

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini teknologi informasi semakin canggih dan berkembang. Penerapan teknologi informasi memiliki peran yang penting bagi organisasi baik pemerintahan maupun swasta. Penerapan teknologi informasi berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi dan sebagai penunjang untuk meningkatkan efektivitas serta kinerja dari tata kelola dan manajemen perusahaan. Penerapan teknologi informasi telah digunakan hampir di semua bidang, tanpa terkecuali dunia perbankan. Dari sekian banyak teknologi informasi dan sistem informasi, *Mobile Banking (m-Banking)* merupakan salah satu bukti penerapan terhadap teknologi informasi dan sistem informasi yang dapat memberikan manfaat. Penggunaan *m-Banking* telah banyak digunakan oleh banyak pihak, sebagai salah satu solusi dalam menghadapi kemajuan era globalisasi khususnya bidang perbankan.

Dalam upaya peningkatan layanan perbankan melalui penerapan teknologi, menjadi persaingan berbasis teknologi antar bank. Salah satu instansi perbankan yang menggunakan teknologi informasi dan sistem informasi adalah Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang mempunyai visi & misi menjadi lembaga keuangan yang unggul dan memberikan layanan prima kepada seluruh nasabah. Sehingga BNI menyediakan layanan *m-Banking* sebagai fasilitas layanan yang diberikan BNI untuk memenuhi aktivitas yang diperuntukkan bagi seluruh nasabah BNI, khususnya untuk memudahkan proses transaksi yang dilakukan nasabah. Aplikasi *m-Banking* ini digunakan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi langsung menggunakan *smartphone* secara aman, mudah dan cepat.

Aplikasi *m-Banking* diluncurkan pada tahun 2014 yaitu memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan, pembukaan rekening tabung dan lain-lain. Namun dalam penggunaan aplikasi ini terdapat

beberapa kendala yang terkadang muncul dari segi sistem, di mana terkadang mengalami invalid ketika ingin *login*, dan saldo yang tidak otomatis berkurang setelah melakukan transaksi. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan analisis, mengukur nilai kapabilitas, dan mengetahui sejauh mana manfaat dan dampak penerapan dari aplikasi dengan melihat dari sisi pengguna *m-Banking* yaitu nasabah BNI dan pegawai BNI yang memberikan pelayanan sebagai acuan guna mengetahui tingkat kapabilitas yang diharapkan pada layanan *m-Banking* BNI sehingga menghasilkan rekomendasi perbaikan untuk mengoptimalkan kualitas layanan *m-Banking* BNI.

Salah satu kerangka kerja yang telah mendapat pengakuan luas oleh masyarakat internasional yaitu COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*). COBIT 5 merupakan *framework* yang memiliki standar komprehensif yang dapat digunakan untuk membantu instansi perbankan dalam mencapai tujuan melalui manajemen teknologi informasi yang efektif. Kerangka kerja tersebut yang akan penulis gunakan, yang merupakan standar untuk tata kelola teknologi informasi yang dikembangkan oleh ISACA (*Information System and Control Association*).

Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian terhadap *m-Banking* pada Bank Negara Indonesia (BNI) yang bertujuan untuk mengukur tingkat kapabilitas yang sudah ditetapkan dengan judul “Pengukuran Tingkat Kapabilitas Aplikasi *Mobile Banking* dengan Menggunakan *Framework* Cobit 5 Domain APO dan DSS (Studi Kasus Bank Negara Indonesia (BNI) Fatmawati)”

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu bagaimana hasil pengukuran tingkat kapabilitas teknologi *mobile banking* di Bank Negara Indonesia (BNI) dengan menggunakan *Framework* COBIT 5?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan**

Tujuan yang hendak dicapai dalam melakukan kegiatan penelitian ini, antara lain:

1. Didapatnya Pengukuran *capability* teknologi *mobile banking* dengan menggunakan *framework* COBIT 5 fokus pada domain *Align, Plan, and Organise* (APO) dan *Deliver, Service, and Support* (DSS) di Bank Negara Indonesia (BNI).
2. Didapatnya hasil rekomendasi/saran pengelolaan strategi dan layanan teknologi informasi *mobile banking* sehingga kedepannya dapat melakukan perbaikan yang lebih baik.

#### **1.3.2. Manfaat**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Dapat menjadi bahan pertimbangan manajemen teknologi *mobile banking* di Bank Negara Indonesia(BNI) sesuai standar COBIT 5.
2. Membantu menemukan hal-hal yang perlu diperbaiki dalam mengelola strategi dan layanan teknologi informasi di *mobile banking* BNI.

### **1.4. Batasan Masalah**

Penelitian tentang Pengukuran Tingkat Kapabilitas Teknologi *Mobile Banking (m-banking)* pada Bank Negara Indonesia (BNI) Fatmawati, Jakarta Selatan dan sekitarnya dilakukan dengan standar evaluasi *Framework Cobit 5* dengan domain *Align, Plan, and Organise* (APO) dan *Deliver, Service, and Support* (DSS). Penelitian ini hanya menghasilkan tingkat level kapabilitas terkait pada jalannya sistem dan pengelolaan tata kelola TI.

### **1.5. Luaran yang Diharapkan**

1. Penelitian ini akan menghasilkan saran/rekomendasi yang diperuntukkan pada sistem *m-Banking* BNI mengenai kekurangan

yang ada, sehingga saran/rekomendasi dapat digunakan untuk pengembangan sistem

2. Penelitian ini diharapkan menghasilkan makalah ilmiah yang dapat berguna bagi peneliti lain

## **1.6. Sistematika Penelitian**

Berikut ini adalah sistematika penelitian dalam tugas akhir:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, luaran yang diharapkan, dan sistematika penelitian.

### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian teori-teori yang mendasari penelitian secara detail, dapat berupa metode, model, algoritma, teknik, konsep, prosedur, atau definisi yang berkaitan dengan topik penelitian dan juga melakukan tinjauan terhadap studi-studi terkait.

### **BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian, deskripsi pendekatan teoritis, desain eksperimen, penentuan wilayah kajian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Untuk setiap proses yang dijalankan, harus dijelaskan dasarnya.

### **BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, fungsi dan tugas organisasi, identifikasi *enterprise goals*, identifikasi *IT-related goals*, identifikasi *IT process*, serta penentuan *Capability Level* sistem *m-Banking* BNI.

### **BAB 5 : PENUTUP**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari analisis yang dilakukan pada sistem *m-Banking* BNI serta saran untuk langkah yang harus dilakukan selanjutnya oleh Bank Negara Indonesia (BNI) Fatmawati.

**DAFTAR PUSTAKA**  
**RIWAYAT HIDUP**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**