BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan sistem informasi dan teknologi komputer sangat pesat. Hal ini dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari dimana masyarakat di dunia semakin banyak memanfaatkan komputer sebagai alat bantu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Perkembangan dunia usaha juga semakin pesat seiringan dengan kemajuan teknologi menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat.

Untuk dapat beroperasi secara berkesinambungan, maka perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara mengelola tingkat layanan. Untuk pengelolaan sistem informasi tersebut maka dibutuhkan tata kelola terhadap tingkat layanan sistem infomasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT *(Control Objective for Information and Related Technology)*.

Sejalan dengan perkembangan suatu perusahaan, maka semakin banyak permasalahan yang harus dihadapi. Antara lain persaingan antar perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa transportasi yaitu pada Arnes Shuttle cabang Kota Bandung. Persaingan yang ketat tersebut mendorong perusahaan untuk meningkatkan strategi perusahaan serta meningkatkan pelayanan.Prosedur untuk pemesanan tiket belum memenuhi proses bisnis, dengan menggunakan Domain DS1 yaitu tentang

tingkat layanan di harapkan agar pelayanan pada sistem pemesanan dapat berjalan sesuai target yang di inginkan perusahaan . Untuk memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralisasi hambatan strategi dalam dinamika bisnis yang dihadapi.

Adapun teknologi informasi yang ada pada Arnes Shuttle ialah teknologi informasi yang berhubungan dengan sistem pemesanan tiket. Sistem informasi akan memudahkan suatu perusahaan dalam menjalankan proses bisnis nya.Namun permasalahan yang ada dalam sistem informasi pemesanan tiket adalah sering terjadinya eror atau tidak bisa diproses yang menyebabkan menjadi lambatnya pelayanan. Pemesanan tiket adalah suatu proses pemesanan salah satu produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan travel pengangkut penumpang yaitu berupa dokumen perjalanan yang berfungsi sebagai tanda bahwa pemegang dokumen tersebut berhak atas fasilitas pengantaran dan kenyamanan perjalanan dari satu daerah ke daerah lain.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa sistem informasi pemesanan tiket sangat diperlukan untuk suatu perusahaan, yaitu terutama pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung .Dalam hal ini untuk dapat menciptakan sistem yang menunjang kelancaran kinerja serta kepuasan layanan perlu di adakannya tata kelola tingkat layanan pada sistem informasi pemesanan tiket sehingga menghasilkan rekomendasi untuk memperbaiki sistem yang sedang berjalan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan . Maka dari itu penulis melakukan penelitian untuk

menyusun skripsi di Arnes Shuttle dengan judul **"Tata Kelola Tingkat Layanan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Menggunakan Kerangka kerja COBIT 4.1 Pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung".**

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah tadi maka dapat di identifikasikan permasalahan yang diangkat :

1. Prosedur pemesanan tiket yang sedang berjalan belum sesuai dengan proses bisnis yang di harapkan oleh perusahaan.
2. Masih terjadinya eror pada sistem informasi pemesanan tiket yang mengakinatkan lambatnya pelayanan
3. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja tingkat pelayanan sistem informasi pemesanan tiket yang sedang berjalan saat ini agar dapar berjalan sesuai dengan proses bisnis yang lebih baik.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan dari indentifikasi, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menentukan Domain untuk mengukur kinerja layanan dari pada sistem informasi pemesanan tiket pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung
2. Bagaimana cara menganalisis dari pada tingkat layanan pada pemesanan tiket dari sistem informasi yang sedang berjalan.
3. Bagaimana rekomendasi untuk memperbaiki dan mengelola tingkat layanan sistem informasi pemesanan pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maskud dan tujuan penelitian antara lain

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka maksud penelitian ini adalah menganalisis dengan melakukan "Tata Kelola Tingkat Layanan Sistem Informasi Pemesanan Tiket Dengan Menggunakan Kerangka kerja COBIT 4.1 Pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung

Dengan di lakukannya tata kelola tingkat layanan sistem informasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki sistem infomasi pemesanan tiket pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung agar menjadi sistem yang lebih baik lagi dari sistem sebelumnya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak di capai dalam melakukan "Tata Kelola tingkat layanan sistem informasi pemesanan tiket pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Domain yang sesuai dengan tingkat layanan mengenai sistem informasi pemesanan tiket sedang berjalan di Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung
2. Menghaslkan penilaian terhadap tingkat layanan sistem infomasi pemesanan tiket dari sistem informasi yang sedang berjalan.
3. Memberikan rekomendasi sebagai saran perbaikan untuk tingkat pelayanan pada sistem informasi pemesanan tiket agar menjadi lebih baik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan sejumlah manfaat bagi pihak-ihak sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Adapun kegunaan penelitian ini bagi penulis adalah :

a) Belajar dan memahami cara penggunaan kerangka kerja COBIT 4.1.

b) Belajar melakukan tata keloa tingkat layanan sistem informasi pemesanan tiket pada Arnes Shuttle Kota Bandung

c) Menambah wawasan serta ilmu baru untuk di terapkan di masa yang akan datang.

2. Bagi Pengembang Ilmu

Dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembang ilmu lainya pada bidang evaluasi mengenai tingkat layanan sistem informasi pemesanan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu nagi peneliti lain yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi sebagai studi keputusan bagi penelitian di bidang yang sama sesuai dengan penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian mengenai tata kelola tingkat layanan sistem informasi pemesanan tiket dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 pada Arnes Shuttle cabang kota Bandung diharapkan dapat menjadi bahan referensi guna mengukur tingkat layanan sistem informasi pemesanan tiket yang ada di perusahaan agar berjalan lebih baik lagi.

2. **Bagi Pegawai**

   Penelitian mengenai tata kelola tingkat layanan sistem informasi pemesanan tiket dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 pada Arnes Shuttle cabang kota Bandung diharapkan agar menjadi bahan referensi agar meningkatkan kinerja dalam pelayanan agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah di targetkan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memaksimalkan kegiatan penulisan skripsi ini dapat di susun secara terperinci dan jelas, maka berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas penulis akan membahas permasalahan penelitian hanya pada :

1. Pengolahan data pemesanan tiket Pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung.
2. Tata Kelola Tingkat layanan pada Sistem Informasi pemesanan tiket Dengan Menggunakan Kerangka kerja COBIT 4.1 Pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung.
3. Pembagian Kuisioner yang di tujukan kepada responden terbatas pada Manajemen dan pengguna sistem serta Bagian IT Arnes Shuttle .
4. Menggunakan framework COBIT 4.1.
5. Domain yang dipakai adalah DS (Delivery and Support).
6. Proses yang dipakai adalah DS1 (Mendefinisikan dan Mengelola Tingkat Layanan).

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung.

1.6.1 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang dilakukan pada Arnes Shuttle Cabang Kota Bandung.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

NO	KEGIATAN	TAHUN 2014															
		September				Oktober				November				Desember			
				3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2		
1	Pemahaman tentang Materi																
2	Pelaksanaan Penelitian																
3	Mengenali proses Bisnis																
4	Menentukan Domain																
5	Pengolahan Data																
6	Pembuatan Kuisioner																
7	Menentukan Maturity Level																
8	Rekomendasi																
9	Kesimpulan dan Saran																