

**PENGUKURAN KINERJA *BILLING SYSTEM*
MENGUNAKAN COBIT 5.0 PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero) Tbk. CABANG
SUNGAILIAT
BANGKA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**SARIPAH
(NIM. 301 13 11 102)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Saripah
NIM : 301 13 11 102
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengukuran kinerja billing system menggunakan CobIT 5.0
pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang
Sungailiat

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Karmawan, SE., M.Sc
NP.507706003


Darus Altin, S.E., MMSI
NIP.198010132012121002

Balunjuk, 26 Juli 2017

Ketua Jurusan Akuntansi


Karmawan, SE., M.Sc
NP.507706003

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGUKURAN KINERJA *BILLING SYSTEM* MENGGUNAKAN COBIT
5.0 PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
CABANG SUNGAILIAT BANGKA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh : **SARIPAH**

Nomor Induk Mahasiswa: **301 13 11 102**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal 04 Agustus 2017, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Anggota

Karmawan, SE., M.Sc
NP.507706003

Erita Rosalina, SE., M.Si
NIP.198405072014042001

Suhaidar, S.E., M.Si
NP.506406001

Balunjuk, 04 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Akuntansi

Dekan,

Dr. Rezzati, S.E., M.Si
NP: 507206007

Ketua Jurusan Akuntansi

Karmawan, S.E., M.Sc
NP. 507706003

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **"Pengukuran kinerja billing system menggunakan CobIT 5.0 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat"** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan disuatu perguruan tinggi , dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku"

Balunujuk, Oktober 2017

Penulis.

METERAI
TEMPEL

27BA9ADF752391208

6000
TUANGRUPAH
Saripah



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Kebenaran menurut pandanganmu mengandung satu kesalahan menurut pandangan orang lain dan kesalahan menurut pandanganmu terdapat satu kebenaran menurut orang lain.
2. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada menimbulkan senyum pada wajah orang lain, terutama pada wajah yang kita cintai (R.A. Kartini).
3. Kehalusan dan kesabaran hati bukan pertanda kelemahan dan putus asa tetapi berlabang kekuatan dan ketegaran hati.
4. Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah (Thomas Alva Edison).

PERSEMBAHAN :

1. Kepada Bapak dan Ibunda tercinta, terimakasih atas limpahan do'a serta kasih sayang dan dukungan yang diberikan selama ini.
2. Kakak-kakak dan Adik-adikku tersayang terimakasih atas dukungannya.
3. Sahabat-sahabatku tersayang, terimakasih atas motivasi dan semangat yang diberikan.
4. Teman-teman Akuntansi (2013).
5. Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Saripah, 301 13 11 102. The Performance Measurement of Billing System Using CobIT 5.0 at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch of Sungailiat Bangka.

The measurement of information technology aims to obtain the accuracy in recording all payment activities so in the end can produce the financial statement which expected can give the information which free from error. To avoid the mistakes in presenting data, the important this is data management. Good data management in addition to avoid the errors also reduce the risk of data such as loss, damage, errors or theft from unwanted parties. This should be a concern for the company. This study aims to know the extent to which performance of billing system at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch of Sungailiat especially in data management by using CobIT 5.0 approach.

The study design is descriptive with case study approach. The type of data which used is qualitative. The object of this study is PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Branch of Sungailiat. The data was obtained from internal resources, which are the parties who related to billing system. The data was obtained by distributing the questionnaires, conducting interviews and direct observation.

The result of this study showed that the performance of billing system at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Branch of Sungailiat especially on data management (DS11) using CobIT 5.0 approach based on maturity level give the result of current performance (as is) at the manage process level, while for the expected performance (to be) is optimising process level.

Keywords : Performance Measurement, billing system, CobIT 5.0

INTISARI

Saripah, 301 13 11 102. Pengukuran Kinerja *Billing System* Menggunakan CobIT 5.0 Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka.

Pengukuran teknologi informasi bertujuan untuk mendapatkan ketepatan dan keakuratan dalam pencatatan segala kegiatan pembayaran sehingga akhirnya menghasilkan laporan keuangan yang diharapkan memberikan informasi yang bebas dari kesalahan. Untuk menghindari kesalahan dalam menyajikan informasi, hal yang bersifat penting adalah pengelolaan data. Pengelolaan data yang baik selain menghindari kesalahan juga mengurangi risiko atas data tersebut seperti kehilangan, kerusakan, kesalahan ataupun pencurian dari pihak-pihak yang tidak diinginkan. Hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja billing system di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat khususnya pada pengelolaan data dengan pendekatan CobIT 5.0.

Rancangan penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat. Data diperoleh dari sumber internal, yaitu pihak-pihak yang terkait dengan *billing system*. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara dan observasi langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja billing system di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat khususnya pada pengelolaan data (DS11) dengan pendekatan CobIT 5.0 berdasarkan nilai kematangan (maturity level) memberikan hasil kinerja sekarang (*as is*) pada tingkat *managed process*, sedangkan untuk kinerja yang diharapkan (*to be*) adalah level *optimising process*.

Kata Kunci : Pengukuran Kinerja, billing system, CobIT 5.0

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul ” Pengukuran Kinerja *Billing System* menggunakan **CobIT 5.0 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat Bangka**”, dengan menyadari segala batasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing pemulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati S.E,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Bapak Karmawan S.E.,M.Sc selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Bangka Belitung sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Pertama yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Darus Altin S.E.,M.MSI selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah banyak membantu dan telah banyak meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sungailiat yang telah membantu dalam proses pengambilan data sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
8. Dosen dan staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada Program Studi Akuntansi yang telah membagikan ilmu kepada kami dan telah membuka pikiran serta wawasan ilmu pengetahuan untuk kami.
9. Keluarga tercinta, terutama ayah dan ibu tercinta, adik-adik serta kakak-kakak yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil serta motivasi dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Sahabat-sahabat terbaikku, teman-teman jurusan Akuntansi Angkatan 2013 serta semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunujuk, Juli 2017

Penulis,

Saripah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.... | v |
| ABSTRACT.. | vi |
| INTI SARI | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GRAFIK..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 2.1 Pengertian Audit | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Audit Sistem Informasi | 9 |
| 2.1.2 Kerangka Kerja Audit SI | 10 |
| 2.2 Pengertian Sistem | 11 |
| 2.3 Pengertian Informasi | 13 |
| 2.4 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi..... | 15 |
| 2.5 COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology | 16 |
| 2.5.1 Sejarah Perkembangan COBIT | 21 |
| 2.5.2 COBIT 5..... | 22 |
| 2.5.3 Prinsip COBIT 5 | 28 |
| 2.5.4 Model Kapabilitas Proses dalam COBIT..... | 35 |
| 2.5.5 Indikator Pengukuran COBIT 5 | 39 |
| 2.6 Tujuan Audit SI..... | 40 |
| 2.7 Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer..... | 41 |
| 2.8 Pengertian Billing | 42 |
| 2.9 Penelitian Terdahulu | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 2.10 Rerangka Berfikir..... | 46 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 48 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian..... | 48 |
| 3.2 Fokus Penelitian..... | 48 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 48 |
| 3.4 Sumber Data..... | 48 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.6 Instrumen Penelitian..... | 50 |
| 3.7 Analisis Data..... | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 52 |
| 4.1 Penyajian Data..... | 53 |
| 4.1.1 Profil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. | 53 |
| 4.1.2 <i>Billing System</i> yang sedang berjalan..... | 57 |
| 4.2 Analisis dan Interpretasi..... | 59 |
| 4.2.1 Survei..... | 59 |
| 4.2.2 Hasil Survei dan Analisis..... | 66 |
| BAB V PENUTUP..... | 71 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 71 |
| 5.2 Keterbatasan..... | 71 |
| 5.3 Saran..... | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 74 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|--|----|
| Grafik 4.1 Grafik distribusi jawaban kuesioner <i>Maturity Level</i> | 67 |
| Grafik 4.2 Grafik nilai kematangan DS11 | 69 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel II.1 | Kriteria Kerja CobIT | 19 |
| Tabel II.2 | <i>Domain dan High Level Objectives</i> | 27 |
| Tabel II.3 | Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu | 44 |
| Tabel IV.1 | Dekomposisi Deskripsi Model Kematangan | 59 |
| Tabel IV.2 | Identifikasi Responden Survei Kuesioner | 62 |
| Tabel IV.3 | Rekapitulasi Distribusi Jawaban Responden | 63 |



DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------|--|----|
| Gambar II.1 | Komponen Sistem Informasi..... | 14 |
| Gambar II.2 | Sejarah Perkembangan CobIT..... | 22 |
| Gambar II.3 | Tujuh Kategori Pemicu dalam CobIT 5.0..... | 24 |
| Gambar II.4 | Prinsip CobIT 5.0..... | 29 |
| Gambar II.5 | Alur Tujuan Dalam CobIT 5.0..... | 30 |
| Gambar II.6 | Area Kunci dan Tata Kelola Manajemen dalam CobIT 5.0..... | 35 |
| Gambar II.7 | Model Kapabilitas Proses CobIT 5.0..... | 36 |
| Gambar II.8 | <i>Overview of the Process Assesment Model (PAM)</i> | 39 |
| Gambar II.9 | Komponen Analisis Data..... | 46 |
| Gambar II.10 | Rerangka Berfikir..... | 47 |
| Gambar IV.3 | Grafik Distribusi Jawaban Kuesioner..... | 64 |
| Gambar IV.4 | Grafik Nilai Kematangan DS11..... | 66 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Daftar Riwayat Hidup |
| Lampiran 2 | Surat Izin Penelitian |
| Lampiran 3 | Matriks Atribut Kematangan Proses Pengelolaan Data (DS11) |
| Lampiran 4 | Kuesioner |
| Lampiran 5 | Data Hasil Kuesioner <i>Maturity Level</i> |
| Lampiran 6 | Cara Menghitung Nilai Kematangan <i>Maturity Level</i> |
| Lampiran 7 | Foto Wawancara |
| Lampiran 8 | Kartu Bimbingan Skripsi |

