

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kapabilitas pada aplikasi *m-Banking* BNI, menggunakan COBIT 5 Domain APO (*Align, Plan, and Organise*) dan DSS (*Deliver, Service and Support*) maka kesimpulan dari tugas akhir ini adalah:

1. Hasil penilaian level kapabilitas pada proses domain APO (*Align, Plan, and Organise*) dan DSS (*Deliver, Service and Support*) pada aplikasi *m-Banking* BNI berada pada level 3 dalam hal ini proses tersebut telah diimplementasikan dengan proses yang ditetapkan sehingga mampu mencapai hasil yang diinginkan dari proses tersebut. Berdasarkan hasil penilaian kapabilitas level bahwa target level yang ditetapkan yaitu, level 5 *Optimizing Process*, maka proses yang dilakukan memiliki kesenjangan (*gap*) sebesar 2 level agar dapat mencapai nilai target yang diharapkan.
2. Hasil penilaian level kapabilitas berdasarkan proses domain yang digunakan yaitu:
 - Proses APO08 - (Mengelola Hubungan) berada pada level 3, sedangkan target yang ingin dicapai yaitu level 5 yang artinya implementasi layanan *m-banking* untuk meraih kepuasan pengguna telah berjalan dengan baik, namun perlu pengembangan peningkatan sistem agar aplikasi berjalan stabil.
 - Proses APO11 - (Mengelola Kualitas) berada pada level 5 dan target yang ingin dicapai berada pada level 5 sehingga tidak terjadi gap pada proses ini.
 - Proses DSS02 - (Mengelola Bantuan Layanan dan Insiden) berada pada level 3, sedangkan target yang ingin dicapai yaitu level 5 yang artinya layanan yang diberikan dalam aplikasi *m-banking* sudah berjalan sesuai rencana, namun perlu dilakukan evaluasi untuk peningkatan layanan.
 - Proses DSS03 - (Mengelola Masalah) berada pada level 1, sedangkan target yang ingin dicapai yaitu level 5 yang artinya masalah yang terjadi pada aplikasi *m-banking* telah dikelola dengan baik, namun perlu

dilakukan kontrol dan analisis risiko agar tidak merugikan berbagai pihak.

- Proses DSS05 - (Mengelola Layanan Keamanan) berada pada level 3, sedangkan target level yang ingin dicapai yaitu level 5 yang artinya keamanan aplikasi m-banking telah dijaga dengan baik, namun perlu dilakukan evaluasi secara berkala agar aplikasim-banking tetap terjaga.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kapabilitas proses yang dilakukan, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan nasabah dengan impelentasi Aplikasi *m-Banking* BNI, yaitu :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang baik bagi BNI khususnya BNI Fatmawati untuk meningkatkan efektifitas sistem.
2. Rekomendasi yang diberikan terkait pengelolaan teknologi informasi pada proses APO08.05, APO11.05,DSS02, DSS03, dan DSS05 dapat diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan di BNI.
3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan framework tata kelola IT lain untuk proses audit tata kelola teknologi informasi di Bank Negara Indonesia (BNI).
4. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar mengusahakan data kuesioner terisi oleh semua responden dari masing-masing unit kerja sehingga nilai kemampuan tata kelola IT di BNI dapat disimpulkan dengan baik.