

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam bidang transportasi pemanfaatan Teknologi Informasi sangatlah penting. Hal ini disebabkan karena pentingnya jasa transportasi bagi masyarakat dalam berpergian ke suatu tempat untuk melakukan aktivitas. Ketepatan waktu, keselamatan, pelayanan adalah hal penting yang seharusnya dijaga serta ditingkatkan oleh perusahaan jasa transportasi. Teknologi Informasi memberi peluang terjadinya transformasi dan peningkatan produktifitas bisnis. Penerapan Teknologi Informasi membutuhkan biaya yang cukup besar dengan resiko kegagalan yang tidak kecil, yaitu bila terjadi gangguan pada Teknologi Informasi yang dimiliki. Penerapan Teknologi Informasi di dalam perusahaan dapat digunakan secara maksimal, untuk itu dibutuhkan pemahaman yang tepat mengenai konsep dasar dari sistem yang berlaku, teknologi yang dimanfaatkan, aplikasi yang digunakan dan pengelolaan serta pengembangan sistem Teknologi Informasi yang dilakukan.

Di era globalisasi saat ini, perusahaan harus mengatasi masalah dan perubahan yang terjadi secara cepat dan sesuai sasaran. Oleh karena itu, faktor yang harus diperhatikan tidak hanya berfokus pada pengelolaan informasi semata melainkan juga harus fokus untuk menjaga dan meningkatkan mutu informasi perusahaan. Dalam konteks ini, informasi dapat dikatakan menjadi kunci untuk mendukung dan meningkatkan manajemen perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta keefektifan dalam memberikan jasa kepada masyarakat.

Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap tuntutan kinerja perusahaan transportasi yang lebih baik semakin lama semakin tinggi. Dari satu sisi, tidak hanya melalui hasil (*output*) berupa produk atau jasa semata, tetapi dewasa ini juga telah mencakup proses yang berhubungan dengan pelanggan. Mulai dari

proses pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan, keselamatan para penumpang, sampai ke bagian keuangan akan lebih terkendali bila terjadi pertukaran informasi secara *real time*. Apabila perusahaan tidak dapat mengelola informasi dengan baik, maka pelanggan akan dengan mudah berpindah-pindah menuju perusahaan lain.

Salah satu pengukuran tingkat kedewasaan (*Maturity Level*) layanan pelanggan adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*). COBIT berfungsi menyelaraskan tujuan bisnis perusahaan dan tujuan Teknik Informasi melalui kontrol objektif dalam proses Teknologi Informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara Audit Sistem Informasi dan Teknologi Informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan pada MJ Travel Tour?
2. Bagaimanakah implementasi COBIT dalam meningkatkan pelayanan MJ Travel Tour menggunakan kontrol objektif yang berkaitan dengan perspektif pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Batas masalah dalam penelitian ini sebagai:

1. Obyek yang diteliti adalah perusahaan transportasi darat MJ Travel Tour.
2. Kontrol objectif berupa proses Teknologi Informasi dalam perspektif pelanggan yang memiliki tingkat resiko *high* dan *medium* meliputi PO1, PO8, PO10, AI1, AI6, AI7, DS1, DS4, DS10.

3. Pengukuran hasil rekomendasi dilakukan pada stakeholder berdasarkan RACI dengan metrik akurasi.
4. Hasil rekomendasi yang diberikan sebagai saran perbaikan terkait pengelolaan TI di MJ Travel Tour.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Audit tingkat kedewasaan tujuan bisnis perusahaan dan tujuan Teknologi Informasi dalam kerangka kerja COBIT.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan proses Teknologi Informasi yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen.

Dengan penerapan COBIT, manajemen dapat terbantu dalam proses menyeimbangkan resiko dan pengendalian investasi dalam lingkungan Teknologi Informasi yang tidak dapat diprediksi.

2. Bagi User Teknik Informasi.

Pengguna dapat menggunakan COBIT untuk memperoleh keyakinan atas pelayanan keamanan dan pengendalian Teknologi Informasi yang disediakan oleh pihak internal atau pihak ketiga.

3. Bagi Auditor.

Dengan penerapan COBIT, auditor dapat memperoleh dukungan dalam opini yang dihasilkan dan atau untuk memberikan saran kepada manajemen atas pengendalian internal yang ada.

4. Bagi Masyarakat.

Masyarakat mendapatkan pelayanan terbaik jasa transportasi MJ Travel Tour.