

**PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS APLIKASI  
MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN APO DAN  
DSS  
(STUDI KASUS: BANK NEGARA INDONESIA (BNI)  
FATMAWATI)**

**Fanny Krisnawaty Br Samosir**

**ABSTRAK**

Penerapan teknologi informasi memiliki peran penting bagi organisasi baik pemerintahan maupun swasta. Berkembangnya teknologi informasi menjadi persaingan antar bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Dengan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih disegala bidang membuat perbankan terus berinovasi yaitu telah menyediakan layanan *m-Banking*, tanpa terkecuali Bank Negara Indonesia (BNI) menyediakan layanan BNI *Mobile Banking (m-Banking)*, yaitu fasilitas layanan perbankan yang memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi secara langsung dengan menggunakan *smartphone*. Dalam pencapaian misi BNI, maka Aplikasi BNI *Mobile Banking* sebagai salah satu wujud implementasi pelayanan yang diberikan kepada nasabah BNI harus dilakukan penilaian kinerja dan evaluasi untuk meningkatkan layanan. Penilaian optimasi kinerja sumber daya dilakukan dengan memanfaatkan kerangka kerja COBIT 5. Peneliti berfokus untuk melakukan pengukuran *Capability Level* pada proses Mengelola Hubungan (APO08.05), Mengelola Kualitas (APO11), Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden (DSS02), Mengelola Masalah (DSS03), Mengelola Layanan Keamanan (DSS05). Dari hasil evaluasi, diketahui bahwa semua proses yang di-*asement* pada penelitian ini secara keseluruhan berada pada tingkat kapabilitas 3 (tiga) dimana hampir semua proses telah mencapai tujuannya dengan level target yang ingin dicapai adalah 5 (lima).

**Kata Kunci :** BNI *Mobile Banking*, *Capability Level*, COBI 5, *Asement*.

***MEASUREMENT OF THE CAPABILITY LEVEL OF MOBILE BANKING APPLICATIONS USING COBIT 5 FRAMEWORK IN APO AND DSS DOMAINS (CASE STUDY: INDONESIA STATE BANK (BNI) FATMAWATI)***

**Fanny Krisnawaty Br Samosir**

***ABSTRACT***

*The application of information technology has an important role for both government and private organizations. The development of information technology has become a competition between banks in providing the best service to customers. By following the development of increasingly sophisticated technology in all fields, banks continue to innovate by providing m-Banking services, without exception Bank Negara Indonesia (BNI) provides BNI Mobile Banking (m-Banking) services, which are banking service facilities that make it easy for customers to conduct transactions directly using a smartphone. In achieving the BNI mission, the BNI Mobile Banking Application as a form of implementation of services provided to BNI customers must be assessed and evaluated to improve service. The assessment of resource performance optimization is done by utilizing the COBIT framework 5. Researchers focus on measuring Capability Level in the process of Managing Relationships (APO0.05.05), Managing Quality (APO11), Managing Service and Incident Assistance (DSS02), Managing Problems (DSS03) , Managing Security Services (DSS05). From the evaluation results, it is known that all processes assessed in this study as a whole are at capability level 3 (three) where almost all processes have achieved their objectives with the target level to be achieved is 5 (five).*

***Keywords:*** BNI Mobile Banking, Capability Level, COBI 5, Assement.