

**PENGUKURAN MATURITY LEVEL PADA MJ TRAVEL TOUR  
UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PELANGGAN  
MENGUNAKAN STANDAR COBIT 4.1.**

Kukuh Amirudin  
Program Studi Teknik Informatika  
Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Persaingan usaha menuntut perusahaan untuk mengenali lingkungan internal dan eksternal perusahaan karena mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Dengan semakin berkembangnya jumlah penduduk khususnya di kota Jember maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi Travel & Tour. Penelitian ini bertujuan untuk menyelaraskan tujuan bisnis dan tujuan Teknologi Informasi yang berkaitan dengan layanan pelanggan. Penelitian ini menitik beratkan pada upaya mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini berfokus pada perspektif pelanggan pada kerangka kerja COBIT 4.1, yang lebih sering disebut dengan istilah *IT Assurance* ini bukan hanya dapat memberikan evaluasi terhadap keadaan tata kelola Teknologi Informasi di Kantor MJ Travel Tour, tetapi dapat juga memberikan masukan berupa saran yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan Teknologi Informasi pada instansi di masa yang akan datang.

Kata Kunci: MJ Travel Tour, Maturity level, COBIT 4.1.

MEASUREMENT MATURITY LEVEL IN MJ TRAVEL TOUR  
TO IMPROVE CUSTOMER SERVICE  
USING STANDAR COBIT 4.1.

Kukuh Amirudin  
Informatics Engineering Program  
Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRACT

Business competition requires companies to recognize the internal and external environment as it affects the survival of the company. With the growing number of people, especially in the town of Jember then also increase the demand of transportation Travel & Tour. This study aims to align business goals and objectives relating to Information Technology customer service. This study focuses on efforts to identify and improve the quality of customer service. Therefore, this study focuses on the customer perspective on COBIT 4.1 framework, which is more commonly referred to as IT Assurance is not only able to give an evaluation of the state of governance in the Office of Information Technology MJ Travel Tour, but can also provide input in the form of suggestions that can be used for the improvement of the management of Information Technology at the agency in the future.

Keywords: MJ Travel Tour, Maturity level, COBIT 4.1