakness. Recurring system disruptions were caused by weakness in technology and information infrastructure, suboptimal of information the Disaster Recovey Plan (DRP), weak accountability of information technology management, and suspected involvement of internal parties. The evaluation also indicates that the implementation of internal controls has not fully complied with OJK regulations regarding information technology governance to enchance the reliability of Bank Jakarta's digital services.

Keywords: internal control, operational risk, JakOne Mobile

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Penyusunan laporan ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu, almarhum Ayah, serta seluruh keluarga penulis yang memberikan doa, dukungan, dan semangat. Penulis juga mengenang alm. Ayah atas segala pengorbanan dan nasihat yang menjadi motivasi selama menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Mira Rahmi, S.E., M.B.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta Ibu Anggi Angga Resti, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Teman-teman perkuliahan serta sahabat yang selama ini memberikan dukungan, semangat, serta menemani proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini, khususnya Nisrina, Haliza, Davina, Raeca, Narul, dan Hadyan yang selalu membantu dan menemani penulis selama proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 10 Juni 2026

Aliefia Nuruledhiati Aulia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN JUDUL	II
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	III
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	IV
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	V
ABSTRAK	VII
PRAKATA.....	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar belakang	1
I.2 Tujuan	10
I.3 Manfaat	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
II.1 Perbankan dan Bank Pemerintah Daerah (BPD)	14
II.1.1 Pengertian dan Fungsi Perbankan	14
II.1.2 Bank Pembangunan Daerah (BPD).....	14
II.2 Rebranding dan Transformasi Strategi Bank.....	15
II.2.1 Konsep Rebranding	15
II.2.2 Rebranding Bank DKI menjadi Bank Jakarta	16
II.3 Digital Banking dan Mobile Banking	16
II.3.1 Pengertian dan Perkembangan Digital Banking.....	16
II.3.2 Mobile Banking sebagai Layanan Digital Utama	17
II.4 Risiko Operasional Perbankan.....	18
II.4.1 Definisi Risiko Operasional	18
II.4.2 Jenis dan Dampak Risiko Operasional IT Perbankan	18
II.5 Manajemen Risiko Perbankan	19
II.5.1 Kerangka dan Siklus Manajemen Risiko	19
II.5.2 Manajemen Risiko IT dalam Era Digital Banking.....	19
II.6 Pengendalian Internal (COSO)	20
II.6.1 Konsep Pengendalian Internal.....	20
II.6.2 Komponen COSO Internal Control.....	20
II.6.3 Penilaian Efektivitas COSO	21
II.6.4 Penerapan COSO dalam Perbankan Digital.....	23
II.7 Keamanan Siber Perbankan.....	24
II.7.1 Jenis Ancaman Siber pada Perbankan Digital.....	24

II.7.2 Regulasi Keamanan Siber Perbankan	24
II.8 Good Corporate Governance (GCG).....	25
II.8.1 Definisi dan Prinsip GCG	25
II.9 Penilaian GCG Berdasarkan POJK No.55/2016 dan SEOJK.....	26
No.13/SEOJK.03/2017	26
II.9.1 Kaitan GCG dengan Pengendalian Internal dan Risiko Operasional..	26
BAB III METODE PENULISAN	29
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	29
III.1.1 Jenis Penulisan	29
III.1.2 Jenis Data	30
III.1.3 Sumber Data.....	30
III.1.4 Teknik Pengumpulan Data	32
III.2 Deskripsi Data dan Informasi.....	32
III.2.1 Teknik Pengolahan Data	33
III.2.2 Instrumen Analisis	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
IV.1 Gambaran Umum Bank Jakarta	41
IV.2 Perkembangan Layanan JakOne Mobile 2023-2025.....	41
IV.2.1 Kinerja JakOne Mobile Secara Keseluruhan	41
IV.2.2 Kinerja PerLayanan JakOne Mobile Secara Keseluruhan	42
IV.3 Penerapan Pengendalian Internal atas Risiko Operasional IT Bank.....	44
Jakarta	44
IV.3.1 Lingkungan Pengendalian (<i>Control Environment</i>)	44
IV.3.2 Penilaian Risiko (<i>Risk Assessment</i>).....	45
IV.3.3 Aktivitas Pengendalian (<i>Control Activities</i>)	46
IV.3.4 Informasi dan Komunikasi (<i>Information and Communication</i>).....	46
IV.3.5 Pemantauan (<i>Monitoring</i>)	47
IV.4 Kronologi dan Faktor Penyebab Gangguan Sistem IT	47
IV.4.1 Pola Kronologi Insiden	47
IV.4.2 Faktor-Faktor Penyebab	48
IV.5 Evaluasi Kesesuaian Pengendalian Internal Bank Jakarta.....	49
IV.5.1 Rekapitulasi Evaluasi COSO	49
IV.5.2 Evaluasi GCG Berdasarkan POJK No. 55/POJK.03/2016	50
IV.5.3 Evaluasi Kesesuaian Regulasi OJK	52
IV.6 Ringkasan Temuan dan Implikasi.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
V.1 SIMPULAN.....	59
V.2 SARAN	60
V.2.1 Saran bagi Bank Jakarta	60

V.2.2 Saran bagi Regulator (OJK)	61
V.2.3 Saran bagi Penulis Selanjutnya	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
RIWAYAT HIDUP.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kinerja JakOne Mobile Bank Jakarta Periode 2022-2025	6
Tabel 2. Kinerja Per Layanan Digital JakOne Mobile Bank Jakarta Periode 2023- 2025.....	7
Tabel 3. Kategori Efektivitas Pengendalian Internal.....	22
Tabel 4. Sumber Data dan Informasi Penulisan	31
Tabel 5. Matriks Evaluasi Pengendalian Internal Berbasis COSO (2013).....	35
Tabel 6. Matriks Evaluasi GCG Berdasarkan POJK No. 55/POJK.03/2016	38
Tabel 7. Kinerja JakOne Mobile Bank Jakarta Periode 2023-2025	42
Tabel 8. Kinerja PerLayanan JakOnen Bank Jakarta Periode 2022-2025	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kinerja JakOne Mobile pada tahun 2023	6
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kinerja JakOne Mobile 2024-2025	69
Lampiran 2. Kinerja JakOne Pay 2024-2025	70
Lampiran 3. Kinerja JakOne Abank 2024-2025	71
Lampiran 4. Kinerja JakOne Merchant & QRIS.....	72
Lampiran 5. Formulir Persetujuan Judul TA.....	73
Lampiran 6. Kartu Monitoring.....	74