

ABSTRACT

Thesis Title : **Analisa Kualitas Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Framework Cobit (Studi Kasus PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)**

Student Name : **SHALSABILLA NADIA**

Student Number : **16101152610487**

Study Program : **Information System**

Degree Granted : **Strata 1 (S1)**

Advisors : **1. Eva Rianti, S.Kom, M.Kom**
2. Hezy Kurnia, S. Kom, M.Kom

Rail Ticket System (RTS) is an information system in the form of applications used by PT. Kereta Api Indonesia (Persero) as a backup application for all data owned by PT. KAI be it employee data, company financial data, manifest data of train passengers to the privilege that is for online ticket reservations. The sample used in this study is the ticket window clerk and customer service employees as RTS application users who most frequently interact directly with the RTS application.

The purpose of this study is to analyze the quality of Rail Ticket System (RTS) applications for user satisfaction using the Cobit Framework (Case Study at PT.Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II West Sumatra). The results of this study using the COBIT 4.1 method in the ME domain Rail Ticket System application quality obtained an average index value of 4.62, or are at the level of maturity Optimized, meaning that until now the corporate governance process is still in the development stage towards a better direction .

Keyword: Rail Ticket System, COBIT4.1, Monitoring and Evaluate, Maturity Level

ABSTRAK

Judul Skripsi : **Analisa Kualitas *Rail Ticket System* (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *Framework Cobit* (Studi Kasus PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)**
Nama : **SHALSABILLA NADIA**
No Bp : **16101152610487**
Program Studi : **Sistem Informasi**
Jenjang Pendidikan : **Strata 1 (S1)**
Pembimbing : **1. Eva Rianti, S.Kom, M.Kom**
2. Hezy Kurnia, S. Kom, M.Kom

Rail Ticket System (RTS) merupakan suatu sistem informasi berupa aplikasi yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai aplikasi *backup* semua data-data milik PT. KAI baik itu data pegawai, data keuangan perusahaan, data manifes penumpang kereta api sampai pada keistimewaannya yaitu untuk reservasi tiket *online*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah petugas loket dan pegawai customer service sebagai pengguna aplikasi RTS yang paling sering berinteraksi langsung dengan aplikasi RTS.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk analisa kualitas aplikasi *Rail Ticket System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna menggunakan *framework cobit* (Studi Kasus pada PT.Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE II Sumatera Barat). Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan metode COBIT 4.1 pada domain ME kualitas aplikasi *Rail Ticket System* didapatkan nilai rata-rata indeks 4.62, atau berada pada tingkat kematangan Dioptimalkan, artinya sampai saat ini proses tata kelola perusahaan masih dalam tahap pengembangan menuju ke arah yang lebih baik.

Kata kunci: *Rail Ticket System*, COBIT4.1, Monitoring and Evaluate, Tingkat Kematangan