



BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan landasan dilaksanakannya penelitian dalam tugas akhir, yang mencakup latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, target luaran, manfaat, metode yang digunakan, serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *BYOND by BSI* merupakan salah satu aplikasi *m-banking* yang dimiliki oleh bank BSI. Aplikasi *BYOND by BSI* menyediakan layanan dari berbagai aspek seperti keuangan, sosial, spiritual. dalam segi keuangan aplikasi ini menyediakan fitur seperti cek saldo transfer dana, dan investasi, serta menyediakan fitur QRIS, pada fitur sosial menyediakan fitur zakat dan wakaf. pada aspek spiritual menyediakan fitur arah kiblat dan waktu sholat. Berdasarkan data bank BSI aplikasi ini pada 1 Januari 2025 sudah diunduh lebih dari 2 juta pengguna dengan total 15 juta transaksi.

Menurut berita harian Kompas, sejak diluncurkan pada 9 November 2024 aplikasi *BYOND by BSI* telah mengalami beberapa masalah diantaranya gangguan saat melakukan transfer, gangguan tidak bisa *top up e-money*, gangguan tidak bisa melakukan pembayaran QRIS, gangguan tidak dapat melakukan tarik tunai dan gangguan lainnya. Hal tersebut sangat mengganggu nasabah Ketika ingin melakukan transaksi menggunakan layanan aplikasi ini.

Oleh karena itu, dengan tujuan untuk memahami manfaat dan sejauh mana aplikasi *BYOND by BSI* digunakan oleh nasabah, serta menilai kemampuan layanan aplikasi *BYOND by BSI* dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *BYOND by BSI*, peneliti berencana melakukan studi dengan judul "Analisis Tingkat Kapabilitas Aplikasi *BYOND by BSI* Menggunakan *Framework COBIT 2019* (Studi Kasus: BSI Jombang)".



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diberikan sebelumnya berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini :

- 1) Bagaimana tingkat kapabilitas aplikasi *BYOND by BSI* di BSI Jombang berdasarkan *framework COBIT 2019*?
- 2) Faktor apa saja yang mempengaruhi kapabilitas aplikasi *BYOND by BSI Jombang*?
- 3) Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kapabilitas aplikasi *BYOND by BSI* berdasarkan hasil analisis?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan berikut adalah beberapa batasan masalah dari penelitian ini.

- 1) Fokus dari objek penelitian ini adalah aplikasi *BYOND by BSI*.
- 2) Data penelitian diambil dari pengguna aplikasi *BYOND by BSI* dengan metode pengumpulan data melalui studi, penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumen pendukung.
- 3) Penelitian ini menggunakan *framework cobit 2019* dalam menentukan tingkat kapabilitas *aplikasi BYOND by BSI*.
- 4) Rekomendasi yang didapatkan berdasarkan penelitian ini merupakan hasil dari penentuan tingkat kapabilitas menggunakan perhitungan *capability level*
- 5) Fokus domain yang di teliti hanya pada domain DSS02, DSS03, DSS05

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka berikut adalah beberapa poin poin tujuan penulisan sebagai berikut



- 1) Melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi pada aplikasi *BYOND by BSI* yang sedang beroperasi untuk menentukan tingkat kemampuan dengan menganalisis sesuai dengan prinsip-prinsip *COBIT 2019*.
- 2) Memberikan hasil evaluasi sistem informasi pada aplikasi *BYOND by BSI* untuk meningkatkan pelayanan pengguna *BYOND by BSI*
- 3) Memberikan saran dan rekomendasi untuk layanan *BYOND by BSI* yang dapat dipertimbangkan guna meningkatkan kinerja aplikasi *BYOND by BSI*

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan nilai manfaat antara lain sebagai berikut:

1) Dosen

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengajaran dan pembelajaran di bidang teknologi informasi, dan juga temuan informasi baru dalam penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya bagi dosen yang terlibat.

2) Bank BSI

Memberikan evaluasi terhadap kinerja sistem informasi m-banking *BYOND by BSI*, sehingga dapat menilai tingkat kemampuan (*capability level*) aplikasi tersebut. selain itu juga memberikan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi *BYOND by BSI*, sehingga dapat lebih memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan kepuasan nasabah.

3) Penulis

Memberikan pemahaman dan wawasan lebih luas tentang *framework* cobit 2019 dan juga *IT Governance* dalam suatu organisasi atau perusahaan. selain itu juga dapat mengetahui bagaimana proses audit sistem untuk mengetahui kapabilitas suatu aplikasi menggunakan *framework* cobit 2019

4) Unipdu



Penelitian ini akan menambah referensi di universitas yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian serupa, sehingga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang analisis sistem informasi. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat dalam meningkatkan kualitas akademik, memperkuat reputasi universitas, membuka peluang kerja sama dengan berbagai pihak, serta mendukung pencapaian akreditasi dan inovasi di dunia akademik.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui sejumlah tahapan, dengan metode yang disesuaikan pada setiap tahap pelaksanaannya. Diantaranya adalah :

1) Metode Pengumpulan Data

a. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis mendalam dan berusaha memahami teori *COBIT 2019* secara menyeluruh. Selain itu, peneliti juga menelaah berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan artikel-artikel lain yang relevan dengan studi kasus yang diangkat. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menggali dan mengumpulkan landasan teoritis yang kuat, yang nantinya akan digunakan sebagai dasar pertimbangan dan acuan dalam penelitian. Dengan memahami teori dan literatur yang ada, peneliti dapat memastikan bahwa penelitian ini didukung oleh referensi yang terpercaya, dan memudahkan dalam mengidentifikasi *gap* atau celah pengetahuan yang perlu diisi melalui penelitian ini.

b. Observasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aplikasi *BYOND by BSI* dengan cara menguji dan menggunakan aplikasi tersebut. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat dan merasakan langsung pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi, seperti bagaimana cara



pengguna menavigasi antarmuka aplikasi, proses otentikasi atau verifikasi pengguna, kelengkapan dan kemudahan akses fitur-fitur yang tersedia, serta hal-hal lainnya yang berkaitan dengan fungsionalitas aplikasi. Hal ini membantu peneliti memahami secara mendalam bagaimana aplikasi *BYOND by BSI* bekerja dari perspektif pengguna.

c. Wawancara

Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa staff bank BSI Jombang untuk memperoleh informasi lebih lengkap tentang aplikasi *BYOND by BSI* dan beberapa informasi penting lainnya terkait tata kelola IT di BSI.

d. Kuesioner

Data dari responden dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna aplikasi *BYOND by BSI*. Kuesioner tersebut dibuat menggunakan *Google Form* dan berisi serangkaian pertanyaan yang dirancang agar mudah diisi dan dipahami oleh para pengguna.

2) Metode Analisis Data

a. Analisis *Capability Level*

Pada tahap ini, dilakukan evaluasi tingkat kemampuan (*capability level*) untuk setiap domain proses dengan tujuan menganalisis perkembangan setiap domain secara detail. Tingkat kemampuan dihitung dengan mencari rata-rata persentase dari jawaban responden pada setiap *level*, menggunakan rumus yang sudah ditentukan.

b. Analisis *GAP*

Setelah menilai tingkat kemampuan setiap proses, langkah selanjutnya adalah menghitung selisih antara nilai yang diharapkan dan nilai kondisi saat ini. Dengan melakukan analisis *gap* (kesenjangan), dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki untuk mencapai peningkatan yang lebih baik. Hasil analisis



ini akan mendorong perusahaan untuk mengembangkan pengelolaan layanan teknologi informasi agar lebih sesuai dengan tujuan perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar pentingnya penelitian, identifikasi masalah, pembatasan, serta rumusan masalah yang akan diteliti. Selain itu, bab ini juga mencakup tujuan dan maksud penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori mendasar tentang penelitian secara detail seperti definisi sistem informasi, m-banking, aplikasi *BYOND By BSI*, *COBIT 2019 Framework*, *Gap Analysis*, *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), uji validitas dan reliabilitas, skala *likert*, serta tinjauan beberapa studi terkait lainnya.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan analisis menggunakan *framework COBIT 2019*, tahapan pengumpulan data, instrumen yang digunakan (misalnya wawancara, kuesioner), serta proses analisis data untuk menilai kapabilitas *aplikasi BYOND By BSI*.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai hasil analisis kapabilitas aplikasi *BYOND By BSI* menggunakan *framework COBIT 2019*. Pembahasan difokuskan pada evaluasi beberapa domain dalam *COBIT 2019* yang relevan dalam penelitian aplikasi ini, serta bagaimana hasil pengolahan data mengungkapkan tingkat kapabilitas aplikasi dalam mendukung

operasional dan memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi *BYOND By BSI*.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk penelitian sejenis kedepan dan rekomendasi kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka mencakup referensi yang dijadikan acuan dalam penelitian ini. Sumber referensi yang digunakan meliputi buku, jurnal ilmiah, serta situs web.

