

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini sudah menjadi sangat penting. Teknologi informasi memberikan peluang terjadi transformasi dan peningkatan produktivitas bisnis. Penerapan teknologi informasi membutuhkan dana dan biaya yang sangat besar dengan segala resiko kegagalan yang tidak kecil pula (Dima, 2021). Oleh karena itu, perlu adanya suatu pengelolaan terhadap aktivitas bisnis untuk mengurangi segala resiko/kegagalan, yang tidak hanya melingkupi permasalahan teknis, tetapi juga eksekutif manajemen agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis. Secara mendasar teknologi informasi Governance berfokus pada dua aspek, yaitu memberikan nilai tambah dan minimasi resiko perusahaan.

Menumbuhkan pemodalannya kepada penggunaan teknologi memperlihatkan bahwa teknologi informasi memiliki kemampuan yang sejalan terhadap perolehan strategi keakuratannya dan melindungi perilaku data claim penjualan. Beraneka macam keterbatasan yang dihadapi perusahaan, baik dalam kepemilikan sumber daya, informasi, dan teknologi hebat mempengaruhi kemampuan perusahaan tersebut dalam menjaga pasar yang telah pernah kompetensi. Saat ini terdapat banyak aplikasi yang menawarkan pelayanan yang begitu berkualitas untuk membantu perusahaan yang mana jumlah harga aplikasi tersebut mulai dari penawaran yang murah sampai yang mahal (Raya et al., 2022).

Toko Twin Vape merupakan toko penjualan vape yang sangat diminati anak muda pada zaman sekarang ini. Toko tersebut telah memiliki sistem aplikasi yang digunakan untuk pengelolaan administrasi dan penjualan produk yang ditawarkan. Namun sistem tersebut dirasa kurang mumpuni dikarenakan belum terintegrasi atau tidak saling terhubung antara sistem pada toko pusat dan pada toko cabang, sehingga pemilik usaha harus menggabungkan sendiri hasil output sistem pada setiap toko dan gudang untuk memperoleh hasil informasi secara lengkap. Sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut pun masih kurang menguasai sistem yang ada, sehingga perlu adanya evaluasi sistem yang berjalan untuk perencanaan selanjutnya. Tata kelola atau biasa disebut IT Governance berfokus pada sistem teknologi informasi, kinerja dan manajemen risiko. Tujuan utama dari IT Governance yaitu menjamin bahwa investasi di teknologi informasi menghasilkan nilai bisnis, dan untuk mengurangi risiko yang berkaitan dengan teknologi informasi.

COBIT merupakan kerangka kerja yang memiliki kontribusi untuk menghubungkan teknologi informasi terhadap kebutuhan bisnis perusahaan, mengatur segala aktivitas teknologi informasi yang menjadi suatu model proses sehingga dapat diterima secara general dan mengidentifikasi sumber daya teknologi informasi yang signifikan serta memaparkan kepentingan tujuan pengaturan pengendalian teknologi informasi (Gunawan & Andry, 2022). Hasil akhir dari COBIT adalah Maturity Level sebagai evaluasi untuk kontrol proses teknologi informasi pada perusahaan. Maturity Level pada COBIT dibuat berdasarkan penilaian teknologi informasi Governance perusahaan, sehingga dapat mencapai level kematangannya yang bermula dari level 0 (nonexistent)

sampai 5 (optimised). Penggunaan framework COBIT dalam perencanaan Teknologi Informasi telah banyak digunakan dalam berbagai bidang bisnis, seperti dalam bidang pendidikan, bidang pemerintahan , dan bidang bisnis lainnya (Riyadli et al., 2020).

Sehingga dari permasalahan diatas maka peneliti melakukan kesimpulan dengan melakukan pembuatan sistem dengan mengusulkan judul skripsi dengan judul **“AUDIT SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT PADA TOKO TWIN VAPE PADANG”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang timbul yaitu:

1. Bagaimana merancangn sistem informasi audit sistem informasi CRM pada Toko Twin Vape?
2. Bagaimana penerapan framework Cobit 4.1 dalam mengaudit sistem CRM dapat terlaksana sesuai dengan keperluan toko sehingga dapat memberikan evaluasi kepada toko?
3. Bagaimana perancangan sistem audit CRM dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat memudahkan karyawan dalam mengakses sistem dimana saja?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tugas akhir ini lebih terarah maka saya memberikan batasan yaitu peneliti hanya membahas tentang sistem informasi audit *Customer Relationship Management* (CRM), dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, penerapan metode dengan menggunakan frame work cobit.

1.4 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan di rancang nya aplikasi audit sistem informasi CRM pada Toko Twin Vape dapat memberikan kemudahan kepada pihak toko dalam proses evaluasi sistem menjadi lebih baik.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode Cobit 4.1 dapat memberikan kemudahan dan hasil aksimal dalam proses penentuan penilaian kualitas sistem.
3. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat memberikan kemudahan kepada pihak toko dalam proses mengakses sistem dimana saja dan kapan saja.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penelitian dalam hal ini adalah :

1. Membangun aplikasi sistem informasi manajemen yang saling terintegrasi, sehingga proses tata kelola aset menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Membantu admin dalam hal menyelesaikan informasi dan mempermudah melakukan proses penilaian kualitas sistem informasi CRM pada toko twin vape.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari peneliti dalam penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan banyak ilmu mengenai sistem informasi penjualan dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengembangkan penelitian ini.

2. Bagi Universitas

Dapat memberikan tambahan panduan penulisan untuk peneliti selanjutnya sehingga peneliti selanjutnya dapat menambah referensi dalam pembuatan tugas akhir.

3. Bagi Toko Twin Vape

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam proses pendataan kualitas sistem informasi.

4. Bagi Peneliti yang Akan datang

Manfaatnya yaitu sebagai bahan referensi dan sebagai tambahan ilmu tentang penelitian *framework* cobit 4.1.