

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

CV. Pancaran Motor menjual motor dalam keadaan baru. Dalam menjalankan bisnisnya pemilik dari CV. Pancaran Motor melakukan semua kegiatan bisnisnya secara manual, baik pencatatan data penjualan dan pembelian, pencarian data penjualan dan pembelian, dan dalam merekap data pemasukan dan pengeluaran. Teknologi komputer juga mempermudah manusia dalam menyelesaikan pekerjaannya menghemat waktu dan menghemat biaya (Ahmadi, 2018).

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem untuk membangun sistem informasi, dibutuhkan analisis agar sistem yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sejalan dengan itu diperlukan suatu kerangka kerja untuk memastikan bahwa teknologi informasi yang diimplementasikan mengharuskan perusahaan dalam memaksimalkan keuntungan, resiko teknologi informasi dikelola dengan tepat dan digunakan secara bertanggung jawab (Abdurahman, 2018).

Guna mencapai tujuan dimaksud diperlukan perencanaan, implementasi, dukungan, pengawasan dan evaluasi yang matang dan optimal (Jeffry et al., 2018). Kualitas sistem dan kualitas layanan dapat meningkatkan secara optimal apabila aspek kepuasan pengguna diperhatikan (Papilaya, 2018).

Sebuah sistem bisa dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan terhadap pengguna dari beberapa aspek, seperti kecepatan akses, keamanan,

kemudahan, fleksibilitas dan keandalan sistem (F. Maryana 2018).

COBIT 5 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya untuk kelola dan manajemen teknologi informasi perusahaan secara sederhana.(Desti Yuvita Sari, Widya Cholil, LindaAtik,2018)

COBIT 5 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif membantu organisasi dalam mencapai tujuan merekatata kelola dan manajemen TI (Djapandjatay, Tanaamah, & Tanaem, 2018).

Secara sederhana, ini membantu sebuah organisasi membuat optimal pengelolaan TI dengan menjaga keseimbangan antara menyadari manfaat dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 memungkinkan TI untuk diatur dan dikelola secara holistik untuk keseluruhan organisasi, mengambil dalam bisnis *end-to-end* penuh dan bidang fungsional tanggung jawab TI, mempertimbangkan kepentingan TI terkait internal dan pemangku kepentingan eksternal. COBIT 5 bersifat generik dan berguna untuk organisasi dari semua ukuran, apakah komersial, nirlaba atau di sektor publik (Umar, Riadi, & Handoyo, 2019), (Ibrahim & Nurpulaela, 2018).

Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah kegiatan Analisa Kualitas TI di CV. Pancaran motor, untuk mendapat hasil berupa level kapabilitas pada cobit 5 yang digunakan untuk membuat sebuah rekomendasi perbaikan. Rekomendasi yang dibuat bertujuan untuk meningkatkan kinerja kualitas TI agar ke depannya dapat mendukung proses bisnis khususnya dalam Analisa Kualitas TI bisa menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, muncul ide penulis untuk merancang sebuah laporan penyusunan skripsi dengan judul **"ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI PENJUALAN PADA CV. PANCARAN MOTOR MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 “**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang muncul dari latar belakang yang telah di sajikan di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pada CV. Pancaran Motor agar pencatatan dan laporan CV. Pancaran Motor lebih efisien dan akurat ?
2. Bagaimana membuat acuan dokumen sebagai laporan analisa dan hasil dari proses kualitas sistem tersebut ?
3. Bagaimana melakukan analisa kualitas pada sistem informasi yang ada pada CV. Pancaran Motor dengan menggunakan cobit 5?
4. Bagaimana cara menerapkan angka Capability level pada CV. Pancaran Motor agar dapat mengetahui kesimpulan pada sistem informasi tersebut?
5. Bagaimana memanfaatkan Cobit 5 agar dapat meningkatkan Analisa Kualitas Sistem Informasi pada CV. Pancaran Motor?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam membangun sistem informasi penjualan pada CV. Pancaran Motor adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berasal dari CV. Pancaran Motor yaitu data yang dibutuhkan untuk penelitian ini meliputi : data penjualan yang telah di catat dalam buku pencatatan penjualan CV. Pancaran Motor.
2. Kajian penelitian hanya akan difokuskan pada beberapa domain yang ada di Framework cobit 5.
3. Analisa yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kematangan (Maturity Level).
4. Dengan menggunakan tahapan setelah mendapat hasil akhir domain tingkat kepentingan yang ada pada Capability level.
5. Dengan menyeimbangkan Analisa kualitas dan investasi pada CV. Pancaran Motor yang sering tidak dapat diprediksi.

#### **1.4 Hipotesis**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditarik dugaan sementara (hipotesis) sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan membangun sistem informasi penjualan pada CV. Pancaran Motor pencatatan data penjualan, data pelanggan serta laporan penjualan dan laporan pelanggan dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat dan akurat.
2. Diharapkan dengan penerapan sistem informasi penjualan dapat membantu CV. Pancaran Motor dalam melakukan pengelolaan data penjualan.
3. Diharapkan dengan menggunakan metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kematangan (Maturity Level). sistem

ini akan menghasilkan data pencatatan penjualan serta laporan penjualan dan laporan pelanggan yang lebih baik dan dapat disimpan dengan aman.

4. Diharapkan dengan menggunakan Capability level dapat mengetahui kesimpulan pada sistem informasi di CV. Pancaran Motor.
5. Dengan memanfaatkan Cobit 5 diharapkan dapat meningkatkan Analisa Kualitas Sistem informasi pada CV. Pancaran Motor.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pembuatan sistem informasi penjualan ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi laporan penjualan dan laporan pelanggan pada CV. Pancaran Motor yang dapat digunakan oleh pemilik ataupun karyawan untuk melihat transaksi penjualan pada CV. Pancaran Motor.
2. Melakukan Analisis terhadap sistem informasi berdasarkan prinsip dasar COBIT 5.
3. Memberikan penilaian dan kualitas sistem informasi pada CV. Pancaran Motor untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan pengujian kualitas informasi.
4. Melakukan Perumusan yang berlandaskan hasil dari data pendukung dan hasil analisa guna menentukan Capability Level sebuah sistem informasi.
5. Membuat sebuah perencanaan Analisa Kualitas sistem informasi yang ada pada CV. Pancaran Motor.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan sistem informasi penjualan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi akademik
  - a. Memberikan tambahan pengetahuan dalam meneliti suatu permasalahan yang terjadi serta cara mengatasi permasalahan yang timbul berikut alternative pemecahannya.
  - b. Sebagai referensi bagi peneliti lain, utamanya penelitian bidang analisa.
2. Manfaat bagi penulis
  - a. Mengetahui tentang sistem penjualan yang terjadi pada CV. Pancaran Motor.
  - b. Memperdalam ilmu tentang sistem informasi penjualan dikarenakan pengangkatan judul skripsi bertemakan sistem informasi penjualan.
  - c. Menerapkan ilmu yang selama ini diperoleh diperkuliahan seperti bahasa pemrograman, metodologi penelitian, analisis kualitas.
3. Manfaat bagi CV. Pancaran Motor.

Dapat mempercepat dalam melakukan pencatatan penjualan sehingga distribusi dan pemesanan pada CV. Pancaran Motor lebih efisien serta akurat dan dapat menampilkan laporan penjualan secara cepat.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Tinjauan umum memberikan penjelasan tentang sejarah berdirinya CV. Pancaran Motor, visi dan misi organisasi, struktur organisasi dan tugas masing-masing bagian.

### **1.7.1 Sejarah Singkat Berdirinya CV. Pancaran Motor**

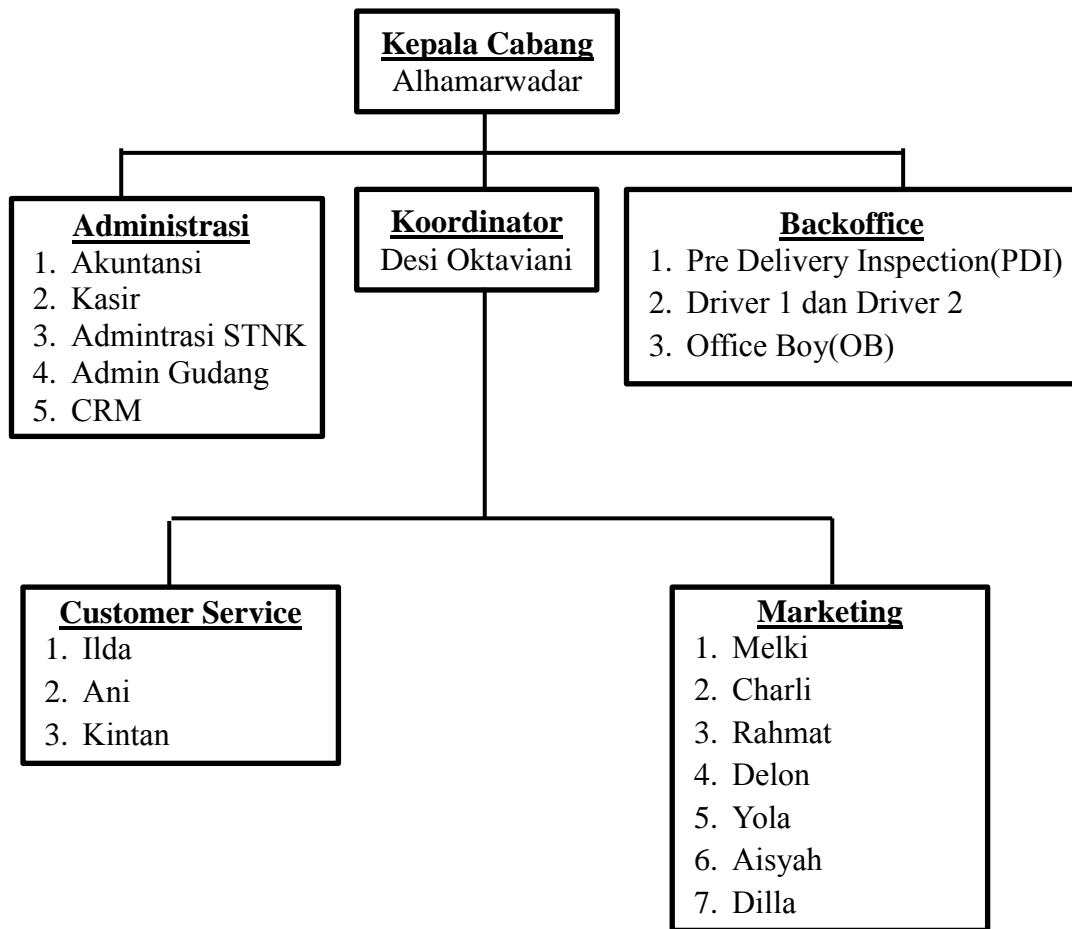
Perusahaan ini didirikan di Padang pada tanggal 10 Agustus 1996 berdasarkan akta Notaris Abdul Kadir Usman No. 17 dengan nama “CV. Astra Honda”. Pendirian perusahaan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan kendaraan roda 2 (motor) dengan kualitas produk yang baik dan pelayanan yang memuaskan. Pada tanggal 12 Desember 2001 berganti nama menjadi “CV. Pancaran Motor” berdasarkan Akta Notaris Abdul Kadir Usman No. 41 di Padang.

### **1.7.2 Struktur Organisasi CV. Pancaran Motor**

Struktur organisasi merupakan penyusunan dan pengaturan bagian-bagian hingga menjadi suatu kesatuan, susunan dan aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan kesatuan yang teratur. Setiap perusahaan atau instansi memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Agar tujuan organisasi dapat tercapai, maka perlu adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas serta kerjasama yang baik diantara anggota-anggota yang menjalankan aktivitas dalam organisasi tersebut.

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun bentuk struktur organisasi pada CV. Pancaran Motor secara umum dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:

### STRUKTUR ORGANISASI CV. PANCARAN MOTOR



(Sumber : CV. Pancaran Motor)

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi CV. Pancaran Motor**

Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan dari struktur organisasi yang terdapat pada CV. Pancaran Motor di uraikan sebagai berikut:

#### 1. Kepala Cabang

Kepala Cabang merupakan jabatan eksekutif yang mewakili kantor pusat di daerah-daerah tertentu. Adapun tugas kepala cabang adalah :

- a. Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang.
- b. Menyusun kebijakan cabang sesuai petunjuk kantor pusat.
- c. Memotivasi bawahan dan rekan kerja .
- d. Mengambil keputusan bisnis.



## 2. Administrasi

Administrasi adalah profesi yang biasanya ada di dalam departemen tata usaha perusahaan berperan membantu eksekutif dalam hal mengorganisir dan memantau tugas administratif seperti menyusun dokumen, jadwal meeting, akomodasi kantor agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Adapun bagian-bagian pada posisi administrasi adalah sebagai berikut :

### a. Akuntansi

Adapun tugas-tugas akuntansi yaitu :

1. Membuat catatan keuangan suatu perusahaan
2. Menyiapkan laporan keuangan seperti laba, rugi, perpajakan, dan memastikan pajak dibayarkan tepat waktu.
3. Memeriksa laporan keuangan perusahaan klien.

### b. Kasir

Adapun tugas-tugas kasir yaitu :

1. Melayani pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan mulai dari tunai, debit, atau kredit.
2. Kasir akan mencatat setiap barang yang telah terjual.
3. Kasir akan bertugas untuk memeriksa daftar harga pada masing-masing produk dan stok barang yang akan terjual.
4. Melayani packaging barang pelanggan.
5. Membuat laporan penjualan. Laporan ini biasanya berisi total transaksi penjualan yang dicatat berdasarkan waktu seperti per hari, per minggu, per bulan, dan per tahun.

c. Administrasi STNK

Adapun tugas-tugas Administrasi STNK yaitu :

1. Membuat faktur sementara sebelum faktur asal selesai.
2. Mengurus pembuatan surat-surat kendaraan seperti: BPKB, STNK, dan KIR kendaraan, serta Nomor Polisi.
3. Membuat fail atau copy dari Surat-surat tersebut.
4. Melayani konsumen yang ingin mengambil STNK, KIR dan Nomor Polisi.
5. Melayani konsumen yang ingin memperpanjang STNK dan KIR kendarannya.

d. Admin Gudang

Adapun tugas-tugas Admin Gudang yaitu :

1. Mencatat Distribusi Barang
2. Memasukkan Data Inventaris
3. Memeriksa dan Melaporkan Stok Barang
4. Memperbarui Barang yang Memasuki Expired Period
5. Melakukan Pemeriksaan Barang Retur

e. *Customer Relationship Management (CRM)*

Adapun tugas-tugas *customer relationship management* yaitu :

1. Mengumpulkan dan melakukan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan layanan dan penjualan dari pelanggan menggunakan sistem yang sudah terhubung dengan pelayanan pelanggan.
2. Melakukan analisis efektivitas CRM untuk memastikan sistem pelayanan pelanggan sudah berjalan dengan baik atau belum.

3. Membangun sistem pelayanan terhadap pelanggan secara optimal dan mengidentifikasi berbagai faktor penting bagi kebutuhan pelanggan.
4. Menangani berbagai saran dan keluhan pelanggan serta menyediakan dukungan penuh untuk pelanggan.

### 3. Koordinator

Koordinator adalah pejabat fungsional Ahli Madya yang diberikan tugas dan fungsi koordinasi serta pengelolaan kegiatan sesuai bidang tugasnya dalam suatu satuan kerja sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang organisasi dan tata kerja instansi.

### 4. *Back Office*

*Back office* adalah seseorang atau sekelompok orang yang bekerja di belakang perusahaan, dan tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen. Adapun bagian-bagian pada posisi *back office* adalah sebagai berikut :

#### a. *Pre Delivery Inspection* (PDI)

Bertugas memastikan unit yang dikirim ke konsumen tidak mengalami masalah dan kondisinya benar-benar baru.

#### b. *Driver* 1 dan 2

Bertugas mengirim sepeda motor konsumen atau instansi dengan membawa kembali surat jalan yang telah di tandai atau di cap oleh konsumen atau instansi yang menerimanya untuk diberikan kepada administrasi.

#### c. *Office Boy* (OB)

Adapun tugas-tugas *office boy* yaitu :

1. Membersihkan dan merapikan kursi, meja, komputer dan perlengkapan kantor lainnya.

2. Membersihkan karpet dan lantai dengan vacuum cleaner.
3. Menyediakan minuman untuk karyawan kantor.
4. Mengirim dan mengambil dokumen antar bagian kantor.
5. Melayani permintaan pegawai kantor untuk fotokopi/faksimili.
6. Membeli dan menyiapkan makan siang pegawai kantor.
7. Membereskan perlengkapan makan siang karyawan seperti mencuci piring dan gelas.

#### 5. *Customer Service*

*Customer service* atau dikenal dengan CS adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk para customer, baik sebelum atau sesudah membeli produk atau jasa. Jadi, *customer service* merupakan divisi yang memainkan peranan penting pada proses pertahanan sebuah perusahaan yang hubungannya langsung dengan *customer*.

Salah satu tugas *customer service* adalah memberikan bantuan dan solusi kepada pelanggan yang mengalami masalah atau pertanyaan terkait produk atau layanan bisnis. Bantuan tersebut dapat berupa panduan teknis, pengaturan jadwal, atau penanganan keluhan pelanggan.

#### 6. *Marketing*

*Marketing* adalah sebuah istilah yang sudah dikenal banyak orang untuk menyebut suatu posisi atau bidang pekerjaan. Istilah yang satu ini umumnya digunakan dalam dunia bisnis yang berhubungan dengan pemasaran produk. *Marketing* memiliki tugas untuk mencari informasi dari sebuah produk yang dibutuhkan oleh konsumen atau melakukan pengembangan produk yang sudah ada mengenai kelebihan dan kekurangannya, kemudian melaporkannya semuanya kepada perusahaan agar segera dilakukan tindak lanjut.