

Tabel 2.2 Proses TI Domain APO.....	20
Tabel 2.3 Proses TI Domain DSS.....	21
Tabel 2.4 Proses TI Domain MEA.....	21
Tabel 2.5 Indeks Kematangan Cobit.....	22
Tabel 2.6 Simbol-Simbol <i>Clas Diagram</i> .....	29
Tabel 2.7 Simbol-Simbol Sequence Diagram.....	30
Tabel 2.8 Simbol-Simbol Activity Diagram.....	32
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Pemetaan Kuesioner.....	49
Tabel 4.2 Mengukur Kualitas.....	51
Tabel 4.3 Rekapitulasi Perhitungan Hasil Kuesioner Domin ME.....	59
Tabel 4.4 Level <i>Maturity</i> .....	60
Tabel 4.5 Perhitungan Nilai GAP.....	62
Tabel 4.6 Defenisi <i>Use Case</i> .....	64
Tabel 4.7 Desain File tbl_edm.....	77
Tabel 4.8 Desain File tbl_apo.....	77
Tabel 4.9 Desain File tbl_dss.....	78
Tabel 4.10 Desain File tbl_mea.....	79
Tabel 4.11 Desain File tbl_gap.....	79

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PT. Trans Nusa Services merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi angkutan sewa eksekutif yang dinamakan Sumatrans travel. Jasa transportasi saat ini dirasa sebagai sarana yang sangat penting didalam kehidupan masyarakat, maka PT. Trans Nusa Services ini menyediakan jasa angkutan sewa yang memiliki rute tempuh diberbagai kota diantaranya adalah kota Padang, Muaro Bungo, Bangko, Sarolangun dan Pekan Baru, PT. Trans Nusa Services yang berada di Kota Padang harus selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumennya. Dalam kualitas pelayanan yang sangat berperan penting demi kelangsungan hidup suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yang terlibat langsung.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pertumbuhan penduduk di Kota Padang serta kemajuan teknologi yang pesat. Maka tuntutan dari masyarakat akan terwujudnya kemudahan dalam transportasi melalui pelayanan jasa transportasi secara otomatis juga semakin meningkat pula. Sarana pelayanan jasa transportasi dalam menghadapi era globalisasi, berupaya meningkatkan kualitas akan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan jasa transportasi dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumen.

Pelayanan administrasi merupakan suatu hal yang penting dijaga perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Pada era sekarang ini teknologi informasi merupakan salah satu penunjang pelayanan administrasi. Keberadaan teknologi informasi (IT) merupakan suatu *asset* yang penting dan dibutuhkan oleh satu perusahaan dan juga menjadi factor keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Teknologi informasi (IT) menjadi salah satu cara perusahaan dalam memperoleh keunggulan kompetitif dan menawarkan perlengkapan untuk meningkatkan produktivitas pelayanan dan memberikan nilai di masa yang akan datang.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadi salah satu yang harus diperhatikan perusahaan. Oleh sebab itu perlu adanya standarisasi yang diimplementasikan dalam perusahaan sebagai panduan dalam menjaga *asset*

penting yang di anggap *sensitive* bagi perusahaan. Dalam menjaga hal tersebut dapat dilakukan dengan menganalisa sistem perusahaan tersebut.

Audit sistem informasi sendiri merupakan salah satu metode penilaian terhadap suatu objek, dalam hal ini yaitu sistem informasi. Namun pada dasarnya audit dapat dilakukan di organisasi maupun dengan proses bisnis apapun sesuai dengan perusahaan .maka dari itu audit sistem informasi ialah kepuasan yang tepat dalam menilai apakah sistem informasi layanan yang ada disuatu lembaga perusahaan telah sesuai dengan tujuan dari perusahaan serta data – data yang digunakan telah menjamin data yang akurat, sehingga hasil dari audit mendapat rekomendasi serta solusi terhadap perusahaan untuk menjalankan kinerja perusahaan kedepannya agar dapat lebih baik lagi.

Dalam bidang audit system banyak *metode* yang sering kali digunakan diantaranya COBIT, ISO dan ITIL. *Metode* tersebut berfungsi untuk membantu dalam meningkatkan efisien dan efektifitas dalam proses bisnis suatu perusahaan. Metode cobit (Control Objectives for Information and Rrelated Technologi) merupakan salah satu metode yang banyak digunakan selama ini. Cobit 0.5 merupakan standar terbaru untuk proses tatakelola dan audit teknologi informasi yang mampu membantu suatu perusahaan untuk mengelola, mengembangkan dan mempertahankan asset yang dimilikinya serta mampu membatu proses audit, tatakelola dan manajemen teknologi informasi di perusahaan tersebut. (Dwi Marisa Efendi<sup>1</sup> , Sigit Mintoro<sup>2</sup> , Iin Septiana<sup>3</sup> 2019).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis **“Audit Sitem Informasi Pelayanan Administrasi Terhadap kepuasan pelanggan pada PT Trans Nusa Services Di Kota Padang Dengan Menggunakan Metode Cobit 5.0”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka didapatkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisa alur kinerja dari sistem administrasi yang digunakan oleh PT.Trans Nusa Services Kota Padang?
2. Bagaimana menganalisa kualitas sistem yang ada di aplikasi e-ticket dengan menggunakan metode cobit 5 pada database yang digunakan oleh PT.Trans Nusa Services Kota Padang?
3. Bagaimana peningkatan kualitas yang ada di aplikasi e-ticket pada database yang digunakan oleh PT.Trans Nusa Services Kota Padang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas supaya penelitian dilakukan secara fokus maka terdapat batasan masalah yakni sebagai berikut :

1. Analisa sistem pelayanan administrasi itu hanya dilakukan di PT.Trans Nusa Services Kota Padang.
2. Penelitian ini dilakukan analisa kualitas aplikasi e-ticket pada database yang digunakan oleh PT.Trans Nusa Services Kota Padang.
3. Penerapan proses-proses tingkat pengelolaan teknologi informasi menggunakan metode cobit 5.0.

## **1.4 Hipotesa**

Hipotesa adalah dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penulis membuat hipotesis, yaitu :

1. Dengan adanya audit sistem informasi dapat mengukur kelayakan antara tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis di PT.Trans Nusa Services di Kota Padang.
2. Dengan menggunakan metode cobit 5.0 dapat membantu untuk menganalisa kualitas sistem pada aplikasi e-ticket agar bisa mengetahui kesalahan atau

kekurangan yang terjadi pada sistem, dimana perhitungannya menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic 2010 dan Database MySQL.

3. Dengan dilakukannya audit Sistem Informasi Ini dapat ditemukan Tingkat kepuasan pelanggan dan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis organisasi.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki 3 tujuan yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut :

1. Dapat mengevaluasi kelebihan dan kekurangan alur kerja dari sistem pelayanan administrasi yang digunakan oleh PT. Trans Nusa Services Kota Padang.
2. Untuk menilai tingkat kematangan sistem yang digunakan oleh PT. Trans Nusa Services Kota Padang dengan menggunakan Cobit 5.0.
3. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan aplikasi e-ticket yang digunakan oleh PT. Trans Nusa Services Di Kota Padang berdasarkan Cobit 5.0.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah manfaat dilakukannya penelitian ini yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan.  
Dapat dijadikan tolak ukur kelayakan dalam kualitas sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan dan tata kelola audit dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan cobit 5.0.
2. Bagi Penulis.

Penulis dapat menambah pengetahuan berkaitan dengan alur kerja sistem

Pt.trans nusa services serta kualitas sistem dan tata kelola yang ada di aplikasi e-ticket pada databse.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

PT. Trans Nusa Services didirikan dalam bentuk badan hukum perseorangan terbatas (PT) pada tahun 2016 di kota padang, Sumatera Barat. Pt.Trans Nusa Services ini mendirikan perusahaan di bidang jasa angkutan sewa eksekutif dan logistik yang dinamakan Sumatrans Travel.

Sumatrans Travel adalah jasa angkutan sewa yang mengantar dan menjemput penumpang sewa sampai pada alamat yang dituju. Sumatran Travel yang berpusat di Kota Padang memiliki rute tempuh di berbagai kota yaitu :

- Padang > Pekanbaru
- Padang > Muaro Bungo
- Padang > Bangko
- Padang > Sarolangun

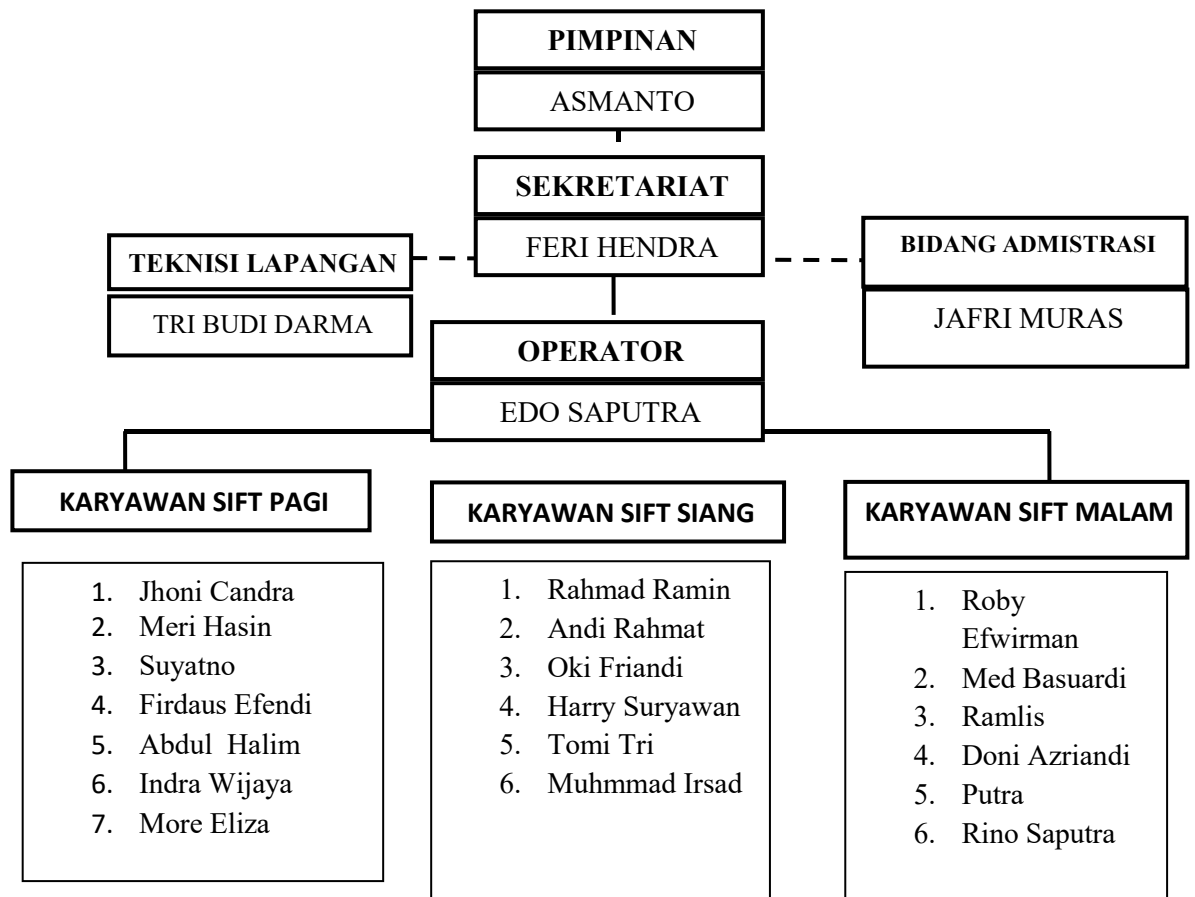
PT. Trans Nusa Services ini juga sudah memiliki cabang di setiap kota yang memiliki rute tempuh. Lokasi Perusahaan Pt. Trans Nusa Services di kota Padang berlokasi di Jl. Raya Indarung, Ilalang – Padang Besi.

### **1.7.1 Struktur Organisasi**

Pengorganisasian perusahaan pada dasarnya adalah membagi pekerja menjadi bagian-bagian dan kelompok jenis pekerjaan secara logis kemudian menyusun cara koordinasinya berbentuk garis dan staf yang bersifat fleksibel dan dinamis sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan zaman.

*Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT.Trans Nusa Services*

### **Struktur Organisasi**



Sumber : pt.trans nusa services

### 1.7.2 Tugas Dan Wewenang Staf Pt.Trans Nusa Service

PT. Trans Nusa Services di kota Padang di pimpin oleh seorang direktur PT yang dibantu oleh para stafnya Adapun *job description* nya adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin, adalah seorang pemimpin tertinggi di perusahaan. Tugasnya adalah sebagai berikut :
  - a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan segala aktivitas perusahaan baik internal maupun eksternal.